



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA  
DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA  
"COMERCIALIZADORA ELECTROCENTRO S.A." -  
HUANCAYO, 2017**

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

**AUTORA:**

**BACH. EVELYN LILIANA LOPEZ PAPUICO**

**ASESOR:**

**MGTR. CPC JULIO JAVIER MONTANA BARBUDA**

**LIMA - PERÚ**

**2018**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA  
DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA  
"COMERCIALIZADORA ELECTROCENTRO S.A." -  
HUANCAYO, 2017**

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

**AUTORA:**

**BACH. EVELYN LILIANA LOPEZ PAPUICO**

**ASESOR:**

**MGTR. CPC JULIO JAVIER MONTANA BARBUDA**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**JURADO Y EVALUADOR DE TESIS**

---

**DR(A). ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS**  
**PRESIDENTE**

---

**MGTR. DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. VICTOR HUGO ARMIJO GARCIA**  
**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haber derramado bendiciones para culminar mi proyecto estando en los peores momentos de mi vida. A mi madre Elva Papuico Ríos y hermanas por confiar en mí y anhelar siempre lo mejor, gracias por cada consejo que me incentivo a seguir adelante y progresar como persona.

Al Asesor por su dedicación, apoyo y sabiduría para realizar satisfactoriamente el informe final de la investigación.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

## DEDICATORIA

En primer lugar, a dios que me ha  
dado fortaleza y sabiduría para  
continuar con mi proyecto.

A mí amada Madre Elva Papuico por  
darme su apoyo incondicional para  
no rendirme y ser una gran persona.

A mis hermanas quienes con sus  
palabras de aliento no me dejaban  
decaer para que siguiera adelante y  
siempre sea perseverante y cumpla  
con mis ideales.

A un amigo especial quien sin  
esperar nada a cambio compartió su  
tiempo, conocimiento, alegrías  
estando a mi lado apoyándome para  
lograr, realizarme y lograr que este  
sueño se haga realidad.

## **RESUMEN**

El propósito del presente informe de investigación fue investigar sobre la importancia del control interno en mejora de la gestión del área de recursos humanos de la empresa, "COMERCIALIZADORA ELECTROCENTRO S.A.", en esta empresa a pesar de contar con un sistema de control interno se tienen problemas en la gestión del área de recursos humanos lo que hace difícil alcanzar algunos objetivos de la empresa. El objetivo principal de esta investigación: Determinar y describir las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017, así mismo la aplicación del sistema COSO. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda empresa en nuestro caso empresa "Comercializadora Electrocentro S.A", La conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control interno.

**PALABRAS CLAVES:** Control Interno, Recursos Humanos, Trabajadores.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research report was to investigate the importance of internal control in improving the management of the human resources area of the company, "COMERCIALIZADORA ELECTROCENTRO SA", in this company despite having an internal control system they have problems in the management of the area of human resources which makes it difficult to achieve some objectives of the company. The main objective of this investigation: Determine and describe the characteristics of internal control in the area of Human Resources of the companies of the commerce sector of Peru: case company "Comercializadora Electrocentro S.A" - Huancayo 2017, likewise the application of the COSO system. The design of the research was non-experimental, correlational with a (qualitative) approach, considered as applied research, due to the practical scope, applications supported by standards and technical instruments for gathering information. The results and the analysis of the investigation showed that there is inadequate internal control that partially makes it impossible to comply with the main objectives of any company in our case company "Comercializadora Electrocentro SA". The conclusions would be summarized in the need for implementation of an efficient and effective internal control system.

**KEYWORDS:** Internal Control, Human Resources, Workers.

## INDICE

CARATULA.....	i
CONTRACARATULA.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA.....</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes.....	18
2.1.1. Internacionales.....	18
2.1.2. Nacionales.....	25
2.1.3. Regionales.....	31
2.1.4. Locales.....	33



2.2. Bases Teóricas.....	38
2.2.1. Teoría del Control Interno.....	38
2.2.2. Teoría de los Recursos Humanos.....	45
2.2.3. Datos de la Empresa.....	65
2.3. Marco conceptual.....	68
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>71</b>
3.1. Diseño de Investigación.....	71
3.2. Población y Muestra.....	71
3.3. Técnicas e Instrumentos.....	71
3.4. Recolección de Información.....	71
3.4.1. Técnicas.....	71
3.4.2. Instrumentos.....	71
3.4.3 Plan de Análisis.....	72
3.4.4 Matriz de consistencia.....	73
3.5 Principios éticos.....	74
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>74</b>

4.1. Resultado.....	74
4.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	75
4.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	85
4.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	88
4.2. Análisis de los resultados.....	94
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>102</b>
5.1. Respecto al objetivo 1.....	102
5.2. Respecto al objetivo 2.....	102
5.3. Respecto al objetivo 3.....	103
5.4. Conclusión General.....	103
<b>VI. ASPECTO COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>105</b>
6.1. Referencias Bibliográficas.....	105
6.2. Anexos.....	110
6.3. Modelo de Ficha Bibliográfica.....	114

## **I. INTRODUCCIÓN**

El Control Interno es considerado como una herramienta que tiene por finalidad brindar información para el uso de los directivos, toma de decisiones, evitando de esta manera errores y fraudes. Es un proceso llevado a cabo por la alta dirección para proporcionar un grado de seguridad y optimizar el uso de los recursos económicos y financieros beneficiando así a los dueños y clientes. En el caso de nuestra empresa se ha determinado el problema en la falta de competitividad de las empresas de comercialización y distribución de energía eléctrica ubicada en la región Junín; es decir no se dispone de economía, eficiencia, efectividad y mejora continua, todo esto aunado a que muchas veces los derechos de los trabajadores no son respetados. Este trabajo tiene como objetivo utilizar la información del control interno de los recursos humanos como herramienta para la competitividad de las empresas cuyo giro sea distribución y comercialización de energía eléctrica en nuestro caso en la región Junín.

Este trabajo está formulado en base a las normas de la UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE y tiene por objeto facilitar la obtención del Título Profesional de Contador Público.

Afirma que la administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales

relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización, en la actualidad las técnicas de selección del personal tiene que ser más subjetivas y más afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicosométricas y los exámenes médicos. El Departamento de Recursos Humanos (DRH) es esencialmente de servicios, sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos. Entre sus funciones más esenciales podemos destacar las siguientes:

- a. Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
- b. Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- c. Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- d. Reclutar al personal idóneo para cada puesto.

- e. Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- f. Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
- g. Llevar el control de beneficios de los empleados.
- h. Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- i. Supervisar la administración de los programas de prueba.
- j. Desarrollar un marco personal basado en competencias.
- k. Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, ya que permite a la empresa triunfar en los distintos mercados nacionales y globales.

El papel y la función de Recursos Humanos de la empresa consisten en las siguientes:

I) Identificación y desarrollo de las competencias claves necesarias para respaldar el negocio, una vez identificadas se ponen en marcha estrategias para desarrollar o adquirir las competencias claves. La función empresarial es también responsable de monitorizar el progreso de desarrollo.

II) Desarrollo de talento Ejecutivo, los recursos humanos de la empresa es responsable de los sistemas que identifican y desarrollan el personal con mayor potencial de toda la organización, preparándolo junto a los

directivos presentes, para alcanzar los objetivos empresariales presentes y futuros, incluyendo la planificación de sucesiones.

III) Desarrollo de iniciativas de formación y desarrollo para respaldar la cultura, los valores y los principios operativos comunes, utilizando las sesiones de formación y desarrollo como vehículos de comunicación para desarrollar, implementar y sostener este principio.

IV) Desarrollo de modelos para la evaluación y retribución de los empleados, los recursos humanos de la empresa identifica los modelos empresariales para la contratación, el juicio y la evaluación de los empleados.

V) Desarrollo e implementación de políticas y programas de gestión de la actuación y la retribución para utilizarse en todas las compañías operativas, atendiendo a que objetivos son los logros que se pretenden alcanzar con la ejecución de una acción.

Los objetivos de la administración de Recursos Humanos se derivan de las metas de la empresa completa, los cuales, en toda organización, son la creación o distribución de algún producto o servicio. El principal objetivo de la Administración de Recursos Humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social, **Velasco (2012)**.

**Relaciones Laborales:** el subsistema de mantenimiento de recursos humanos cobija también las relaciones de la propia organización con las entidades que representan a sus empleados: los sindicatos, estas

relaciones se denominan relaciones laborales porque tienen que ver con el trabajo del personal y son negociadas y acordadas con los sindicatos, las relaciones laborales se basan en la política de la organización frente a las exigencias y demás aspectos que esgrimen los sindicatos.

**La Políticas de Relaciones Laborales:** nos dice que de las relaciones con los sindicatos refleja de modo directo la ideología, la cultura y los valores asumidos por la alta administración de la organización, los cuales a su vez están influenciados por la etapa del desarrollo del sindicalismo, por el régimen político del gobierno y por la situación coyuntural de la economía del país entre otros factores ambientales. Entre las políticas de relaciones laborales que la organización puede adoptar podemos definir:

**Política Paternalista:** está caracterizada por aceptar con facilidad y rapidez las reivindicaciones de los trabajadores, sea por inseguridad, falta de habilidad o incompetencia en las negociaciones con los líderes sindicales. Cada concesión representa para la empresa un costo adicional. Esta actitud cortoplacista, orientada hacia la solución de problemas, debilita la organización y transmite inseguridad a los gerentes y supervisores de primera línea frente a las constantes presiones sindicales.

**Política autocrática:** está caracterizada por la postura rígida de la organización que actúa de modo arbitrario y legalista para conceder lo estipulado por ley, por convenio colectivo y de acuerdo con sus intereses, no siempre se atienden las reivindicaciones, lo cual provoca

el surgimiento de focos de indisciplina y grupos de oposición en el sindicato frente a los fracasos en los intentos de negociación. La supervisión es servil ante los superiores pero rígida con los subordinados. Esta política autocrática no puede sostenerse por mucho tiempo, causa frustración e indignación en el personal.

**Política de reciprocidad:** se basa en la reciprocidad, en la relación entre la organización empresarial y el sindicato. Las reivindicaciones se resuelven de modo directo y exclusivo entre la dirección de la empresa y la del sindicato; la participación de los trabajadores y los supervisores es escasa.

**Política participativa:** está caracterizada por considerar que las relaciones laborales involucran al sindicato y los trabajadores por un lado, y a la organización, a los dirigentes y a los supervisores por el otro. Presupone que las soluciones se negocien y discutan con datos concretos, objetivos y racionales, y que no se sustenten en opiniones personales. Esta política basada en el consenso entre las partes es preventiva y no correctiva, pues se anticipa a los problemas o por lo menos, la trata cuando son controlables **Chiavenato, (1999).**

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Comercializadora Electrocentro S.A Huancayo 2017?



Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno en el área de Recursos Humanos de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017.
3. Hacer un Análisis comparativo de las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017.

El presente proyecto de investigación se justifica porque contribuirá a solucionar la problemática de la falta de competitividad de las empresas cuyo giro sea distribución y comercialización de energía eléctrica en nuestro caso en la región Junín y esperamos aportar solución en los problemas en el área de recursos humanos de otras empresas en el resto del Perú, buscando la competitividad de estas y el reconocimiento de los derechos de los trabajadores.

El control interno de los recursos humanos facilita la competitividad de las empresas; cuyo giro sea distribución y comercialización de energía eléctrica en nuestro caso en la región Junín mediante los procedimientos y técnicas, así como los resultados del desempeño y productividad laboral de los colaboradores.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

**Alpusig (2012)**, en su tesis titulada: EL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL LA EMPRESA VIVERO FORESTAL BELISARIO QUEVEDO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA EN EL AÑO 2011. Realizado en la ciudad de Ambato, tuvo como objetivo principal, determinar el Control Interno en el Departamento de Recursos humanos a través del informe COSO para optimizar la productividad de la empresa Vivero Forestal Belisario Quevedo. Tuvo como diseño de investigación el presente trabajo que se realizara en términos cualitativos ya que se interpretó el análisis de la problemática detectada y cuantitativa porque se obtuvo datos numéricos que fueron tabulados estadísticamente

mediante el programa Excel 2007. El presente estudio conjuga una investigación de campo con una bibliográfica y documental, tendiente a solucionar la demanda que exigió, un Control Interno en el Departamento de Recursos Humanos para acrecentar la productividad en la Empresa.

Y llego a las siguientes conclusiones:

Según el análisis realizado y sobre la base de los objetivos de la investigación se determinaron las siguientes conclusiones:

1. No existe un manual de control interno formalmente establecido, la carencia de este instrumento, las actividades administrativas, contable y financieras funcionan normalmente sobre la base del conocimiento práctico adquirido por la experiencia de sus empleados.
2. No existen políticas establecidas con claridad, la mayor parte de decisiones se las hace de forma impositiva, por este motivo los trabajadores acatan temporalmente o hacen caso omiso de las mismas.
3. Existe una persona responsable de actualizar los expedientes de empleados y trabajadores de la organización, pero no ejecuta un adecuado control interno lo que genera problemas en el departamento de Recursos Humanos.
4. Existen muchas deficiencias en el departamento de Recursos Humanos por no contar con un manual de funciones lo que ha conllevado a un trabajo aislado y de acuerdo a sus conveniencias.
5. Dentro del proceso productivo existen inconvenientes especialmente en el área de recolección de semilla, el cual no tiene un

procedimiento específico a seguir, generando confusión y desorden.

6. El recurso humano del Vivero Forestal no reciben capacitación continua lo que ocasiona una limitación en el desempeño laboral.

**Del Cid (2008)**, en su tesis titulada: AUDITORÍA INTERNA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE UN GRUPO FINANCIERO. Realizado en la ciudad de Guatemala , tuvo como objetivo principal, los objetivos que se lograron con la investigación son: dar a conocer la estructura y funciones de un grupo financiero, la importancia que representan estas entidades para el país, demostrar la importancia del departamento de recursos humanos para un grupo financiero, dar a conocer la importancia de la auditoría interna para el proceso de administración del personal dentro de un grupo financiero, comprobar las ventajas del enfoque COSO II para la evaluación del control interno y proporcionar una adecuada metodología para la planificación y ejecución de una auditoría interna a las funciones ejecutadas por el departamento de recursos humanos de un grupo financiero. Tuvo como diseño de investigación. Para la realización de la presente investigación se utilizó el método deductivo, empleando técnicas de observación, estudio general, recopilación de información, análisis de información y entrevistas.

