

**Universidad Católica de Santa María**

**Facultad de Ciencias Contables y Financieras Contabilidad**

**Escuela Profesional de Contabilidad**



**EI CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS EN LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C. – AREQUIPA – 2019**

Tesis presentada por el Bachiller:

Cardenas Fuentes, Kimberly

Para optar el Título Profesional

de Contador Público

Asesora:

Dra. Torres Abril Jeine María

Antonieta

**Arequipa- Perú  
2022**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A : Dra. Victoria Torres de Manchego  
Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

De : CPCC. Jeine Torres Abril  
Dictaminadora de Borrador Tesis


ASUNTO : Dictamen de Borrador de Tesis.

Fecha : 22 de octubre del 2021

---

Es grato saludarlo y en atención al Borrador de Tesis denominado **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA C&M PERU S.A.C. - AREQUIPA - 2019** presentado por la bachiller **CARDENAS FUENTES KIMBERLY**; hago de su conocimiento que, luego de la revisión efectuada, soy de la opinión que el trabajo presentado ha cumplido con la corrección de las observaciones hechas anteriormente por lo que puede pasar a su sustentación.

Atentamente,

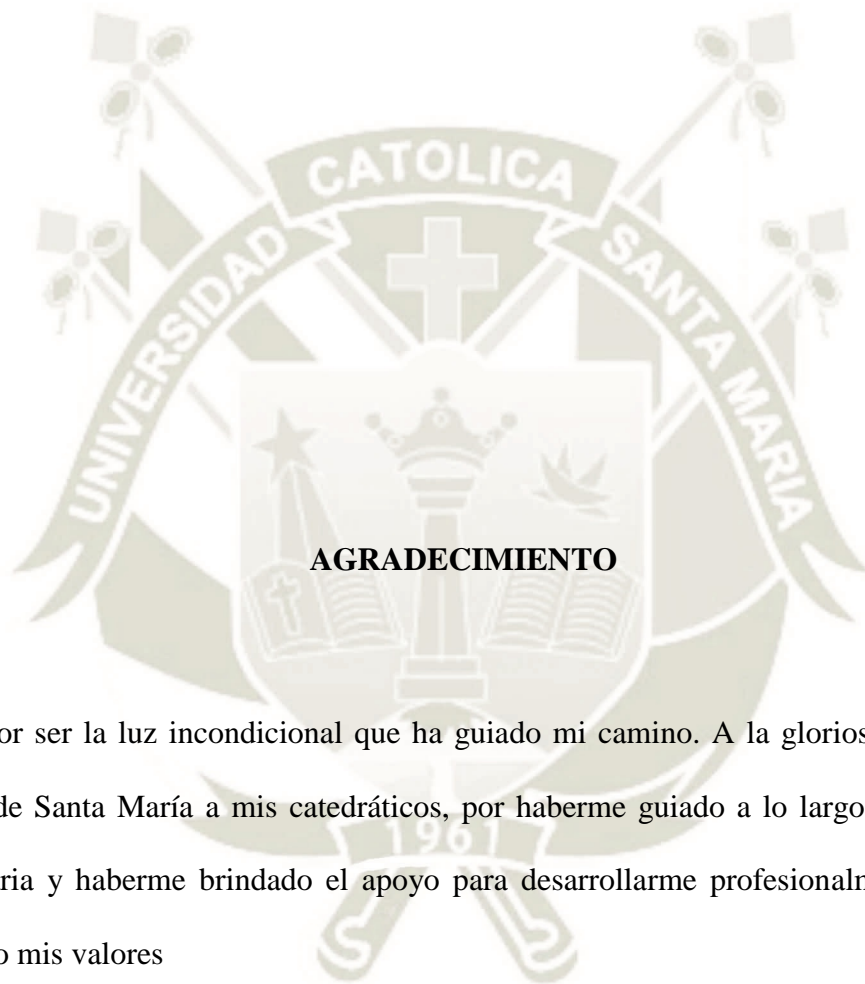
  
CPCC. JEINE TORRES ABRIL  
CÓDIGO 0313

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Rene Cardenas y Betty Fuentes quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido cumplir hoy un sueño más y siempre apoyaron mis decisiones y me dieron toda su confianza. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía y de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre.





## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino. A la gloriosa Universidad Católica de Santa María a mis catedráticos, por haberme guiado a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

Al Ing. Joseph Zavala Rodríguez por ser mi apoyo incondicional y no solo para el avance de mi tesis, sino además para mi vida; y no dejarme sola en este largo camino.



## RESUMEN

El objetivo logrado en la presente investigación fue determinar la incidencia del Control Interno sobre la gestión de Recursos Humanos de la empresa C&M Perú S.A.C – AREQUIPA – 2019. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. El diseño fue descriptivo simple y se trabajó con una población muestral de 30 trabajadores de la empresa C&M Perú S.A.C – AREQUIPA – 2019. La técnica utilizada fue la técnica de la encuesta; el instrumento, un cuestionario estructurado y se cumplió con el plan de análisis. Finalmente, los resultados lograron determinar que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno y el 75% de los encuestados creen que sería inmejorable aplicar el control interno para una correcta Gestión de Recursos Humanos que conduciría a lograr los objetivos de la empresa C&M Perú S.A.C. Asimismo, se sugiere que es necesario aplicar una auditoría interna para indicar si el control interno tiene incidencia en la gestión de recursos humanos en la empresa C&M Perú S.A.C de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos en la aplicación del instrumento de medición, relacionados con las propuestas teóricas de otros investigadores en los antecedentes y las bases teóricas.

**Palabras clave:** Control Interno, Gestión de Recursos Humanos, Auditoría Interna.

## ABSTRACT

The objective achieved in the present investigation was to determine the incidence of Internal Control on the management of Human Resources of the company C&M Perú S.A.C - AREQUIPA - 2019. The type of investigation was quantitative and descriptive. The design was simple descriptive and we worked with a sample population of 30 workers from the company C&M Perú S.A.C - AREQUIPA - 2019. The technique used was the survey technique; the instrument, a structured questionnaire and the analysis plan was fulfilled. Finally, the results managed to determine that 61% of the respondents consider that it would be optimal to apply internal control and 75% of the respondents believe that it would be unbeatable to apply internal control for a correct Human Resources Management that would lead to achieving the objectives of the company C&M Peru SAC

Likewise, it is necessary to apply an internal audit to conclude that the internal control does have an impact on the management of human resources in the company C&M Perú SAC according to the empirical results obtained in the application of the measurement instrument, related to the theoretical proposals. of other researchers on the background and theoretical basis.

Key words: Internal Control, Human Resources Management, Internal Audit

## INTRODUCCIÓN

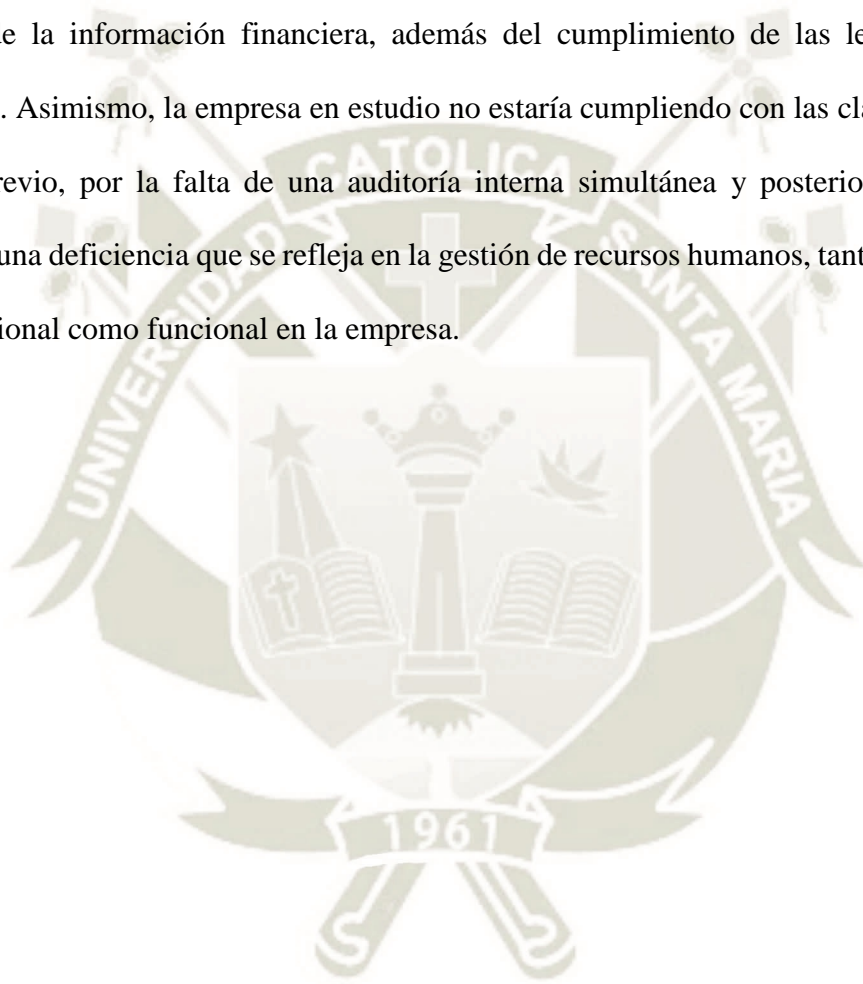
La gestión de recursos humanos es un problema complejo y generalizado en las empresas de la ciudad de Arequipa que se relaciona con un conjunto de factores de nivel de calidad de formación profesional u ocupacional responsables de la gestión de recursos humanos. En muchos casos no se cumplen con los procesos de gestión en cuanto a la publicación de requisitos relacionados con puestos laborales, convocatorias, concursos, inducción al trabajo, supervisión, monitoreo y cese o retiro del trabajador. Aparentemente, dicha situación se estaría generando debido a la falta de un adecuado control interno y la no realización de una auditoría interna para la mejora continua de los servicios que se presta.

En el aspecto de la gestión de recursos humanos, no se estarían aplicando los enfoques teóricos y estratégicos de la gestión de recursos humanos por lo que no se estarían logrando los objetivos de crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización; tampoco se estarían estableciendo, conservando y asesorando condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales. Todos estos factores no permiten que se logren con eficiencia y eficacia los recursos humanos disponibles.

Otro tema importante es que no se toman en cuenta aspectos relacionados a los recursos humanos, como el aspecto financiero, laboral, tributario de recursos y el aspecto contable de los mismos. Asimismo, no se cuenta con una planeación para la gestión de los recursos

humanos en el que se consignan las necesidades futuras para decidir cuánta gente se necesita y cuáles serían las habilidades específicas que la empresa requiere de las mismas.

Estos hechos serían los efectos del deficiente sistema de control interno donde no se estarían cumpliendo con los objetivos propios de la entidad, faltando el logro de la eficiencia y eficacia de la información financiera, además del cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Asimismo, la empresa en estudio no estaría cumpliendo con las clases de control interno previo, por la falta de una auditoría interna simultánea y posterior dando como resultado una deficiencia que se refleja en la gestión de recursos humanos, tanto en el aspecto organizacional como funcional en la empresa.



## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	14
<b>PLANTEAMIENTO TEÓRICO</b> .....	14
<b>1. Problema de investigación</b> .....	14
<b>1.1. Enunciado del problema</b> .....	14
<b>1.2. Descripción del problema</b> .....	14
<b>2. Operacionalización de variables</b> .....	16
<b>3. Justificación</b> .....	16
<b>4. Formulación del problema</b> .....	18
<b>4.1. Problema principal</b> .....	18
<b>4.2. Problemas secundarios</b> .....	18
<b>5. Antecedentes</b> .....	18
<b>6. Marco Teórico</b> .....	20
<b>6.1. El control interno</b> .....	20
<b>6.1.1. Ambiente de control</b> .....	23
<b>6.1.1.1. Evaluación del Manual de Perfiles del Puesto</b> .....	24
<b>6.1.1.2. Revisión del Plan Anual de Contrataciones del Personal</b> .....	25
<b>6.1.2. Evaluación de riesgos</b> .....	26

6.1.2.1. Revisión del Plan de Gestión de Riesgos.....	27
6.1.2.2. Registro de Capacitación sobre administración de Riesgos.....	30
6.1.3. Actividades de control .....	32
6.1.3.1. Revisión del Cuadro de Asignación de Personal.....	33
6.1.3.2. Revisión del Presupuesto Analítico de Personal .....	33
6.1.4. Información .....	35
6.1.4.1. Revisión del Plan de Sistemas de Información.....	36
6.1.5. Supervisión .....	38
6.1.5.1. Evaluación del Plan Anual de Capacitación.....	39
6.2. Gestión de recursos humanos.....	43
6.2.1. Proceso de selección .....	43
6.2.2. Pago de remuneraciones.....	46
6.2.3. Capacitaciones de personal.....	47
6.3. Auditoría Interna .....	49
6.3.1. Funciones de la Auditoría Interna: .....	49
6.3.2. Orientación de la Auditoría interna: .....	49
7. Marco conceptual.....	50
8. Objetivos.....	51
8.1. Objetivo principal .....	51

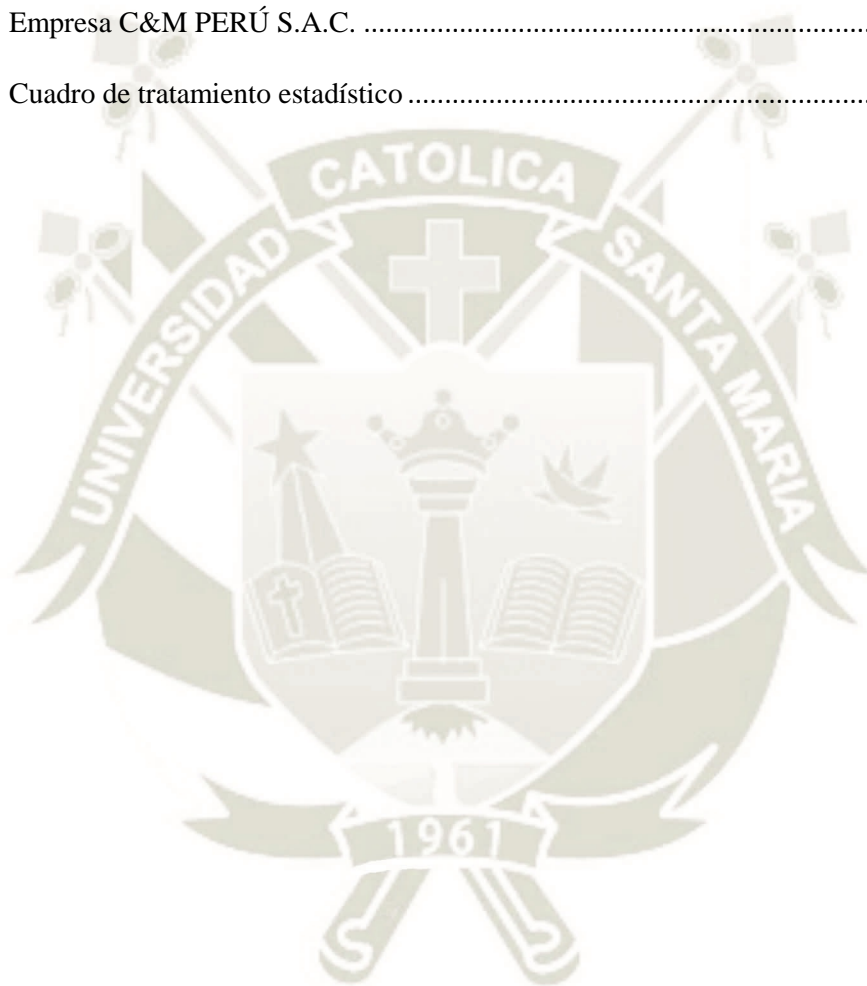
8.2. Objetivos secundarios.....	51
9.Hipótesis.....	51
CAPÍTULO II.....	52
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	52
1. Técnicas, instrumentos.....	52
1.1. Instrumentos.....	52
2. Campo de verificación.....	54
2.1. Ámbito.....	54
2.2. Fuentes de información.....	54
2.2.1. Población.....	54
2.2.2. Muestra.....	54
2.2.3. Temporalidad.....	54
3. Estrategias.....	55
3.1. Organización.....	55
3.2. Criterios para el manejo de datos.....	56
3.2.1. Ordenamiento.....	56
3.2.2. Tablas y graficas.....	59
3.3. Recursos.....	59
3.3.1. Recursos humanos.....	59

<b>3.3.2. Recursos financieros.....</b>	<b>59</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>60</b>
<b>1. Análisis e interpretación de resultados .....</b>	<b>60</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>106</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>110</b>



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b> Cuadro de Análisis de Variables .....	16
<b>Cuadro 2</b> Matriz de variables y técnicas .....	53
<b>Cuadro 3</b> Empresa C&M PERÚ S.A.C. ....	54
<b>Cuadro 4</b> Cuadro de tratamiento estadístico .....	58



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> ¿Sabe usted que es el Control Interno y cuáles son sus beneficios? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	60
<b>Tabla 2</b> ¿En su opinión personal la Empresa C&M PERÚ S.A.C. utiliza la Evaluación de objetivos? Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	62
<b>Tabla 3</b> ¿Está de acuerdo con la implementación de las Actividades de Control Interno en la Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019 .....	64
<b>Tabla 4</b> ¿Cree Ud. que el Control Interno colabora a la evaluación de riesgos? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	66
<b>Tabla 5</b> ¿Cree que el ambiente de control en la gestión de recursos humanos en la Empresa C&M PERÚ S.A.C. es el adecuado? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	68
<b>Tabla 6</b> ¿Cree usted que un Control Interno va a disminuir los riesgos en la gestión de recursos humanos La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	70
<b>Tabla 7</b> ¿Utiliza los componentes del Control Interno en las labores que realiza? - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019.....	73
<b>Tabla 8</b> ¿Sabe Ud. que el buen Control Interno en una empresa permite la prevención de los riesgos? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	75
<b>Tabla 9</b> ¿Se utiliza el Control Previo en las labores asignadas al personal de La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019.....	77
<b>Tabla 10</b> ¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. usa y aplica el Control Simultáneo para mejorar su gestión de Recursos Humanos? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	79
<b>Tabla 11</b> ¿Cree usted que La Empresa C&M PERÚ S.A.C. realiza un idóneo Proceso de Selección? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	81

<b>Tabla 12</b> ¿Considera que la asignación de cargos presenta deficiencias en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	83
<b>Tabla 13</b> ¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. tiene un plan de participación del personal en capacitación? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	85
<b>Tabla 14</b> ¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. diseña políticas para el mejoramiento del Comportamiento organizacional? – Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	87
<b>Tabla 15</b> ¿Se le ha designado responsabilidades específicas en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	89
<b>Tabla 16</b> ¿Se lleva un control apropiado de las asistencias del personal que garantice un seguimiento apropiado de la hora de ingreso y salida del personal que labora en La Empresa C&M PERÚ S.A.C? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	91
<b>Tabla 17</b> ¿Considera positivas las condiciones físicas en las que se desempeñan los empleados de La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	93
<b>Tabla 18</b> ¿Se realizan evaluaciones antes, durante y después de realizadas las capacitaciones para determinar la mejora en el rendimiento del trabajador? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	95
<b>Tabla 19</b> ¿Existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan que el rendimiento eficiente de los trabajadores La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	97
<b>Tabla 20</b> ¿Conoce usted el manual de organización y funciones que definen las actividades de cada uno de los puestos, niveles de mando y responsabilidad de La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	99
<b>Tabla 21</b> Control Interno- Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	101
<b>Tabla 22</b> Gestión de Recursos Humanos- Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019 .....	102

<b>Tabla 23</b> Pruebas de normalidad de las variables Control Interno y Gestión de Recursos Humanos - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019.....	103
<b>Tabla 24</b> Relación entre el Control Interno y la Gestión de Recursos Humanos - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019.....	105



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Sabe usted qué es el Control Interno y cuáles son sus beneficios? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	60
Figura 2 ¿En su opinión personal la Empresa C&M PERÚ S.A.C. utiliza la Evaluación de Objetivos? - - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	62
Figura 3 ¿Está de acuerdo con la implementación de las Actividades de Control Interno en la Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	64
Figura 4 ¿Cree Ud. que el Control Interno colabora a la evaluación de riesgos? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	66
Figura 5 ¿Cree que el ambiente de control en la gestión de recursos humanos en la Empresa C&M PERÚ S.A.C. es el adecuado? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	68
Figura 6 ¿Cree usted que un Control Interno va a disminuir los riesgos en la gestión de recursos humanos La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	70
Figura 7 ¿Utiliza los componentes del Control Interno en las labores que realiza? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	73
Figura 8 ¿Sabe Ud. que el buen Control Interno en una empresa permite la prevención de los riesgos? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	75
Figura 9 ¿Se utiliza el Control Previo en las labores asignadas al personal de La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	77
Figura 10 ¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. usa y aplica el Control Simultáneo para mejorar su gestión de recursos Humanos? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	79
Figura 11 ¿Cree Ud. Que La Empresa C&M PERÚ S.A.C realiza un idóneo Proceso de Selección? - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019. ....	81

Figura 12 ¿Considera que la asignación de cargos presenta deficiencias en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	83
Figura 13 ¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. tiene un plan de participación del personal en capacitación? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	85
Figura 14 ¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. diseña políticas para mejorar el Comportamiento organizacional? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	87
Figura 15 Tabla 15 ¿Se le ha designado responsabilidades específicas en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	89
Figura 16 ¿Se lleva un control apropiado de las asistencias del personal que garantice un seguimiento apropiado de la hora de ingreso y salida del personal que labora en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	91
Figura 17 ¿Considera positivas las condiciones físicas en las que se desempeñan los empleados de La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019. ....	93
Figura 18 ¿Se realizan evaluaciones antes, durante y después de realizadas las capacitaciones para determinar la mejora en el rendimiento del trabajador? - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019. ....	95
Figura 19 ¿Existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan el rendimiento eficiente de los trabajadores La Empresa C&M PERÚ S.A.C? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	97
Figura 20 ¿Conoce usted el manual de organización y funciones que definen las actividades de cada uno de los puestos, niveles de mando y responsabilidad de La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.....	99
Figura 21 Control Interno- Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019 .....	101
Figura 22 Gestión de Recursos Humanos- Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019 .....	102



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1. Problema de investigación

##### 1.1. Enunciado del problema

“El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en la EMPRESA CONSULTORIA & MONITOREO PERÚ S.A.C – Arequipa – 2019”.

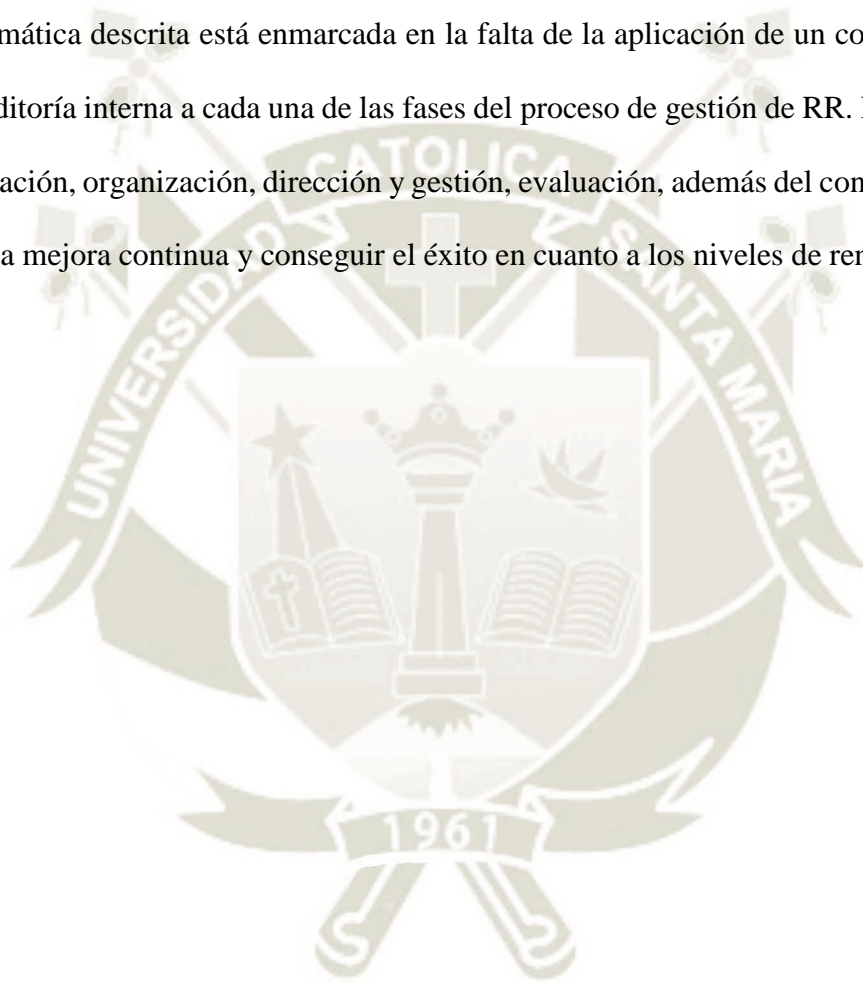
##### 1.2. Descripción del problema

En la gestión de RR. HH regularmente se presenta una serie de obstáculos los cuales originan una aplicación impropia del control interno de cada procedimiento relacionado con la gestión de los recursos humanos. Esta problemática sucede a nivel internacional, nacional y local principalmente en el sector de servicios y de soluciones ambientales el problema principal de nuestra unidad de estudio.