Y llego a las siguientes conclusiones:

1. Un grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, su principal característica es que las empresas que lo conforman

comparten sistemas de operación, administración e infraestructura, un grupo financiero deberá contar con una empresa controladora o de una empresa responsable que será el banco. La función principal de un grupo financiero es la de prestar servicios de naturaleza financiera, aprovechando su solidez, contribuyendo con la estabilidad económica del país y brindando una cantidad significativa de fuentes de trabajo dentro del territorio nacional.

2. El departamento de recursos humanos es el encargado de adquirir, desarrollar, emplear y retener a los colaboradores de la organización, su importancia radica en que es el encargado de proporcionar y administrar el personal adecuado para el cumplimiento de las funciones llevadas a cabo dentro de un grupo financiero, derivado de la adquisición, desarrollo, empleo, retención y empleo del recurso humano, todo grupo financiero debe afrontar riesgos significativos tales como: contratación de personal no recomendable, poco capacitado y calificado, alta rotación de personal, pagos no adecuados al personal, multas por incumplimiento de leyes y riesgo de imagen, entre otros.

3. La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, la cual se lleva a cabo a través de una serie de procesos y técnicas encaminados a brindar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los controles implementados por la administración para el cumplimiento de sus objetivos, los auditores internos deben reunir los conocimientos, aptitudes y

competencias necesarios para efectuar correctamente el trabajo de auditoría interna.

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

5. De acuerdo al caso práctico desarrollado, se confirmó que una adecuada metodología para planificar y ejecutar una auditoría interna encaminada a evaluar la gestión del departamento de recursos humanos de un grupo financiero, deberá desarrollarse planificando la auditoría tanto administrativa como técnicamente, evaluando el control interno a través de los componentes básicos del modelo COSO II y aplicando pruebas sustantivas y de cumplimiento para su ejecución.

**Novoa (2011)**, en su tesis titulada: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA ELABORACION Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS BIOLÓGICOS Y VETERINARIOS: CASO EMPRESA

FARVIOVET S.A. Realizado en la ciudad de Quito, tuvo como objetivo principal, determinar la necesidad del diseño de un sistema de control interno al departamento de recursos humanos para la empresa FARVIOVET S.A. Tuvo como diseño de investigación tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada

Y llego a las siguientes conclusiones:

- La fundamentación teórica nos permite determinar los aspectos que se requieren para, favorecer al control interno con la finalidad de que el diseño y posteriormente su implementación sea posteriormente eficiente y eficaz en el desarrollo de cada uno de los procedimientos del departamento de recursos humanos de la empresa FARVIOVET S.A.
- Durante la elaboración de este proyecto de tesis se pudo observar que no existe fortalecimiento en el área de recursos humanos, debido a que solo un funcionario cubre todos los requerimientos de este departamento, a pesar de ser una empresa que dispone de mucho personal.
- Se estableció la necesidad de diseñar procedimientos de control interno los mismos: reclutamiento de personal, selección, contratación, inducción, elaboración de la capacitación anual del personal, capacitación, control de asistencia, control de vacaciones , control de permiso, preparación de nómina, seguridad y motivación,

que permitirán la eficiencia y eficacia que realiza el departamento de recursos humanos.

- Se observó que el departamento de recursos humanos no cuenta con indicadores de gestión para el desarrollo de actividades del departamento de recursos humanos como parte de la evaluación del desempeño.

- Se determinó que para la implementación del sistema de control interno propuesto se requiere recursos humanos tecnológicos y financieros necesarios para su funcionamiento adecuado.

**Quimbita (2010)**, en su tesis titulada: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANMA. REALIZADO EN LA CIUDAD DE COTOPAXI, tuvo como objetivo principal demostrar la importancia de la auditoria interna en la gestión de Recursos Humanos

Y llego a las siguientes conclusiones:

En la actualidad el recurso humano se emplea como el de mayor dimensión e importancia para el cumplimiento de los objetivos, la realización de la auditoría como herramienta que mide el comportamiento de la Gestión de Recursos Humanos, permitió conocer las principales insuficiencias que son: las afectaciones al ambiente de control al detectarse pagos indebidos en los profesores el tiempo parcial y errores en la asignación de la tasa salarial, el subsistema de aprovisionamiento y desarrollo se comprobó que no



existe un área de innovación y desarrollo, no se cuenta con un centro de información laboral y no se planifica adecuadamente los recursos humanos, las aceptaciones por dificultades de transporte de uso colectivo afecta la jornada laboral.

### **2.1.2 Nacionales**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales a trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier región del Perú menos en la región Lima.

**Reyna Blas (2013)**, en su tesis titulada: PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA A & V INERSIONES S.A.C DEL DISTRITO DE TRUJILLO PERIODO 2011, realizado en la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo principal, Proponer la implementación de un sistema de control interno que incida en la mejora de gestión de la empresa Constructora A & V Inversiones S.A.C. del distrito de Trujillo periodo 2011.

Tuvo como diseño de investigación: diseño de una sola casilla, consiste en seleccionar la muestra sobre la realidad problemática que se desea investigar.

Y llego a las siguientes conclusiones:

1. El trabajo de investigación muestra la importancia de la implementación de un Sistema de Control Interno en la empresa A & V Inversiones, pues permitirá demostrar los puntos críticos en dicha

empresa para luego poder establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable, ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas para una adecuada marcha de los procesos que conlleven el trabajo diario, sino políticas y procedimientos de control interno.

2. El área con mayor deficiencia dentro de la empresa es el almacén, presentando irregularidades que traen consigo pérdida para la empresa, los inventarios es una parte fundamental en la estructura de cualquier empresa constructora es por ello que al regular y evaluar el control sobre las diferentes áreas críticas se obtendrá una mejor y depurada información necesaria para la toma de decisiones.

3. La aplicación de políticas y procedimientos de control, propuestas en el presente trabajo de investigación posterior a la revisión y análisis ejecutado que se ajustan a la realidad de la compañía, solo pueden ser garantizados si estos son medidos a través de estándares de cumplimiento con el fin de que los mismos sean respetados y garantizar el funcionamiento del sistema propuesto.

4. La planificación del control interno permite el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración, quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten la empresa en estudio, permitirá mejorar los controles sobre los procesos que se utilizan para elaborar los documentos necesarios.

5. En nuestro país, según la ley N° 26887 Ley General de Sociedades del Perú, según en su artículo N° 190 párrafo 2, indica que el gerente es responsable del establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno, para que evalúe las fortalezas y debilidades de todas las actividades de Control Interno.

**Manrique (2015)**, en su tesis titulada: El CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EL HOTEL “PASTORURI” INDEPENDENCIA – HUARAZ, 2014. Realizado en la ciudad de Chimbote, tuvo como objetivo principal: Determinar que el sistema de control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. Tuvo como diseño de investigación. El diseño fue descriptivo – no experimental – de corte transversal - descriptivo, porque se estudió de como el hecho o fenómeno se presentó en la realidad empírica. No experimental, porque no se manipuló deliberadamente ninguna de las variables; y de corte transversal porque la recolección de datos se realizó en un sólo momento o en un tiempo único.

Y llego a las siguientes conclusiones:

1. Se cumplió con el objetivo específico 01, debido a que se pudo describir la situación del control interno, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de control interno (CuadroN°01, según tablas del 01 al 10), dado que el 61% de los encuestados consideran que sería optimo aplicar el control interno en el Hotel "Pastoruri", el

mismo que debe realizarse en forma permanente para así detectar riesgos, fraudes o irregularidades.

2. Se cumplió con el objetivo específico 02, porque se pudo identificar los problemas en la gestión de recursos humanos de la empresa en estudio, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de Gestión de Recursos Humanos (Cuadro N°01, según tablas del 11 al 20), donde el 75% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del Hotel “Pastoruri” con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes

3. Se ha determinado que el control interno en los componentes de Comportamiento Organizacional, Evaluación de riesgos y Ambientes de Control no incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014.

**Trujillo (2017)**, en su tesis titulada: AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y LOGRO DE OBJETIVOS DE LA EMPRESA IMPRENTA IMPETU EDITORIAL S.R.L. DISTRITO DE CALLERÍA, PUCALLPA 2016. Realizado en la ciudad de Pucallpa, tuvo como objetivo principal, establecer de qué manera la auditoría de recursos humanos se relaciona con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa. Tuvo como diseño de investigación, el tipo de la investigación es descriptiva - correlacionar, explica la relación existente entre la auditoría de

recursos humanos y el cumplimiento del logro de objetivos en la empresa IMPRENTA IMPETU EDITORIAL S.R.L

Y llego a las siguientes conclusiones:

a) Los informes sobre eficacia y eficiencia de las actividades y operaciones del personal se relacionan significativamente con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa.

b) Los informes de control interno sobre la eficiencia en el desempeño del personal se relacionan significativamente con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa.

c) La aplicación de los correctivos de manera oportuna se relacionan significativamente con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa.

d) La evaluación de las fallas en el reclutamiento, selección, adiestramiento y desarrollo personal se relacionan significativamente con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa.

e) El sistema de comunicación interpersonal se relacionan significativamente con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa.

**Carrasco & Tapia, (2015)**, en su tesis titulada: EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA

INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD DEL RESTAURANTE CHICLAYO S.A.C. – 2013, realizado en la ciudad de Chiclayo, determinó importante evaluar los procesos operativos del área de recursos humanos y diseñar un sistema de control interno para incrementar la efectividad del restaurante Chiclayo S.A.C. Tuvo como diseño de investigación el presente trabajo de investigación se encuentra circunscrito dentro del enfoque Cualitativo – Cuantitativo, orientado a evaluar los procesos operativos del área de recursos humanos el tipo de investigación es: Propositivo - Crítico.

Y llego a las siguientes conclusiones:

De la evaluación efectuada a los procesos operativos del área de recursos humanos del restaurante “Chiclayo” S.A.C. se determinó lo siguiente:

No se toma prioridad en ver por el desarrollo laboral de sus trabajadores por lo que el área de recursos humanos no está cumpliendo con su función principal, de tal manera el restaurante no brinda incentivos, tales como la capacitación, que motiven a sus trabajadores a desempeñar mejor sus funciones, lo cual origina que el restaurante no cuente con personal comprometido e identificado, por lo que se espera un rendimiento deficiente en sus funciones, y que no se brinde un buen servicio a sus clientes.

En los procesos del área de recursos humanos del restaurante existen riesgos y deficiencias que pueden originar el manejo de los procesos para los propios intereses de los encargados, que no se brinde un buen

servicio al cliente por falta de retroalimentación y por el desconocimiento del reglamento de uso interno de la empresa, repercutiendo esto en el logro de los objetivos pre establecidos por la organización.

No se cuenta con procesos adecuados que garanticen un buen desempeño de su personal, estos problemas en el sistema de control interno tienen su origen en las respuestas humanas, debido a que los intereses de estas personas no siempre coinciden y las perturbaciones originadas por diferencias entre los individuos pueden generar que el sistema pierda el control y ello es extremadamente grave.

### **2.1.3 Regionales**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de las diferente regiones menos en la ciudad de Lima sobre aspectos relacionados a nuestro objeto de estudio.

**Alcázar (2012)**, en su tesis titulada: CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSO HUMANOS EN LAS EMPRESAS DE CHINCHA BAJA, realizado en la ciudad de ICA, tuvo como objetivo principal determinar la manera como el Control Interno puede facilitar la labor del área contable en la empresa, tuvo como diseño de investigación, el no experimental, mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración, el diseño no experimental se define como la

investigación que se realizará sin manipular deliberadamente el control interno y la contabilidad razonable.

Y llego a las siguientes conclusiones:

El control interno es la herramienta que facilita la obtención de una contabilidad razonable en la empresa porque propende al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente gestión de las transacciones.

2) El control interno consiste en la supervisión, vigilancia de la gestión empresarial, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes de la empresa, así como del cumplimiento de las normas legales, financieras, tributarias, laborales, contables y de los lineamientos de políticas y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes; todo lo cual contribuye a la obtención de una contabilidad razonable para la empresa.

3) El control interno facilita el ciclo de las cuentas por cobrar que comprende, las ventas, cuentas por cobrar comerciales, cobranza dudosa, provisión de las cuentas de cobranza dudosa, castigo de cuentas de cobranza dudosa y en forma extraordinaria la recuperación



de cuentas castigadas; todo lo cual es información fidedigna para la contabilidad eficiente de la empresa.

4) La contabilidad ha previsto normas internacionales de contabilidad, estados financieros, plan contable, libros, registros y todo un conjunto de elementos para obtener la contabilidad razonable que necesita la empresa.

#### **2.1.4 Locales**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes locales a trabajos de investigación realizados por otros investigadores en la provincia de Lima.

**Llanos (2013)**, en su tesis titulada: EL CONTROL INTERNO DE LOS RECURSOS HUMANOS Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE LAVADO DE VEHÍCULOS DE LIMA METROPOLITANA, realizado en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo principal, determinar la manera como el control interno de los recursos humanos podrá facilitar la competitividad de las empresas de servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana.

Tuvo como diseño de investigación no experimental, mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración, el diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente el control interno de los recursos humanos y la competitividad de las empresas de servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana.

En este diseño se observan el control interno de los recursos humanos y la competitividad de las empresas de servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana, tal como se manifiestan en la realidad y a partir de allí se sacan las conclusiones que ameritan.

Y llego a las siguientes conclusiones:

- El control interno de los recursos humanos facilita la competitividad de las empresas de servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana; mediante los procedimientos y técnicas, así como los resultados del desempeño y productividad laboral de los colaboradores.
- Los procedimientos y técnicas de control de recursos humanos facilitan la economía y eficiencia de las empresas de servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana; mediante la evidencia del trabajo efectivo que realizan los colaboradores.
- Los resultados del control de recursos humanos facilitan la efectividad y mejora continua de las empresas de servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana; mediante la información necesaria para capacitar, entrenar, perfeccionar a los colaboradores y de ese modo presten un trabajo más efectivo.
- En el control de recursos humanos, el entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. Las actividades de control se establecen para ayudar a

asegurar que se pongan en práctica las políticas de la dirección para hacer frente a dichos riesgos, mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la organización, todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias, todos estos componentes se alinean e interrelacionan para alcanzar la competitividad de las empresas del servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana.

- La contabilidad de las empresas del servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana, valora y reconoce los costos y gastos laborales; luego registra en libros contables y finalmente esta información es presentada en los estados financieros que constituyen el producto final de la contabilidad y a su vez la materia prima para la toma de decisiones sobre recursos humanos y otros aspectos empresariales.

- La contabilidad de las empresas del servicio de lavado de vehículos reconoce, registra y presenta en los estados financieros, los siguientes costos laborales: remuneración básica, asignación familiar, horas extras, movilidad, asignaciones especiales, bonificaciones especiales, gratificaciones, vacaciones, compensación por tiempo de servicios, participación en las utilidades; también el seguro social de salud; el seguro complementario de trabajo de riesgo y seguros especiales cuando corresponda.

- La contabilidad de las empresas de servicio de lavado de vehículos reconoce, registra y presenta en los estados financieros, los siguientes

descuentos realizados a los trabajadores: pensiones, pudiendo ser las que corresponden al Sistema Nacional de Pensiones o el aporte a las Administradoras de Fondos de Pensiones; impuesto a la renta de quinta categoría; descuentos judiciales; descuentos por prestamos entregados, descuentos por adelantos de remuneraciones, cuota sindical, cuota por canasta navideña, cuota por asociación; y, otros descuentos que autorice el trabajador.

**Otoya (2016)**, en su tesis titulada: **IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN MEJORA DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MINERA MUKY S.A.A** San Borja 2015, realizado en la ciudad de Lima tuvo como objetivo principal, determinar e implementar las políticas de control interno que permitan establecer los lineamientos de trabajo del área de recursos humanos.

Tuvo como diseño de investigación el no experimental, mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.

El diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente la información sobre la importancia del control interno en mejora del área de recursos humanos de la empresa minera MUKYS.A.A. En este diseño se observan la información que nos brinda el control interno para una mejora del área de recursos humanos.

Y llego a las siguientes conclusiones:

Según el objetivo específico 01: se logró describir la importancia de un del control interno y su incidencia en mejorar la gestión del área

de recursos humanos, y de cómo el control interno actual tiene injerencia en todas las áreas de la empresa.

Según el objetivo específico 02: se logró determinar el modo como la sinergia miento de los componentes del control interno en el área de recursos humanos pueden facilitar una buena gestión de las empresas y de como todos los componentes del sistema COSO, tienen participación efectiva para corregir deficiencias de la empresa Según las encuestas realizadas a la empresa MINERA MUKY S.A.A.

Según el objetivo específico 03: se pudo determinar la necesidad de corregir las deficiencias que se dan en el área de Recursos Humanos con nuevas políticas y normas para acabar con las deficiencias. Según el anexo N° 3.

**Aliaga (2017)**, en su tesis titulada: INCIDENCIA DE LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EFICIENTE Y EFICAZ PARA MEJORAR EL AREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA PYME ABLIMATEX EXPORT S.A.C. rubro fabricación y venta de ropa para bebes y niños La Victoria 2016.

Realizado en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo principal, determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno, tendrá incidencia para optimizar el área de recursos humanos en Pyme ABLIMATEX EXPORT S.A.C. La Victoria 2016. Tuvo como diseño de investigación el no experimental, mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere

demostración. El diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente la información sobre la incidencia de la implementación de un sistema de control interno eficiente y eficaz para mejorar el área de recursos humanos en la Pyme ABLIMATEX EXPORT S.A.C. rubro fabricación y venta de ropa para bebés y niños La Victoria 2016.

Y llego a las siguientes conclusiones:

Según el objetivo específico 01: se concluye que para la PYME ABLIMATEX EXPORT S.A.C. rubro fabricación y venta de ropa para bebés y niños La Victoria, será de mucha importancia utilizar correctamente un sistema de control interno que tenga incidencia en mejorar la gestión del área de recursos humanos.

Según el objetivo específico 02: se concluye que la PYME no toma como algo importante el control interno y menos los recursos humanos, es por esta razón que se cometen excesos con los trabajadores.

Según el objetivo específico 03: se concluye que la PYME debería ser visitada por algún organismo estatal para poner fin a los abusos que se cometen con los trabajadores.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Teoría del Control Interno**

#### **2.2.1.1 Control Interno**

**Rodriguez (2009)**, el control interno es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que

opera de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada, aun cuando el control interno se identifica algunas veces con la propia organización, frecuentemente se caracteriza como el sistema dinámico que activa las políticas de operación en su conjunto y las conserva dentro de las áreas funcionales de acción factibles. En una organización el control interno empieza con el organismo mismo y la importancia obligatoria de los planes y objetivos, políticas generales, estrategias, alternativas, así como de los manuales administrativos, comprobación interna, informes, capacitación y participación del personal.

Antes de estudiar los controles internos aplicables a operaciones específicas, es conveniente tener una comprensión clara de los objetivos y principios básicos que fundamentan todos los tipos de control interno. Tanto los licenciados en administración como los contadores están interesados en esta problemática, debido a que el sistema de control interno es vital para cumplir con sus responsabilidades asignadas. (pág. 47)

#### **2.2.1.2 Control Interno Y Auditoria**

**Latucca (2011)**, afirma que el sistema de control interno es una responsabilidad de la administración de los entes, como lo es la emisión de los estados contables, es necesario que la dirección establezca y mantenga un sistema competente de

control puesto que la ayuda a cumplir sus metas, es independiente de la auditoria externa de estados contables, aunque resulte muy importante para el auditor evaluar su funcionamiento pues influye decisivamente en la naturaleza, alcance y oportunidad de sus pruebas de auditoria.

Para entender el control interno, se seguirá el contenido de la NIA 315 al respecto basado en el Informe COSO. En septiembre de 1992, después de 5 años de trabajo y consultas con sectores interesados, la Comisión Treadway y del Congreso de los estados Unidos publicó el informe Control interno: una estructura integrada, que se conoce como el Informe COSO, en razón de las siglas de su autor, El Committee of Sponsoring Organizations, dependiente de la Comisión mencionada.

Este informe, actualmente reconocido como lo más completo en la materia, define el control interno y trata de sus componentes; ambos conceptos dan apoyo al tratamiento del tema de este libro. El Informe COSO define el control interno como un proceso llevado a cabo por el directorio, la gerencia y otro personal de una entidad, diseñado para proveer una razonable seguridad de lograr efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la información contable y el cumplimiento con las leyes y reglamentaciones aplicables.



## **Objetivos De Control De Los Ciclos De Negocios:**

**Lattuca (2011)**, afirma que los mencionados en el punto anterior pueden desagregarse en objetivos particulares relativos a los ciclos de negocios en cada uno de ellos, a su vez, se asignan objetivos de control a cada una de las actividades de negocios. Por ejemplo, en el ciclo de erogaciones, esos objetivos de control asignan a las siguientes actividades: proceso de compras, proceso de cuentas por pagar, proceso de los pagos o desembolsos y mantenimiento del archivo, maestro de proveedores, siguiendo con el ejemplo mencionado, véanse los objetivos de control para la actividad de compras:

Las órdenes de compra ingresan al proceso solamente cuando la nota de pedido ha sido autorizada.

Las órdenes de compra se ingresan correctamente.

Todas las órdenes de compra se ingresan al proceso y se procesan para el resto de las actividades principales de negocios del ciclo y para todos los ciclos de negocios, se determinan objetivos de control relacionados con ellas. Al auditor le interesa conocer el diseño, la implementación y la efectividad del funcionamiento de los controles.

### **2.2.1.3 Clasificación**

**Perdomo Moreno (2004)**, nos dice que el control interno se clasifica en: administrativo y contable.

**Control interno administrativo:** cuando los objetivos fundamentales son: promoción de eficiencia en la operación de la empresa y la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

Control interno contable, cuando los objetivos fundamentales son: protección de los activos de la empresa y obtención de la información financiera veraz, confiable y oportuna.

Organización, establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos.

**Capote (2007)**, afirma que existe tres formas de controles internos, según sus objetivos el Control Interno Administrativo u Operacionales, el control Interno Contable y la Verificación Interna, pero la conclusión más importante de su interpretación es que un Sistema de Control Interno deberá ser planeado, nunca será consecuencia de la casualidad o surgirá de modo espontáneo. El Control Interno es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar, con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, le exactitud de las

operaciones anotadas en los documentos primarios y registradas por la contabilidad, en fin, el Control Interno no es un método infalible para garantizar el control, ya que puede ser vulnerado si existe la colusión que no es más que el acuerdo o trato entre varias personas para quebrantar lo establecido y beneficiarse.

**Control Interno Administrativo u operacional:** la principal responsabilidad de una gerencia o dirección de empresa u organización, es operarla eficientemente con el fin de lograr las mayores utilidades posibles o si se trata de una entidad no lucrativa, hacer el mejor uso de los recursos que le asignan o de que dispone. En ambos tipos de entidades las gerencias deben producir sus productos o servicios a un costo aceptable y con una calidad óptima, Se entiende por Control Interno Administrativo u operacional, a todos los métodos y medidas adoptados dentro de la entidad, para promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas.

**Control interno contable:** son los controles señalados para verificar la corrección y confiabilidad de los datos contables que ofrezcan un registro resumen adecuado de las operaciones financieras autorizadas. La implantación y mantenimiento de estos controles internos contables, corresponden incuestionablemente al Departamento de

Contabilidad. Es obvia la importancia de estos controles para la auditoria, ya que, son de gran interés para el auditor que debe evaluar y opinar sobre los estados financieros obtenidos de los registros, y para cuya protección están diseñados estos sistemas.

La verificación interna, comprende los procedimientos contables o los controles físicos, estadísticos o de comparación y análisis de variaciones de cuentas, índices y de otra clase, diseñados para salvaguardar los activos contra desfalcos y otras irregularidades similares o contra pérdidas derroches evitables. Algunas formas de verificación interna de carácter físico como cercas, rejas, vigilante o veladores, inspección a la salida del material y del personal, obtención de copia de conduces y otros documentos, son normalmente responsabilidad de los departamentos operativos.

#### **2.2.1.4 El Logro de los objetivos del control interno**

Cuando los negocios crecen y el volumen de sus operaciones lo permite, se reconocen universalmente las ventajas de controles como la contabilidad por partida doble, el análisis mediante cuentas y submayores de las cuentas por cobrar y por pagar, de las existencias y la elaboración periódica de balances. Se dividen en las rutinas de trabajo, se numeran los documentos para controlarlos y evitar omisiones, y se

establecen estándares predeterminados para detectar desviaciones por operaciones anormales o posibles errores.

La protección de los bienes y la confiabilidad de los registros son vitales para la buena marcha de cualquier empresa.

Para lograr el sistema de Control Interno, cumpla su objetivo de preservar los recursos y garantizar la aplicación de las mejores decisiones de organización de la gerencia, y la razonabilidad de la contabilidad, el Departamento de contabilidad y de Finanzas deberán diseñar las medidas necesarias para cada operación que lo requiera, basadas en los principios de control interno.

Por último, para tener la seguridad de que las operaciones autorizadas y documentadas se ejecuten según lo previsto, es esencial contar con un Sistema de Control Interno adecuado que responda a sus Principios, con personal competente y honesto que responda a la ética personal y profesional.

## **2.2.2 Teoría de los Recursos Humanos**

### **2.2.2.1 Qué son los Recursos humanos:**

**Recursos Humanos (2018)**, los recursos humanos de una empresa (RRHH) o human resources (HR) en inglés, es una función y/o departamento del área de 'Gestión y administración de empresas' que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una

empresa u organización con el fin de aumentar su productividad.

Los recursos humanos fuera del contexto de una función o un departamento de una empresa es sinónimo de capital humano, o sea, serían los funcionarios de una empresa, la administración de recursos humanos es sumamente importante en una empresa u organización porque administra el recurso humano, por lo tanto el recurso menos predecible y dinámico.

Una buena gestión de los recursos humanos genera, como un proceso en cadena, los siguientes beneficios y ventajas:

Mejora y aprovecha las capacidades y habilidades de los trabajadores, aumenta el rendimiento, la calidad y la producción tanto del trabajador como de la empresa, la buena relación interpersonal entre los trabajadores crea motivación y buen clima, la buena relación interpersonal entre los trabajadores y RRHH hace que todos se sientan escuchados y valorados, la renovación de los puestos de trabajo o la creación de nuevos puestos de trabajos son implementados de forma armoniosa para todos, los puestos de trabajos son ocupados por personas competentes para ése puesto de trabajo y compatible con el equipo de trabajo.

Este tipo de recursos son los que dan una identidad a la organización, ya que son los que forman la cultura de la

empresa a través de factores como el tipo de comunicación y la motivación existentes.

### **Funciones del departamento de recursos humanos**

El Departamento de Recursos Humanos o RRHH se dedica exclusivamente a todo lo relacionado a la gestión del personal. Entre sus tareas principales, destacan: el proceso de selección y contratación del personal, el seguimiento y la formación permanente, creación de canales de comunicación eficientes, la creación y mantención de un buen clima laboral, motivar al personal para incentivar eficiencia y satisfacción en el trabajo, el proceso de bonos, incentivos, premios, ausencias, reemplazos, jubilación y despido y en ocasiones también se encargan de la gestión de las nóminas y la relación con los representantes sindicales.

Planeación de los recursos humanos, es el proceso en el que se analiza y determina la previsión de las necesidades relacionadas con los recursos humanos de una empresa u organización. En este tipo de necesidades se incluye la previsión de demanda de personal, en función de las necesidades de la organización a nivel global.

### **La función del departamento de Recursos Humanos**

**Werether (2004)**, afirma que la participación del departamento del personal en el mejoramiento de la calidad del entorno laboral varía mucho de una organización a otra.

En la mayoría de los casos (incluso en las compañías muy grandes) la cúpula directiva está compuesta por un número reducido de personas, lo que hace necesario confiar en los servicios del departamento de personal en cuanto se refiere a capacitación, retroalimentación de encuestas sobre actitudes y varios puntos más. En muchas compañías la responsabilidad de mejorar el entorno laboral corresponde al departamento de personal.

Apoyo de la gerencia, es probable que la función más delicada y de mayor importancia del departamento de personal en el campo de la creación y fomento de un adecuado clima laboral, sea obtener el apoyo de los gerentes clave, el apoyo de los directivos en especial de los que integran la cúpula del mando es un prerequisite prácticamente imprescindible para los programas que se proponen mejorar el entorno laboral.