C&M Perú S.A.C es una organización dedicada a la prestación de servicios en el rubro de las soluciones y monitoreos ambientales diferenciándose en el mercado en la calidad, el tiempo y costos del servicio prestado. Por otro lado, se indicó que el personal que labora en las diferentes áreas de la entidad tales como el departamento administrativo, contable, emisión de informes, logística, manteniendo general y operaciones tiene problemas de control interno donde se presentan una serie de deficiencias. La razón principal de las deficiencias mencionadas se debe a que la empresa C&M Perú S.A.C. no cuenta con un sistema específico de control interno, causando un grave problema. Asimismo, es de suma importancia realizar una auditoría interna con el fin de prever fraudes y/o actos de corrupción por parte de los

directivos y trabajadores y así mismo una deficiencia en la contabilidad de la empresa; de esta manera, se podría lograr una mejor gestión de los recursos humanos la cual impulse un mayor crecimiento de la empresa para que la entidad llegue a ser una de las empresas líderes en el rubro de las soluciones y monitoreos ambientales.

La problemática descrita está enmarcada en la falta de la aplicación de un control interno y de una auditoría interna a cada una de las fases del proceso de gestión de RR. HH tales como la planificación, organización, dirección y gestión, evaluación, además del control para poder impulsar la mejora continua y conseguir el éxito en cuanto a los niveles de rentabilidad de la empresa.



## 2. Operacionalización de variables

### Cuadro 1

#### Cuadro de Análisis de Variables

Variables	Indicadores	Sub indicadores
<b>Variable independiente CONTROL INTERNO</b>	El Ambiente de control	Evaluación del Manual de Perfiles del Puesto
		Revisión del Plan Anual de Contrataciones del Personal
	La Evaluación de riesgos	Revisión del Plan de Gestión de Riesgos
		Registro de capacitación sobre administración de riesgos
	La Actividades de control	Revisión del Cuadro de Asignación de Personal
		Revisión del Presupuesto Analítico de Personal
	La Información	Revisión del Plan de Sistemas de Información
		Difusión oportuna de la información al personal
La Supervisión	Evaluación del Plan Anual de Capacitación	
	Evaluación del Plan Operativo Institucional	
<b>Variable dependiente GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	El Proceso de selección	Convocatoria
		Evaluación
		Selección y contratación
		Capacitación
	El Pago de remuneraciones	Ordinarias, extraordinarias y especiales
Fijas y variables Principal y accesoria		
La Capacitaciones de personal	Organización de una capacitación en una empresa	
<b>Variable dependiente AUDITORIA INTERNA</b>	La Auditoría Interna	Funciones de Auditoría Interna
		Orientación de la Auditoría Interna

Fuente: Elaboración propia

## 3. Justificación

El estudio de la investigación es actual y de mucha importancia, siendo de beneficio para los gerentes y personal de la empresa, ya que mejorará el control interno de recursos humanos. Asimismo, se comprobó que existe una inadecuada gestión de Control Interno en el departamento de Recursos Humanos, lo cual conlleva a la mala intervención en la asignación de tareas, inexistiendo una supervisión oportuna y eficiente que ocasiona una

desorganización en la empresa. Asimismo, a partir del reconocimiento de las consecuencias ocasionadas por el problema que se investigó en este estudio, será necesario realizar una auditoría interna para generar un control interno en el Departamento de Recursos Humanos con la finalidad de que los colaboradores consigan metas claras. Por otro lado, el control interno afrontará las consecuencias de sus operaciones con el objetivo de obtener una mejora significativa para la empresa.

Desde el punto de vista práctico, los hallazgos de fuente científica contables serán de mucha utilidad para posibles investigaciones futuras. Asimismo, el trabajo de investigación servirá como fuente de conocimientos para investigadores que decidan estudiar temas de esta índole en el futuro. Además, la información que proporciona este estudio se considerará como un antecedente para la empresa C&M Perú S.A.C., pues ayudará a generar de forma eficiente tomas de decisión para manejar la gestión de recursos humanos al tomar en cuenta las funciones otorgadas por la normativa legal y la ejecución del control interno de acuerdo a los estándares de funcionamiento y desarrollo de la empresa “C&M Perú S.A.C”. Por último, el estudio coopera en la resolución de problemas de carácter práctico en la actividad laboral. Así mismo mediante las bases teóricas del control interno se logrará la razonabilidad de los procesos del departamento de recursos humanos, potencializando el servicio, la rentabilidad y la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en la empresa.

Desde el punto de vista metodológico, el presente trabajo de investigación coopera con la generación de instrumentos especializados que realizan la medición necesaria para la obtener datos provenientes de la muestra, además de su análisis y procesamiento.

Desde el punto de vista de la viabilidad, el presente estudio fue viable, pues se efectuó gracias a la colaboración de todas las personas implicadas, los recursos y materiales financieros que ayudaron a lograr los fines propuestos al inicio de la investigación

#### **4. Formulación del problema**

##### **4.1. Problema principal**

¿Cuál es la incidencia del control Interno sobre la gestión de Recursos Humanos de la empresa C&M Perú S.A.C – AREQUIPA – 2019?

##### **4.2. Problemas secundarios**

- ¿Cómo es el control Interno de la empresa C&M Perú S.A.C – AREQUIPA – 2019?
- ¿Cómo es la gestión de Recursos Humanos de la empresa C&M Perú S.A.C – AREQUIPA – 2019?
- ¿Como influiría la realización de una Auditoría Interna en el control interno de gestión de Recursos Humanos en la empresa C&M Perú S.A.C- AREQUIPA -2019?

#### **5. Antecedentes**

En la tesis de Cano (2016) que lleva por nombre “*Control interno en la gestión del área de recursos humanos, Municipalidad de San Marcos, 2015*”, se trazó como objetivo fundamental conocer cuál era la influencia que ejercía el control interno en la gestión del área de recursos humanos de la municipalidad de San Marcos, periodo 2015. El estudio en mención fue descriptivo y aplicativo; el diseño, no experimental y se hizo utilización de una encuesta a través de un cuestionario como instrumento de investigación para la recolección de datos. El cuestionario especificó todas aquellas debilidades de las que padecía el control internet del área que vela por la maximización del desempeño de los colaboradores de la

empresa. Finalmente, los resultados arrojaron que el control interno influía en el área de recursos humanos, pues una gran cantidad de encuestados advirtieron que la empresa nunca había incluido un sistema de control interno que gestionara el área de recursos humanos, debido a esto la mencionada área era deficiente.

En la investigación de Mejia (2018) que lleva por título *“El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en la empresa hostel “Monterrey” E.I.R.L.-Lima-2017”*, se estableció como objetivo central del estudio determinar que el control interno incidía en la gestión de los recursos humanos en la empresa Hostel “Monterrey”. La investigación fue no experimental, por lo cual no se dio manipulación deliberada de las variables de estudio. La investigación no contó con población ni muestra debido a que fue de tipo descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Como técnica de estudio se hizo uso de la revisión bibliográfica y el instrumento de la investigación fue una ficha bibliográfica. Se concluyó que el control interno si presentaba incidencia directa en la gestión de recursos humanos en la empresa Hostel Monterrey. Asimismo, se indicó que se encontraron deficiencias en cuanto al control interno y la gestión de los recursos humanos, debido a que no se contaba con un manual adecuado de políticas y procedimientos propio de la entidad.

En la tesis de Manrique (2015) titulada *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel "Pastoruri" Independencia, 2014*, se propuso como meta fundamental encontrar la aparente influencia que ejercía el control interno en el área que se encarga de la gestión y mejoramiento de la productividad del personal de la empresa, es decir, del área de recursos humanos del Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. El estudio contó con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño descriptivo simple. Asimismo, 30 personas, entre jefes y trabajadores formaron parte de la población y

muestra de la cual se obtuvo los datos pertinentes para la investigación. Por otro lado, se aplicó el análisis documental y la encuesta como técnicas para la recopilación de la información. Finalmente, los resultados arrojaron que se debió contar con un control interno aplicado al área de recursos humanos que lograsen las metas requeridas para el mejoramiento de los servicios otorgados por la empresa. Por ende, se concluyó con la existencia de una conexión entre el control interno y los recursos humanos del hotel en cuestión.

## **6. Marco Teórico**

### **6.1. El control interno**

El control interno como lo menciona Mejia (2018) se relaciona con el proceso de gestión dentro de una entidad o empresa para la adecuada y correcta consecución de los objetivos que la entidad se traza. Su diseño y aplicación está a cargo del personal administrativo y organizacional de una entidad y representa una parte importante del proceso de mejora continua mediante el cual la empresa o entidad es capaz de alcanzar mayores niveles de eficiencia y rentabilidad.

El Control Interno se conceptualiza como un ensamblaje unificado a los procesos y no un grupo de insoportables secuencias administrativas lentas añadidas a los mismos, dado por la junta de la administración, la jefatura y el remanente de los empleados de esa institución, trazado con la misión de proveer una garantía prudente para alcanzar las metas propuestas.

El procesamiento está trazado para alcanzar los objetivos preestablecidos que están relacionados con la responsabilidad, las tareas y las características de una institución, con tal que el personal destacado sea tanto la directiva como la gerencia y todos los empleados de la institución.

El control interno se relaciona con todo un proceso y estrategias de índole administrativa que permiten tener una mayor seguridad de que se están haciendo procesos y actividades eficientes dentro de una empresa en cumplimiento de las normas y pautas establecidas por las leyes y las propias políticas de las entidades.

El control interno es una herramienta de gestión y es fundamental para poder lograr una alta eficiencia en las operaciones y actividades de una entidad. Por medio del control interno se pueden identificar errores o falencias que dificultan el cumplimiento efectivo de los objetivos de las empresas. Asimismo, el control interno se relaciona con los procesos de inspección y fiscalización los cuales se ejecutan para comprobar que se están haciendo actividades y operaciones en concordancia con las normas y políticas establecidas por la entidad. El objetivo principal del control interno tiene que ver con la reducción de riesgos y la prevención de sucesos negativos para una entidad (Serrano , 2017).

La trascendencia de poseer un eficiente control interno en las instituciones, se incrementó en los últimos años debido a la mejora indudable en el proceso de gestión que implica una mejora en el control interno; asimismo, esta es una herramienta que hace que la percepción de los trabajadores sobre la labor que realizan sea mucho más profesional, además de conllevar a un mayor grado de responsabilidad adquirida por los trabajadores cuando perciben que la empresa hace esfuerzos mayores por mejorar.

Debido a ello, el control interno se basa en una idea organizada sobre la mayoría de actividades de la entidad las cuales deben ser coordinadas de manera eficaz y también deben ser adecuadas a lo que la empresa requiera y necesite a fin de poder preservar y defender sus activos, comprobar si las cifras contables son auténticas así como llevar una correcta labor, producción y resguardo en las labores propias de la actividad de la empresa para fomentar el

cumplimiento de las exigencias ordenadas por la gerencia. Todos los niveles, áreas y departamentos de cada empresa son importantes, pero hay sectores que estarán en cambios permanentes con el propósito de cumplir con su producción dentro de lo planeado (Chacon, 2002).

El control interno es notablemente característico para toda organización, puesto que la existencia de sus elementos está vinculada entre ellos y mejoran la producción propia de la entidad, además de ser efectuada por los administrativos de la institución para llegar a los objetivos previstos, por ello es que se hace obligatorio tener un sistema de control interno, para que la labor sea eficaz, limpia y segura, proyectando así sus elementos económicos, materiales, humanos y financieros. Finalmente, también reduce los riesgos en situaciones adversas para la institución cuando se toman las medidas apropiadas y precisas para el buen funcionamiento y producción de este (Argandoña, 2010).

#### **a) Principios del control interno**

El proceso del control interno se conduce por un número de principios necesarios para que el sistema de control interno sea lógico.

- Separación de funciones de operación, guardia e inspección.
- Multiplicidad de personal en cada operación.
- Seguridad de entrada a los registros a personas ajenas a la institución.
- La labor del personal debe de ser de ayuda y no de verificación.
- La ocupación de la inspección de las actuaciones debe de ser característica del personal de contabilidad (Argandoña, 2010).

### 6.1.1. Ambiente de control

El ambiente de control se relaciona con el proceso de la gestión administrativa. Se especifican las normas, los procesos por medio de los cuales se estructura el control interno propio de la entidad. Asimismo, un buen ambiente de control se generará a partir de la repartición de responsabilidades adecuadamente (Chavez & De la Cruz , 2019).

El ambiente de control es el principio fundamental para el proyecto del sistema de Control Interno. Un ambiente de control adecuado tiene como finalidad estimular un compromiso elevado en los trabajadores de una entidad se relaciona con el orden y la disciplina que se establece para que una entidad logre alcanzar las metas y objetivos propuestos. Para esto es indispensable que los directivos y ejecutivos de una empresa elaboren este ambiente de control.

El ambiente de control se relaciona con una planificación y administración adecuadas que sean capaces de generar las condiciones laborales óptimas con trabajadores capacitados para afrontar las diversas situaciones y eventualidades que se suscitan en una empresa. Asimismo, es fundamental que el ambiente de control se fundamente en reglamentos y políticas propios de la entidad.

Es necesario que, en una empresa, para poder tener un ambiente de control adecuado cuente con factores tales como:

- Una filosofía y una forma de dirigir.
- La configuración de la empresa, el programa organizacional, los estatutos y el compendio de técnicas.

- La entereza, los aspectos éticos, la calidad como profesional y la obligación de todos los elementos comprometidos, así como apego a las normas y metas establecidas.
- El perfil del manejo de delegar responsabilidades, de gestión y de beneficio del personal.
- La categoría de las credenciales de políticas y determinaciones de fallos, y de impulso de proyectos con objetivos marcados y señales de productividad.
- En las instituciones que lo acrediten, la presencia de Unidades de Auditoría Interna con un alto valor de autosuficiencia y capacidad del trabajador. (Del Toro, 2005)

#### **6.1.1.1. Evaluación del Manual de Perfiles del Puesto.**

El MPP (Manual de Perfiles de Puestos) es un documento el cual contiene los requerimientos de trabajadores que una entidad requiere con sus respectivos perfiles y características que un trabajador debe cumplir para poder ingresar y ocupar un puesto de trabajo. Por otro lado, tiene las pautas específicas, las cuales indican las características de trabajo que se realizará y las aptitudes que debería tener el trabajador que desee ingresar a la entidad.

El diseño del mencionado manual implica toda la recopilación de la información referente al puesto de trabajo de vacante, cuáles serán las funciones y responsabilidades que el puesto de trabajo implica. El manual también se indica cuantos trabajadores con las características indicadas son necesarios para cubrir el puesto de trabajo. El diseño de perfiles de puestos debe desarrollar 4 pasos en específico.

- **Elaboración del plan de trabajo:** En esta fase se designan personas las cuáles serán las encargadas de diseñar los perfiles de puesto de trabajo que la empresa necesita para cubrir los puestos vacantes.
- **Elaboración de perfiles de puestos:** En esta etapa los encargados del diseño de perfiles que ya han sido previamente designados se encargan de indicar y determinar las características que los postulantes al puesto deben cumplir para poder ingresar a la entidad.
- **Validación de perfiles de puestos:** En esta fase se informa a los directivos de las empresas acerca de los perfiles de puestos de trabajo elaborados los cuales son validados y aceptados por los altos funcionarios de las empresas.
- **Consolidación de los puestos:** En esta fase del manual la empresa podrá determinar los trabajadores con determinadas características los cuales hacen falta para la empresa y los trabajadores que no encajan con el sistema de la empresa y que sobran los cuales deben ser cambiados o también podrían ser capacitados.

Las fases anteriormente conceptualizadas son necesarias para configurar un puesto laboral basado en el perfil requerido. Por otro lado, en caso la entidad cuente con un perfil para otorgar a los postulantes a fin de cubrir una plaza, se procederá a homologar dicho perfil por medio de recursos humanos.

#### **6.1.1.2.Revisión del Plan Anual de Contrataciones del Personal**

La fiscalización y revisión de este Plan de Contrataciones del Personal es fundamental para que una empresa realice adquisiciones de bienes, activos o recursos humanos con la

seguridad de que se tienen los recursos necesarios para realizarlo, sin perjudicar la estabilidad económica de la entidad ni desestabilizar la consecución de los objetivos y metas trazados de manera previa.

El plan anual de contrataciones está compuesto por todas las contrataciones que la entidad va a realizar para poner en marcha sus actividades económicas; asimismo, es un presupuesto o una proyección de lo que se tiene pensado adquirir previa evaluación y estudio que asegure la estabilidad y bienestar de la entidad, estas estimaciones se hacen dentro de un periodo fiscal.

### **6.1.2. Evaluación de riesgos**

Cuando ya se tiene un ambiente de control adecuado se tiene que realizar de forma posterior un registro y evaluación de los riesgos, sin embargo, los riesgos son eventos que se pueden ir suscitando con el pasar de las operaciones y actividades de una entidad, de modo que el registro de evaluación de los riesgos se hace de forma simultánea a la implementación del ambiente de control y su aplicación debe hacerse de forma permanente.

Es por eso que las características económicas, industriales, normativas y operacionales son variadas de forma permanente, usando dispositivos para reconocer y rebajar los riesgos particulares vinculados a la modificación, gracias a esto es más la obligación de examinar los riesgos antes de plantear objetivos en cada sector de la organización (Del Toro, 2005).

También se menciona que la evaluación de riesgos está relacionada de forma directa con la prevención, esta se aplica en los procesos de diseño y determinación de las actividades que se desarrollaran en la entidad, el objetivo es evitar la menor cantidad de riesgos (Roque , 2019).

### **6.1.2.1.Revisión del Plan de Gestión de Riesgos.**

La gestión de riesgos dentro de una empresa industrial principalmente es muy importante a fin de salvaguardar la integridad y la buena labor de los trabajadores de una empresa. Asimismo, se relaciona con la anticipación continua y la prevención de eventos futuros los cuales podrían ser perjudiciales para una empresa o para el trabajador implicado directamente con la actividad o tarea, su característica principal es que es proactiva antes que reactiva ya que se trata de actuar antes de que ocurran cosas perjudiciales.

#### **a) Sistemas de gestión de riesgos**

En esta etapa está implicada de forma directa el personal del área de seguridad o prevención de riesgos, se usan sistemas cuantificadores de riesgo los cuales indican en qué nivel de riesgo se encuentra una operación, actividad o proyecto, es una especie de sistema el cual se encarga de predecir los niveles de riesgo que una actividad tendrá, se enmarca el riesgo hallado en ciertos niveles de aceptación donde se decide si la actividad u operación es viable o no.

En contabilidad la gestión de riesgos es un tema fundamental, ya que la gestión de riesgos tiene una naturaleza proactiva de anticipación antes que reactiva se pueden minimizar costos y gastos de operación los cual hace más rentable las operaciones y actividades que se realizan en una empresa, es por esto que cuando en una empresa la gestión de riesgos se hace como parte del proceso de mejora continua cotidiana se evitan mayores sorpresas ya que el nivel de organización es mayor y se puede hacer frente a diferentes eventualidades.

#### **b) La gestión de riesgos: Un proceso continuo**

En esta etapa se debe elegir aquellos riesgos que tienen mayor probabilidad de ocurrencia tomando como referencia datos históricos de sucesos que se dieron en la empresa o de hechos

dados en otras entidades afines al rubro de negocio o giro del proyecto ejecutado por la entidad, se prepondera mucho más los riesgos que ponen en mayor peligro el éxito del proyecto impulsado por la empresa.

Según diversos datos y estudios relacionados al tema, se indica que la mayor probabilidad de aparición de riesgos se da cuando comienza la ejecución de un proyecto o actividad, si bien la gestión de riesgos debe realizarse de forma permanente para asegurar la calidad, eficiencia y seguridad en la ejecución de un proyecto o actividad se debe dar mayor importancia a inicio del ciclo de un proyecto o actividad.

Se explica que el riesgo es mucho mayor al inicio del ciclo de vida de un proyecto o actividad debido a que la mayor parte de situaciones y contextos son desconocidos pero a medida que el proyecto o actividad se van desarrollando se van haciendo más conocidos las situaciones y eventualidades que se pudiesen suscitar y es por esto que el riesgo va desapareciendo, al momento de la planificación de una actividad o de un proyecto también se tienen niveles de inversión mucho más bajos con el paso del tiempo los niveles de inversión son más altos y es por esto que el riesgo debe ser analizado y estudiado de una forma mayor en lo momento iniciales para evitar problemas después cuando ya se ha invertido mucho más en una actividad o en proyecto

Como se indicó anteriormente la gestión de riesgos es una fase que necesita de mayor cuidado en su aplicación al momento inicial del ciclo de vida de un proyecto o actividad, sin embargo, es de alta preponderancia que su aplicación también se ejecute de manera continua durante todo el proceso y ciclo de vida de un proyecto.

### c) **Respuesta a los riesgos**

La respuesta a los riesgos está conformada por las siguientes 3 etapas:

- **Prevención:** Se identifican las causas que originan una amenaza y se actúa de manera anticipada eliminando la amenaza.
- **Mitigación:** Se trata de reducir el impacto de un riesgo sobre la operatividad y actividad de la empresa, se hacen gestiones para reducir la probabilidad de ocurrencia.
- **Aceptación:** Esta fase implica prever y proyectar las consecuencias de la ocurrencia de los riesgos mediante un plan de contingencia, se aceptan las consecuencias y se trata de minimizar el impacto.

Generar un plan que ayude a una posible contingencia frente a alguna situación dificultosa requerirá el apoyo del equipo encargado de diseñar los proyectos para solucionar el problema al aplicar una estrategia con la que se pueda contar de forma inmediata.

Es fundamental el uso de planes de contingencia que permitan tener respuestas rápidas ante las eventualidades que se pudiesen suscitar. El objetivo es evitar que los riesgos ocurran y si es difícil evitarlos minimizar el impacto de estos riesgos sobre la actividad o proyecto impulsado por la entidad.

**d) El propósito de la gestión de riesgos es la siguiente:**

- Identificar los posibles riesgos.
- Reducir o menguar los riesgos.
- Elaborar base de datos específica para la toma de decisiones en cuanto al control de los riesgos.
- Planificar

- Si una entidad quiere tener mayores probabilidades de éxito en cuanto a una actividad o proyecto es necesario que tenga una gestión de riesgos eficiente la cual sea capaz mitigar o evitar el impacto de los riesgos, se trata de una estrategia de mejora continua que favorece a la empresa o entidad.

Asimismo, la gestión de riesgos continua logrará lo siguiente:

- Garantizar que los riesgos que se pudiesen suscitar durante la ejecución del proyecto o actividad sean mínimos y que no tengan mayor impacto sobre las operaciones normales de la empresa para de esta forma evitar costos innecesarios y pérdidas de tiempo y recursos.
- Mantener siempre buenos niveles de información los cuales sirvan para la toma de decisiones adecuada en caso de presentarse riesgos y eventualidades durante la ejecución del proyecto.

#### **6.1.2.2. Registro de Capacitación sobre administración de Riesgos**

El análisis de riesgo es una estrategia de gestión que tiene mucho que ver con la calidad del proceso en la ejecución de una actividad o proyecto. Asimismo, se determinan riesgos potenciales los cuales podrían atentar contra la operatividad de una empresa y se utilizan herramientas que permitan mitigar las consecuencias provocadas por los riesgos.

El proceso de análisis de riesgos es el siguiente:

##### **a) Identificar del riesgo**

- Este paso es la lluvia de ideas, tiene que ver con la recopilación de la toda la información posible proveniente de equipos de trabajo y antecedentes similares ya sean o no de la empresa o entidad, permite identificar potenciales riesgos.

- Al utilizar se cuantifica la lista de riesgos previamente identificada y se clasifica por medio categorías y niveles de prioridad, por medio de la categorización de riesgos se puede dar mayor atención a aquellos riesgos con mayores probabilidades de pasar y que son más peligrosos.

**b) Evaluar los riesgos**

- Muchas veces para poder darle solución a un problema se buscan las soluciones más inmediatas posibles, sin embargo, es necesario realizar una evaluación de cuáles son las causas que originaron la aparición de esos riesgos.

**c) Desarrollo de respuestas frente al riesgo**

- Una vez realizada la identificación de los riesgos se procedes a realizar una lista de posibles soluciones para poder realizar la gestión sobre los riesgos o en su mejor caso evitar que estos se den.

**d) Desarrollo de un plan de contingencia o medidas preventivas para el riesgo**

- Se da comienzo a la aplicación de las actividades de solución previamente recopiladas teniendo como consiga principal gestionar adecuadamente los riesgos.
- Las tareas se clasifican según el comportamiento del riesgo, si se llegan a suscitar los inconvenientes se inicia con plan de contingencia que minimice los daños provocados por la aparición de los riesgos.

**6.1.3. Actividades de control**

Después de encontrados y examinados las eventualidades se instaurarán los trabajos de fiscalizar con el propósito de eliminar la posibilidad que estos aparezcan y el resultado nefasto que, para las metas de la entidad, sufrieran si estas se den.

Todos los trabajos de fiscalización deben ser observados con algún medio de supervisión altamente capaz (cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) efectuados casi principalmente por las gerencias y los responsables externos si hubiera, con el propósito de afianzar que el Control Interno trabaje oportunamente y percibir a tiempo, cuanto es de verdadera la labor del instrumento sino para ser cambiado por otro.

En este punto es cuando se obtiene una mayor percepción de cómo se trabaja el Control Interno con su percepción de la previsión, donde la organización tendrá la facultad de remarcar las características más débiles y eliminarlos. En consecuencia, la labor de supervisión puede ser hecha por otras personas (auditores externos, organismo superior, etc.,) pero no tendrá la misma efectividad.

Pese a que otros tipos de labores de control están vinculadas solo con un área particular, con reiteración dañan diversos sectores, ya que un específico labor de control ayuda a llegar a las metas de la entidad que atañen a otros sectores. Así, las labores de control en el área de procedimientos también coadyuvan a alcanzar una información económica precisa y con calidad, la inspección sobre la seguridad del testimonio financiero contribuye a la realización de una legislación aplicable, y así este proceso propicia un desempeño constituido y armonioso. Tenemos como ejemplo al Manual de Procedimientos.

Las tareas de control que ayudan a efectuar las tareas pueden ayudar a las colaboraciones; asimismo, las operaciones pueden brindar la seguridad requerida para cumplir con las normas requeridas por la organización (Del Toro, 2005).