Muchos directivos pueden tender a considerar que están demasiado ocupados o que el fomento de un adecuado clima en la organización es una tarea hasta cierto punto sin importancia, la realidad es profundamente diferente; en una organización en la que existe un compromiso claro, un aire de lealtad y un sentimiento de coherencia, los resultados son de todos los casos muy superiores que los que se obtienen en una organización dividida o con mínimo sentimiento de identificación con la corporación.



La motivación individual y satisfacción en el trabajo, cuando existe apoyo total de todos los niveles gerenciales y en especial de los que están en la cúpula directiva, los departamentos de personal de orientación activa buscan maneras de demostrar el éxito de programas parciales de mejoramiento del entorno laboral. Cuando es posible comprobar que se obtuvo tanto un mejor nivel de satisfacción del personal como ciertos logros financieros, el departamento de personal tiene a su disposición argumentos de poderosa efectividad para convencer a los directivos que todavía abrigan dudas.

El Mejoramiento de la calidad de la vida laboral mediante la participación del empleado, la manera en que el personal juzga su propia actividad en la organización determina la calidad del entorno laboral. Aunque los seres humanos procuran objetivos variantes cuando deciden prestar sus servicios a una organización, las investigaciones sobre el particular realizadas durante las dos últimas décadas revelan dos importantes aspectos. En primer lugar, para lograr una mejoría a largo plazo en la productividad es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral.

#### **2.2.2.2 Políticas De Recursos Humanos**

**Chiavenato**, Administración de Recursos Humanos, paginas 13, 14, (1999), afirma que: las políticas surgen en función de

la racionalidad, de la filosofía y de la cultura organizacional. Las políticas son reglas que se establecen para dirigir funciones y asegurar que éstas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. Son guías para la acción y sirven para dar respuestas a las cuestiones o problemas que pueden presentarse con frecuencia. Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera cómo las organizaciones aspiran a trabajar con sus miembros para alcanzar por intermedio de ellos los objetivos organizacionales, a la vez que cada uno logras sus objetivos individuales. Las políticas establecen el código de valores éticos de la organización. A partir de las políticas pueden definirse los procedimientos que se implantarán, los cuales son caminos de acción predeterminados para orientar el desempeño de las operaciones y actividades, teniendo en cuenta los objetivos de la organización.

**Objetivos de la Administración de Recursos Humanos:** consiste en la planeación, la organización el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal. Significa conquistar y mantener personas en la organización que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable.

### **Los objetivos de la Administración de Recursos Humanos:**

- 1) Crear, mantener y desarrollar un conjunto de recursos humanos con habilidades y motivación suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- 2) Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los objetivos individuales.;
- 3) Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

### **Dificultades Básicas de la Administración De Recursos Humanos:**

- 1) La Administración de Recursos Humanos tiene que ver con medios y no con fines; cumple una función de asesoría cuya finalidad fundamental consiste en planear, prestar servicios especializados, asesorar, recomendar y controlar.
- 2) Maneja recursos vivos, complejos, diversificados y variables: las personas.
- 3) Los recursos humanos están distribuidos en las diversas dependencias de la organización, bajo la autoridad de varios jefes o gerentes, en consecuencia, cada jefe es responsable directo de sus subordinados.

4) La Administración de Recursos Humanos se preocupa fundamentalmente por la eficiencia; no puede controlar con facilidad los hechos o las condiciones que la producen.

5) La Administración de Recursos Humanos opera en ambientes que ella no ha determinado y sobre los que ha tenido muy poco control, de ahí que esté destinada a acomodarse, adaptarse y transigir.

6) Los patrones de desempeño y calidad de los recursos humanos son muy complejos y diferenciados.

7) La Administración de Recursos Humanos no trata directamente con fuentes de renta, las empresas todavía distribuyen sus recursos humanos en función de centros de costos y no en función de centros de ganancias, como deben considerarse en realidad.

8) La dificultad de saber si la Administración de Recursos Humanos lleva a cabo o no un buen trabajo es uno de sus aspectos más crítico.

### **2.2.2.3 La Unidad de Personal**

Según el **Manual de control interno (2012)**, nos dice sobre: Potencial Humano, la empresa deberá contar, preferentemente, con una unidad especializada para la administración y desarrollo del potencial humano, que cumpla las funciones relativas a los procesos técnicos sobre la materia.

Selección de Personal, para seleccionar al personal se exigirá capacidad técnica y profesional, experiencia, honestidad y que no exista impedimento legal para desempeñar el cargo, se deberá efectuar mediante un análisis cuidadoso del cargo y de los requisitos de acuerdo a ley se realizará un concurso de méritos y conocimientos, teniendo en cuenta particularmente una minuciosa evaluación de las aptitudes y habilidades de los candidatos.

Conducta de los Funcionarios y Colaboradores, todo funcionario y colaborador está obligado a cumplir sus deberes con honestidad, rectitud y ética, así como a no recibir ningún beneficio que pueda vincularse con el desempeño de sus funciones, la empresa adoptará Códigos de Conducta que consideren además la regulación de potenciales incompatibilidades y conflictos de intereses, entre otros aspectos que cautelen un adecuado desempeño ético.

Capacitación, Entrenamiento y Desarrollo del Personal, se promoverá constante y progresivamente la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los funcionarios y colaboradores en todos los niveles, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

La capacitación del personal puede realizarse por medio de cursos formales sobre las áreas de actividad de los

funcionarios y colaboradores, que contribuyan a su continuo desarrollo personal y profesional.

Asistencia, se establecerán reglamentos y procedimientos que permitan el control de asistencia, permanencia en el lugar de trabajo y puntualidad de los funcionarios y colaboradores, el departamento de Recursos Humanos será el encargado de establecer y vigilar el cumplimiento del sistema de control del personal. Los registros de asistencia, permanencia y puntualidad servirán de ayuda para evaluar el rendimiento de los funcionarios y colaboradores y deben llevarse para todos sus miembros.

Rotación, se establecerá en forma sistemática la rotación de personal relacionado con la administración, custodia y registro de recursos materiales y financieros, se efectuará entre el personal con tareas o funciones afines y elimina la idea del empleado insustituible.

Evaluación de Recursos Humanos, el trabajo de los funcionarios y empleados será evaluado permanentemente; su rendimiento deberá ser igual o superior a los niveles mínimos definidos para cada función, tarea o actividad.

La sola presencia física del personal en las horas laborables, no significa que su desempeño sea satisfactorio; es necesario el cumplimiento cabal de las tareas encomendadas. Los funcionarios de la empresa por intermedio de la unidad de

personal realizarán las evaluaciones de desempeño del personal, usando técnicas apropiadas y por lo menos una vez al año.

### **Sistemas De Control Interno**

**Santillana Gonzales, (2015)**, ciclo de nóminas en materia de autorización.

<b>Debilidades determinadas:</b>	<b>Acciones de control:</b>	<b>Riesgos por incumplimiento:</b>
<p>No obstante el número de empleados y obreros contratados por la empresa, no existe un departamento de personal formalmente establecido. Al señor Juan Vidal se le encarga llevar a cabo esta función, además del manejo de la nómina de obreros.</p> <p>No existen políticas por escrito para la selección y contratación de personal.</p> <p>El archivo maestro de personal no es confiable ni está actualizado.</p> <p>No se cuenta con políticas por escrito donde se expongan claramente los</p>	<p>El número de obreros y empleados que trabajan en la empresa, y en reforzamiento a su control interno, se requiere que a la brevedad se instaure formalmente un departamento de personal.</p> <p>Segregar en otros empleados las actividades que desempeña el señor Juan Vidal. Esta acción ya fue tomada por el señor Pedro Zapata, director de Textiles Patiento, S.A.</p> <p>El personal debe contratarse de acuerdo con políticas establecidas por la administración.</p>	<p>Permitir que un empleado recolecte las evidencias que soportan los salarios a pagar, elabora la nómina, solicita y le entregan el cheque para el pago de nómina, cobra el cheque en el banco, ensobreta el dinero, paga los obreros y, por si fuera poco, elabora la póliza contable para el registro de la nómina, representa una de las fallas más severas de control interno en que puede incurrir una organización por el cúmulo de oportunidades que provoca esta situación para la comisión de actos indebidos, empezando por</p>

<p>criterios en materia de percepciones y deducciones a través de la nómina.</p>	<p>Desarrollar bases de datos confiables, con apoyo en tecnología de la información, que incluya,</p>	<p>el fraude. La empresa puede contratar personal con antecedentes adversos,</p>
<p>No existen políticas definidas para la revisión de los sueldos del personal directivo y administrativo de la empresa.</p>	<p>entre otra información, archivo maestro de personal y de funcionarios y directivos, sueldos y salarios autorizados, registro de incidencias,</p>	<p>que no sea el adecuado, no autorizado o, inclusive, innecesario.</p>
	<p>acumulaciones base para el cumplimiento de obligaciones legales, etcétera.</p>	<p>No contar con una base de datos confiable y actualizada significa carecer de elementos indispensables para una eficiente administración de los recursos humanos de la empresa.</p>
	<p>Procedimientos autorizados para cambiar, añadir o eliminar información de las bases de datos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden efectuarse pagos al personal por cantidades equivocadas y/o en forma fraudulenta.</li> </ul>
	<p>Limitación del acceso a la información contenida en las bases de datos de tecnología de la información mediante el uso de contraseñas o controles físicos sobre las terminales en línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden distraerse recursos retenidos a empleados.</li> <li>• Las provisiones para pensiones, vacaciones, aguinaldos, gratificaciones, etc. pueden calcularse incorrectamente, lo que puede crear pasivos no registrados o en exceso.</li> </ul>
	<p>Los tipos de retribución y las deducciones de nómina deben autorizarse</p>	



de acuerdo con políticas establecidas por la administración.	Pueden infringirse leyes o disposiciones fiscales y laborales que ocasionen multas o pasivos contingentes.
Todos los pagos de nómina deben efectuarse de acuerdo con políticas establecidas por la administración.	Puede pagarse al personal y trabajadores cantidades no autorizadas o inaceptables para la administración.
Procedimientos y requisitos documentados para la actualización periódica de sueldos y negociaciones salariales con el sindicato.	Sobreestimación o subvaluación de los sueldos y salarios pagados por la empresa a su personal en comparación con los equivalentes promedio del mercado.
Comparación periódica de los sueldos y salarios promedio pagados en el mercado con los que se pagan en la empresa.	

---

### En materia de procesamiento y clasificación de transacciones

---

<b>Debilidades determinadas:</b>	<b>Acciones de control:</b>	<b>Riesgos por incumplimiento:</b>
Las nóminas se contabilizan directamente con los pagos correspondientes de nómina, sin pasar por la creación del pasivo de sueldos y salarios por	Los montos adeudados al personal, así como la distribución contable de dichos adeudos, se deben calcular con exactitud y registrarse como pasivos en forma oportuna.	Omisión del proceso de cuentas por pagar.  Puede omitirse el pago de pasivos por impuestos u otras disposiciones legales sobre sueldos y

---

pagar.	Sólo deben aprobarse	salarios, o que tales obligaciones se calculen de manera incorrecta.
No existen procedimientos documentados para iniciar, revisar y aprobar solicitudes de uso de mano de obra.	aquellas solicitudes de utilización de mano de obra que se ajusten a políticas establecidas por la administración.	Pérdida de control en el uso de mano de obra.
No existen criterios formales para la distribución de gastos de mano de obra para efectos de contabilidad de costos.	Procedimientos documentados para iniciar, revisar y aprobar solicitudes de uso de mano de obra	Puede pagarse a los trabajadores horas no trabajadas o producción no realizada.
Los contratos en materia laboral no son revisados por abogados expertos en la materia.	Comparación con políticas establecidas por la administración de los detalles de cada uso de mano de obra que se propone.	Puede no pagarse a los trabajadores horas trabajadas o producción realizada.
No se ejerce un vigoroso control de asistencia de personal.	Procedimientos documentados que consignen la distribución de información en las cuentas contables aplicables.	El registro en las cuentas contables (contabilidad financiera y de costos) puede ser incompleto o inexacto.
No se supervisa de manera adecuada la utilización de mano de obra, ya sea por horas, días o unidades producidas.	Procedimientos escritos de corte y cierre de periodo expresando, por función, las cuentas que deben utilizarse para preparar los asientos contables, cortes a	Pueden presentarse problemas de registro y control de tiempo.
No se aprueba previamente por escrito el incurrir en tiempo extra, cambios de turno, cambios de departamento,	Procedimientos escritos de corte y cierre de periodo expresando, por función, las cuentas que deben utilizarse para preparar los asientos contables, cortes a	Los informes pueden ser inexactos con respecto a la clasificación de las transacciones.
		Omisiones relevantes, o malas interpretaciones con los riesgos asociados, en el cumplimiento de disposiciones de orden

etcétera.	efectuar, acumulaciones	legal en materia laboral.
No existen políticas claramente definidas para el entrenamiento y capacitación del personal	que deben hacerse y quién es responsable de cada tarea.	Pérdida de control en el uso de mano de obra.
No son confiables los estándares de productividad de mano de obra.	Revisión y seguimiento de las variaciones con el presupuesto de gastos de mano de obra, en especial en las cuentas contables (contabilidad de costos) de gastos indirectos de fabricación.	Puede pagarse a los trabajadores horas no trabajadas o producción no realizada.
No son adecuadas ni suficientes las cuentas y subcuentas contables utilizadas para el registro de percepciones y deducciones al personal.	Revisión, por parte de abogados consultores especializados en materia laboral, de convenios y contratos importantes.	Puede pagarse a un empleado o trabajador el tiempo trabajado por otra persona.
No se cuenta con instructivo para el manejo de esas cuentas ni con guía de contabilización.	Instaurar mecanismos de control de asistencia del personal, por ejemplo tarjetas magnéticas, registros con firmas de entrada y salida, etcétera.	Ausentismo en detrimento de la empresa.
Se dan errores en el pago de impuestos y otros gravámenes laborales retenidos o a favor del personal.	Monitoreo del registro de entradas y salidas de empleados o trabajadores para prevenir que se procesen tarjetas de tiempo de personal ausente.	La administración puede tener información inadecuada para evaluar el trabajo y eficiencia de los empleados y trabajadores.
		Puede pagarse a un empleado o trabajador el tiempo trabajado por otra persona.
		Pérdida de control en el uso de mano de obra.
		Incremento en el costo de mano de obra que podría ser no justificable.
		Debilitamiento de