#### **6.1.3.1.Revisión del Cuadro de Asignación de Personal**

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) ha diseñado una estructura que debe ser considerada al momento de diseñar un Plan Estratégico basado en metas para una organización. El CAP es un documento que presenta cargos específicos de acuerdo a la estructura del organismo antes mencionado. Su manejo será responsabilidad del Gerente General de la Empresa con la

posibilidad ser esta responsabilidad delegada a otras áreas de la empresa.

#### **6.1.3.2.Revisión del Presupuesto Analítico de Personal**

Se conoce al Presupuesto Analítico de Personal – PAP como un documento que especifica el presupuesto considerado en base al personal que mantiene su empleo de forma permanente y eventual relacionado al presupuesto y a la realización de metas programadas previamente

definidos en la estructura programática, teniendo en cuenta los CAP y lo dispuesto por las normas de austeridad en vigencia.

Asimismo, el PAP es un documento perteneciente a una Institución que da a conocer estados financieros relacionados con el gasto de forma general de una empresa

Los Presupuesto Analítico de Personal se utilizan en:

- La etapa de formulación del presupuesto de la entidad, para conciliar con la respectiva disponibilidad presupuestal; los montos requeridos para las asignaciones específicas.
- La etapa de elaboración del proyecto de presupuesto de la entidad a nivel de programa y pliego, para la consolidación correspondiente.
- La etapa de ejecución del presupuesto aprobado de la entidad como documento base para efectuar procesos técnicos de personal, como nombramientos, ascensos, reasignaciones y otros, así como para efectuar modificaciones del propio PAP a nivel de programa, subprogramas, actividad y/o proyecto, según el caso.
- Como base indispensable para la formulación de la Planilla Única de Pagos, PUP, la que debe ajustarse al correspondiente PAP.

#### 6.1.4. Información

Hay que reconocer, ordenar e informar las fuentes pertinentes en forma y tiempo que aseguren a cada empleado realizar sus funciones. Los procesos informáticos realizan testimonios que tienen fuentes operativas, financieras y datos de lo hecho por el reglamento que permiten conducir y vigilar la institución de forma óptima. Tales procedimientos no sólo maniobran cifras hechas internamente, sino también testimonio sobre datos externos, labores y circunstancias importantes para tomar cada determinación, así como para dar informe a terceros.

Debe tener una relación de comunicación eficiente en un conocimiento más holgado, que circule abundantemente por medio de todos los entornos de la institución, hacia todas las direcciones. El recado de las altas esferas a todos los empleados ha de ser claro: “las obligaciones de fiscalización son muy serias”. Los empleados tienen que entender que su rol en el proceso de Control Interno y cómo las profesiones particulares están vinculadas con la labor en conjunto. Entonces, han de tener instrumentos necesarios para hacer llegar a los niveles superiores. Asimismo, una buena relación con otras personas ajenas; como consumidores, proveedores, entidades de control y accionistas. (Del Toro, 2005)

Los testimonios deben ser asumidos, procesados y dirigidos con el fin de acertar en que los sectores permitan responsabilizarse por sus acciones.

#### 6.1.4.1.Revisión del Plan de Sistemas de Información.

Un correcto marco de referencia debe obtenerse mediante El Plan de Sistemas de Información. Este debe asumir las metas trazadas de forma estratégica para cumplir los objetivos requeridos por la organización. Asimismo, este debe incluir lo siguiente:

- Se debe especificar el contexto actualizado. Este compondrá el inicio del Plan de Sistemas de Información. Esta especificación deberá mencionar el análisis técnico fortalezas y debilidades, además de una visión general que se da de los servicios que se prestan en la empresa.
- Se necesitará proporcionar esquemas que se relacionen con una buena estructura de la información.
- Se deberá proporcionar un proyecto con visión a formar en un tiempo no muy lejano. Asimismo, se necesitará dar importancia a cada proyecto a efectuar.
- Se necesitará proponer fechas adecuadas para llevar a cabo los proyectos.
- Se considerará los bienes que se requieran para los proyectos a efectuar al año próximo, considerando la meta de priorizarlos en la planificación de gastos.
- Se requerirá de una programación que dé prioridad y conclusión a lo que se ha programado con antelación mediante los instrumentos adecuados y proporcionados por el plan.
- El diseño del plan a ejecutar debe estar basado en estrategias específicas.

La dirección principal de la organización debe participar de forma activa al decidir cuál debería ser el Plan de Sistemas de Información más adecuado para aplicar con el objetivo de conseguir resultados satisfactorios. Los jefes encargados deben ser los responsables de instruir y persuadir a los trabajadores implicados acerca de la importancia de la inclusión de una planificación. Asimismo, los colaboradores deben entender que el soporte que la empresa requiere la empresa es fundamental, además deberán tomar conciencia de la importancia de efectuar el plan diseñado, pues este depende de los recursos que los trabajadores proporcionen mediante sus labores.

Por otro lado, hacer funcionar la presentación del Plan de Sistemas de Información, requerirá primero que los empleados se involucren y con ellos el apoyo que los jefes al mando proporcionen a los empleados. Asimismo, proporcionar información acerca de las estrategias a las personas encargadas de llevarlas a cabo, la colaboración y ayuda de los jefes al mando y la correcta distribución de materiales requeridos serán aspectos claves que determinen si el Plan de Sistemas de Información es el adecuado a efectuar para la empresa.

La identificación de aspectos se relaciona directamente con aquellas personas que conozcan la documentación fundamental de la empresa y sobre esta misma, además de la predisposición para reemplazar una parte o la totalidad de sistemas de información nuevos.

Por otro lado, para conocer cuáles son las debilidades o fortalezas de las cuales carece la organización es necesario buscar aquellos aspectos que se puedan optimizar y diagnosticar los mismos.

Para la elaboración del mismo se estudian las necesidades de información de los procesos de la organización afectados por el Plan, con el fin de definir los requisitos generales y obtener modelos conceptuales de información. Por otra parte, se evalúan las opciones tecnológicas y se propone un entorno.

Tras analizar las prioridades relacionadas con las distintas variables que afectan a los sistemas de información, se elabora un calendario de proyectos con una planificación lo más detallada posible de los más inmediatos. Además, se propone una sistemática para mantener actualizado el Plan de Sistemas de Información para incluir en él todos los cambios necesarios, garantizando el cumplimiento adecuado del mismo.

#### **6.1.5. Supervisión**

El monitoreo constante entiende, además las labores de supervisión efectuadas de característica constante, afianzadas por las diferentes formas de dirección, a través de un número de auditores propios, también de un Comité de Control cuyo fin debe ser prevenir sucesos negativos que sean causantes de pérdidas a la entidad desde la materia financiera y humana.

Las evaluaciones particulares son labores de observación que se efectúan de manera no repetitiva, como las auditorías programadas hechas por los auditores propios.

La meta de esta norma recae en que el Control Interno actúe adecuadamente, por medio de dos formas de examen: actividades permanentes o evaluaciones dadas (Del Toro, 2005).

En efecto tendremos en cuenta:

- Estructura del Comité de Control constituido, al menos, por una persona del máximo escala y el auditor propio. Su objetivo va hacer la observación del trabajo del Sistema de Control Interno y su avance constante.
- En las estructuras que lo necesiten, la presencia de Unidades de Auditoría Interna con un alto grado de autosuficiencia y la capacidad del trabajador.

#### **6.1.5.1. Evaluación del Plan Anual de Capacitación**

Idalberto Chiavenato menciona que el Plan de capacitación es una secuencia de pasos a ser aplicados de forma consecutiva y de forma organizada, pues a través de este los colaboradores adquieren las herramientas que necesitan como laborar de acuerdo a las metas trazadas por la empresa.

La necesidad de adquirir mayor reconocimiento que la competencia hará necesario elaborar un adecuado plan de capacitaciones en las cuales los trabajadores desarrollen de forma adecuada los conocimientos requeridos por las empresas de las que forman parte. Asimismo, cualquier transformación novedosa que se haga en una empresa siempre debe ser observada desde una perspectiva positiva (Blanco, 2007).

Diseñar un plan que capacite a los empleados eficientemente requerirá tomar en consideración los pasos que se mencionarán a continuación:

##### **a. Detección y análisis de las necesidades**

Por medio de un análisis FODA, se puede encontrar aquellas deficiencias en el campo laboral. En otras palabras, algunas veces, los empleados carecen de

habilidades o información que, de ser dadas a estos, ayudarían a mejorar las actividades en función a sus cargos. Para reconocer los requerimientos laborales de una empresa, se debe realizar un contraste de las necesidades actuales y presentes requeridas los puestos laborales y el perfil de los colaboradores.

En la actualidad, los puestos de trabajo cambian rápidamente para poder adaptarse al mercado, lo que supone que proceso de capacitación.

#### **b. Diseño del plan de capacitación**

Los requerimientos de la organización deben ser tomados en cuenta para poder diseñar un plan de capacitaciones que ayude a desarrollar las habilidades que los trabajadores necesitan para desarrollar sus labores. Estas se pueden efectuar mediante sesiones, cursos, talleres, conferencias, etc.

Es necesario que todos aquellos objetivos que se propongan alcanzar las capacitaciones sean objetivos y se puedan lograr en tiempos concretos para posteriormente ser medidos utilizando una evaluación.

Algunos estudiosos mencionan que para diseñar un adecuado plan que capacite a trabajadores debe considerar cuatro puntos importantes:

- **Definición de los objetivos de la capacitación:** Se deben definir claramente cuáles son los objetivos para poder diseñar el plan de capacitación y que este concluya en los resultados que se espera.
- **Objetivos finales:** Indicar la conducta correctiva que mostrarán los trabajadores al finalizar la capacitación. Pues según, la teoría del

aprendizaje, todo conocimiento nuevo adquirido produce en la persona un cambio de conducta. Un ejemplo de ello es la transferencia de los conocimientos adquiridos al puesto de trabajo que ocupan.

- **Objetivos específicos:** Son objetivos de menor nivel, éstos se van logrando conforme avanza el desarrollo del plan. Se refieren a conductas observables que el trabajador realiza y, por lo tanto, son directamente evaluables. Expresan un mayor grado de especificidad, por tal razón se les denomina también: objetivos operacionales.
- **Deseo y motivación de la persona:** Para que se tenga un aprendizaje óptimo, los participantes deben reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevas.

### c. Ejecución del plan de capacitación

Hay que comunicar el plan de capacitación a los trabajadores y proceder a la ejecución de la capacitación, lo que supone que una vez definidos los objetivos generales de la empresa, se crean los programas formativos que a su vez se dividirán en acciones formativas y cursos concretos.

- Adecuación del plan de capacitación a las necesidades de la organización.
- Buscar y valorar la calidad del material de capacitación.
- Cooperación y motivación del personal de la empresa.
- Buscar la calidad y preparación de los formadores.
- Selección de los trabajadores que van a recibir la capacitación.

#### d. Evaluación del plan de capacitación

Se evalúan los resultados del plan, los pros y los contras del mismo, y se analiza lo que no se ha hecho bien, para mejorarlo en el futuro. Para ello, realizamos un proceso de evaluación en el que analizaremos la relación causa-efecto entre las acciones impartidas y la mejora del rendimiento, seguridad y satisfacción laboral en la organización.

En una entrada anterior en este blog hablábamos de: “Los 4 niveles de evaluación de la formación de Kirkpatrick”.

- **Reacción:** En este nivel se mide la reacción que tienen los participantes ante las acciones del plan de capacitación.
- **Aprendizaje:** Este segundo nivel trata de evaluar ese aprendizaje, para lo que será necesario tener bien definidos los objetivos específicos.
- **Conducta:** Se define conducta como la medida en que ha ocurrido un cambio en el comportamiento del participante como consecuencia de haber asistido a las acciones del plan.
- **Resultados:** En este nivel, se evalúan los resultados finales obtenidos como consecuencia de la impartición del plan de capacitación.

#### e. Implementación de acciones de mejora

Una vez finalizada la evaluación del plan de capacitación impartido, el responsable debe realizar un informe en el que describa los resultados obtenidos y en base a ellos, proponer una serie de acciones preventivas de mejora.

En caso de detectar alguna desviación importante se debe proponer una acción correctiva.

## 6.2. Gestión de recursos humanos

La gestión de los recursos humanos está relacionada en función con las estrategias y acciones implementadas por la entidad o empresa para gestionar el recurso humano que tiene una entidad. Asimismo, para el adecuado manejo del talento humano de una empresa se implementan toda una serie de acciones y procedimientos buscando optimizar la labor productiva de los trabajadores de la empresa mejorando los niveles de eficiencia para el bienestar de la propia entidad (Chile , 2018).

Objetivos de la gestión de recursos humanos:

- a. Es el proceso de las personas con capacidades innatas y el sentimiento de estímulo para llegar a la meta de la Entidad.
- b. Que se hallen en circunstancias positivas para la felicidad de las personas y obtención sus propósitos propios.
- c. Tener los medios humanos y competencia para llegar a la exigencia de su labor.

### 6.2.1. Proceso de selección

Torrigo (2014) menciona que el proceso de reclutamiento y selección del personal son una serie de fases o indicaciones al fin de reclutar y seleccionar al personal más eficiente, para un determinado puesto de trabajo en una organización.

A continuación, se definen las diferentes etapas:

### a. Definición del perfil del postulante.

Como primer procedimiento de deben establecer preguntas como:

- ¿Qué actividades deberá realizar?
- ¿Necesita experiencia?
- ¿Qué habilidades?
- ¿Qué conocimientos técnicos?
- ¿Valores?
- ¿Capacidad de trabajo en equipo? ¿Trabajo bajo presión?
- ¿Nivel de estudio?
- ¿Tendrá contacto con extranjeros? (Por el tema de multilingüe).
- Principales actividades, responsabilidades, entré otras.

Son una muestra de varias preguntas que deben ser realizadas para la obtención de respuestas. Posteriormente, estas deberán ser documentadas formalmente.

#### 6.2.1.1. Convocatoria o Búsqueda

Esta etapa radica en la exploración, reclutamiento o convocatoria de los postulantes que cumplan con los requisitos o características que se han establecido en la etapa anterior, de igual manera, en esta etapa se realiza la recolección de Currículum de cada postulante.

Algunos de los métodos que se pueden utilizar para esta etapa son:

- Anuncios o avisos.
- Recomendaciones.

- Agencias de empleo.
- La competencia.
- Consultoras en recursos humanos.
- Promoción Interna.
- Archivos o bases de datos.

#### **6.2.1.2. Evaluación**

La evaluación se reconoce el perfil de los individuos que se han convocado. El propósito fundamental es escoger al postulante idóneo para el puesto laboral que se requiere cubrir. Asimismo, esta fase se debe distinguir de la Preselección, es decir, con la elección de las hojas de vida más interesantes y calificadas para, posteriormente pasar a la etapa en la que se evalúan los hasta los requisitos mínimos.

La fase de evaluación para el personal debe tener por lo menos:

- Entrevista preliminar
- Pruebas de conocimientos
- Pruebas psicológicas
- Entrevista final

#### **6.2.1.3. Selección y contratación**

Al ser evaluados los posibles escogidos, se escogerá al que haya demostrado estar más capacitado de acuerdo a la evaluación que se le proporcionó. En pocas palabras, se elige al individuo ideal para contratar.

Finalmente, para terminar con el proceso de la contratación se requiere que el personal encargado y el futuro contrato se comuniquen en cuanto a las labores que este va a desempeñar, los honorarios que percibirá, la cantidad de tiempo a laborar y demás aspectos necesarios de poner en conocimiento.

#### **6.2.1.4. Capacitación**

Luego de seleccionar al individuo más idóneo para cubrir el puesto laborar, se requiere que este se empape de la forma y el ritmo de trabajo en la empresa. debido a esto, la capacitación será una forma permiten que ayude al individuo a introducirse a las labores de la empresa.

#### **6.2.2. Pago de remuneraciones**

Solano (2013) menciona que el pago de remuneraciones es sustancialmente importante, ya que este será la obligación principal de la empresa frente a los trabajadores. Asimismo, la legislación peruana vela principalmente para que estas obligaciones se efectúen de forma justa en que deben darse en relación a al trabajo que cumplen los colaboradores en una empresa.

Clasificación de las remuneraciones

##### **6.2.2.1. Ordinarias, extraordinarias y especiales:**

Las remuneraciones ordinarias nacen de la retribución de los servicios prestados, lo que determina que su pago tenga lugar periódicamente. Por ejemplo: las comisiones, el sueldo.

Las remuneraciones extraordinarias nacen a título de retribución de los servicios prestados ocasionalmente, el pago se realiza cuando se cumplen los servicios que la componen. Por ejemplo: las horas extras.

Las remuneraciones especiales son aquellas que surgen en razón de cumplirse condiciones particulares. Por ejemplo: los aguinaldos y bonos.

#### **6.2.2.2. Fijas y variables:**

La remuneración fija es aquella que recibe un trabajador en un periodo determinado de tiempo, siendo permanente en la medida que su monto no varíe en sus períodos de pago.

La remuneración variable es aquella que acorde al contrato conlleva la posibilidad de que el resultado mensual total no sea constante entre uno y otro mes.

#### **6.2.2.3. Principal y accesoria:**

Una remuneración principal responde a la contraprestación pactada en un contrato, y que no depende de otra remuneración para su cálculo, ejemplificando, el sueldo.

Una remuneración es accesoria cuando se calcula sobre la remuneración principal, ejemplificando, las horas extraordinarias.

#### **6.2.3. Capacitaciones de personal**

Pardo (2017) Menciona que cuando un nuevo trabajador entra a la empresa es indispensable que sea capacitado a través de un programa de inducción, que se

familiarice con la cultura organizacional y las funciones que realizará. Si no se hace esta capacitación de personal nuevo se corre el riesgo de que el nuevo colaborador aprenda a través de sus errores, lo cual generará mayor esfuerzo y desgaste por parte del nuevo integrante y, por ende, mayores costos a la empresa.

Las empresas deben realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación con el fin de priorizar y hacer un óptimo uso de los recursos disponibles. La evaluación de desempeño del personal, también brinda valiosa información de que aspectos necesitan mejorar nuestros trabajadores o colaboradores.

#### **6.2.3.1. Organización de una capacitación en una empresa**

Una vez detectadas las necesidades que tiene nuestro personal, se deben organizar un programa de capacitación para el personal:

- Establecer los objetivos que se quieren alcanzar con el programa de capacitación y quiénes serán los trabajadores capacitados.
- Tomar en cuenta el periodo de ejecución y número de horas necesarias.
- Determinar si se realizará un curso o un taller, la metodología a usar y a cargo de quién estará la capacitación.
- Definir los indicadores para saber cómo se van a medir los resultados.

Para que la capacitación no sea tan costosa García (2015) opina que, para iniciar, se debe promover un ambiente abierto al aprendizaje en una empresa, donde todos estén dispuestos a enseñar y a aprender. Asimismo, es importante transmitir a los colaboradores que los capacitamos no porque hacen las cosas

mal, sino por el contrario, deben entender que se realizan estas acciones porque confiamos en que tienen el potencial para hacer las cosas aún mejor.

Una manera poco costosa de capacitación de personal es formar a facilitadores o capacitadores internos dentro de la empresa, que deben ser colaboradores que cuentan con experiencia y una buena disposición para enseñar. Esta práctica promueve un ambiente de cooperación y confianza.

### **6.3. Auditoría Interna**

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, cuya finalidad es aumentar el valor y mejorar las operaciones de la organización. Ayuda a que la organización cumpla con sus objetivos mediante la aplicación de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de manejo de riesgos, control y dirección. (Rusenias, 1999)

#### **6.3.1. Funciones de la Auditoría Interna:**

- Una función de consultoría y asesoramiento.
- Énfasis en la necesidad de que la auditoría interna agregue valor a la organización.
- Énfasis en la evaluación de los procesos de riesgos, controles y dirección para **mejorar su efectividad.**

#### **6.3.2. Orientación de la Auditoría interna:**

- Determinar la adhesión o cumplimiento de las políticas, metas y objetivos. Evaluar las normas que realmente se aplican en la empresa para optimizar la obtención de los objetivos políticos fijados.
- Determinar la confiabilidad o seguridad de la información que es fuente

para la toma de decisiones.

- Asesorar a la dirección Superior. Cubrir las necesidades de asesoramiento técnico en función de sus conocimientos.
- Salvaguardar el patrimonio de la empresa, ya fueren tanto los bienes materiales, como el medio humano que actúa en la misma.
- Estudiar las posibilidades de fraude o robo, del patrimonio de la empresa y establecer las medidas que minimicen el riesgo.
- Tratar de descubrir e informar de inmediato cuando detecte irregularidades, desviaciones o maniobras ilícitas.
- Examinar, evaluar e informar sobre el sistema de control interno, el rendimiento de la organización y el estado en que ésta trata de lograr eficiencia y efectividad.
- Sugerir y recomendar mejoras en cuanto al sistema de control interno, los sistemas administrativos y contables y todos los procedimientos en general reduciendo los problemas de las auditorías anuales.
- Colaborar con la auditoría externa realizando tareas de coordinación con la misma, para asegurar un adecuado control y revisión de la empresa. (Rusenias, 1999)

## 7. Marco conceptual

**Control:** Las acciones a efectuadas dentro de la empresa se adecuan a un plan que ha sido diseñado específicamente para eso.

**El control interno:** Se relaciona con actividades que realiza la gerencia de la empresa.

**Recursos humanos:** Se relaciona con el diseño de un plan y de control de técnicas que generen que el personal efectúe sus labores de forma eficiente. Asimismo, recursos humanos puede ayudar a que los colaboradores de la empresa se realicen laboralmente colaborando a que alcancen sus metas personales estén o no relacionadas al ámbito laboral (Chile , 2018).

## 8. Objetivos

### 8.1. Objetivo principal

Determinar la incidencia del Control Interno sobre la gestión de Recursos Humanos de la empresa C&M Perú S.A.C – AREQUIPA – 2019.

### 8.2. Objetivos secundarios

- Analizar el Control Interno de la empresa C&M Perú S.A.C – AREQUIPA – 2019.
- Analizar la gestión de Recursos Humanos de la empresa C&M Perú S.A.C – AREQUIPA – 2019.
- Analizar la posible aplicación de una Auditoría Interna la empresa C&M Perú S.A.C. – AREQUIPA – 2019.

## 9. Hipótesis

El control interno influye positivamente en la gestión de recursos humanos de la empresa C&M Perú S.A.C – AREQUIPA – 2019.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. Técnicas, instrumentos

- **Técnicas:** La investigación que desarrolla este estudio ha hecho uso de la encuesta como técnica para reunir datos relacionados al control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de la empresa C&M PERÚ S.A.C.
- **La Encuesta:** La técnica de la que se hizo utilización para la recopilación de datos fue la encuesta; asimismo, el instrumento que se usó fue el cuestionario. Dichas herramientas dejaron plasmar las diferentes perspectivas de los colaboradores de la empresa C&M PERÚ S.A.C. en relación al control interno y gestión de recursos humanos.

#### 1.1. Instrumentos

Para la investigación se realizó de acuerdo a la siguiente técnica utilizada:

La Encuesta: Se utilizó el Cuestionario.

**Cuadro 2**

*Matriz de variables y técnicas*

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Sub indicadores</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Variable independiente CONTROL INTERNO</b>	El Ambiente de control	Evaluación del Manual de Perfiles del Puesto	Encuesta	Cuestionario
		Revisión del Plan Anual de Contrataciones del Personal		
	La Evaluación de riesgos	Revisión del Plan de Gestión de Riesgos		
		Registro de capacitación sobre administración de riesgos		
	La Actividades de control	Revisión del Cuadro de Asignación de Personal		
		Revisión del Presupuesto Analítico de Personal		
	La Información	Revisión del Plan de Sistemas de Información		
		Difusión oportuna de la información al personal		
	La Supervisión	Evaluación del Plan Anual de Capacitación		
		Evaluación del Plan Operativo Institucional		
<b>Variable dependiente GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	El Proceso de selección	Convocatoria o búsqueda	Encuesta	Cuestionario
		Evaluación		
		Selección y contratación		
	El Pago de remuneraciones	Ordinarias, extraordinarias y especiales.		
		Fijas y variables Principal y accesoria		
	La Capacitaciones de personal	Organización de una capacitación en una empresa		

Fuente: Elaboración propia

## 2. Campo de verificación

### 2.1. Ámbito

La investigación se realizó en la empresa C&M PERÚ S.A.C. junto a la colaboración de los directivos y colaboradores.

### 2.2. Fuentes de información

#### 2.2.1. Población

La población total se encontró conformada por 30 trabajadores (con crecimiento permanente) que laboraban en las distintas áreas de la empresa C&M Perú S.A.C. – AREQUIPA – 2019

#### Cuadro 3

*Empresa C&M PERÚ S.A.C.*

Descripción	Cantidad
Directivos y trabajadores	30

#### 2.2.2. Muestra

La población requerida del área de recursos humanos de la empresa C&M Perú S.A.C. estuvo conformada por 30 trabajadores. Asimismo, se consideró esta como pequeña y, en consecuencia, se tomó la misma cantidad de personas para la muestra.

#### 2.2.3. Temporalidad

La presente investigación es transversal o transeccional porque la información se obtuvo una sola vez, ya que la ubicación espacial es en la ciudad de Arequipa.

Asimismo, la investigación se realizó entre los meses de diciembre del 2018 a mayo del 2019.

### 3. Estrategias

#### 3.1. Organización

El cuestionario fue estructurado, tomando en cuenta las dos siguientes variables:

##### **Variable independiente: Control Interno**

##### **i. Ambiente de control**

- Evaluación del Manual de Perfiles del Puesto.
- Revisión del Plan Anual de Contrataciones del Personal.

##### **ii. Evaluación de riesgos**

- Revisión del Plan de Gestión de Riesgos.
- Registro de capacitación sobre administración de riesgos.

##### **iii. Actividades de control**

- Revisión del Cuadro de Asignación de Personal
- Revisión del Presupuesto Analítico de Personal

##### **iv. Información**

- Revisión del Plan de Sistemas de Información.
- Difusión oportuna de la información al personal

##### **v. Supervisión**

- Evaluación del Plan Anual de Capacitación.
- Evaluación del Plan Operativo Institucional.

### **Variable dependiente: Gestión De Recursos Humanos**

#### **i. Proceso de selección**

- Evaluación al personal.
- Registro del personal aprobado

#### **ii. Pago de remuneraciones**

- Escala remunerativa en relación con el cargo.
- Planilla remunerativa del personal.

#### **iii. Capacitaciones de personal**

- Registro de los participantes a las capacitaciones
- Reporte de deficiencias por el personal según el cumplimiento de metas operativas.

### **Variable dependiente: Auditoría Interna**

#### **i. Funciones de Auditoría Interna**

#### **ii. Orientación de la Auditoría Interna**

### **3.2. Criterios para el manejo de datos**

Para la elaboración de la presente investigación se utilizó los siguientes criterios:

- Se realizó la revisión de los instrumentos con un experto en el área.
- Se modificó y corrigió errores.
- Se contactó con la empresa C&M Perú S.A.C. para el proceso de recopilación de información.
- Se recopiló la información en el cuestionario estructurado.

#### **3.2.1. Ordenamiento**

Para el procesamiento de datos de la presente investigación, se utilizó el Software Estadístico SPSS 23, en donde se procesó la información recolectada y se realizó el análisis correspondiente.



**Cuadro 4**

*Cuadro de tratamiento estadístico*

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Sub indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Análisis</b>
<b>Variable independiente CONTROL INTERNO</b>	El Ambiente de control	Evaluación del Manual de Perfiles del Puesto	1 = Nunca 2=Casi Nunca 3 = A veces 4=Casi Siempre 5= Siempre	Apreciación crítica
		Revisión del Plan Anual de Contrataciones del Personal		
	La Evaluación de riesgos	Revisión del Plan de Gestión de Riesgos		
		Registro de capacitación sobre administración de riesgos		
	Las Actividades de control	Revisión del Cuadro de Asignación de Personal		
		Revisión del Presupuesto Analítico de Personal		
	La Información	Revisión del Plan de Sistemas de Información		
		Difusión oportuna de la información al personal		
La Supervisión	Evaluación del Plan Anual de Capacitación			
	Evaluación del Plan Operativo Institucional			
<b>Variable dependiente GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	El Proceso de selección	Convocatoria o búsqueda	1 = Nunca 2=Casi Nunca 3 = A veces 4=Casi Siempre 5= Siempre	Apreciación crítica
		Evaluación		
	El Pago de remuneraciones	Selección y contratación		
		Capacitación		
Las Capacitaciones de personal	Ordinarias, extraordinarias y especiales			
	Fijas y variables Principal y accesoria			
		Organización de una capacitación en una empresa		

### **3.2.2. Tablas y graficas**

Se utilizó tablas simples con las cifras y datos obtenidos sobre la variable de la investigación.

### **3.3. Recursos**

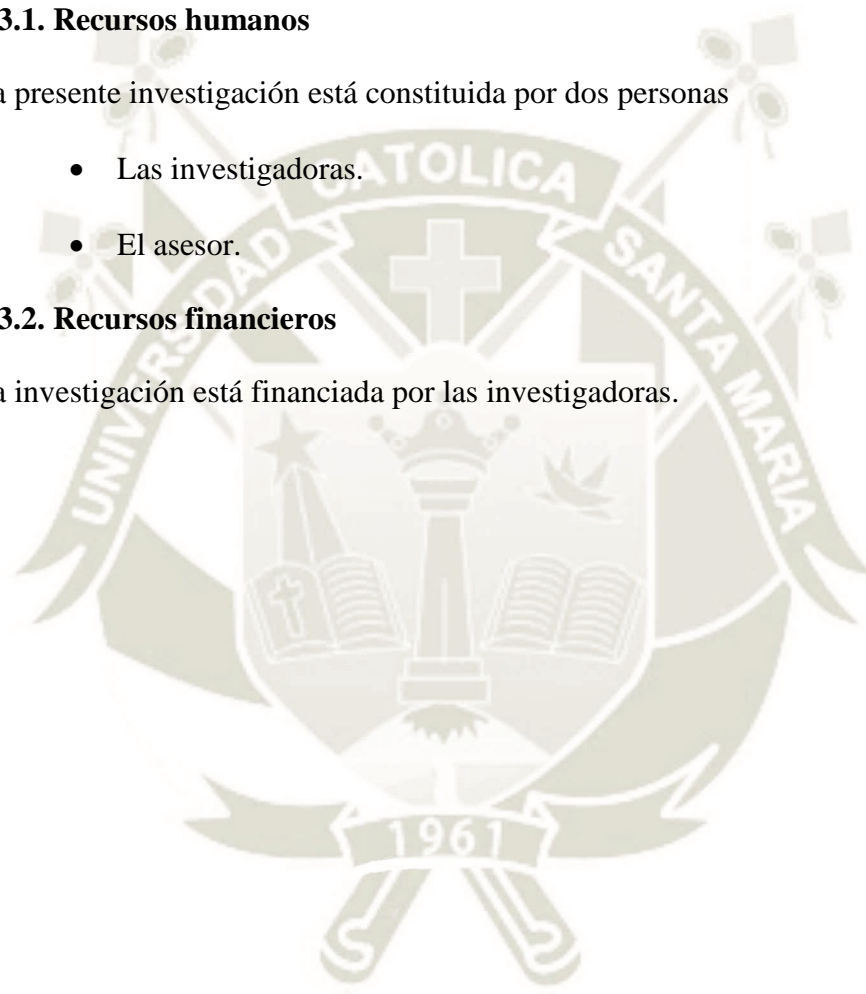
#### **3.3.1. Recursos humanos**

La presente investigación está constituida por dos personas

- Las investigadoras.
- El asesor.

#### **3.3.2. Recursos financieros**

La investigación está financiada por las investigadoras.



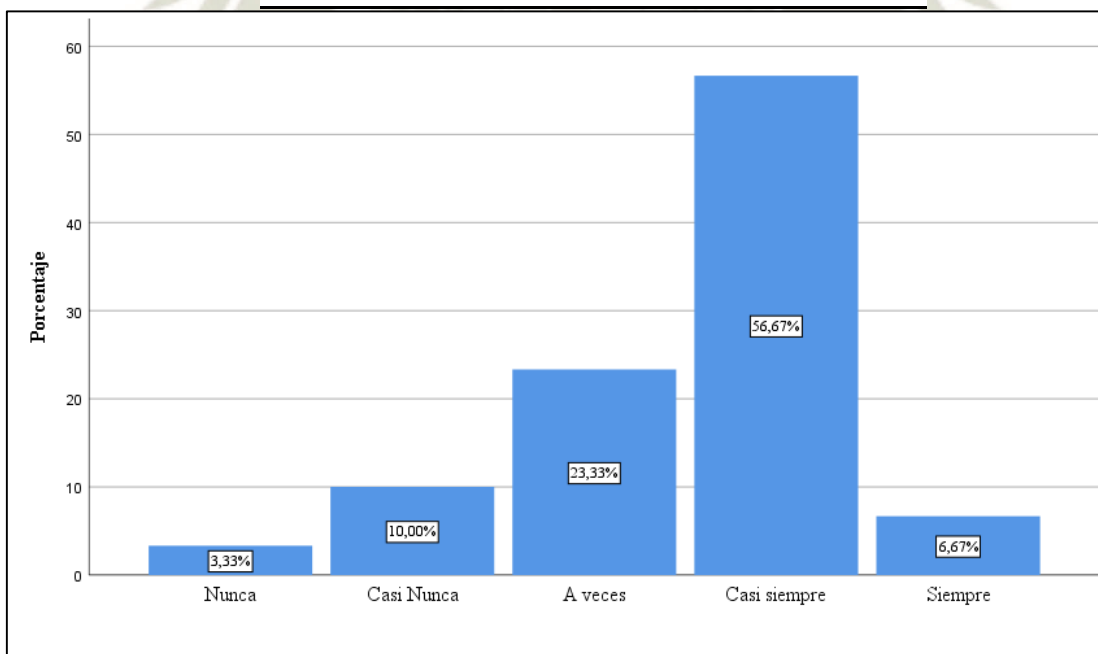
### CAPÍTULO III: RESULTADOS

#### 1. Análisis e interpretación de resultados

**Tabla 1**

*¿Sabe usted que es el Control Interno y cuáles son sus beneficios? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

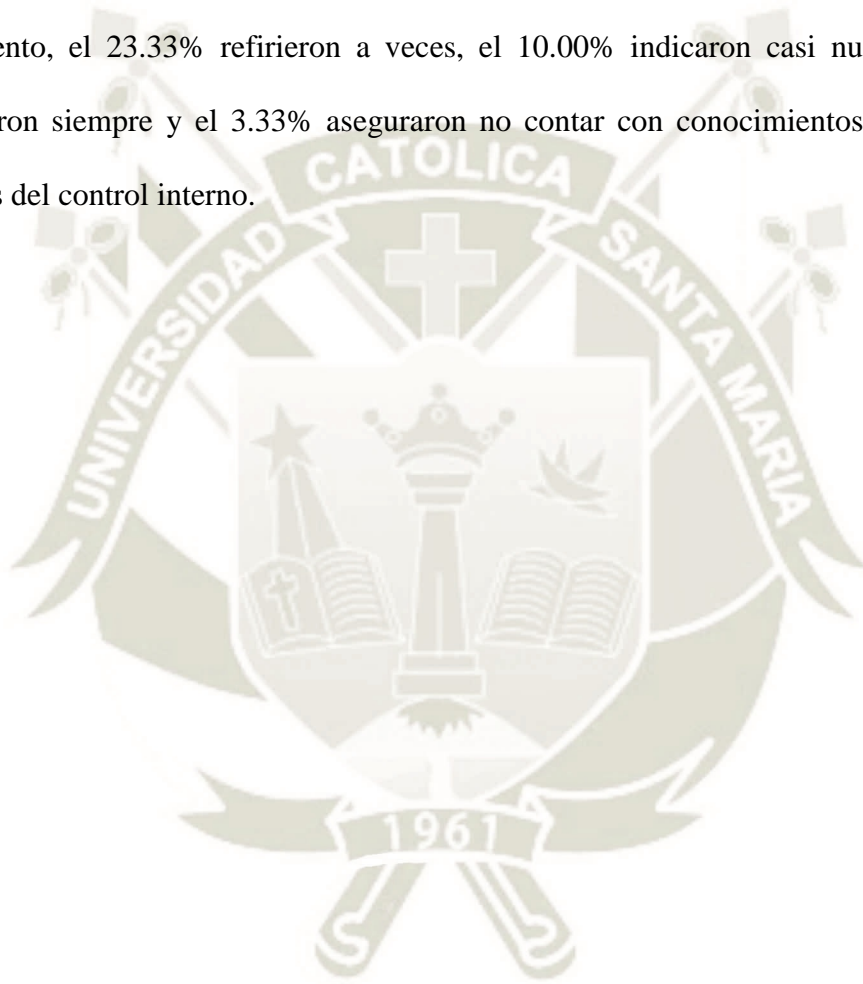
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi Nunca	3	10,0
	A veces	7	23,3
	Casi siempre	17	56,7
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0



*Figura 1 ¿Sabe usted qué es el Control Interno y cuáles son sus beneficios? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

**Interpretación:**

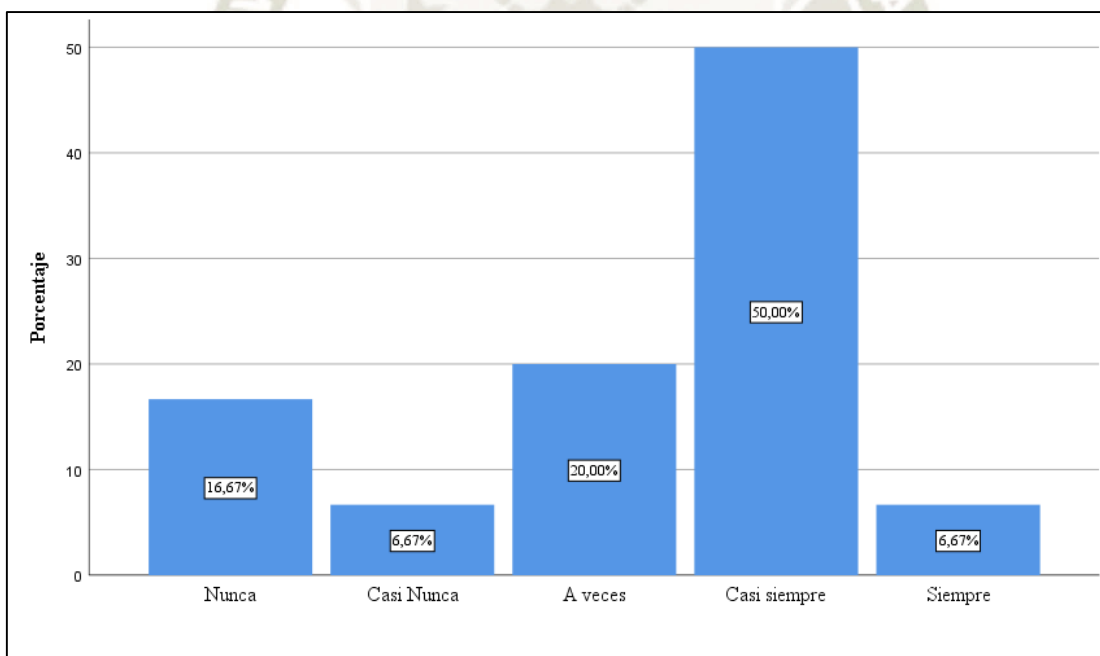
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Sabe usted qué es el Control Interno y cuáles son sus beneficios?*, el 56.67% de los encuestados indicaron que casi siempre tienen conocimiento, el 23.33% refirieron a veces, el 10.00% indicaron casi nunca, el 6.67% mencionaron siempre y el 3.33% aseguraron no contar con conocimientos acerca de los beneficios del control interno.



**Tabla 2**

*¿En su opinión personal la Empresa C&M PERÚ S.A.C. utiliza la Evaluación de objetivos? Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	16,7
	Casi Nunca	2	6,7
	A veces	6	20,0
	Casi siempre	15	50,0
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0



*Figura 2 ¿En su opinión personal la Empresa C&M PERÚ S.A.C. utiliza la Evaluación de Objetivos? - - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

**Interpretación:**

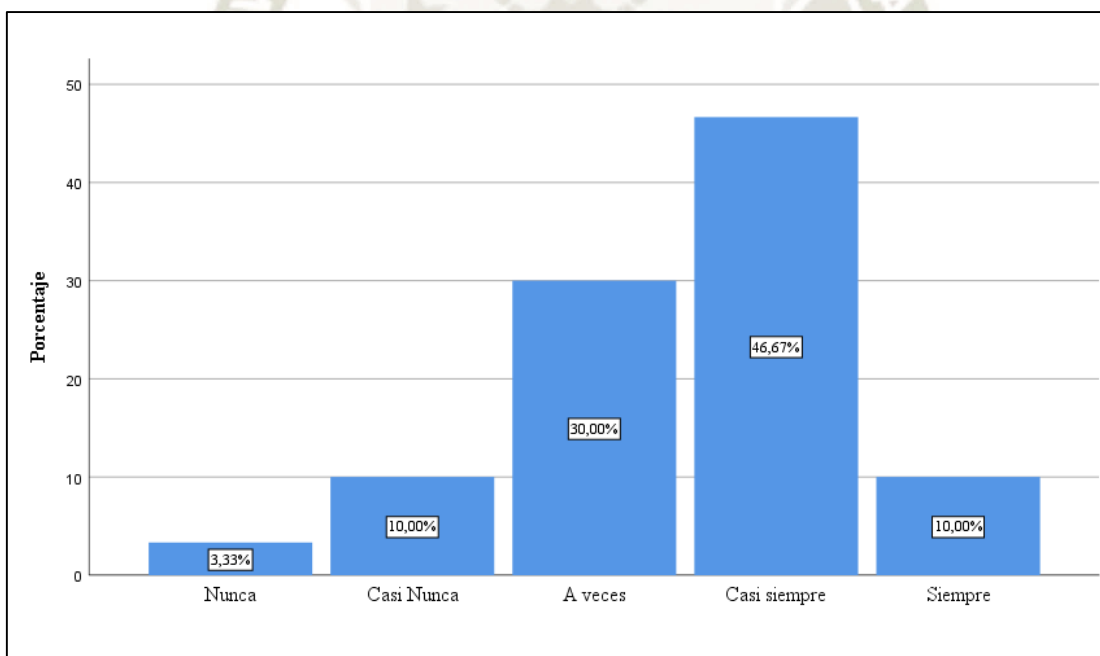
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿En su opinión personal la Empresa C&M PERÚ S.A.C. utiliza la Evaluación de Objetivos?*, el 50.00% de los encuestados indicaron que casi siempre la empresa evalúa los objetivos, el 20.00% mencionaron a veces, el 16.67% mencionaron nunca, el 6.67% refirieron casi nunca y el 6.67% consideraron que siempre evalúan los objetivos.



**Tabla 3**

*¿Está de acuerdo con la implementación de las Actividades de Control Interno en la Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019*

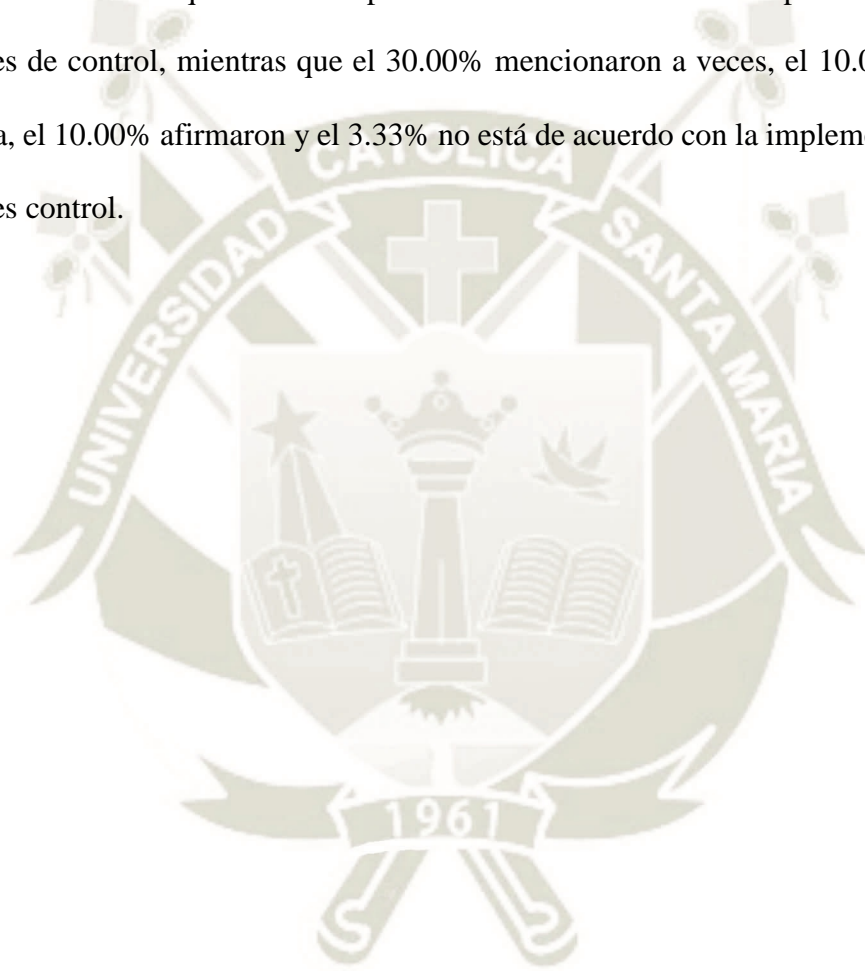
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi Nunca	3	10,0
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	14	46,7
	Siempre	3	10,0
	Total	30	100,0



*Figura 3 ¿Está de acuerdo con la implementación de las Actividades de Control Interno en la Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

**Interpretación:**

En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Está de acuerdo con la implementación de las Actividades de Control Interno en la Empresa C&M PERÚ S.A.C.?*, el 46.67% de los encuestados indicaron que casi siempre está de acuerdo con la implementación de las actividades de control, mientras que el 30.00% mencionaron a veces, el 10.00% afirmaron casi nunca, el 10.00% afirmaron y el 3.33% no está de acuerdo con la implementación de las actividades control.

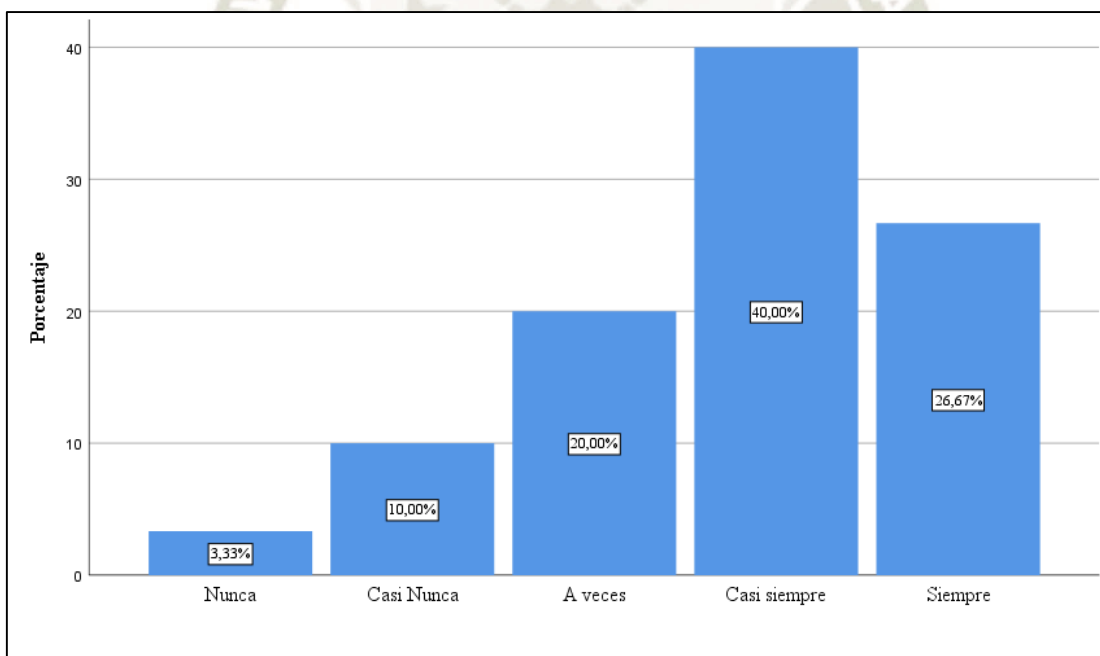


**Tabla 4**

*¿Cree Ud. que el Control Interno colabora a la evaluación de riesgos? - Empresa C&M*

*PERÚ S.A.C, Arequipa 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi Nunca	3	10,0
	A veces	6	20,0
	Casi siempre	12	40,0
	Siempre	8	26,7
	Total	30	100,0

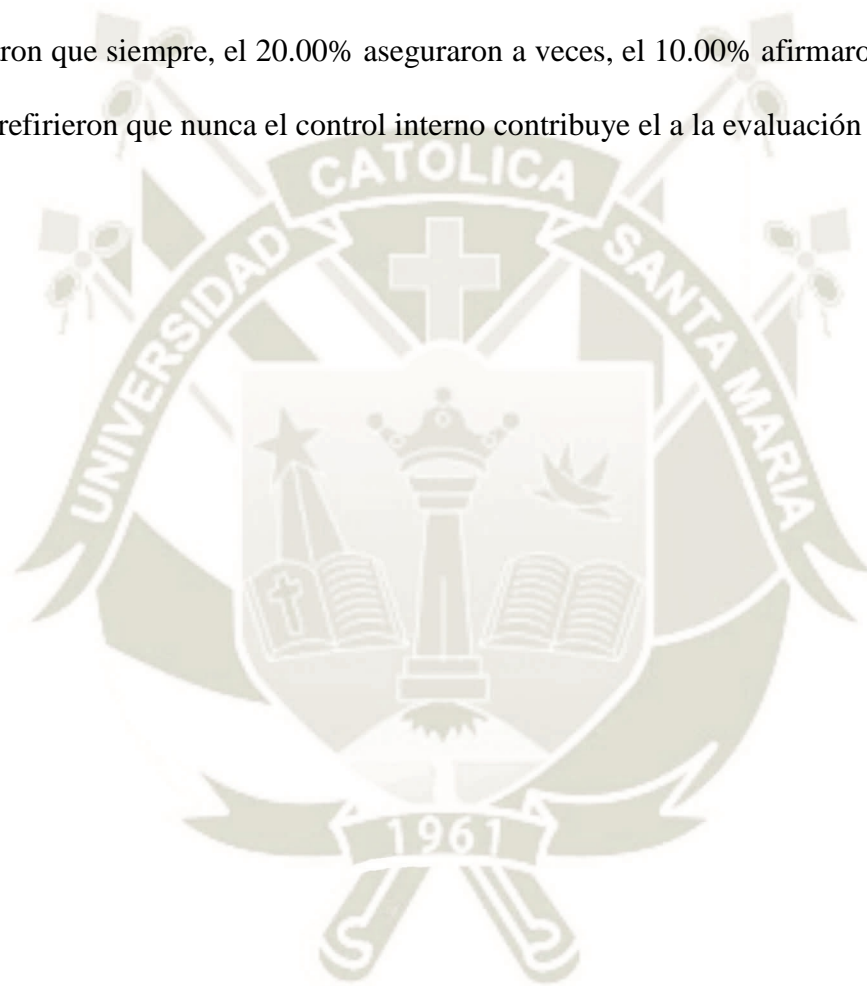


*Figura 4 ¿Cree Ud. que el Control Interno colabora a la evaluación de riesgos? - Empresa*

*C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

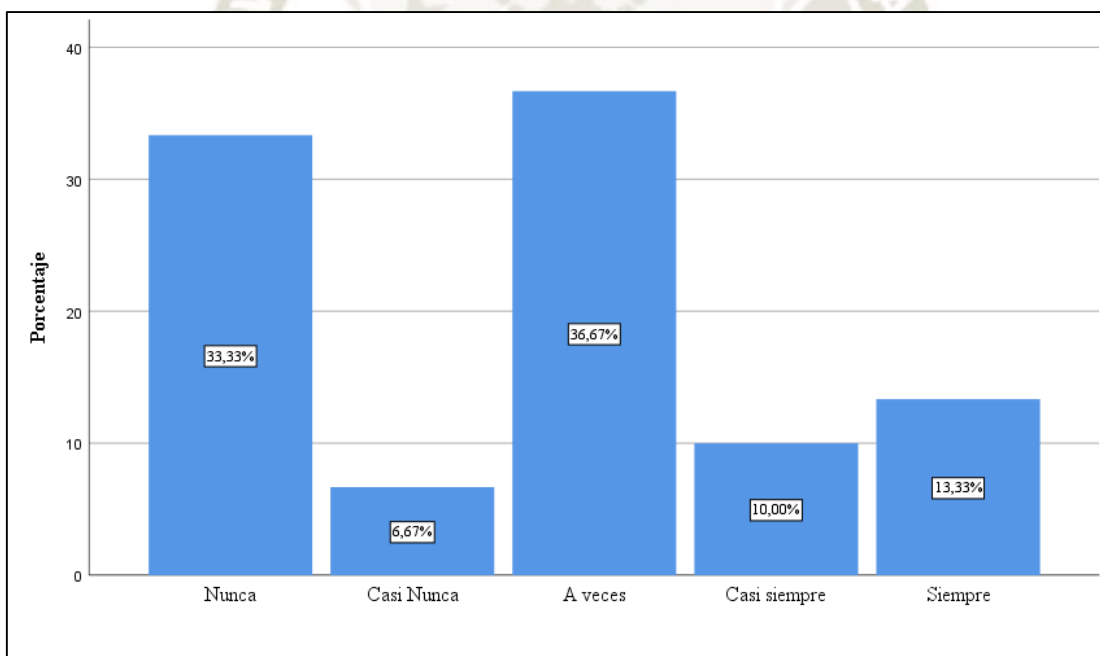
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Cree Ud. que el Control Interno colabora a la evaluación de riesgos?*, el 40.00% de los encuestados indicaron casi siempre, el 26.67% mencionaron que siempre, el 20.00% aseguraron a veces, el 10.00% afirmaron casi nunca y el 3.33% refirieron que nunca el control interno contribuye el a la evaluación de riesgos.