---

<p>Conciliar las horas de asistencia con las horas laboradas, ya sea por empleado, trabajador o departamento.</p>	<p>autoridad. El no contar con un vigoroso programa de entrenamiento y capacitación del personal,</p>
<p>Análisis de variaciones de mano de obra con relación a los costos estándar.</p>	<p>es una invitación al desconocimiento y aplicación de los avances operativos y tecnológicos,</p>
<p>Sistemas de programación de actividades del personal.</p>	<p>no contar con personal debidamente entrenado y capacitado, incurrencia en errores de operación,</p>
<p>Informes de tiempos muertos o improductivos.</p>	<p>desmotivación del personal; entre otros efectos adversos.</p>
<p>Revisión y seguimiento a los informes por excepción de las horas pagadas pero no cargadas a las órdenes de producción.</p>	<p>La utilización de la mano de obra puede oponerse a planes de corto plazo o a las políticas establecidas.</p>
<p>Aprobación previa, en formatos establecidos para tales efectos, de tiempo extra, cambios de turno, cambios de departamento, etcétera.</p>	<p>Puede disponerse de mano de obra en forma ineficiente o con fines no autorizados.</p>
<p>Desarrollar un programa formal de entrenamiento y capacitación del personal que incluya,</p>	<p>Los estados financieros pueden presentarse incorrectamente debido a uno o más de los siguientes factores: cambio de criterios de registro, omisión en el</p>

---

---

entre otros aspectos, la unidad administrativa responsable de elaborar y dar efecto al programa.	registro de transacciones o de un asiento contable, codificaciones incorrectas, asientos contables duplicados, cortes incorrectos, etcétera.
Incluir las horas de entrenamiento del personal en los procedimientos de control de tiempos.	Usar datos erróneos en los cálculos de impuestos y otros gravámenes.
Preparación y revisión de informes de eficiencia.	Pagar impuestos o gravámenes en exceso.
Análisis de variaciones presupuestales por departamento, y de variaciones de eficiencia de mano de obra.	Pagar multas, recargos y actualizaciones.
Revisión de informes de reproceso, gastos de mantenimiento y mano de obra indirecta.	
Conciliar las horas de mano de obra estándar para las piezas producidas con las informadas en los reportes de tiempo.	
Elaboración de un catálogo de cuentas que contenga una descripción de lo que representa el saldo de cada cuenta y los	

---

---

registros auxiliares que requiere.

Desarrollar e instaurar un instructivo para el manejo de las cuentas de ese catálogo que informe los conceptos por los que se pueden cargar y abonar; así como una guía de contabilización que estandarice el manejo contable de cada tipo de transacción.

Presupuestar e informar, de acuerdo con la misma clasificación de cuentas, y analizar variaciones importantes entre los saldos reales y los presupuestados.

La información base para determinar las declaraciones y pago de impuestos derivada de las actividades de nóminas debe prepararse correcta y oportunamente.

Contar con información actualizada de impuestos y otras disposiciones legales sobre sueldos y

---

---

salarios.

Estricto seguimiento de la entrega correcta, completa y oportuna de información base para el pago de impuestos y otros gravámenes por parte de personal responsable de suministrarla al área de contabilidad.

Apoyarse en consultores fiscales para asesorarse en el correcto cálculo y cumplimiento de las disposiciones fiscales y laborales a cargo de la empresa.

---

### **En materia de verificación y evaluación**

---

<b>Debilidades determinadas:</b>	<b>Acciones de control:</b>	<b>Riesgos por incumplimiento:</b>
No se utiliza una cuenta bancaria exclusivamente para el manejo de la nómina.  No se comparan periódicamente las tendencias de gasto de mano de obra con los volúmenes de producción	Con el propósito de reforzar el control interno del proceso de nóminas, y de facilitar el proceso de verificación y evaluación de los movimientos bancarios de la nómina, segregarse éstos de otras cuentas bancarias; utilizando	Perderse o mezclarse los movimientos bancarios de nóminas dentro del volumen de actividades de las cuentas bancarias que maneja la empresa.  Ocultamiento de actos indebidos.  Los informes preparados

---

<p>y con los sueldos pagados a directivos y personal administrativo.</p>	<p>para ello una cuenta bancaria exclusivamente para el manejo de la nómina.</p>	<p>para la administración pueden estar incompletos, erróneos o tergiversados.</p>
<p>No se realizan de manera metódica análisis de las variaciones entre costos reales de mano de obra y sus correspondientes costos estándar o predeterminados.</p>	<p>La cuenta bancaria de nóminas deberá ser conciliada durante los primeros días de cada mes con los registros contables</p>	<p>Los registros de nóminas pudieren no estar soportados con documentación de respaldo.</p>
<p></p>	<p>Informes de actividades, tendencias de gastos de mano de obra, políticas y procedimientos que se deben verificar, evaluar y comparar. Definir cuándo van a ser éstos verificados, evaluados y comparados, y por quién serán supervisadas estas actividades.</p>	<p>Carencia de información base para la toma oportuna de acciones correctivas.</p>
<p></p>	<p>Verificación periódica de los registros de nóminas con la documentación de respaldo.</p>	<p>Debilitamiento del control en los procesos productivos.</p>
<p></p>	<p>Revisar mensualmente las variaciones entre costos reales de mano de obra y sus correspondientes costos estándar o predeterminados</p>	<p></p>



---

Tomar acciones correctivas inmediatas en aquellos casos de variaciones relevantes entre costos reales de mano de obra con los estándares o predeterminados.

---

### **2.2.3 Datos de la Empresa**

#### **Datos Generales**

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro S.A. - "ELECTROCENTRO S.A." es la empresa encargada de brindar el servicio público de electricidad dentro de su zona de concesión (Región Centro del país) mediante la distribución y comercialización de energía eléctrica adquirida a empresas generadoras. ELECTROCENTRO S.A. se encuentra establecida de acuerdo a las leyes de la República del Perú, y su domicilio legal es Jirón Amazonas No. 641, Huancayo, Departamento de Junín. ELECTROCENTRO S.A. cuenta en la actualidad con seis (06) unidades de negocio, trece (13) Centrales Hidroeléctricas propias y tres (03) Centrales administradas por ELECTROCENTRO S.A., propiedad de ADINELSA.

#### **Constitución e Inscripción**

ELECTROCENTRO S.A. fue autorizada a operar el 21 de diciembre de 1983, mediante Resolución Ministerial No. 319-83-

EM/DGE del Ministerio de Energía y Minas, en base a la fusión de la Empresa Sociedad Industrial de Huancayo del Grupo OGEM S.A. y la Unidad Operativa Región Centro de Electroperú S.A., iniciando sus operaciones el 01 de julio de 1984. Se encuentra registrado en el asiento N° 01, fojas 194 del tomo 26 de Sociedades Mercantiles.

### **Objeto Social**

La actividad principal de ELECTROCENTRO S.A. es la distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del área de sus concesiones autorizadas comprendidas en:

- Los departamentos de Junín y Pasco.
- Las provincias de Huanta, Huamanga, La Mar, Cangallo y Víctor Fajardo del departamento de Ayacucho.
- Las provincias de Leoncio Prado, Huamalíes, Dos de Mayo, Huánuco, Ambo, Pachitea y Puerto Inca del departamento de Huánuco.
- Las provincias de Huancavelica, Angaraes, Acobamba, Tayacaja y Castrovirreyna del departamento de Huancavelica. Parte de las provincias de Yauyos y Huarochirí del departamento de Lima.

En adición y en menor medida, desarrolla actividades de generación de energía eléctrica en centros aislados.

### **Reseña Histórica de ELECTROCENTRO S.A.**

ELECTROCENTRO S.A. fue autorizada a operar el 21 de diciembre de 1983, mediante Resolución Ministerial No. 319-83-

EM/DGE del Ministerio de Energía y Minas, en base a la fusión de la Empresa Sociedad Industrial de Huancayo del Grupo OGEM S.A. y la Unidad Operativa Región Centro de Electroperú S.A., iniciando sus operaciones el 01 de julio de 1984. Se encuentra registrado en el asiento N° 01 fojas 194 del tomo 26 de Sociedades Mercantiles. Su domicilio legal es Jirón Amazonas No. 641, Huancayo, Departamento de Junín.

Su actividad principal es la distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del área de sus concesiones autorizadas comprendidas en: los departamentos de Junín y Pasco; las provincias de Huanta, Huamanga, La Mar, Cangallo y Víctor Fajardo del departamento de Ayacucho; las provincias de Leoncio Prado, Huamalíes, Dos de Mayo, Huánuco, Ambo, Pachitea y Puerto Inca del departamento de Huánuco; las provincias de Huancavelica, Angaraes, Acobamba y Tayacaja del departamento de Huancavelica; parte de las provincias de Yauyos y Huarochirí del departamento de Lima.

### **Misión**

Satisfacer las necesidades de energía con calidad, contribuyendo al desarrollo sostenible en nuestro ámbito de responsabilidad, con tecnología de vanguardia, y talento humano comprometido, actuando con transparencia y aprovechando sinergias corporativas para la mejora continua y generación de valor a nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

### **Visión**

Consolidarnos como una empresa modelo, eficiente, moderna y responsable.

### **Valores**

Responsabilidad, ética empresarial y personal, conciencia social, lealtad, principios, seguridad, trabajo en equipo, competencia y orientación al logro.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Auditoria I**

**Cuellar , (2018)** sobre la definición :

**Definición de Auditoria:** La "American Accounting Association" [AAS, 1972] con un criterio más amplio y moderno define en forma general la Auditoría identificándola como un proceso de la siguiente manera: la Auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

- Un proceso sistemático comprende una serie de pasos o procedimientos lógicos, estructurados y organizados.
- Obtener y evaluar evidencia objetiva significa examinar las bases para las declaraciones (representaciones) y evaluar los resultados

juiciosamente sin prejuicios o desviaciones a favor o en contra de la persona (o entidad) que hace las declaraciones.

□ Declaraciones acerca de acciones económicas o eventos son las protestas hechas por la entidad o por la persona.

□ Grado de correspondencia se refiere a la cercanía en que las afirmaciones pueden vincularse con criterios establecidos, la expresión de correspondencia puede cuantificarse como la cantidad de faltante dentro del fondo de caja chica, o podrá ser cualitativa, como el grado en que los estados financieros son razonables.

□ Criterios establecidos son los estándares contra los cuales se juzgan las afirmaciones o representaciones, podrán constituir reglas prescritas por los cuerpos legislativos, presupuestos o demás medidas de desempeño establecidas por la administración o principios de contabilidad generalmente aceptados establecidos por el Financial Accounting Standards Board (FASB) y demás órganos autorizados.

□ La comunicación de los resultados se realiza mediante un informe escrito que indique el grado de correspondencia entre las declaraciones y los criterios establecidos, este tipo de comunicación puede incrementar o debilitar la credibilidad de las declaraciones de la parte.

Afirma **Santillana , (2013) que:**

**Definición De Auditoría Interna:** El Instituto de Auditores Internos (IA) ha desarrollado la definición de auditoría interna, internacionalmente aceptada, en los siguientes términos:

Auditoría es una función independiente y objetiva en el aseguramiento y la consultoría designada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización en el cumplimiento de sus objetivos proporcionándole un enfoque sistemático y disciplinado para mejorar la eficiencia en los procesos de administración de riesgo, de control y de gobierno.

Control, cualquier medida que tome la administración, el consejo y otras partes para administrar los riesgos e incrementar la posibilidad de alcanzar las metas y objetivos establecidos.

Fraude, cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza, estos actos no requieren el uso de amenaza de violencia o fuerza física, son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios; evitar pagos o realizar incumplimiento de servicios; o para asegurarse ventajas personales o de negocio.

Procesos de control, políticas, procedimientos (tanto manuales como automatizados) y actividades que forman parte del marco de control, diseñados y operados para asegurar que los riesgos estén contemplados dentro de los límites de tolerancia que una organización está dispuesta a aceptar.

Riesgo, posibilidad de que ocurra un evento adverso que influya en el logro de los objetivos. El riesgo se mide en términos de probabilidad e impacto.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación será no experimental-descriptivo-bibliográfico documental y de caso.

#### **3.2 Población y Muestra**

Dado que la investigación será bibliográfica documental y de caso no habrá población y tampoco muestra.

Definición y Operacionalización de Variables, dado que la investigación bibliográfica- documental y de caso, no aplica.

#### **3.3 Técnicas e Instrumentos**

Dado que la investigación bibliográfica- documental y de caso, no aplica.

#### **3.4 Recolección de Información**

##### **3.4.1 Técnicas**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica – documental.

Para el recojo de la información del caso, se utilizó la técnica de la revisión de literatura respecto al control interno y su influencia en el área de inventarios.

##### **3.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas.

Para el recojo de la información del caso se utilizó como instrumentos los cuestionarios, flujo gramas, para evaluación del control interno del área de inventarios.

### **3.4.3 Plan de análisis**

Para lograr el recojo de información y análisis de los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la revisión bibliográfica y documental, luego se hizo el análisis relacionándolo con los antecedentes y bases teóricas pertinentes. Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizó a través de la aplicación de encuestas y cuestionarios de control interno, luego se hizo el análisis correspondiente a la luz de los antecedentes y bases teóricas.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se hizo un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, se explicó las coincidencias y no coincidencias relacionándolas con las bases teóricas pertinentes.