**Tabla 5**

*¿Cree que el ambiente de control en la gestión de recursos humanos en la Empresa C&M PERÚ S.A.C. es el adecuado? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

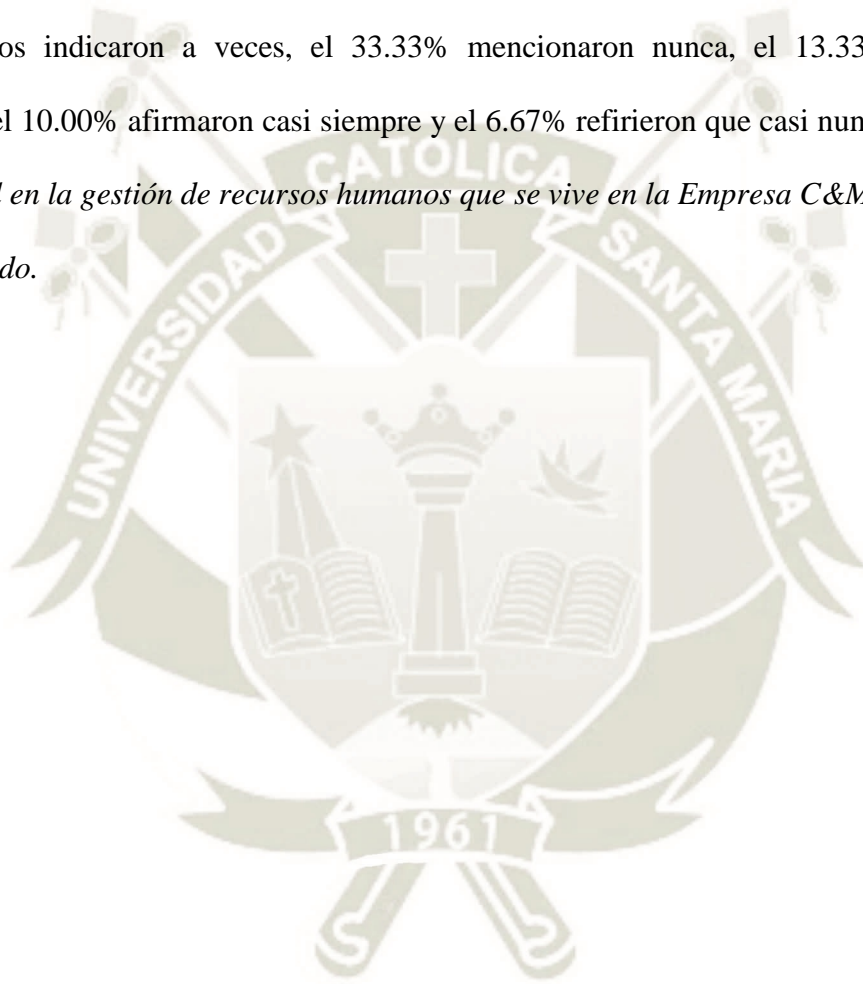
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	33,3
	Casi Nunca	2	6,7
	A veces	11	36,7
	Casi siempre	3	10,0
	Siempre	4	13,3
	Total	30	100,0



*Figura 5 ¿Cree que el ambiente de control en la gestión de recursos humanos en la Empresa C&M PERÚ S.A.C. es el adecuado? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

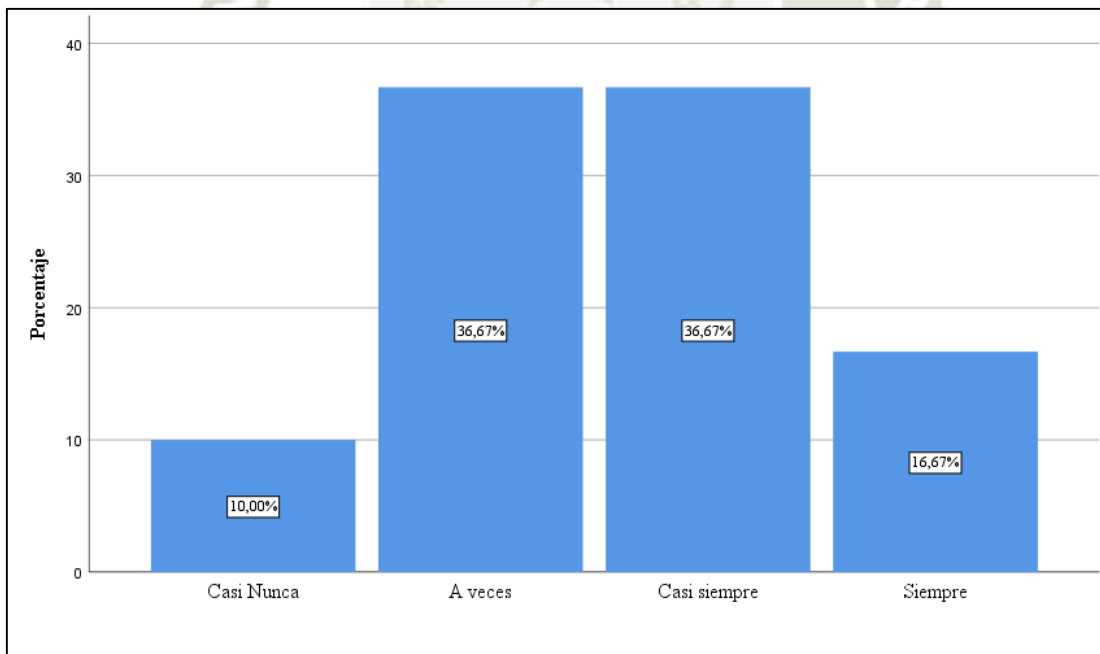
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Cree que el ambiente de control en la gestión de recursos humanos la Empresa C&M PERÚ S.A.C. es el adecuado?*, el 36.67% de los encuestados indicaron a veces, el 33.33% mencionaron nunca, el 13.33% aseguraron siempre, el 10.00% afirmaron casi siempre y el 6.67% refirieron que casi nunca el ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en la Empresa C&M PERÚ S.A.C. es adecuado.



**Tabla 6**

*¿Cree usted que un Control Interno va a disminuir los riesgos en la gestión de recursos humanos La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	3	10,0
	A veces	11	36,7
	Casi siempre	11	36,7
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

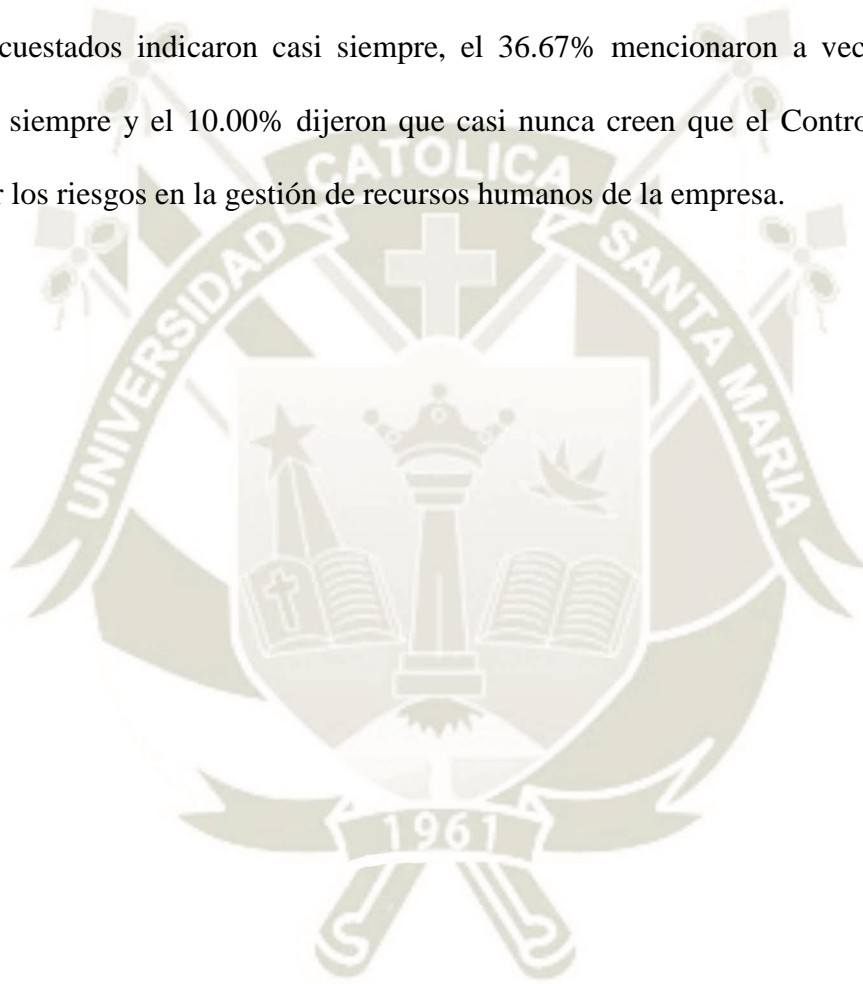


*Figura 6 ¿Cree usted que un Control Interno va a disminuir los riesgos en la gestión de recursos humanos La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*



### **Interpretación:**

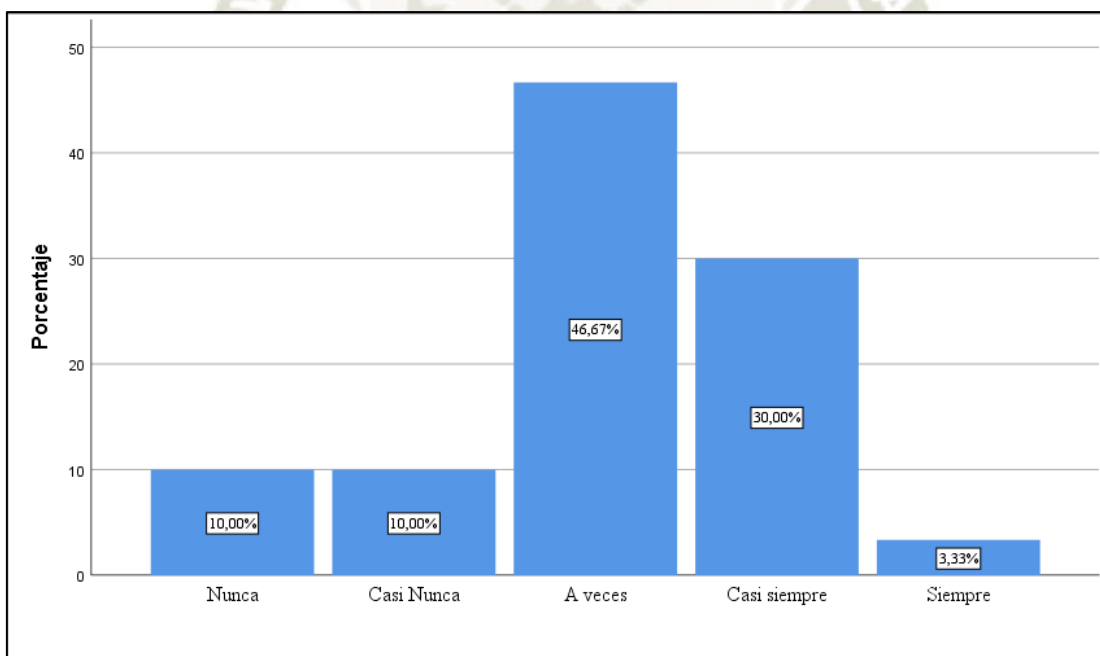
En la encuesta realizada, ante la pregunta *¿Cree usted que un Control Interno va a disminuir los riesgos en la gestión de recursos humanos La Empresa C&M PERÚ S.A.C.?*, el 36.67% de los encuestados indicaron casi siempre, el 36.67% mencionaron a veces, el 16.67% afirmaron siempre y el 10.00% dijeron que casi nunca creen que el Control Interno va a minimizar los riesgos en la gestión de recursos humanos de la empresa.



**Tabla 7**

*¿Utiliza los componentes del Control Interno en las labores que realiza? - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019.*

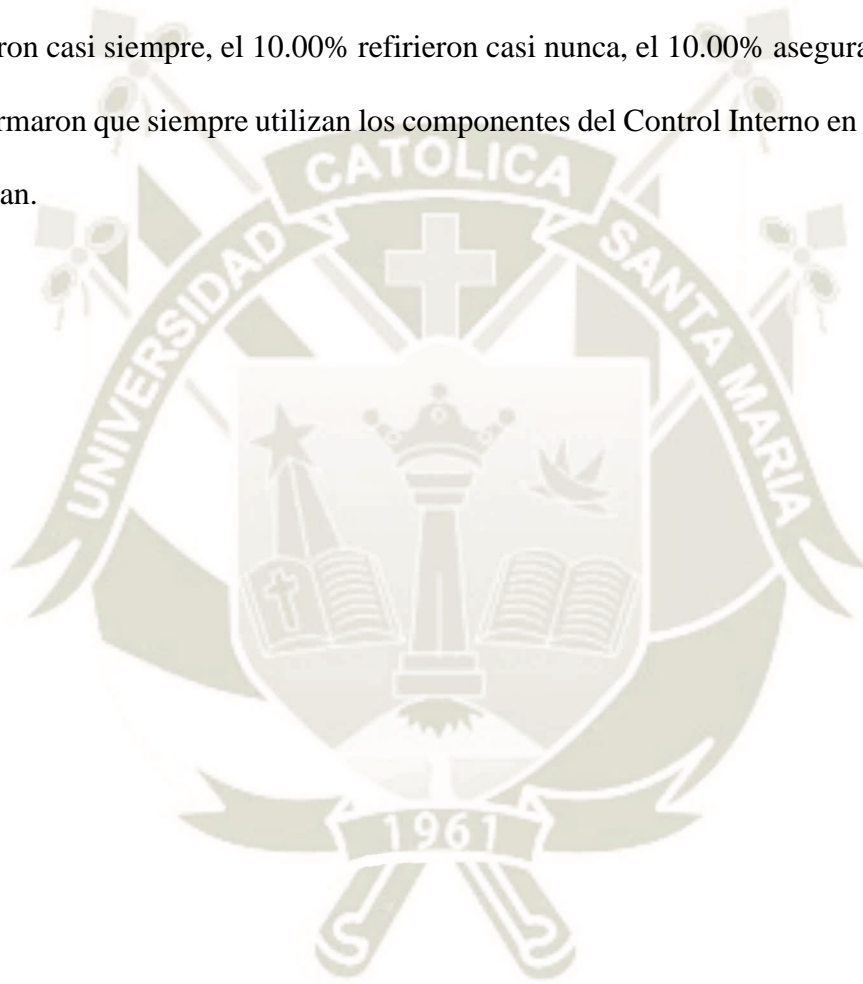
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi Nunca	3	10,0
	A veces	14	46,7
	Casi siempre	9	30,0
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0



*Figura 7 ¿Utiliza los componentes del Control Interno en las labores que realiza? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

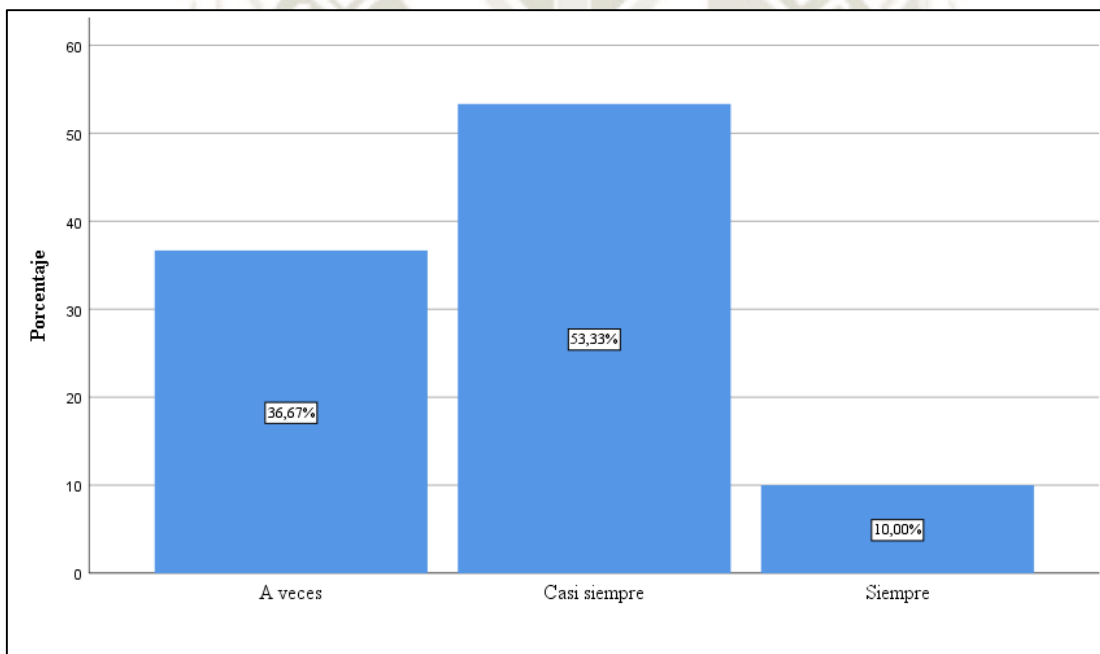
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Utiliza los componentes del Control Interno en las labores que realiza?*, el 46.67% de los encuestados indicaron a veces, el 30.00% mencionaron casi siempre, el 10.00% refirieron casi nunca, el 10.00% aseguraron nunca y el 3.33% afirmaron que siempre utilizan los componentes del Control Interno en las labores que desempeñan.



**Tabla 8**

*¿Sabe Ud. que el buen Control Interno en una empresa permite la prevención de los riesgos? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	11	36,7
	Casi siempre	16	53,3
	Siempre	3	10,0
Total		30	100,0



*Figura 8 ¿Sabe Ud. que el buen Control Interno en una empresa permite la prevención de los riesgos? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Sabe Ud. que un Control Interno en una empresa permite la prevención de los riesgos?*, el 53.33% de los encuestados indicaron casi siempre, el 36.67% mencionaron a veces y el 10.00% refirieron que siempre el Control Interno en una empresa permite la prevención de los riesgos.

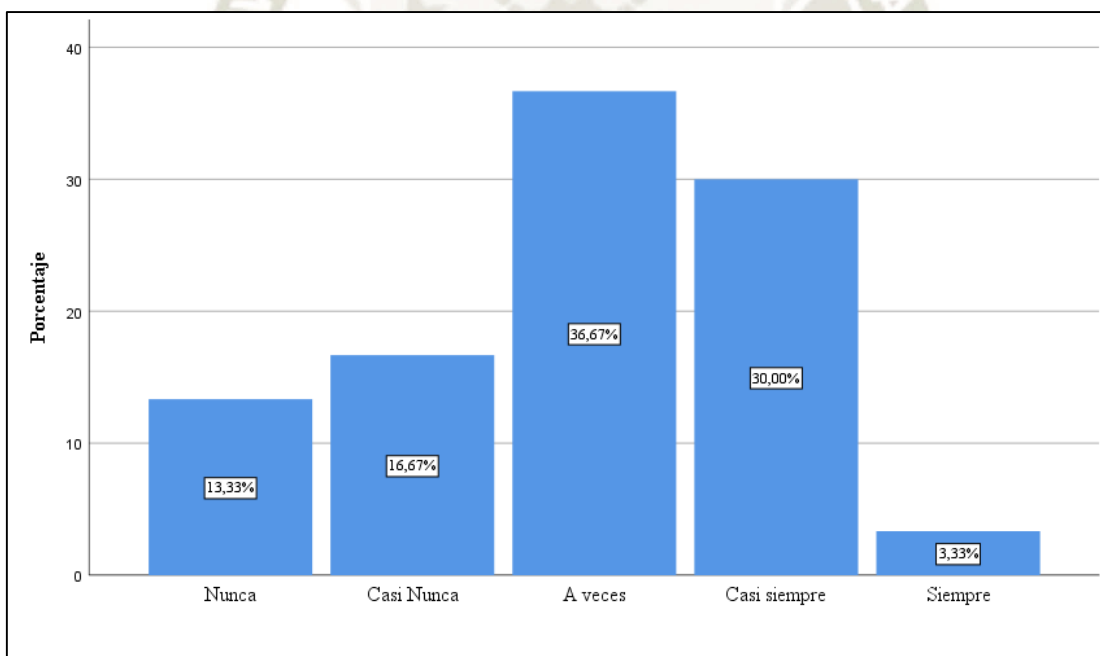


**Tabla 9**

*¿Se utiliza el Control Previo en las labores asignadas al personal de La Empresa C&M*

*PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	13,3
	Casi Nunca	5	16,7
	A veces	11	36,7
	Casi siempre	9	30,0
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0

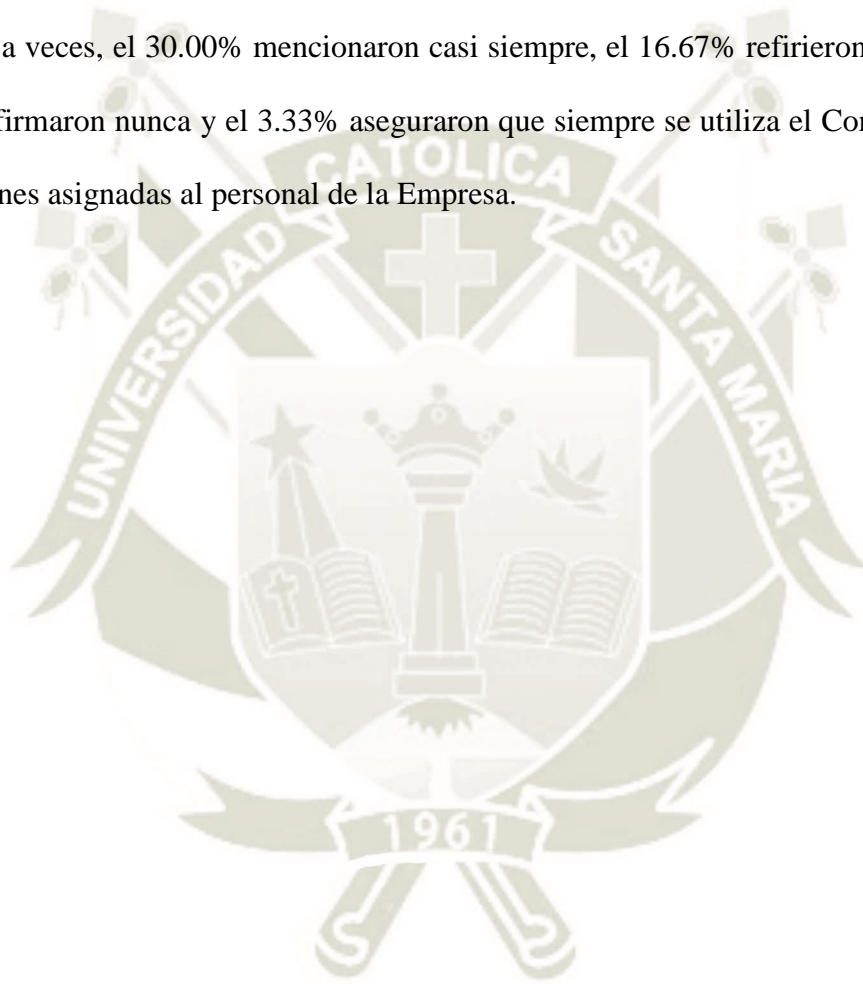


*Figura 9 ¿Se utiliza el Control Previo en las labores asignadas al personal de La Empresa*

*C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

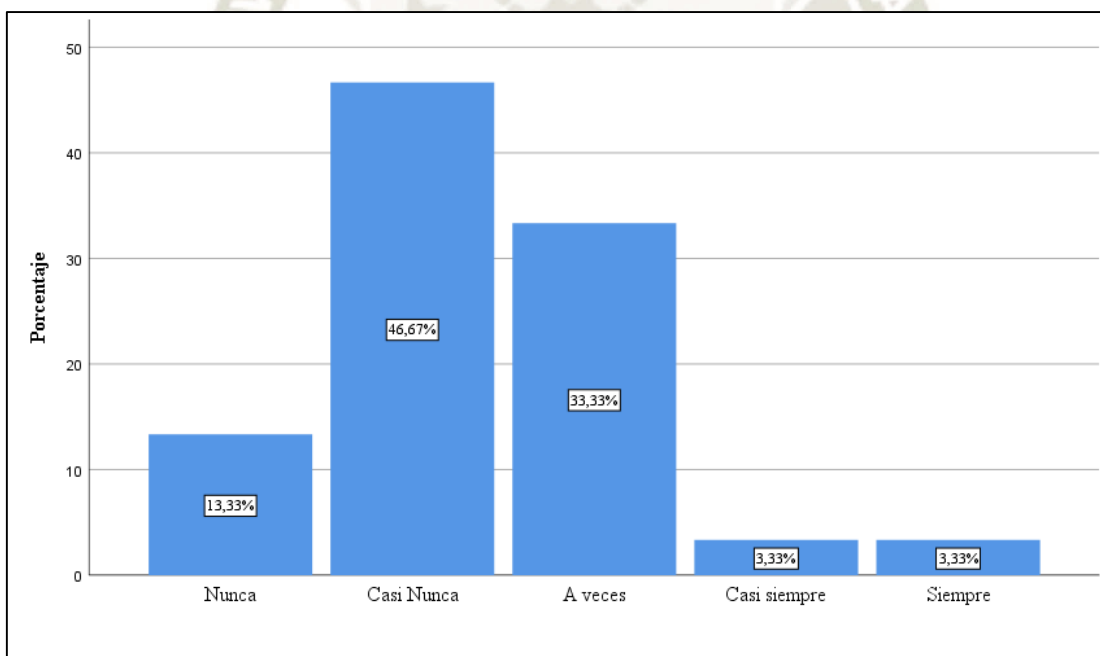
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Se utiliza el Control Previo en las labores asignadas al personal de La Empresa C&M PERÚ S.A.C?*, el 36.67% de los encuestados indicaron a veces, el 30.00% mencionaron casi siempre, el 16.67% refirieron casi nunca, el 13.33% afirmaron nunca y el 3.33% aseguraron que siempre se utiliza el Control Previo en las funciones asignadas al personal de la Empresa.



**Tabla 10**

*¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. usa y aplica el Control Simultáneo para mejorar su gestión de Recursos Humanos? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

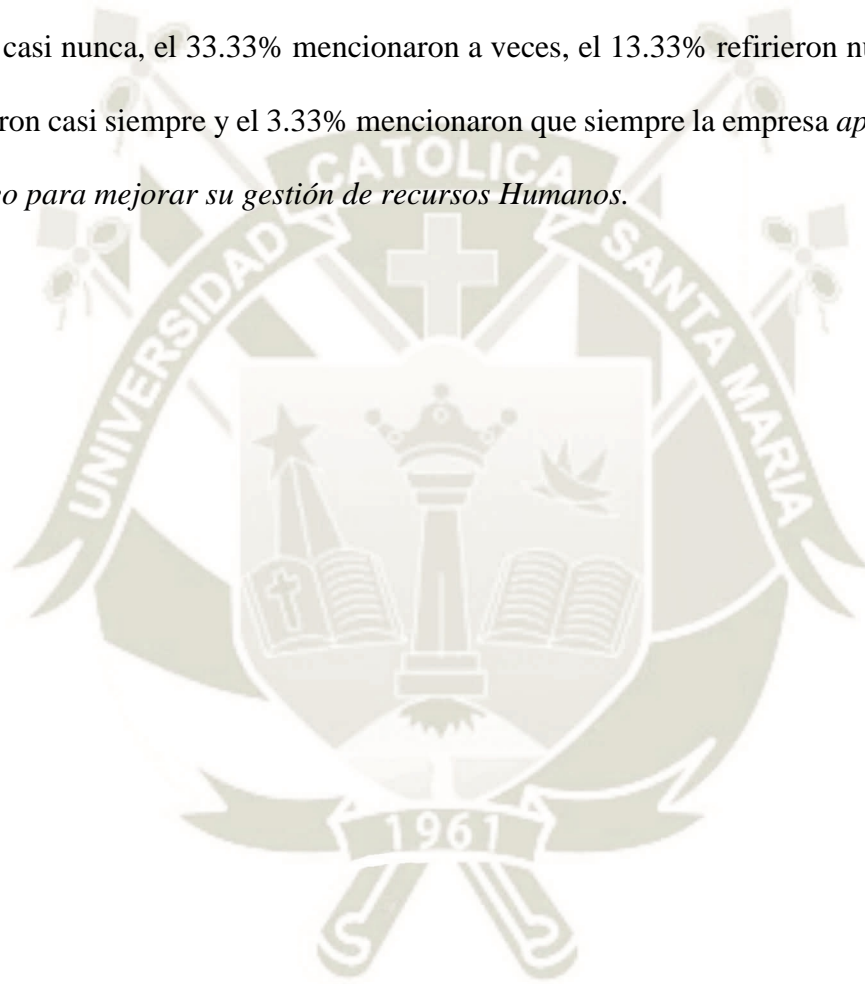
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	13,3
	Casi Nunca	14	46,7
	A veces	10	33,3
	Casi siempre	1	3,3
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0



*Figura 10 ¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. usa y aplica el Control Simultáneo para mejorar su gestión de recursos Humanos? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

En la encuesta realizada ante la pregunta *¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. aplica el Control Simultáneo para mejorar su gestión de recursos Humanos?*, el 46.67% de los encuestados indicaron casi nunca, el 33.33% mencionaron a veces, el 13.33% refirieron nunca, el 3.33% mencionaron casi siempre y el 3.33% mencionaron que siempre la empresa *aplica el Control Simultáneo para mejorar su gestión de recursos Humanos.*

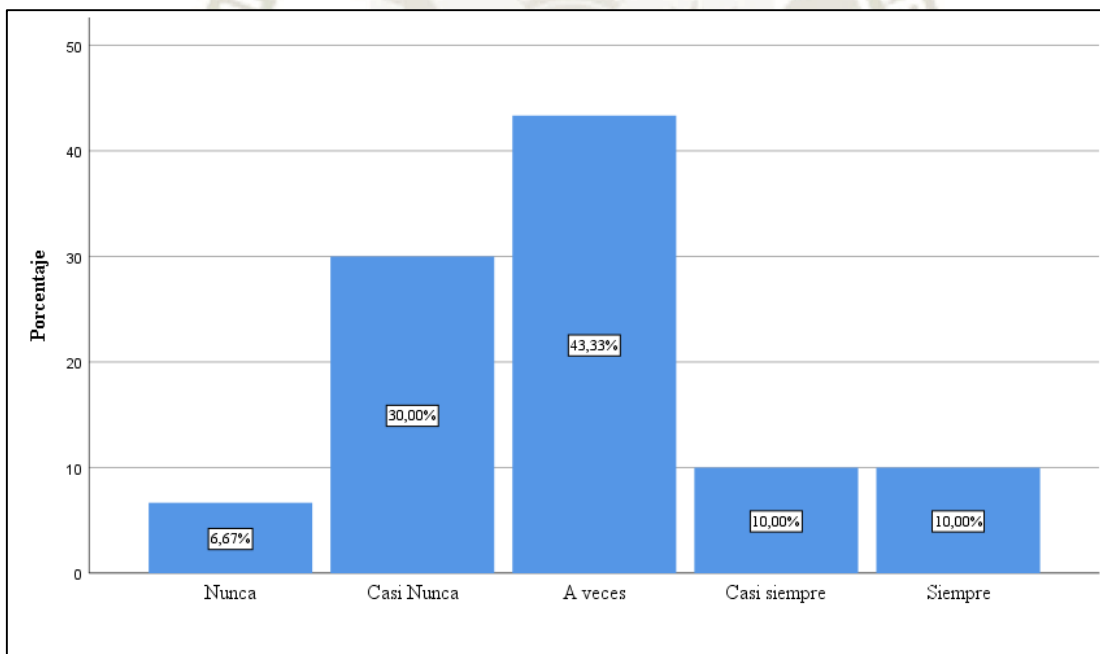


**Tabla 11**

*¿Cree usted que La Empresa C&M PERÚ S.A.C. realiza un idóneo Proceso de Selección?*

*- Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi Nunca	9	30,0
	A veces	13	43,3
	Casi siempre	3	10,0
	Siempre	3	10,0
	Total	30	100,0



*Figura 11 ¿Cree Ud. Que La Empresa C&M PERÚ S.A.C realiza un idóneo Proceso de Selección? - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

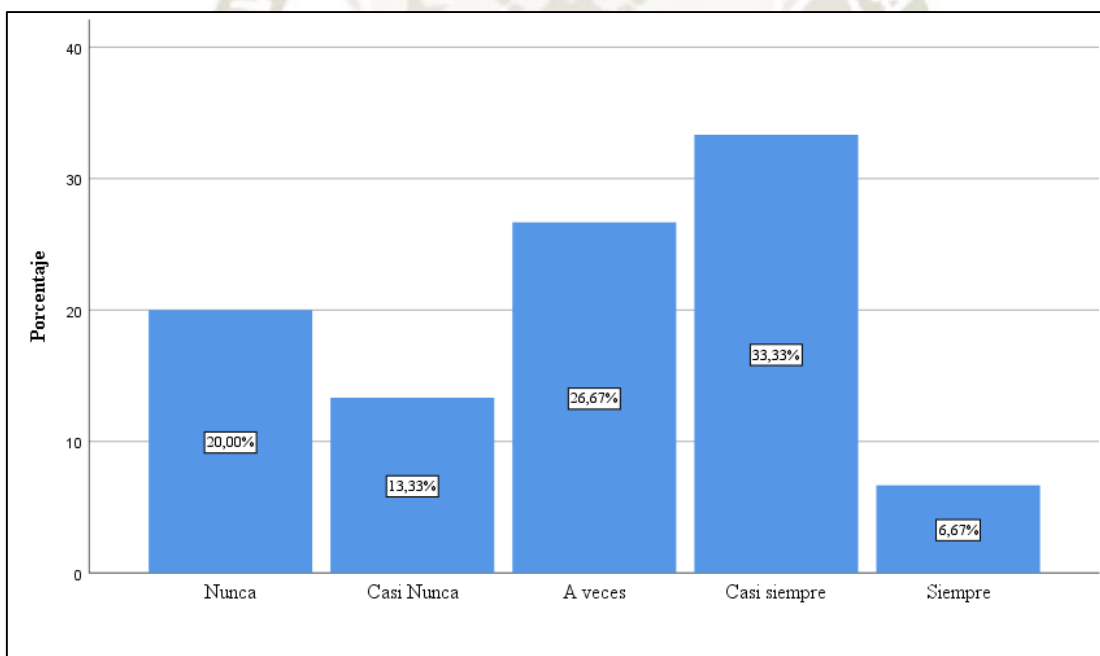
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Cree Ud. Que La Empresa C&M PERÚ S.A.C. realiza un idóneo Proceso de Selección?*, el 43.33% de los encuestados indicaron a veces, el 30.00% mencionaron casi nunca, el 10.00% dijeron casi siempre, el 10.00% aseguraron siempre y el 6.67% refirieron que nunca, *La Empresa C&M PERÚ S.A.C., realiza un adecuado Proceso de Selección.*



**Tabla 12**

*¿Considera que la asignación de cargos presenta deficiencias en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

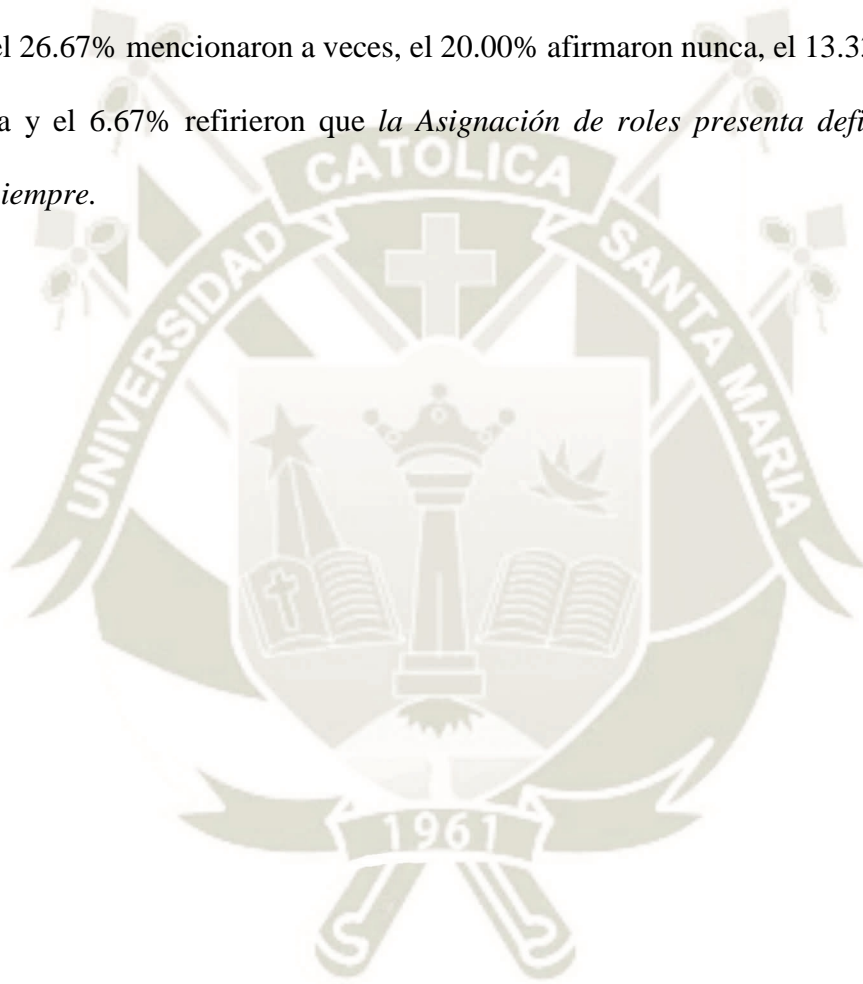
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	20,0
	Casi Nunca	4	13,3
	A veces	8	26,7
	Casi siempre	10	33,3
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0



*Figura 12 ¿Considera que la asignación de cargos presenta deficiencias en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

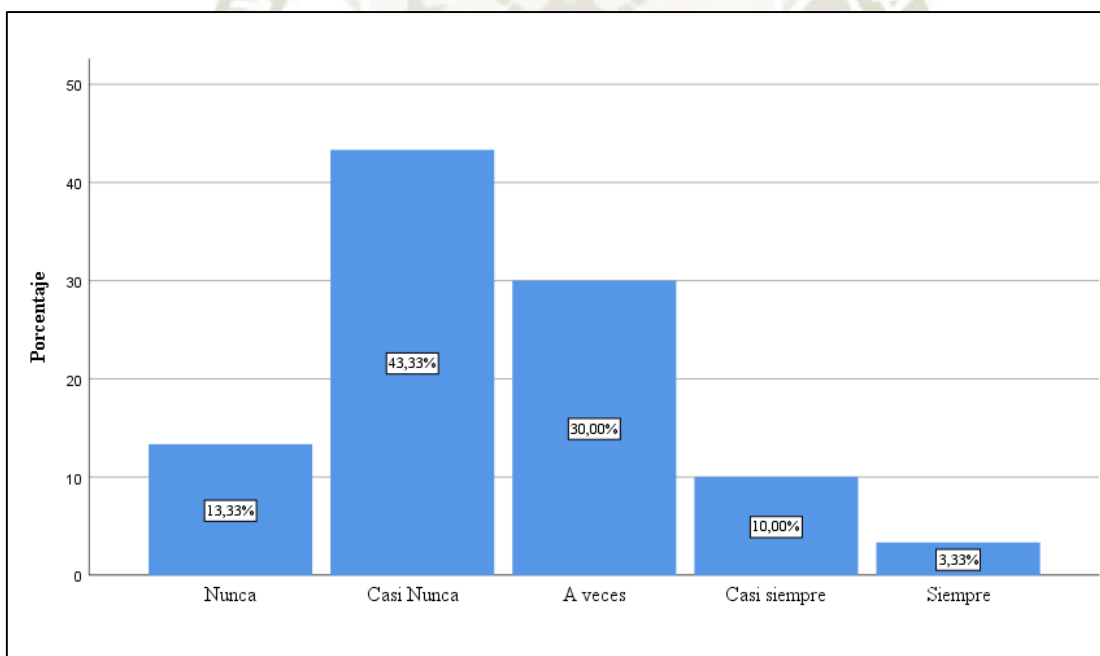
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Considera que la asignación de cargos presenta deficiencias La Empresa C&M PERÚ S.A.C?*, el 33.33% de los encuestados indicaron casi siempre, el 26.67% mencionaron a veces, el 20.00% afirmaron nunca, el 13.33% aseguraron casi nunca y el 6.67% refirieron que *la Asignación de roles presenta deficiencias en la empresa siempre*.



**Tabla 13**

*¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. tiene un plan de participación del personal en capacitación? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

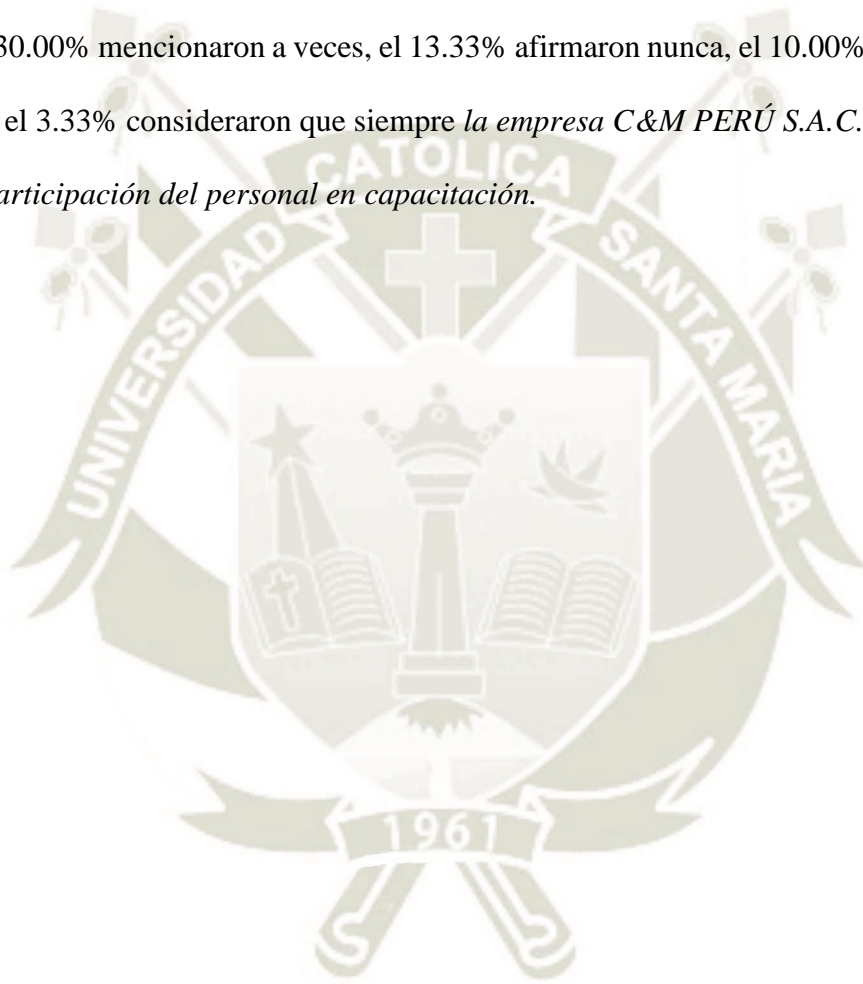
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	13,3
	Casi Nunca	13	43,3
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	3	10,0
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0



*Figura 13 ¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. tiene un plan de participación del personal en capacitación? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

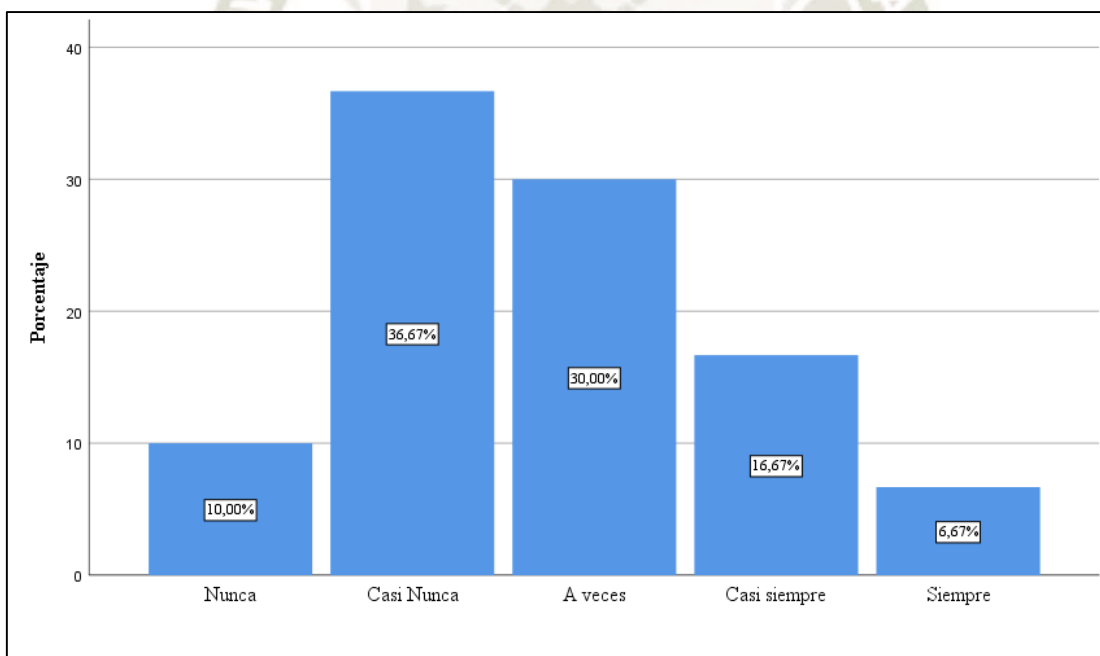
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. tiene un Plan de participación del personal en capacitación?*, el 43.33% de los encuestados indicaron casi nunca, el 30.00% mencionaron a veces, el 13.33% afirmaron nunca, el 10.00% refirieron casi siempre y el 3.33% consideraron que siempre *la empresa C&M PERÚ S.A.C. cuenta con un Plan de participación del personal en capacitación.*



**Tabla 14**

*¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. diseña políticas para el mejoramiento del Comportamiento organizacional? – Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

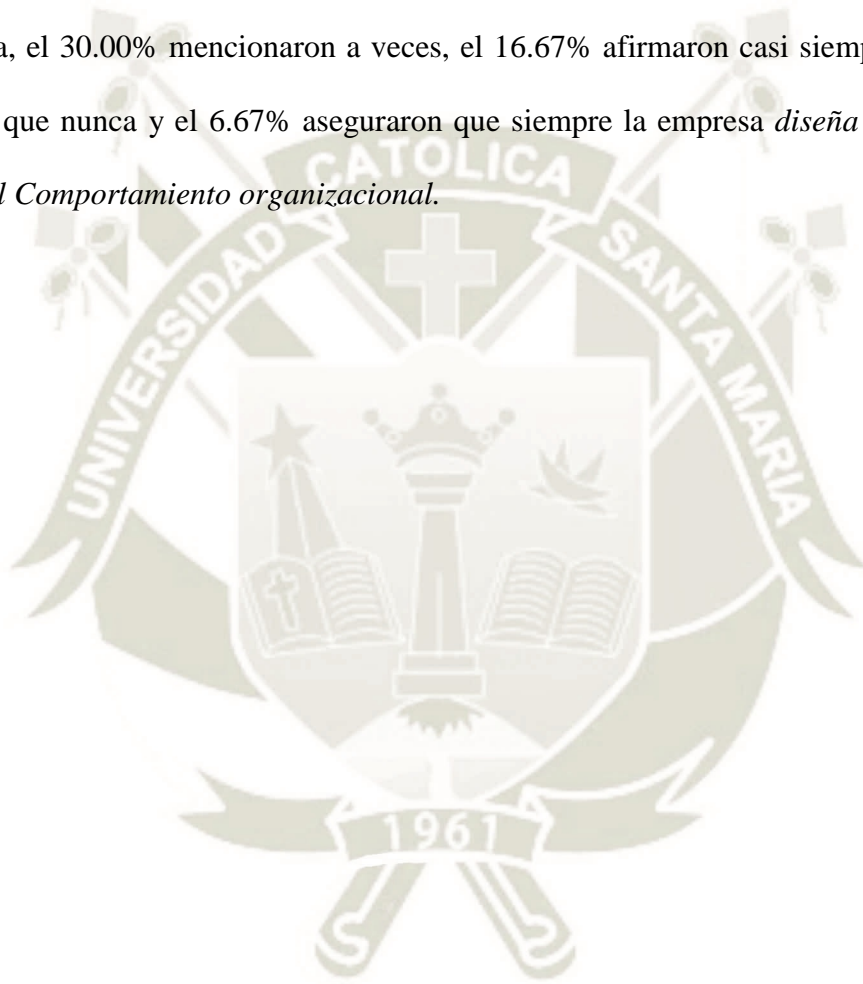
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi Nunca	11	36,7
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	5	16,7
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0



*Figura 14 ¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C. diseña políticas para mejorar el Comportamiento organizacional? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

En la encuesta realizada ante la pregunta *¿La Empresa C&M PERÚ S.A.C diseña políticas para mejorar el Comportamiento organizacional?*, el 36.67% de los encuestados indicaron casi nunca, el 30.00% mencionaron a veces, el 16.67% afirmaron casi siempre, el 10.00% refirieron que nunca y el 6.67% aseguraron que siempre la empresa *diseña políticas para mejorar el Comportamiento organizacional*.