### 3.4.4. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS
CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA ELECTROCENTRO S.A HUANCAYO 2017.	¿Cuáles son las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Comercializador a Electrocentro S.A Huancayo 2017. ?	Determinar y describir las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Comercializadora Electrocentro S.A Huancayo 2017	<p>1. Describir las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú, 2017.</p> <p>2. Describir las características del control interno en el área de Recursos Humanos de la empresa Comercializadora Electrocentro S.A Huancayo 2017</p> <p>3.Hacer un Análisis comparativo de las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Comercializadora Electrocentro S.A Huancayo 2017</p>	<b>No aplica</b>

### 3.5 Principios Éticos

No aplica por tratarse de una investigación descriptiva

## IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

**4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú, 2017.

#### CUADRO N°1

AUTORES	RESULTADOS
<b>Carrasco &amp; Tapia (2015)</b>	De acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación se puede decir que no existe compromiso por parte de los trabajadores con la empresa para la cual laboran, debido a la falta de incentivos, tales como las capacitaciones, y a la falta de motivación por parte de la empresa. Además de encontrarse deficiencias, tales como: La falta de promoción de la cooperación e iniciativa dentro del restaurante, el ambiente laboral inadecuado para que los trabajadores realicen sus actividades diarias, la inexistencia de una comunicación efectiva entre los grupos de trabajo conformados por los trabajadores del restaurante, no se programan reuniones de retroalimentación a los trabajadores, originando esto que no haya efectividad organizacional pues el camino hacia una mayor efectividad organizacional exige medir el desempeño alcanzado en distintos momentos y relacionar los avances y retrocesos con los esfuerzos emprendidos. Al descubrir las relaciones entre los esfuerzos desplegados y los resultados obtenidos,

---

la organización aprende y se pone en condiciones de mejorar su efectividad, lo cual no se da en el restaurante.

No se toma prioridad en ver por el desarrollo laboral de sus trabajadores por lo que el área de recursos humanos no está cumpliendo con su función principal. De tal manera el restaurante no brinda incentivos, tales como la capacitación, que motiven a sus trabajadores a desempeñar mejor sus funciones, lo cual origina que el restaurante no cuente con personal comprometido e identificado, por lo que se espera un rendimiento deficiente en sus funciones, y que no se brinde un buen servicio a sus clientes.

En los procesos del área de recursos humanos del restaurante existen riesgos y deficiencias que pueden originar el manejo de los procesos para los propios intereses de los encargados, que no se brinde un buen servicio al cliente por falta de retroalimentación y por el desconocimiento del reglamento de uso interno de la empresa, repercutiendo esto en el logro de los objetivos pre establecidos por la organización”.

No se cuenta con procesos adecuados que garanticen un buen desempeño de su personal. Estos problemas en el sistema de control interno tienen su origen en las respuestas humanas, debido a que los intereses de estas personas no siempre coinciden y las perturbaciones originadas por diferencias entre los individuos pueden generar que el sistema pierda el control y ello es extremadamente grave.

---

Los resultados obtenidos en la tabla N° 1 nos muestra que el 40 % de los encuestados no tienen conocimiento si se aplica un sistema de control interno dentro de la empresa, quienes representan la mayoría de los encuestados, un 35.5 % desconoce del tema, pero por otro lado el 25 % afirma

---

---

**Reyna (2013)**

que se aplica el sistema de control interno.

El 75 % de los encuestados opina que el Control interno constituye un medio para lograr el cumplimiento en la mejora de la gestión de la empresa, un 10.5 opina que no y un 15 % desconoce.

El 85 % de los encuestados votaron que SI, que la ejecución del control interno dentro del área del almacén podrá dar solución a algunos problemas existentes en la empresa A & V Inversiones SAC Y UN 5 % menciona que NO, y el 10.5 % manifestaron que desconoce.

El 90 % de los encuestados que Si la ejecución del control interno cumple con las metas y objetivos y sólo 10 % mencionó NO.

El 85 % de los encuestados manifestaron que Si la evaluación del Control interno es importante para la empresa, el 6 % menciona que No; y el 20 % desconoce. Consecuentemente, podemos expresar que mayoritariamente los encuestados coinciden que la evaluación del Control Interno es importante para la empresa A & V Inversiones S.A.C.

Se aprecia que el 60 % manifiesta que Si es indispensable considerar las observaciones en el informe del Control Interno; y un 30 % indico solo formalidad; y el 10 % no necesario. Consecuentemente, podemos expresar que mayoritariamente que los encuestados coinciden que es indispensable considerar las observaciones en el Informe del Control Interno.

El 55 % de los encuestados que si es conveniente la aplicación de acciones correctivas como parte del Control Interno; el 45% de encuestados menciona que No.

---

---

Consecuentemente, podemos expresar que mayoritariamente los encuestados coinciden que es conveniente la aplicación de acciones correctivas como parte del Control Interno.

Se aprecia que el 75% manifiesta que Si las recomendaciones del Control Interno sirven para mejorar el proceso administrativo de la empresa, mientras que el 15 % que No; y el 10 % indicaron que desconoce.

Consecuentemente, podemos expresar que mayoritariamente que los encuestados consideran que el control interno sirve para mejorar el proceso administrativo en estas clínicas.

El 90 % de los encuestados opina que para que se lleve un buen Control Interno es indispensable orientarlo a objetivos específicos, de manera que su efecto por la acción, que produce puede ser evaluable, quedando un 10 % que no opina.

Los resultados obtenidos en la tabla N° 10 demuestra que el 10.5% de los encuestados opina que las empresas A & V Inversiones SAC debe utilizar los procedimientos de Control Interno para evitar las pérdidas e incrementar los ingresos.

1. El trabajo de investigación muestra la importancia de la implementación de un Sistema de Control Interno en la empresa A & V Inversiones, pues permitirá demostrar los puntos críticos para luego establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable, ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas para una adecuada marcha de los procesos que conlleven el trabajo diario, sino políticas y procedimientos de control.

2. El área con mayor deficiencia dentro de la empresa es el

---

---

almacén, presentando irregularidades que traen consigo pérdida para la empresa. Los inventarios os una parte fundamental en la estructura de cualquier empresa constructora es por ello que al regular y evaluar el control sobre las diferentes áreas críticas se obtendrá una mejor y depurada información necesaria para la toma de decisiones.

3. La aplicación de políticas y procedimientos de control propuestas en el presente trabajo de investigación posterior a la revisión y análisis ejecutado que se ajustan a la realidad de la compañía, solo pueden ser garantizados si estos son medidos a través de estándares de cumplimientos con el fin de que los mismos sean respetados y garantizar el funcionamiento del sistema propuesto.

4. La planificación del control interno permite el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración, quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten la empresa en estudio, permitirá mejorar los controles sobre los procesos que se utilizan para elaborar los documentos necesarios.

5. En nuestro país, según la ley N° 26887 Ley General de Sociedades del Perú, según en su artículo N° 190, párrafo 2. Indica que el gerente es responsable del establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno, para que evalúe las fortalezas y debilidades de todas las actividades de Control Interno.

---

Información recabada en nuestros antecedentes nos dicen que el control interno surge como una necesidad de las empresas independientemente de su tamaño a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de

---

---

**Aliaga (2017)**

riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. El control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno; además, es un instrumento de eficiencia, es una herramienta que ayuda a mejorar la gestión de cualquier empresa, pero hay que tener un conocimiento.

Indica, que no existe información oportuna y fidedigna o confiable, esto es preocupante porque nos muestra una PYME, que no tiene rumbo que no existen metas y objetivos que solo busca mantenerse en el mercado sin interesarse en sus objetivos y metas que la parecer no han sido trazados al inicio del periodo.

---

**Otaya (2016)**

Se enfoca en los problemas que ocurren en una gran empresa, como la de nuestro caso una empresa minera, la cual tiene muchos problemas en el área de Recursos Humanos, y la manera de ir solucionando los problemas que se presentan es contar con un adecuado Sistema de Control Interno.

Este trabajo tiene como objetivo utilizar la información del control interno de los recursos humanos como herramienta para la mejora del área de recursos humanos de las empresas mineras.

Sus antecedentes afirman que el sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de nuestras

---

---

organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto. Otro elemento que atentaba contra la eficiencia de los sistemas de Control Interno era que las actividades de control ya venían establecidas de forma global para todas las entidades del país, minimizando la creatividad de los directivos en el diseño de los objetivos y actividades de control que fueran más eficaces según las características de su entidad. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la organización para poder diseñar un sistema de Control Interno a la medida de sus necesidades. Actualmente el control interno alcanza a todas las áreas de la empresa como el área de recursos humanos.

La gestión de los recursos humanos es consubstancial al elemento de integración principal de la sociedad actual: la organización, están conformadas por personas, las mismas que son la parte fundamental de la organización, quienes permiten el desarrollo continuo para lograr los objetivos organizativos propuestos, que ayudarán a la consecución de las metas planteadas. La actividad del departamento de Recursos Humanos se basa en la información disponible respecto a los puestos de trabajo, estos constituyen la esencia misma de la productividad. El estudio del análisis de los puestos es fundamental pues se caracteriza por constituir el sostén fundamental que permite desencadenar con garantías los restantes procesos propios (típicos) de recursos humanos.

Si evidencia que si existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, a pesar de que no se ha

---



---

implementado correctamente el sistema de Control Interno, situación que puede ser corregida para lograr los objetivos de la empresa , pues según lo que establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

---

**Llanos (2013)**

- El control interno de los recursos humanos facilita la competitividad de las empresas de servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana; mediante los procedimientos y técnicas, así como los resultados del desempeño y productividad laboral de los colaboradores.
  - Los procedimientos y técnicas de control de recursos humanos facilitan la economía y eficiencia de las empresas de servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana; mediante la evidencia del trabajo efectivo que realizan los colaboradores.
  - Los resultados del control de recursos humanos facilitan la efectividad y mejora continua de las empresas de servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana; mediante la información necesaria para capacitar, entrenar, perfeccionar a los colaboradores y de ese modo presten un trabajo más efectivo.
  - En el control de recursos humanos, el entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control. Sirve de base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con
-

---

el cumplimiento de determinados objetivos. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las políticas de la dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la organización. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias. Todos estos componentes se alinean e interrelacionan para alcanzar la competitividad de las empresas del servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana.

- La contabilidad de las empresas del servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana, valora o mide y reconoce los costos y gastos laborales; luego registra en libros contables y finalmente esta información es presentada en los estados financieros que constituyen el producto final de la contabilidad y a su vez la materia prima para la toma de decisiones sobre recursos humanos y otros aspectos empresariales.

- La contabilidad de las empresas del servicio de lavado de vehículos reconoce, registra y presenta en los estados financieros, los siguientes costos laborales: remuneración básica, asignación familiar, horas extras, movilidad, asignaciones especiales, bonificaciones especiales, gratificaciones, vacaciones, compensación por tiempo de servicios, participación en las utilidades; también el seguro social de salud; el seguro complementario de trabajo de riesgo y seguros especiales cuando corresponda.

- La contabilidad de las empresas de servicio de lavado de vehículos reconoce, registra y presenta en los estados financieros, los siguientes descuentos realizados a los trabajadores: pensiones, pudiendo ser las que corresponden al Sistema Nacional de Pensiones o el aporte a las

---

---

Administradoras De Fondos de Pensiones; impuesto a la renta de quinta categoría; descuentos judiciales; descuentos por prestamos entregados, descuentos por adelantos de remuneraciones, cuota sindical, cuota por canasta navideña, cuota por asociación; y, otros descuentos que autorice el trabajador.

---

**Manrique (2015)**

La gestión de recursos humanos es un problema complejo y generalizado en las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz debido a 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 la gestión en cuanto a la publicación de los requisitos del puesto laboral, la convocatoria, el concurso, la inducción al trabajo, la supervisión y monitoreo y el cese o retiro del trabajador”. Esta situación se estaría generando, debido a la falta de un control interno adecuado a este tipo de empresas donde se ofrece servicios múltiples como: servicio de alojamiento, habitaciones y camas, servicio de comedor, servicio de comunicaciones, servicio de limpieza, servicio de recreación, transportes; características propias del hotel “Pastoruri” de Huaraz. Las limitaciones y deficiencias se estarían generando por la falta de un control interno oportuno para la mejora continua de los servicios que 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 no 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; por lo que no se alcanzarían la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

#### Evaluación De Riesgos

Se concluye que la ausencia de un control interno en el hotel, suman a aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados en la institución ya que no se realizan control previo a las funciones asignadas, no incidiendo en la gestión de recursos humanos en un 37.33%, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Según resultados obtenidos de las preguntas N°2, 4, 8,9.

#### Ambientes De Control

Considera que no se aplica de manera eficiente los componentes del control interno en las labores que desempeñan, así mismo que su ambiente de control y la evaluación de riesgos no inciden en la gestión de recursos humanos del Hotel “Pastoruri. Según resultados obtenidos de las preguntas N° 2, 3, 4,7.

---

#### **Del Cid (2008)**

- La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, la cual se lleva a cabo a través de una serie de procesos y técnicas encaminados a brindar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los controles implementados por la administración para el cumplimiento de sus objetivos. Debe ser adecuadamente independiente y objetiva en el cumplimiento de sus funciones y los auditores internos deben reunir los conocimientos, aptitudes y competencias necesarios para efectuar correctamente el trabajo de auditoria.
  - El control interno es el conjunto de procesos efectuados por el consejo de administración, la dirección y el resto de la organización, diseñados con el objetivo de proporcionar una
-

---

garantía razonable del cumplimiento de los objetivos planteados, un control interno eficaz es de suma importancia ya que puede ayudar a una relación de trabajo constructiva y eficiente entre la alta gerencia del grupo y los distintos supervisores de la organización. La principal característica de un control interno es que el mismo no comienza con un buen juego de políticas y procedimientos, sino con un fuerte ambiente de control.

- De acuerdo al caso práctico desarrollado, se confirmó que una adecuada metodología para planificar y ejecutar una auditoría interna encaminada a evaluar la gestión del departamento de recursos humanos de un grupo financiero, deberá desarrollarse planificando la auditoría tanto administrativa como técnicamente, evaluando el control interno a través de los componentes básicos del modelo COSO II y aplicando pruebas sustantivas y de cumplimiento para su ejecución.

---

**Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes, nacionales y regionales de la presente investigación.**

#### **4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Describir las características del Control interno en el área de Recursos Humanos de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017.