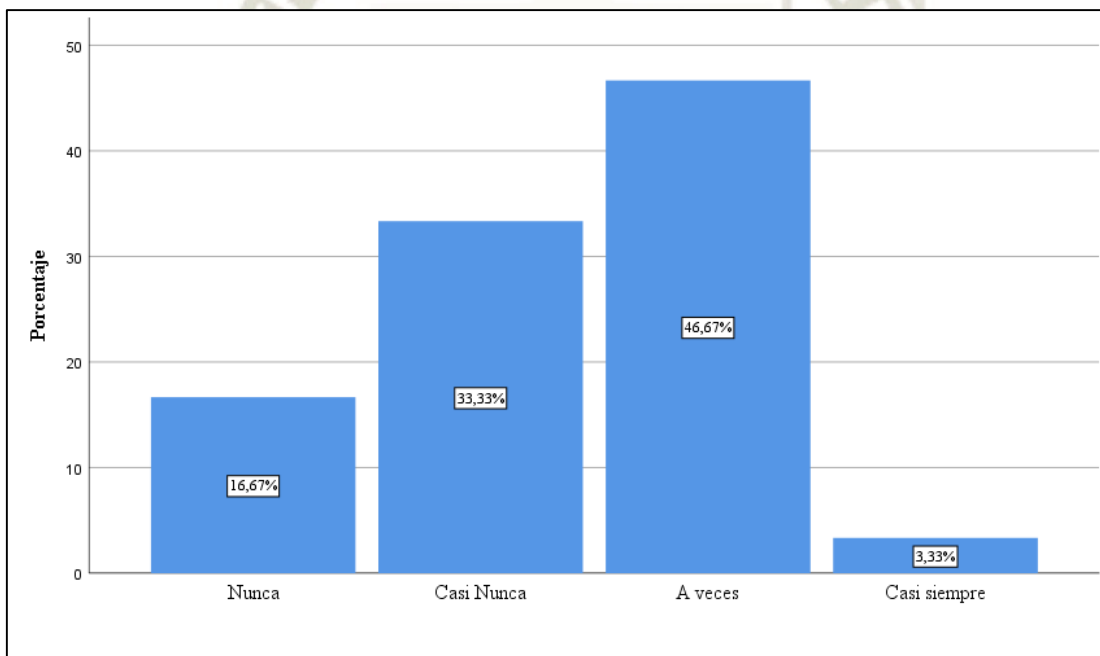


**Tabla 15**

*¿Se le ha designado responsabilidades específicas en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? -*

*Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	16,7
	Casi Nunca	10	33,3
	A veces	14	46,7
	Casi siempre	1	3,3
	Total	30	100,0



*Figura 15* Tabla 15 *¿Se le ha designado responsabilidades específicas en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

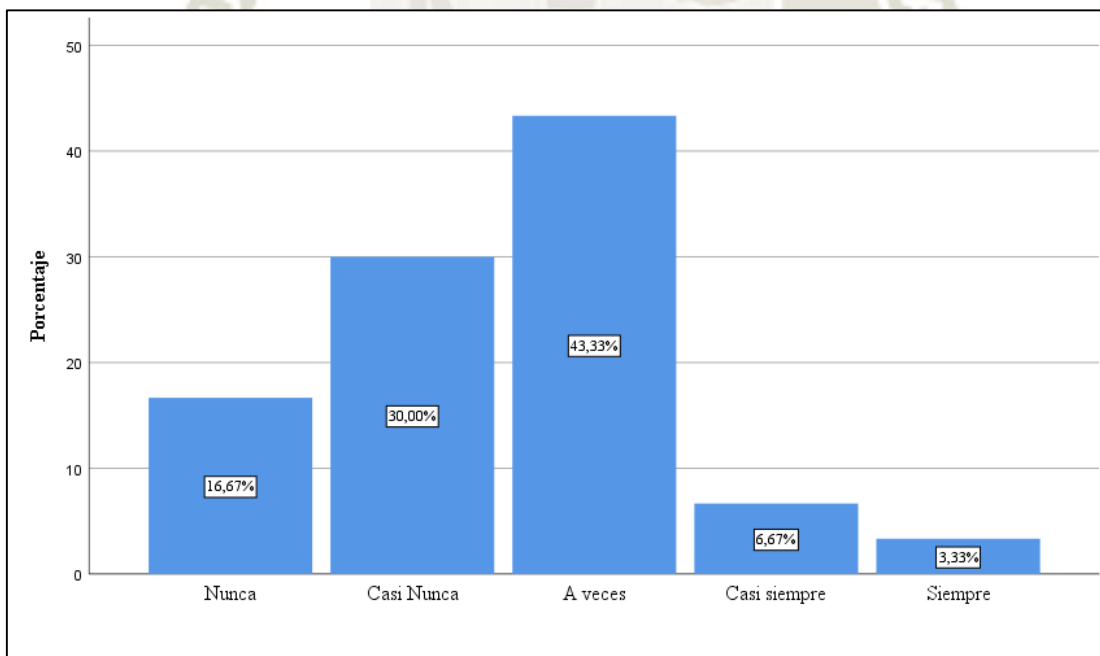
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Se le ha designado responsabilidades específicas en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.?*, el 46.67% de los encuestados indicaron a veces, el 33.33% mencionaron casi nunca, el 16.67% afirmaron nunca y el 3.33% refirieron que casi siempre se les ha designado responsabilidades en la empresa.



**Tabla 16**

*¿Se lleva un control apropiado de las asistencias del personal que garantice un seguimiento apropiado de la hora de ingreso y salida del personal que labora en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

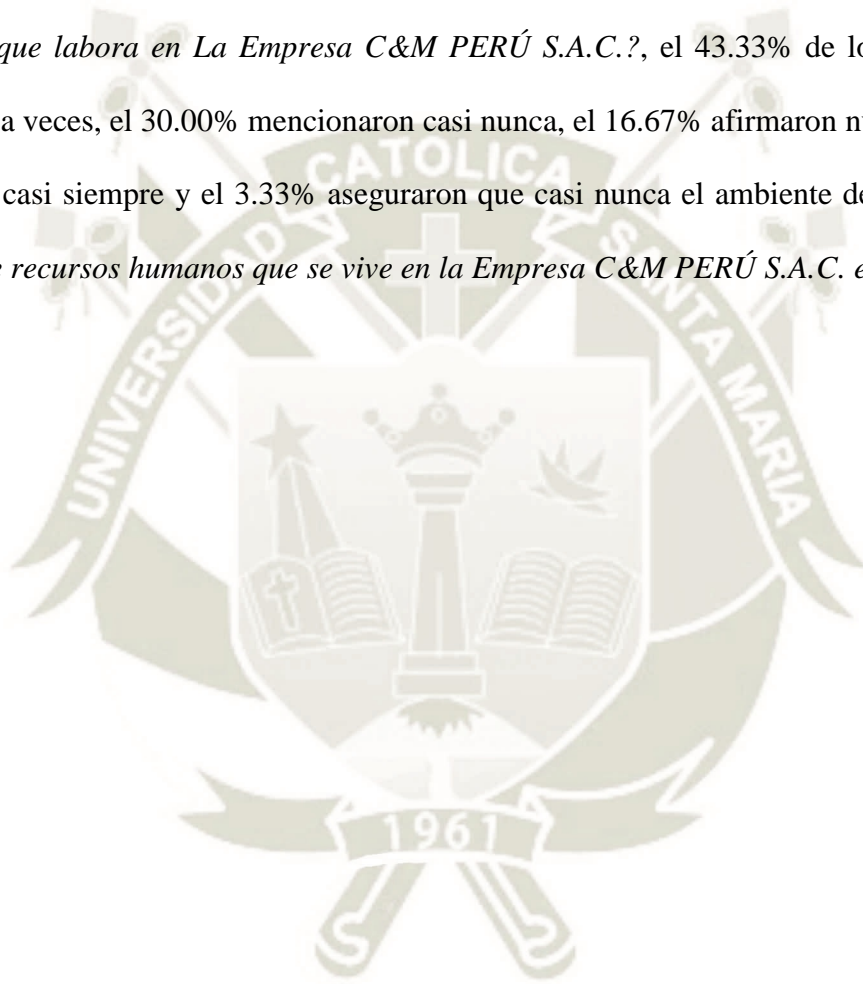
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	16,7
	Casi Nunca	9	30,0
	A veces	13	43,3
	Casi siempre	2	6,7
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0



*Figura 16 ¿Se lleva un control apropiado de las asistencias del personal que garantice un seguimiento apropiado de la hora de ingreso y salida del personal que labora en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

**Interpretación:**

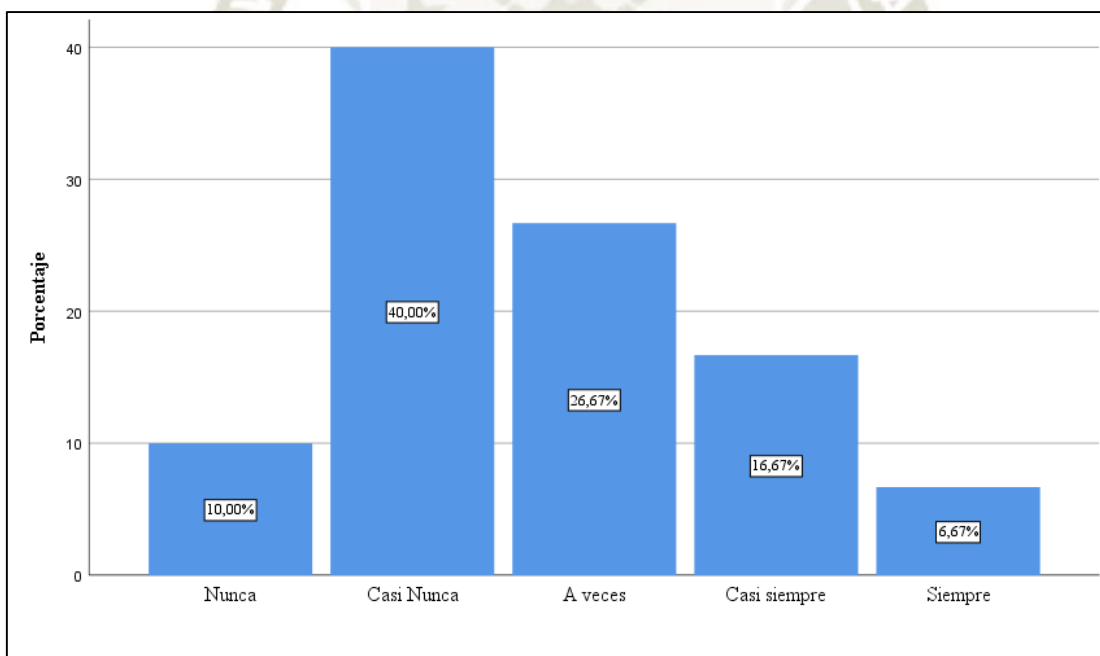
En la encuesta realizada ante la pregunta *¿Se lleva un control apropiado de las asistencias del personal que garantice un seguimiento apropiado de la hora de ingreso y salida del personal que labora en La Empresa C&M PERÚ S.A.C.?*, el 43.33% de los encuestados indicaron a veces, el 30.00% mencionaron casi nunca, el 16.67% afirmaron nunca, el 6.67% refirieron casi siempre y el 3.33% aseguraron que casi nunca el ambiente de *control en la gestión de recursos humanos que se vive en la Empresa C&M PERÚ S.A.C. es adecuado.*



**Tabla 17**

*¿Considera positivas las condiciones físicas en las que se desempeñan los empleados de La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi Nunca	12	40,0
	A veces	8	26,7
	Casi siempre	5	16,7
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0



*Figura 17 ¿Considera positivas las condiciones físicas en las que se desempeñan los empleados de La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

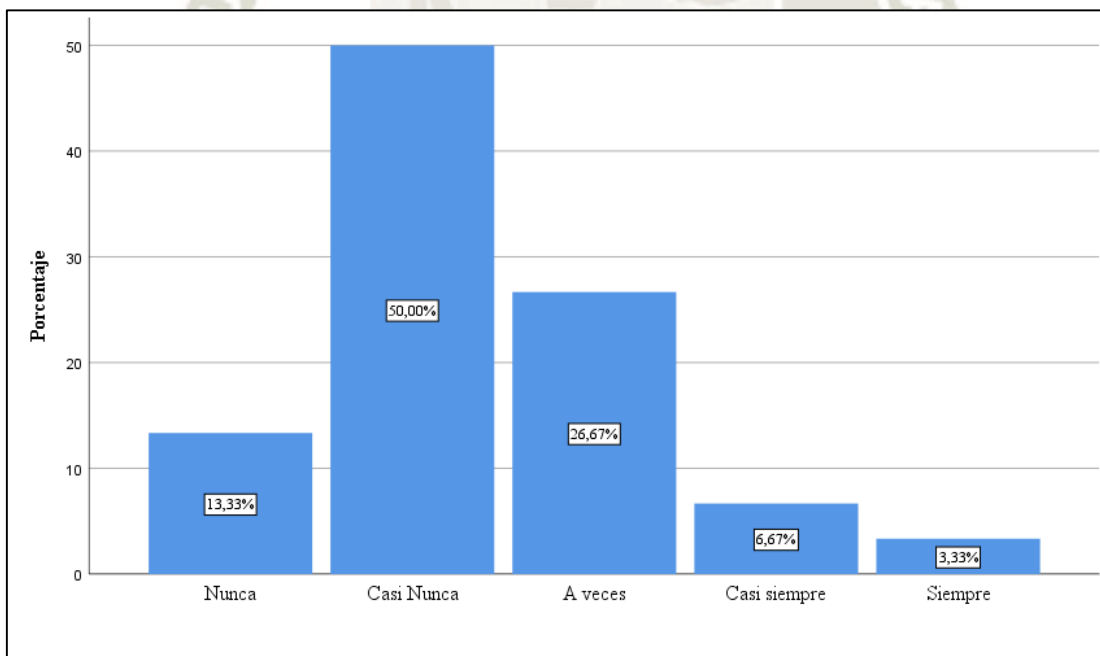
En la encuesta realizada, ante la pregunta *¿Considera positivas las condiciones físicas en las que se desempeñan los empleados La Empresa C&M PERÚ S.A.C.?*, el 40.00% de los encuestados indicaron casi nunca, el 26.67% mencionaron a veces, el 16.67% afirmaron casi siempre, el 10.00% refirieron nunca y el 6.67% consideraron que siempre son positivas las condiciones físicas en las que se desenvuelven los empleados de La Empresa C&M PERÚ S.A.C.



**Tabla 18**

*¿Se realizan evaluaciones antes, durante y después de realizadas las capacitaciones para determinar la mejora en el rendimiento del trabajador? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019.*

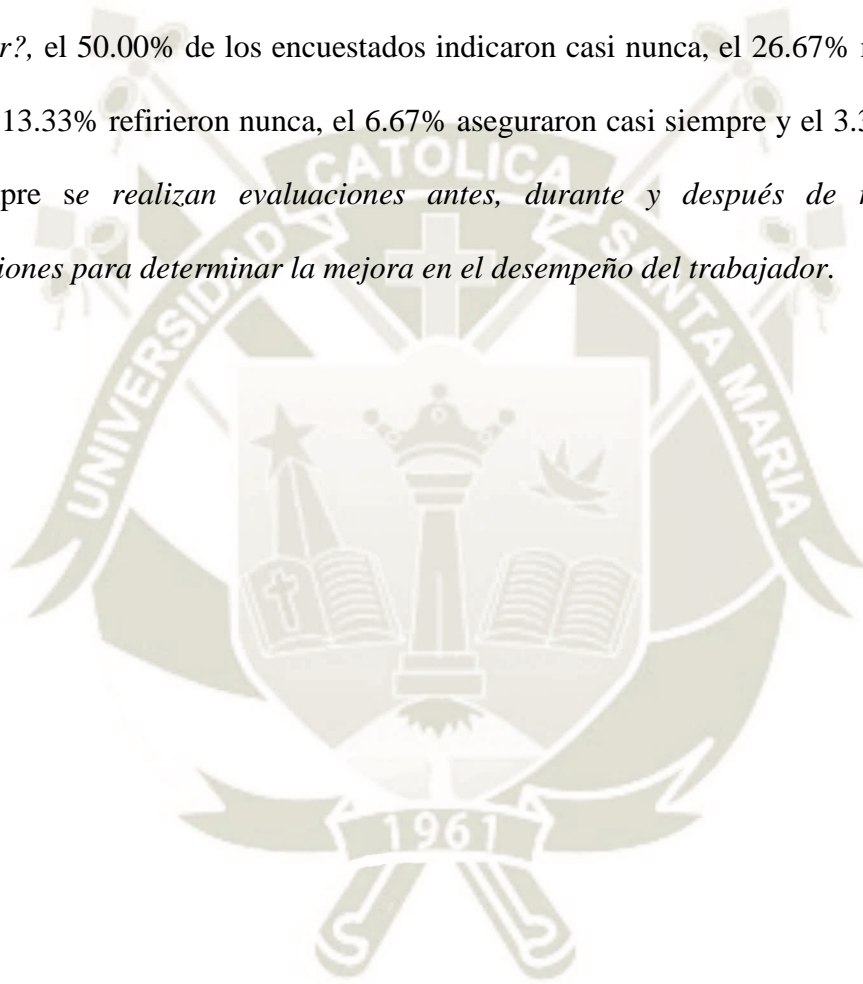
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	13,3
	Casi Nunca	15	50,0
	A veces	8	26,7
	Casi siempre	2	6,7
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0



*Figura 18 ¿Se realizan evaluaciones antes, durante y después de realizadas las capacitaciones para determinar la mejora en el rendimiento del trabajador? - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019.*

### **Interpretación:**

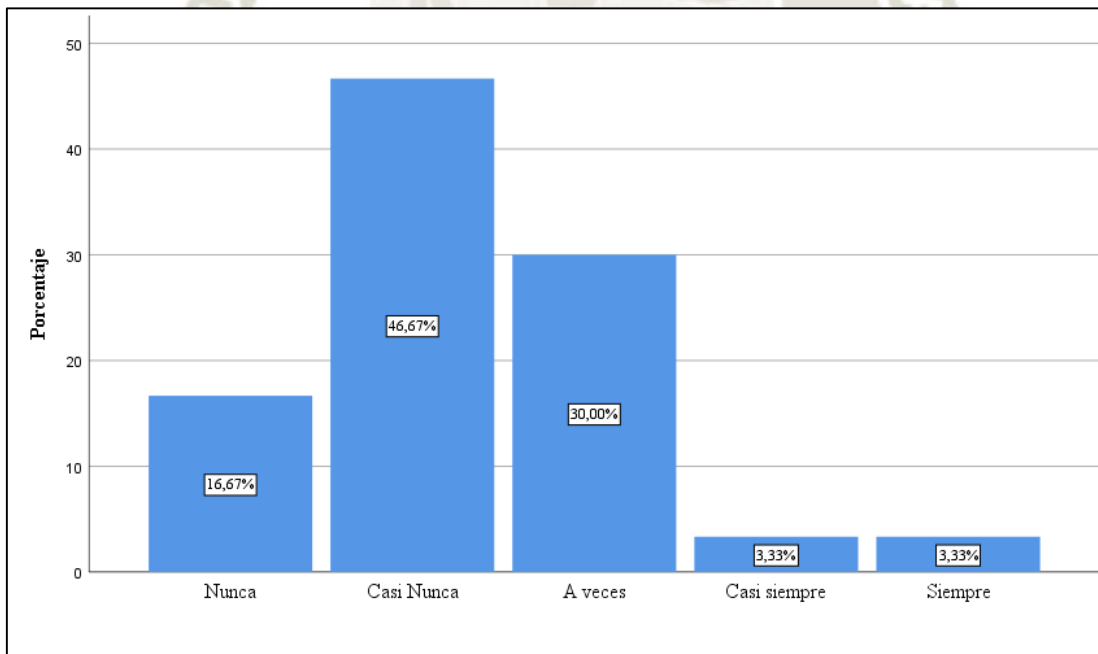
En la encuesta realizada, ante la pregunta *¿Se realizan evaluaciones antes, durante y después de realizadas las capacitaciones para determinar la mejora en el rendimiento del trabajador?*, el 50.00% de los encuestados indicaron casi nunca, el 26.67% mencionaron a veces, el 13.33% refirieron nunca, el 6.67% aseguraron casi siempre y el 3.33% afirmaron que siempre se realizan evaluaciones antes, durante y después de realizadas las capacitaciones para determinar la mejora en el desempeño del trabajador.



**Tabla 19**

*¿Existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan que el rendimiento eficiente de los trabajadores La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019*

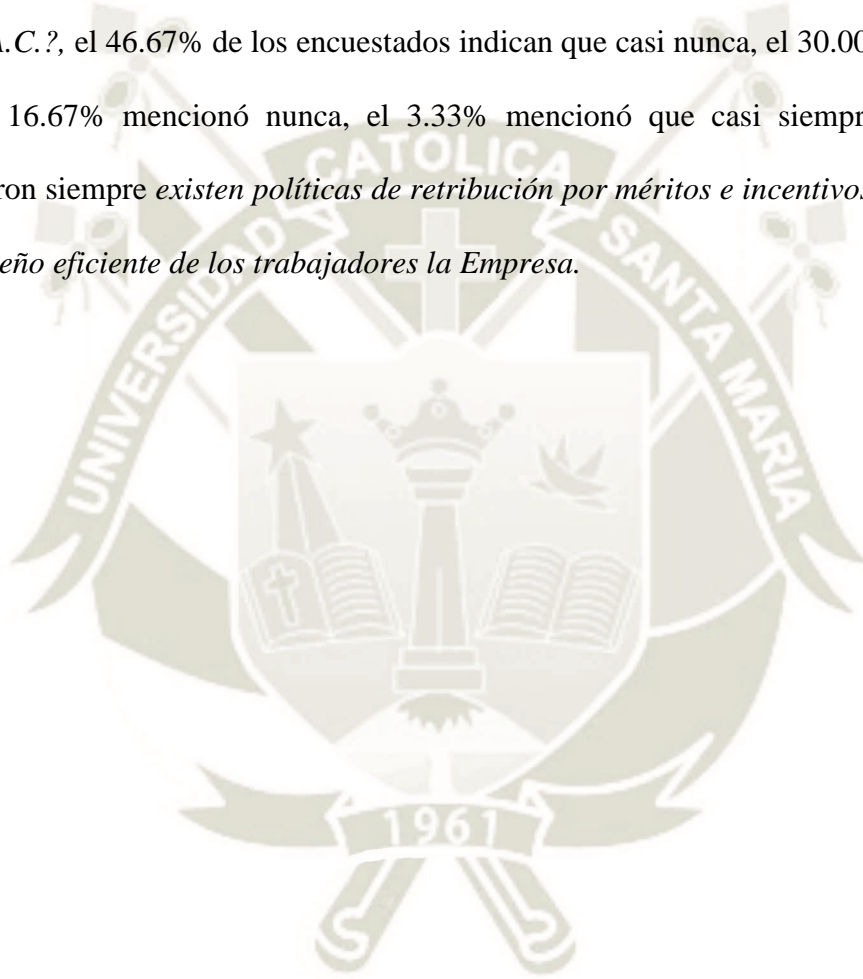
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	16,7
	Casi Nunca	14	46,7
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	1	3,3
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0



*Figura 19 ¿Existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan que el rendimiento eficiente de los trabajadores La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019*

### **Interpretación:**

En la encuesta realizada, ante la pregunta *¿Existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan el rendimiento eficiente de los trabajadores La Empresa C&M PERÚ S.A.C.?*, el 46.67% de los encuestados indican que casi nunca, el 30.00% menciona a veces, el 16.67% mencionó nunca, el 3.33% mencionó que casi siempre y el 3.33% consideraron siempre *existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan el desempeño eficiente de los trabajadores la Empresa.*

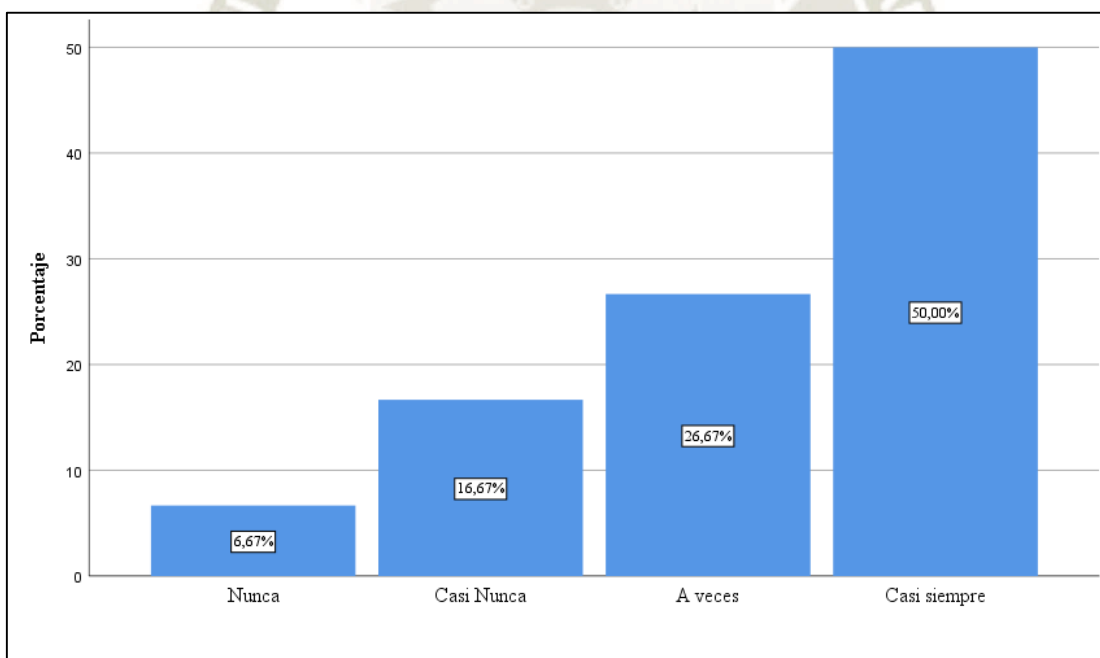


**Tabla 20**

*¿Conoce usted el manual de organización y funciones que definen las actividades de cada uno de los puestos, niveles de mando y responsabilidad de La Empresa C&M PERÚ*