### **CUADRO 02**

Características del control interno en el área de Recursos Humanos de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017

<b>I. Ambiente de Control</b>		
	SI	NO
1.1. ¿La empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo cuenta con un sistema de control interno implementado?	X	
1.2. ¿Evalúa periódicamente su plan operativo la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo?	X	
1.3. ¿Evalúa periódicamente los avances su plan estratégico la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo?	X	
1.4. ¿Utilizan métodos entrevista personal, perfil del personal en la contratación de nuevo personal?	X	
1.5. ¿La oficina de control interno, se reúne con las diferentes áreas de la empresa?		X
1.6. ¿Evalúa periódicamente su plan operativo la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo?	X	
<b>II. Evaluación de Riesgos</b>		
	SI	NO
2.1. ¿La empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017.cuenta con un plan de identificación de riesgos internos y externos?	X	
2.2. ¿El personal de las diferentes áreas de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017.han sido capacitados en identificación de riesgos?		X
2.3. ¿La empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017, aplica procedimientos y políticas de control en el reclutamiento de su personal?	X	
2.4. ¿La empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017.cuenta con procedimientos y políticas de identificación de riesgos interno y externos?	X	

2.5. ¿Se evalúa periódicamente al personal de las diferentes áreas como tesorería, almacén, adquisiciones, planillas, etc.?	X
---	---

### III. Actividades de Control

	SI	NO
3.1. ¿Las actividades de control son realizadas por la oficina de auditoria interna oportuna y eficazmente en la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017?	X	
3.2. ¿La oficina de auditoria interna realiza actividades de control que contribuyan a mejorar la gestión de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017?	X	
3.3. ¿La oficina de auditoria interna actualiza procedimientos y políticas de control interno de las diferentes áreas?	X	
3.4. ¿Dentro de las acciones de control se verifican los pagos de planillas?	X	
3.5. ¿Se verifican los beneficios sociales de los trabajadores de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017?	X	

### IV. Información y Comunicación

	SI	NO
4.1. ¿Se comunica a los trabajadores las fechas de pagos oportunamente en la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017?	X	
4.2. ¿La información y comunicación solicitada por las diferentes áreas llegan oportunamente y son confiables en la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017?	X	
4.3. ¿Se informa a los trabajadores sobre lo que está pasando en el día a día en la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”-	X	

Huancayo 2017?	
4.4. ¿La oficina de auditoria interna verifica que la información solicitada o comunicación de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017, sea oportuna y confiable?	X
4.5. ¿Todas las áreas cuentan con sistemas informáticos para desarrollar una mejor labor?	X

## V. Monitoreo

	SI	NO
5.1. ¿Se supervisa o monitorea las labores que se desarrollan en las diferentes áreas?	X	
5.2. ¿Se evalúa o monitorea como se desarrolla la atención al público en la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017?	X	
5.3. ¿Se supervisa o monitorea que la retribución por méritos o incentivos sea destinada a los trabajadores que lo merecían?	X	
5.4. ¿La empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017. Mantiene un registro estadístico de la cantidad y naturaleza de las quejas laborales?.	X	

**Fuente:** “Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa”

### 4.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3:

Hacer un Análisis comparativo de las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017



**CUADRO N° 03**

<b>ELEMENTO DE COMPARACIÓN</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO I</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<p>Carrasco &amp; Tapia (2015), nos refieren que “de acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación se puede decir que no existe compromiso por parte de los trabajadores con la empresa para la cual laboran, debido a la falta de incentivos, tales como las capacitaciones, y a la falta de motivación por parte de la empresa. Al descubrir las relaciones entre los esfuerzos desplegados y los resultados obtenidos, la organización aprende y se pone en condiciones de mejorar su</p>	<p>En el resultado obtenido por la encuesta podemos observar que La gerencia le da un especial énfasis a este componente, pues de acuerdo a las respuestas del cuestionario todas son positivas, se está aplicando correctamente este componente.</p>	No coincide

---

efectividad, lo cual no se da en el restaurante.

De tal manera el restaurante no brinda incentivos, tales como la capacitación, que motiven a sus trabajadores a desempeñar mejor sus funciones, lo cual origina que el restaurante no cuente con personal comprometido e identificado, por lo que se espera un rendimiento deficiente en sus funciones, y que no se brinde un buen servicio a sus clientes.

---

Manrique (2015), nos refiere que se concluye que la ausencia de un control interno en el hotel, suman a aumentar el grado de incumplimiento de los

Al realizar la encuesta se obtuvo que la Empresa cuenta con un plan de identificación de riesgos si le dan la

No coincide

---

**EVALUACIÓN  
DE RIESGOS**

objetivos trazados en importancia a la institución ya que este no se realizan control componente por previo a las funciones ello la empresa asignadas, no presenta pocas incidiendo en la debilidades que gestión de recursos pueden ser humanos en un controladas. Los 37.33%., teniendo en riesgos no son cuenta la evaluación una amenaza de riesgos, se podría para la empresa. minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Según resultados obtenidos de las preguntas N°2, 4, 8,9.

---

**ACTIVIDADES  
DE CONTROL**

Llanos (2013) nos refiere que en el control de recursos humanos, el entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control. Sirve de base de los otros En la encuesta realizada demuestra que este componente está siendo bien aplicado y se realizan las actividades de control de manera eficiente y eficaz esto como Si coincide

---

	<p>componentes. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las políticas de la dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la organización.</p>	<p>consecuencia que en componente anterior, se identifican correctamente los riesgos, se pueden controlar con facilidad.</p>	
<p><b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b></p>	<p>Aliaga (2017), nos refiere que indica, “que no existe información oportuna y fidedigna o confiable, esto es preocupante porque nos muestra una PYME, que no tiene rumbo que no existen metas y objetivos que solo busca</p>	<p>El resultado de la encuesta afirma que en la empresa este componente está siendo bien utilizado pues la comunicación e información son oportuna y confiables lo que contribuye</p>	<p>No coincide</p>

	<p>mantenerse en el grandemente mercado sin con la gestión. interesarse en sus objetivos y metas que la parecer no han sido trazados al inicio del periodo.</p>
<p><b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b></p>	<p>Otoya (2016), nos Según la Si coincide refiere que si encuesta la evidencia que si empresa si existe supervisión, realiza una verificación del adecuada desempeño de sus supervisión y trabajadores, a pesar monitoreo, es de que no se ha por ello que no implementado existen en la correctamente el empresa los sistema de Control errores, Interno, situación que omisiones o puede ser corregida fraudes para lograr los producto de una objetivos de la buena gerencia. empresa , pues según lo que establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso</p>

---

que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.

## **4.2. Análisis de Resultados**

### **4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Describir las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú, 2017.

De acuerdo a los resultados encontrados, los autores citados describen la influencia del control interno en la gestión de las empresas comerciales como sigue:

**Carrasco & Tapia (2015)**, nos refieren que de acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación se puede decir que no existe compromiso por parte de los trabajadores con la empresa para la cual laboran, debido a la falta de incentivos, tales como las capacitaciones, y a la falta de motivación por parte de la empresa. Al descubrir las relaciones entre los esfuerzos desplegados y los resultados obtenidos, la organización aprende y se pone en condiciones de mejorar su efectividad, lo cual no se da en el restaurante. De tal manera el restaurante no brinda incentivos, tales como la capacitación, que motiven a sus trabajadores a desempeñar mejor sus funciones, lo cual origina que el restaurante no cuente con personal comprometido e identificado, por lo que se espera un rendimiento deficiente en sus funciones, y que no se brinde un buen servicio a sus clientes. - En los procesos del área de recursos humanos del restaurante existen riesgos y deficiencias que pueden originar el manejo de los procesos para los propios intereses de los encargados, que no se brinde un buen servicio al cliente por falta de retroalimentación y por el desconocimiento del reglamento de uso interno de la empresa, repercutiendo esto en el logro de los objetivos pre establecidos por la organización.

**Manrique (2015)**, nos refiere que se concluye que la ausencia de un control interno en el hotel, suman a aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados en la institución ya que

no se realizan control previo a las funciones asignadas, no incidiendo en la gestión de recursos humanos en un 37.33%., teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios.

**Llanos (2013)**, nos refiere en el control de recursos humanos, el entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control. Sirve de base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las políticas de la dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la organización. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias. Todos estos componentes se alinean e interrelacionan para alcanzar la competitividad de las empresas del servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana.

**Aliaga (2017)**, nos refiere que indica, que no existe información oportuna y fidedigna o confiable, esto es preocupante porque nos muestra una PYME, que no tiene rumbo que no existen metas y objetivos que solo busca mantenerse en el mercado sin interesarse en sus objetivos y metas que la parecer no han sido trazados al inicio del periodo.



**Otoya (2016)**, nos refiere Si evidencia que si existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, a pesar de que no se ha implementado correctamente el sistema de Control Interno, situación que puede ser corregida para lograr los objetivos de la empresa , pues según lo que establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

#### **4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Describir las características del control interno en el área de Recursos Humanos de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017.

Del cuestionario aplicado al Gerente de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017., se obtuvo que dicha entidad a pesar de contar con un sistema implementado de control interno se muestran debilidades en la aplicación de los componentes del COSO lo que podría ser perjudicial para la gestión de inventarios.

**Respecto al Ambiente de Control:** en el resultado obtenido por la encuesta podemos observar que la gerencia le da un

especial énfasis a este componente, pues de acuerdo a las respuestas del cuestionario todas son positivas, se está aplicando correctamente este componente.

Evaluación de riesgo, al realizar la encuesta se obtuvo que la empresa cuenta con un plan de identificación de riesgos si le dan la importancia a este componente por ello la empresa presenta pocas debilidades que pueden ser controladas. Los riesgos no son una amenaza para la empresa.

Actividades de Control, en la encuesta realizada demuestra que este componente está siendo bien aplicado y se realizan las actividades de control de manera eficiente y eficaz esto como consecuencia que en componente anterior, se identifican correctamente los riesgos, se pueden controlar con facilidad. Información y comunicación, el resultado de la encuesta afirma que en la empresa este componente está siendo bien utilizado pues la comunicación e información son oportuna y confiables lo que contribuye grandemente con la gestión.

Él componente de **supervisión y monitoreo**, Según la encuesta de la empresa.

#### **4.2.3. Respecto al objetivo específico 3:**

Hacer un Análisis comparativo de las características del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017

Para alcanzar los resultados del objetivo específico 3, se realizó un cuadro comparativo de cuatro columnas, la primera columna se denomina elementos de comparación, la segunda columna contiene los resultados del objetivo específico 1, la tercera columna tiene los resultados del objetivo específico 2; y en la cuarta columna se tiene los resultados de la comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y 2.

En el cuadro 03 se puede apreciar, los elementos de comparación:

**Respecto al:**

**Ambiente de Control,**

**Carrasco & Tapia (2015)**, que de acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación se puede decir que no existe compromiso por parte de los trabajadores con la empresa para la cual laboran, debido a la falta de incentivos, tales como las capacitaciones, y a la falta de motivación por parte de la empresa. Al descubrir las relaciones entre los esfuerzos desplegados y los resultados obtenidos, la organización aprende y se pone en condiciones de mejorar su efectividad, lo cual no se da en el restaurante. Mientras que en nuestro caso de investigación, la gerencia le da un especial énfasis a este componente, pues de acuerdo a las respuestas del cuestionario todas son positivas, se está aplicando correctamente este componente. No coinciden.

### **Evaluación de riesgo**

**Manrique (2015)**, nos refiere que se concluye que la ausencia de un control interno en el hotel, suman a aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados en la institución ya que no se realizan control previo a las funciones asignadas, no incidiendo en la gestión de recursos humanos en un 37.33%, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. En nuestro caso de estudio empresa cuenta con un plan de identificación de riesgos si le dan la importancia a este componente por ello la empresa presenta pocas debilidades que pueden ser controladas. Los riesgos no son una amenaza para la empresa. No coinciden

### **Actividades de Control**

**Llanos (2013)**, nos refiere que en el control de recursos humanos, el entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control. Sirve de base de los otros componentes. En la empresa de nuestro caso de investigación, este componente está siendo bien aplicado y se realizan las actividades de control de manera eficiente y eficaz esto como consecuencia que en componente anterior, se identifican correctamente los riesgos, se pueden controlar con facilidad. Si coinciden.

### **Información y Comunicación**

**Aliaga (2017)**, nos refiere que indica, que no existe información oportuna y fidedigna o confiable, esto es preocupante porque nos muestra una PYME, que no tiene rumbo que no existen metas y objetivos que solo busca mantenerse en el mercado sin interesarse en sus objetivos y metas que la parecer no han sido trazados al inicio del periodo. En la empresa de nuestro caso de investigación afirma que en la empresa este componente está siendo bien utilizadas pues la comunicación e información son oportuna y confiables lo que contribuye grandemente con la gestión. No coinciden.

### **Supervisión y Monitoreo**

**Otoya (2016)**, nos refiere que Si evidencia que si existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, a pesar de que no se ha implementado correctamente el sistema de Control Interno, situación que puede ser corregida para lograr los objetivos de la empresa, pues según lo que establece el informe COSO. La empresa de nuestro caso de investigación empresa si realiza una adecuada supervisión y monitoreo, es por ello que no existen en la empresa los errores, omisiones o fraudes producto de una buena gerencia. Si coincide.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Respecto al Objetivo N° 01**

Se concluye que en la mayoría de autores de nuestros antecedentes consultados, muestran la importancia de contar con una buena implementación del sistema de Control Interno, esto permite señalar los puntos críticos para así establecer procedimientos y políticas que garanticen mejorar las deficiencias del área de Recursos Humanos y logre una buena gestión orientada al mejoramiento continuo desde el punto de vista estratégico, ético y social, lo que permitirá el desarrollo de la empresa para alcanzar los objetivos.

### **5.2 Respecto al Objetivo N° 02**

Se concluye que de las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado al gerente de Administración y Finanzas de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017, se puede apreciar que la empresa está aplicando correctamente el COSO I, como método de control interno, sin embargo se observa que la oficina de Control Interno no se reúne con las demás áreas para brindarles información veraz, confiable y eficiente esto ocurre por falta de comunicación, coordinación y compromiso de parte de los Jefes de área y encargados, tampoco se está realizando capacitaciones de identificación de riesgos esto a falta de un personal idóneo para el cargo, pudiendo traer consecuencias, y un

rendimiento deficiente originando que no haya efectividad organizacional.

### **5.3 Respecto al Objetivo N° 03**

Al comparar la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales y los resultados del cuestionario aplicado al Gerente de Administración y Finanzas de la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017, se concluye que se está aplicando correctamente los cinco componentes del sistema COSO, (Ambiente de Control y Evaluación de riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo), en el área de Recursos Humanos ya que la labor que realizan es eficiente, pero también tienen que establecer lineamientos de control que permitan una información confiable, ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas sino también actualizar el sistema COSO cada cierto tiempo para mejoras que contribuyan con el desarrollo empresarial.