*S.A.C.? - Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019*

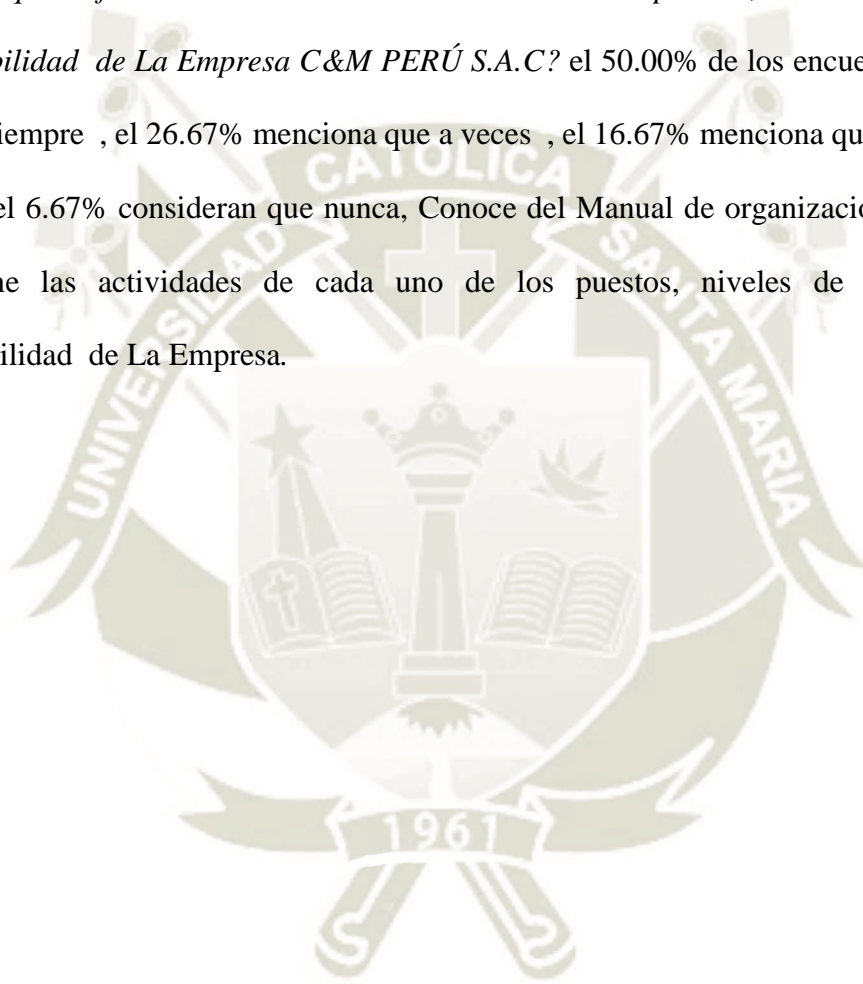
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi Nunca	5	16,7
	A veces	8	26,7
	Casi siempre	15	50,0
	Total	30	100,0



*Figura 20 ¿Conoce usted el manual de organización y funciones que definen las actividades de cada uno de los puestos, niveles de mando y responsabilidad de La Empresa C&M PERÚ S.A.C.? Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019*

### **Interpretación:**

En la encuesta realizada, ante la pregunta *¿ Conoce usted el manual de organización y funciones que define las actividades de cada uno de los puestos, niveles de mandos y responsabilidad de La Empresa C&M PERÚ S.A.C?* el 50.00% de los encuestados indican que casi siempre , el 26.67% menciona que a veces , el 16.67% menciona que casi nunca, y mientras el 6.67% consideran que nunca, Conoce del Manual de organización y funciones que define las actividades de cada uno de los puestos, niveles de autoridades y responsabilidad de La Empresa.

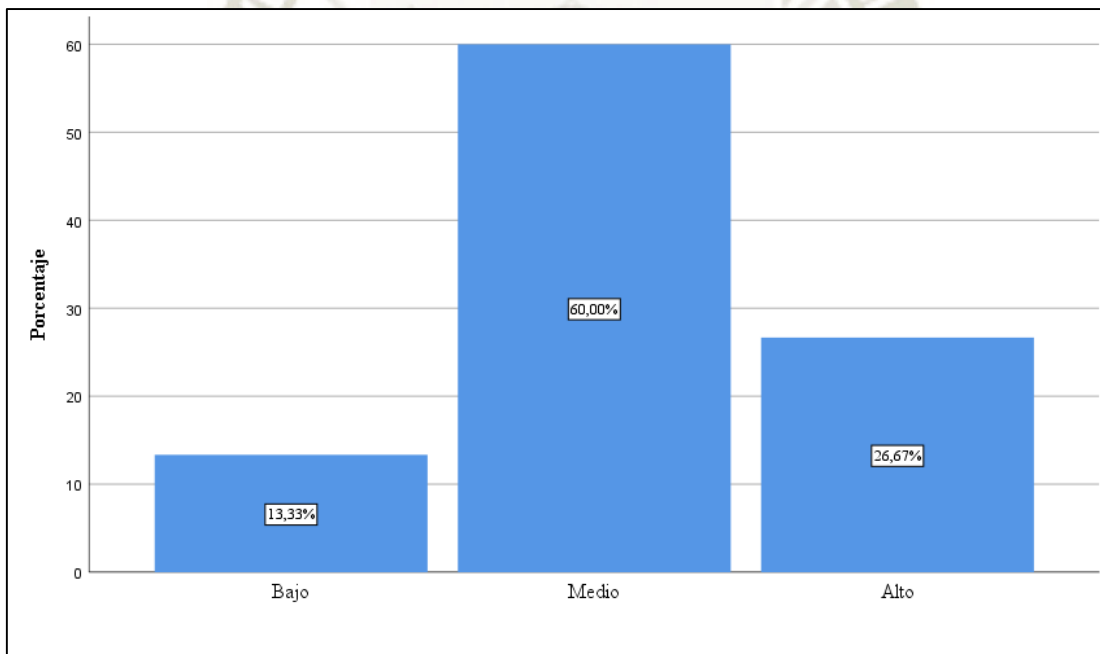


## CONTROL INTERNO

**Tabla 21**

Control Interno- Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	13,3
	Medio	18	60,0
	Alto	8	26,7
	Total	30	100,0



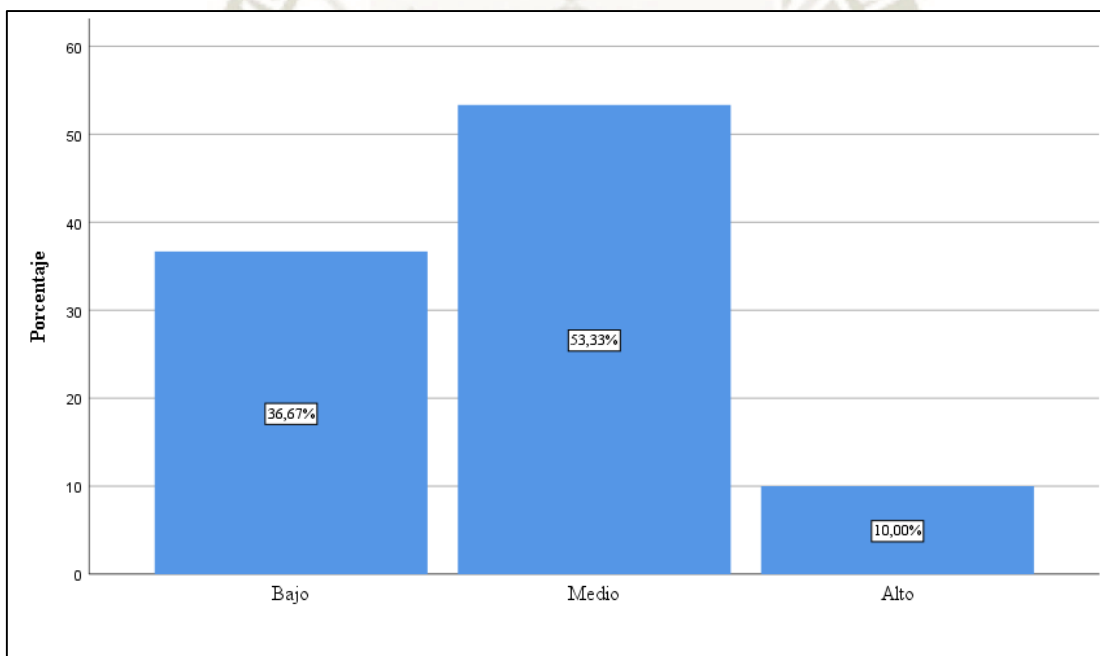
*Figura 21* Control Interno- Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019

## GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Tabla 22**

*Gestión de Recursos Humanos- Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	36,7
	Medio	16	53,3
	Alto	3	10,0
	Total	30	100,0



*Figura 22* Gestión de Recursos Humanos- Empresa C&M PERÚ S.A.C., Arequipa 2019

## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

**Tabla 23**

*Pruebas de normalidad de las variables Control Interno y Gestión de Recursos Humanos - Empresa C&M PERÚ S.A.C, Arequipa 2019*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,125	30	,200*	,976	30	,726
Gestión de Recursos Humanos	,088	30	,200*	,957	30	,264

### Interpretación

Se puede apreciar en la Tabla N°23 la prueba formal de normalidad que corresponde al test de Kolmogorov Smirnov o el test de Shapiro Wilk, donde según la prueba formal de normalidad correspondiente a la prueba estadística de Kolmogorov Smirnov, se obtiene un nivel de significancia mayor al 0.05 para ambas variables de investigación, lo cual nos conduce a concluir que el conjunto de datos sí sigue una distribución normal tanto para la variable Control Interno como para la variable Gestión de Recursos Humanos.

Asimismo, según la prueba formal de normalidad que muestra una normalidad en la distribución del conjunto de datos de ambas variables, es que se justifica la selección del análisis de correlación en función al estadístico de Pearson en coherencia con las pruebas estadísticas paramétricas.

Finalmente, para fines de interés del lector, se adjuntan también en la sección de anexos el análisis gráfico informal correspondiente a cada variable y que demuestran el cumplimiento

del supuesto de normalidad en la distribución de los datos de las variables, presentándose el histograma ajustado a la distribución de Gauss, el “Grafico Q-Q”, la gráfica de bigotes para el análisis de la no presencia de valores atípicos.



**Tabla 24**

*Relación entre el Control Interno y la Gestión de Recursos Humanos - Empresa C&M  
PERÚ S.A.C, Arequipa 2019.*

		Gestión de Recursos Humanos
Control Interno	Correlación de Pearson	,737
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

### **Interpretación**

Podemos apreciar en la Tabla N°24 el coeficiente de correlación estadística de Pearson aplicable para variables que siguen una distribución normal, así se aprecian los resultados formales de la prueba estadística aplicada para la comprobación de la hipótesis planteada que afirma que el ejercicio del Control Interno ejerce algún tipo de incidencia sobre la Gestión de Recursos Humanos en el personal de trabajo de la empresa C&M Perú S.A.C., Arequipa 2019.

Como se aprecia, el estadístico de Pearson muestra un nivel de significancia menor al 0.05, por lo que se acepta estadísticamente la hipótesis de que el Control Interno sí ejerce algún tipo de incidencia positiva sobre la Gestión de Recursos Humanos en la empresa C&M Perú S.A.C., Arequipa 2019, es decir, que un mejor y mayor control interno favorece una mejor gestión de recursos humanos, permitiendo que el personal trabaje en mejores condiciones respecto a su manejo.

## CONCLUSIONES

PRIMERA.- En base al primer objetivo se determinó a partir de los datos obtenidos de la investigación, se concluye que el estadístico de Pearson muestra un nivel de significancia menor al 0.05, por lo que se acepta estadísticamente la hipótesis de que el Control Interno sí ejerce algún tipo de incidencia positiva sobre la Gestión de Recursos Humanos en la empresa C&M Perú S.A.C., Arequipa 2019, es decir, un mejor y mayor control interno favorece la mejor gestión de recursos humanos, permitiendo que el personal trabaje en mejores condiciones respecto a su manejo.

SEGUNDA. - Según el segundo objetivo se concluye que, si se pudo describir la situación del control interno, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de control interno, dado que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno en la empresa C&M Perú S.A.C., el mismo que debe realizarse en forma permanente para detectar riesgos, fraudes o irregularidades

TERCERA.- Con respecto al tercer objetivo se concluye que si se pudo identificar los problemas en la gestión de recursos humanos de la empresa C&M PERU S.A.C , tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de Gestión de Recursos Humanos, donde el 75% de los encuestados consideraron que sería óptimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos para lograr los objetivos en la empresa C&M Perú S.A.C. con la finalidad de incrementar una buena gestión y una atención eficiente a los clientes.

CUARTA. – En base al cuarto objetivo se analizó que, si es posible y necesaria la realización de una Auditoría Interna la empresa C&M Perú S.A.C., con el informe de auditoría se

manifestaría a los directivos de manera concisa, la situación real administrativa, financiera, y legal de la empresa para las correctas tomas de decisiones. Así mejorar el Control Interno y su Gestión de Recursos Humanos.



## RECOMENDACIONES

PRIMERA. - Como primera recomendación es imprescindible que se debe dar más atención a la obtención de metas relacionadas al control interno en la empresa C&M Perú S.A.C, de acuerdo a las limitaciones y deficiencias encontradas en la aplicación del control interno, con el propósito de que el servicio que se le brinda al usuario sea de calidad.

SEGUNDA. - Se recomienda, a los directivos responsables de la empresa C&M Perú S.A.C. que deben motivar a los colaboradores de la organización por medio de incentivos. Se puede considerar recompensas estimulantes a la consideración que se hace de los trabajadores en diferentes situaciones, las inducciones y especializaciones de labores, condecoraciones como los ascensos y remuneraciones monetarias tales como bonos, con el propósito de que el colaborador se reconozca como parte del equipo que labora en la empresa y pueda optimizar su capacidad de rendimiento.

TERCERA. -También es recomendable y trascendental que los directivos de la empresa C&M Perú S.A.C. den a conocer el control interno a los colaboradores, además de incluir el mismo, con la correcta convocatoria selección y evaluación del perfil del personal a contratar. Pues de esta forma los trabajadores considerarán las necesidades de la empresa como organización y conseguirán las metas que se tracen y efectuarán los procedimientos necesarios para optimizar la rentabilidad y la preferencia de los clientes.

CUARTA. -Finalmente se recomienda a los directivos de la empresa C&M Perú S.A.C. que realicen una Auditoría Interna, por lo menos una vez al año para poder realizar un seguimiento a todo lo relacionado con la gestión de procesos y riesgos en la gestión, todo

esto servirá para analizar con mayor detalle el sistema Control Interno en la gestión de Recursos Humanos, además, facilitar a los directivos la toma de decisiones para que puedan ver oportunidades de mejora.



## REFERENCIAS

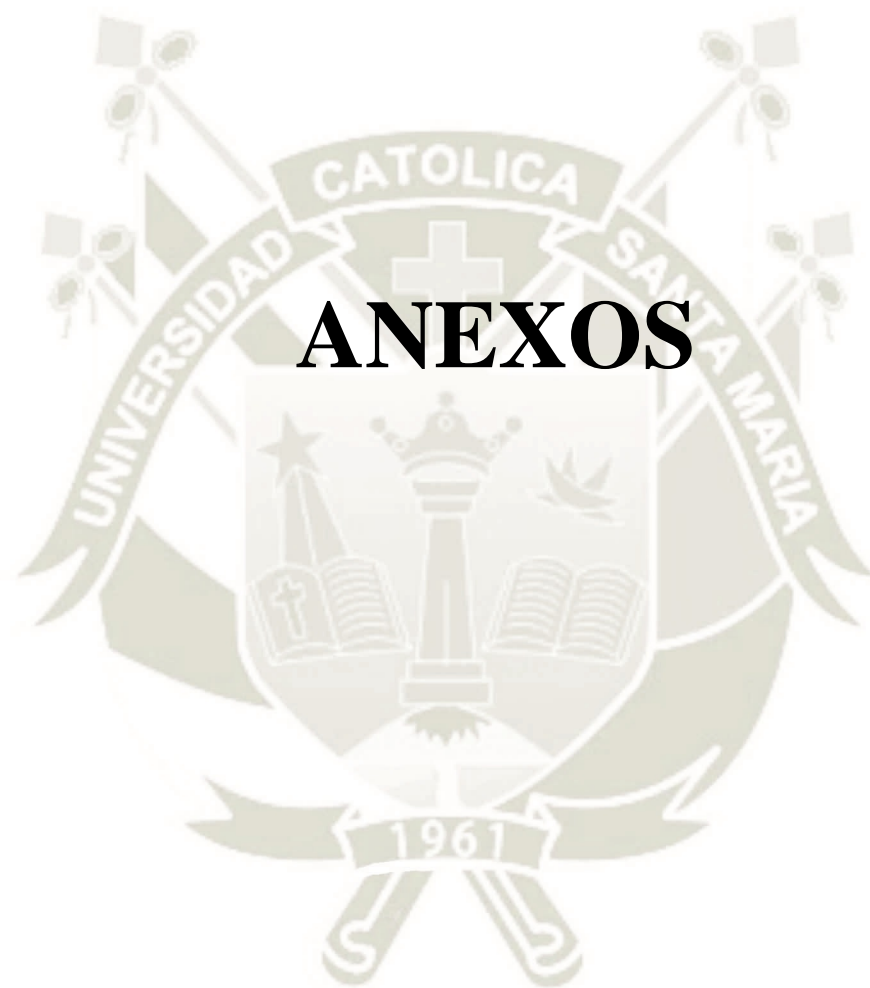
- Argandoña, M. (2010). *Control interno y administración de riesgo en la gestión pública*. Lima: Marketing Consultores.
- Cano, J. (2016). *Control interno en la gestión del área de recursos humanos, Municipalidad de San Marcos, 2015*. Tesis de titulación, Huaraz. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/1972/Tesis\\_51901.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/1972/Tesis_51901.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacon, W. (26 de 01 de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- Chavez, A., & De la Cruz, N. (2019). *Análisis del ambiente de control interno basado en el modelo Coso de una empresa de Transportes de la Región de San Martín*. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2367/Andrik\\_Trabajo\\_Bachillera\\_to\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2367/Andrik_Trabajo_Bachillera_to_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y), Tarapoto.
- Chile, S. (2018). *Gestión de recursos humanos y gestión del talento humano*. Lima. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3679/TRAB.SUF.PROF\\_CHILE%20CASTILLO%2c%20SOLANGE%20OLGUITA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3679/TRAB.SUF.PROF_CHILE%20CASTILLO%2c%20SOLANGE%20OLGUITA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Del Toro, J. (2005). *Control interno, Programa de preparación económica para cuadros*. La Habana.
- García. (2015). *Capacitación de Personal para crecer*. Scielo.
- Manrique, N. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel Pastoruri Independencia Huaraz, 2014*. Tesis de maestría, Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_MANRIQUE\\_TORRE\\_NICES\\_PERPETUA.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES_PERPETUA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Mejía, D. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de los recursos humanos de la empresa hostel "Monterrey" EIRL, Lima 2017*. Tesis de titulación, Lima. Obtenido de [http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8275/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_MEJIA\\_LOPEZ\\_DILCIA\\_MADALEYNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8275/CONTROL_INTERNO_GESTION_MEJIA_LOPEZ_DILCIA_MADALEYNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pardo. (2017). *Remuneración e incentivos laborales*. Scielo.
- Roque, E. (2019). *Identificación de peligros y evaluación de riesgos en la empresa servicios Arysta SAC*. Tesis de titulación, Villa El Salvador. Obtenido de [http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/123/1/Roque\\_Elvira\\_Trabajo\\_de\\_Suficiencia\\_2019.pdf](http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/123/1/Roque_Elvira_Trabajo_de_Suficiencia_2019.pdf)
- Rusenas, O. (1999). *Manual de auditoría interna y operativa*.
- Serrano, P. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del Cantón Machala*. Tesis de titulación,

Machala. Obtenido de  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11787/1/TTUACE-2017-CA-CD00153.pdf>

Solano . (2013). Remuneracion salarial eficiente . *Redalyc*.

Torrigo. (2014). La seleccion de personal. *Redalyc*, 30.





**ANEXO A: CUADRO DE VARIABLES**

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Sub indicadores</b>
<b>Variable independiente CONTROL INTERNO</b>	Ambiente de control	Evaluación del Manual de Perfiles del Puesto.
		Revisión del Plan Anual de Contrataciones del Personal.
	Evaluación de riesgos	Revisión del Plan de Gestión de Riesgos.
		Registro de capacitación sobre administración de riesgos.
	Actividades de control	Revisión del Cuadro de Asignación de Personal.
		Revisión del Presupuesto Analítico de Personal.
	Información	Revisión del Plan de Sistemas de Información.
		Difusión oportuna de la información al personal.
Supervisión	Evaluación del Plan Anual de Capacitación.	
	Evaluación del Plan Operativo Institucional.	
<b>Variable dependiente GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	Proceso de selección	Convocatoria o búsqueda
		Evaluación
	Pago de remuneraciones	Selección y contratación
		Capacitación
Capacitaciones de personal	Ordinarias, extraordinarias y especiales.	
	Fijas y variables Principal y accesoria	
<b>Variable dependiente AUDITORIA INTERNA</b>	La Auditoría Interna	Organización de una capacitación en una empresa.
		Eficiencia de la Auditoría Interna

**ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es la incidencia del Control Interno sobre la gestión de Recursos Humanos de la empresa C&M Perú S.A.C. – AREQUIPA – 2018?	Determinar la incidencia del Control Interno sobre la gestión de Recursos Humanos de la empresa C&M Perú S.A.C. – AREQUIPA – 2019.	El control interno influye positivamente en la gestión de recursos humanos de la empresa C&M Perú S.A.C. – AREQUIPA – 2019.	<b>Técnica:</b> Encuesta	<b>Método:</b> Descriptivo.  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> Descriptivo simple  <b>Muestra:</b> 30 trabajadores
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>			
¿Cómo es el Control Interno de la empresa C&M Perú S.A.C. – AREQUIPA – 2019?	<b>Analizar el Control Interno de la empresa C&amp;M Perú S.A.C. – AREQUIPA – 2019.</b>			
¿Cómo es la gestión de Recursos Humanos de la empresa C&M Perú S.A.C. – AREQUIPA – 2019?	<b>Analizar la gestión de Recursos Humanos de la empresa C&amp;M</b>			

<p>¿Como influiría la realización de una Auditoría Interna en el control interno de gestión de Recursos Humanos en la empresa C&amp;M Perú S.A.C- AREQUIPA - 2019?</p>	<p><b>Perú S.A.C. – AREQUIPA – 2019.</b></p> <p><b>Analizar la posible aplicación de una Auditoria Interna la empresa C&amp;M Perú S.A.C. – AREQUIPA – 2019.</b></p>			
--	--	--	--	--

## ANEXO C: CUESTIONARIO

El presente cuestionario de investigación se realizó para conocer El Control Interno y su incidencia en la Gestión de Recursos Humanos en la empresa C&M PERÚ S.A.C – Arequipa – 2019

### Escalas de medición

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N R O	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	¿Sabe usted qué es el Control Interno y cuáles son sus beneficios?					
2	¿En su opinión, la empresa C&M PERÚ S.A.C. emplea la Evaluación de objetivos?					
3	¿Está Ud. de acuerdo con la implementación de las Actividades de Control la empresa C&M PERÚ S.A.C.?					
4	¿Cree Ud. que el control interno contribuye a la evaluación de riesgos?					
5	¿El ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en la empresa C&M PERÚ S.A.C. es adecuado?					
6	¿Cree Ud. que un control interno va a minimizar los riesgos en la gestión de recursos humanos la empresa C&M PERÚ S.A.C.?					
7	¿Utiliza Ud. los componentes del control interno en las labores que desempeña?					
8	¿Sabe Ud. que un control interno en una empresa permite la prevención de los riesgos?					
9	¿Se utiliza el Control Previo en las funciones asignadas al personal LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C.?					
10	¿LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C. aplica el Control Simultáneo para mejorar su gestión de recursos humanos?					
11	¿Cree Ud. Que LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C. realiza un adecuado Desempeño organizacional?					
12	¿Considera que la Asignación de roles presenta deficiencias LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C.?					
13	¿LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C. cuenta con un Plan de participación del personal en capacitación?					
14	¿LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C diseña políticas para mejorar el Comportamiento organizacional?					
15	¿Se le ha designado responsabilidades en LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C.?					
16	¿Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal que garantice un					

	monitoreo apropiado de la hora de ingreso y salida del personal que labora en LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C.?				
17	¿Considera positivas las condiciones físicas en las que se desenvuelven los empleados de LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C.?				
18	¿Se realizan evaluaciones antes, durante y después de realizados las capacitaciones para determinar la mejora en el desempeño del trabajador?				
19	¿Existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan el desempeño eficiente de los trabajadores LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C.?				
20	¿Conoce del Manual de organización y funciones que definen las actividades de cada uno de los puestos, niveles de autoridades y responsabilidad LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C.?				
21	¿Conoce del Manual de organización y funciones que definen las actividades de cada uno de los puestos, niveles de autoridades y responsabilidad LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C.?				
22	¿Conoce del Manual de organización y funciones que definen las actividades de cada uno de los puestos, niveles de autoridades y responsabilidad LA EMPRESA C&M PERÚ S.A.C.?				