### **5.4 Conclusión General**

Se recomienda que la empresa “Comercializadora Electrocentro S.A”- Huancayo 2017 actualice el sistema COSO I, (Ambiente de Control, Evaluación de riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo), por versiones más modernas que contribuirá a alcanzar los objetivos de la empresa de manera más eficiente y efectiva, especialmente establecer un énfasis al personal de recursos humanos que contribuirá en demostrar los

puntos críticos. Realizar reuniones, conferencias, seminarios, talleres de trabajo, impartida por centros formativos, institutos, instructores o personal idóneo es casos similares con todas las áreas de la empresa cada cierta temporada y en grupos adecuados para mejorar el clima laboral e identificación de riesgos. También contar con una información confiable, ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas para una adecuada marcha de los procesos que conlleven el trabajo diario, para alcanzar los objetivos, metas y seguir expandiéndose como empresa líder comercializadora de energía eléctrica.



## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias bibliográficas

Aliaga Barrantes, M. (2017). Tesis: Incidencia de la Implementación de un sistema de control interno eficiente y edicaz para mejorar el area de Recursos Humanos en la Pyme ABLIMATEX EXPORT S.A.C. - rubro de fabreicación y venta de ropa para bebves y niños La Victoria. Lima - La Victoria.

Alpusig E., J. (2012). Obtenido de Tesis: El Control Interno en el departamento de Recursos Humanos y su incidencia en la productividad de la empresa vivero forestal Belisario Quevedo de la ciudad de Latacunga en el año 2011: [repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3562/1/TA284.pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3562/1/TA284.pdf)

Azabache, E. (2008). Evasión tributaria en la industria de calzado en el distrito del Porvenir-Trujillo:2006-2007. Trujillo.

Caballero. (2013). El Control Interno eficiente y efectivo. Lima.

CANO, D. M. (2015). CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO.

CAJABAMBA. Avendaño, L. (2010). La Microempresa, orgnaización. Lima.

Capote Cordobés, G. (January 2007). El control interno y el control. Economía y Desarrollo. Universitaria V.129 n.2.2001.

Carrasco Suarez, R. (2015). Obtenido de Tesis: Evaluación de los procesos operativos del área de Recursos humanos y Diseño de un Sistema de Control par incrementar la efectividad del Restaurante Chiclayo S.A.C. : [tesis..usat.edu.pe/handle/usat/186](http://tesis..usat.edu.pe/handle/usat/186)

CASANA, A. (2013). CARACTERISTICAS DEL FINANCIAMIENTO, CAPACITACION Y RENTABILIDAD DELAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO ABARROTES. CASMA-CHIMBOTE.

CASTILLO, A. (2004). Rol de la administración de recursos humanos de las MYPES venezolanas . Buenos Aires .

- Castro, S., & Quiroz, F. (2013). Las causas que motivan la evasión tributaria en la empresa constructora los Cipreses S.A.C en la ciudad de Trujillo en el periodo 2012. Trujillo.
- CHAVEZ, A. (2015). CARACTERIZACION DEL FINANCIAMIENTO, CAPACITACION Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO RUBRO COMPRA/VENTA DE ABARROTES. SAN LUIS CAÑETE.
- Chiavenato, I. (1999). Obtenido de Administración de Recursos Humanos, p. 13.014:  
[www.ucipfg.com/.../Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos%20lect...](http://www.ucipfg.com/.../Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos%20lect...)
- Chiavenato, I. (1999 Noviembre). Administración de Recursos Humanos. Obtenido de Quinta Edición:  
[www.ucipfg.com/.../Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos%20lect...](http://www.ucipfg.com/.../Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos%20lect...)
- COSO, I. (2013). Obtenido de GOOGLE:  
<http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso2.shtml>
- Cuellar Mejia, G. (7 de marzo de 2018). Obtenido de Teoría General de la Auditoria y revisora Fiscal:  
<ftp://ftp.unicauca.edu.c0/.../TEORIA%20GENERAL%20DE%20LA%20AUDITORIA>
- Del Cid Mayén, O. (2008). Obtenido de Tesis: Auditoría Interna al departamento de Recursos Humanos de un grupo financiero - Guatemala:  
[biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3265.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3265.pdf)
- Díaz, E. A. (2013). EL FINANCIAMIENTO EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS. CHIMBOTE.
- Estado Peruano. (2013). Código tributario. Lima.
- Foschiatto P. & Stumpo, G. (2012). LAS Microempresas.

- García A., L. J. (2001). La experiencia de los servicios de desarrollo empresarial.
- Guarneros, N. (2010). Evasión fiscal en México: Causas y Soluciones. Xalapa-Enríquez, Veracruz, México. Obtenido de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28068/1/NancyGuarAguilar.pdf>
- Hagnaguer J., R. C. (2001). El enfoque de los centros de desarrollo empresarial de swiss contact en Peru, en la Micro y Pequeña Empresa.
- Humphey, D. M. (2001). Promoción de redes de micro y pequeñas empresas en America Latina. Latinoamerica.
- Infantes Yupanqui, O. (2016). Obtenido de Tesis: Caracterización del Control Interno de tesorería de las Empresas de transporte del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C. - Trujillo 2016: [repositorio.uladech.edu.pe/.../CONTROL\\_INTERNO\\_TESORERIA\\_INFNA\\_TES\\_YUP](http://repositorio.uladech.edu.pe/.../CONTROL_INTERNO_TESORERIA_INFNA_TES_YUP)
- Instituto de Auditores Internos de España. (s.f.). Obtenido de Control Interno Marco Integrado, resumen Ejecutivo 2013: [doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa.../coso-2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa.../coso-2013-resumen-ejecutivo.pdf)
- Latucca, A. (2011). Compendio de Auditoría. Buenos Aires: Edit. TEMAS GRUPO EDITORIAL 3° Edición.
- Llanos Mathews, T. (2013). Tesis: El Control Interno de los Recursos Humanos y la competitividad de las empresas de servicio de lavado de vehículos de Lima Metropolitana. Lima.
- Manrique Torre, N. (2015). Obtenido de Tesis: el Control Interno y su incidencia en la gestión de Recursos Humanos en el Hotel "Pastoruri" Independencia - Huaraz, 2014 - Chimbote: [repositorio.uladech.edu.pe/.../CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_RECURSOS\\_H...](http://repositorio.uladech.edu.pe/.../CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_RECURSOS_H...)
- Manual de control interno. (2012). Managua, Nicaragua. Obtenido de Manual de Control Interno: [www.telssa.com.ni/files/control\\_interno.pdf](http://www.telssa.com.ni/files/control_interno.pdf)

- Narvasta. (2012). Tesis: El control interno y su impacto e la gestión financiera de las MYPES de servicios turisticos en Lima Metropolitana. Lima.
- Novoa Oña, A. (2011). Obtenido de Tesis: Diseño de un sistema de Control Interno par el Departamento de Recursos Humanos para las empresas dedicadas a la elaboraci{on y comercialziaci{on de productos Biologicos y veterinarios caso empresa Farviovet S.A.:  
[HTTPS://DSpace.UPS.EDU.EC/HANDLE/123456789/1656](https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1656)
- Otoya Honorio, J. (2016). Tesis: Importancia del Control Interno en Mejora del área de Recursos Humanos de la empresa Minera MUKY S.A.C. Lima - san Borja: [repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1705](http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1705).
- Perdomo Moreno, A. (2004). Fundamentos de Control Interno. Mexico: Learning editores S.A. 9na.EdiI. Mexico - Cap. 1.
- Quimbita Rocana, M. (2010). Obtenido de Tesis: Propuesta de un programa de Auditoría Inrerna en la gestión de recursos Humanos de la Universidad de Granma: [repositorio.ufc.edu/bitstream/27000/1546/1/T-UTC-1393.pdf](http://repositorio.ufc.edu/bitstream/27000/1546/1/T-UTC-1393.pdf)
- Reyna Blas, M. (2013). Obtenido de Tesis: Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de la empresa constructora A & V Inversiones SAC del distrito de Trujillo periodo 2011: [dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2371/reyna\\_marlee.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2371/reyna_marlee.pdf?sequence=1)
- Rodriguez Valencia, J. (Febrero 2009). Control Interno un efectivo sistema para la empresa. TRILLAS.
- Santillana Gonzales, J. (2015). Obtenido de odelo de Evaluacion de control interno a las Nóminas:  
[www.pearsonenespanol.com/.../9786073231190\\_santillana\\_resolucion\\_pdf51e66e8b...](http://www.pearsonenespanol.com/.../9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b...)
- Santillana Gonzales, J. (Mexico 2013). PEARSON EDUCATION. Mexico 2013. Obtenido de Auditoria Interna. 3era edición:

<https://catedrafinanciera.files.wordpress.com/.../auditoria-interno-juan-ramc3b3n-sa>

Alcazar, (2012). Control interno y su influencia en la Gestión de recursos Humanos en las empresas de Chíncha Baja. Ica.

Tesis: Incidencias del Control Interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. (2013). Lima.

Timaná, J., & Pazo, Y. (2014). Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana (Primera ed.). Lima, Perú: Ada Ampuero.

Toala, M. (2015). Análisis de incentivos tributarios para disminuir la evasión y elusión tributaria. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7925/1/TESIS%20MONSERRATE%20TOALA.pdf>

Trujillo Wong, A. (2017). (d. d. Pucallpa, Editor) Obtenido de Tesis: Auditoria de Recursos Humanos y Logro de Objetivos de la Empresa Imprenta Impetu: [repositorio.upp.edu.pe/bitstream/upp/96/1/tesis\\_trujillo.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/upp/96/1/tesis_trujillo.pdf)

Velasco Sanchez, J. (2012). Gestión de Recursos Humanos. Ediciones Piramide.

Werether, W. (2004). Administración de Personal y Recursos Humanos, Traducción y adaptación a Joaquín Mejía Gómez. En Parte V. Relaciones con el personal y evaluación de la vida laboral (págs. 438, 439, 440). México: Ed. McGraw-Hill Interamericana Edit. S.A. de C.V.

## 6.2. ANEXOS

### CUESTIONARIO ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Señor empresario:

Reciba usted mi cordial saludo, mucho agradeceré su participación, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual permitirá realizar mi proyecto de investigación y luego formular mi informe de tesis titulado: CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA "COMERCIALIZADORA ELECTROCENTRO S.A." - HUANCAYO, 2017

Encuesta por: EVELYN LILIANA LOPEZ PAPUICO Fecha:

I. Ambiente de Control		
	SI	NO
1.1. ¿La empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo, cuenta con un sistema de control interno implementado?	X	
1.2. ¿Evalúa periódicamente su plan operativo la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo?	X	
1.3. ¿Evalúa periódicamente los avances su plan estratégico la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo?	X	



1.4. ¿Utilizan métodos entrevista personal, perfil del personal en la contratación de nuevo personal?	X	
1.5. ¿La oficina de control interno, se reúne con las diferentes áreas de la empresa?		X
1.6. ¿Evalúa periódicamente su plan operativo la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo?	X	

II. Evaluación de Riesgos	SI	NO
	2.1. ¿La empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017, cuenta con un plan de identificación de riesgos internos y externos?	X
2.2. ¿El personal de las diferentes áreas de la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017, han sido capacitados en identificación de riesgos?		X
2.3. ¿La empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017, aplica procedimientos y políticas de control en el reclutamiento de su personal?	X	
2.4. ¿La empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017, cuenta con procedimientos y políticas de identificación de riesgos interno y externos?	X	
2.5. ¿Se evalúa periódicamente al personal de las diferentes áreas como tesorería, almacén, adquisiciones, planillas, etc.?	X	

III. Actividades de Control	SI	NO



3.1. ¿Las actividades de control son realizadas por la oficina de auditoría interna oportuna y eficazmente en la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017?	X	
3.2. ¿La oficina de auditoría interna realiza actividades de control que contribuyan a mejorar la gestión de la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017?	X	
3.3. ¿La oficina de auditoría interna actualiza procedimientos y políticas de control interno de las diferentes áreas?	X	
3.4. ¿Dentro de las acciones de control se verifican los pagos de planillas?	X	
3.5. ¿Se verifican los beneficios sociales de los trabajadores de la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017?	X	

IV. Información y Comunicación	SI	NO
	4.1. ¿Se comunica a los trabajadores las fechas de pagos oportunamente en la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017?	X
4.2. ¿La información y comunicación solicitada por las diferentes áreas llegan oportunamente y son confiables en la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017?	X	
4.3. ¿Se informa a los trabajadores sobre lo que está pasando en el día a día en la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017?	X	
4.4. ¿La oficina de auditoría interna verifica que la información solicitada o comunicación de la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017, sea oportuna y confiable?	X	





4.5. ¿Todas las áreas cuentan con sistemas informáticos para desarrollar una mejor labor?		
---	--	--

V. Monitoreo		
	SI	NO
5.1. ¿Se supervisa o monitorea las labores que se desarrollan en las diferentes áreas?	X	
5.2. ¿Se evalúa o monitorea como se desarrolla la atención al público en la empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017?	X	
5.3. ¿Se supervisa o monitorea que la retribución por méritos o incentivos sea destinada a los trabajadores que lo merezcan?	X	
5.4. ¿La empresa "Comercializadora Electrocentro S.A"- Huancayo 2017. Mantiene un registro estadístico de la cantidad y naturaleza de las quejas laborales?	X	

  
 ANTONIO VELAZQUEZ  
 GERENTE DE ADM. Y FINANZAS  
 ELECTROCENTRO S.A.



### 6.3 Modelo de ficha Bibliográfica

**TITULO:** Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)

**NOMBRE:** Coopers & Lybrand, 1997

**LUGAR :** Lima

**AÑO :** 1997

**ANALISIS:** Lo que se entiende por Control interno

El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre los empresarios y profesionales, legisladores, reguladores, etc. En consecuencia, Se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen al problema dentro de las empresas. Estos problemas se agravan cuando el término control interno, sin estar claramente definido, se utiliza las leyes, normas o reglamentos.

**TITULO:** CONTROL INTERNO- MARCO INTEGRADO

**NOMBRE:** COSO

**LUGAR :** CHILE

**AÑO :** 2002

**ANALISIS:** EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO

El marco establece los requisitos de un sistema de control interno efectivo. Un

sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos. Para ello, es necesario que:

- Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes esté presente y en funcionamiento y se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. En funcionamiento se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.