



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO  
EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA  
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
SANEAMIENTO “CHAVÍN” S.A. HUARAZ, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTORA**

**ATUSPARIA SOLIS, MERELI DINI**

**ORCID: 0000-0001-5790-7808**

**ASESORA**

**MARTÍNEZ ORDINOLA, MARIA FANY**

**ORCID: 0000-0001-6288-9018**

**HUARAZ – PERÚ**

**2021**

**Equipo de trabajo**

**AUTORA**

Atusparia Solis, Mereli Dini

ORCID: 0000-0001-5790-7808

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Huaraz,  
Estudiante de Pregrado, Huaraz, Perú.

**ASESORA**

Martínez Ordinola, Maria Fany

ORCID: 0000-0001-6288-9018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Sullana, Perú.

**JURADO**

Baila Gemin Juan Marco

ORCID: 0002-0762-4057

Yepez Pretel Nidia Erlinda

ORCID: 0001-6732-7890

Roncal Morales Ana María del Pilar

ORCID: 002-5782-361X

**Firma del jurado y asesor**

Mgr. Baila Gemin Juan Marco  
Presidente

Mgr. Yepez Pretel Nidia Erlinda  
Miembro

Mgr. Roncal Morales Ana María del Pilar  
Miembro

Mgr. Martínez Ordinola, María Fany  
Asesora

## **Agradecimiento**

Agradecer en primer lugar a la Universidad católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH), por brindarme una enseñanza de calidad, y por la oportunidad de ser partícipe de esta querida institución, y por inculcarme valores.

Agradecer a los docentes que conforman esta institución por ser fuente muy importante para mí desarrollo y buenos guías para cumplir con nuestras metas y también por compartir sus conocimientos, aprendizajes y sabidurías.

Agradecer a mi asesora : MGTR. MARTÍNEZ ORDINOLA, MARÍA FANY, a mis compañeros que de una u otra forma nos hemos apoyado mutuamente e incentivando en todo el proceso educativo.

## **Dedicatoria**

A Dios

Por haber permitido que llegue hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos; además de su infinito amor.

A mis padres

Quienes son parte fundamental de mi vida, gracias por enseñarme a trabajar desde muy pequeña, gracias a ellos valoro más las cosas.

A una persona incondicional que siempre, me brinda buenos consejos y que de una u otra Manera está conmigo impulsándome a salir adelante (O.T.B)

## **Resumen**

La presente tesis tuvo como problema: ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018?; fue de objetivo general: Determinar los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa ya mencionada. El estudio fue de tipo cuantitativo, diseño transversal – no experimental; donde la muestra de estudio comprendió 5 trabajadores. La técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los principales resultados fueron: El 100% de sus trabajadores busca que en sus funciones se practiquen actos íntegros, 80% mencionó que la entidad cuenta con un organigrama, 80% negó que la empresa cuente con un software para registrar sus labores. Respecto a la gestión de RR.HH. 80% afirmó que la empresa promueve la contratación de personal competitivo, 80% afirmó conocer sus funciones y el 80% afirmó que la empresa propone políticas de higiene y seguridad en el trabajo. Finalmente, el estudio concluyó que: Se determinó que la empresa cumple con los factores relevantes del control interno, no obstante, existen principios como la evaluación del costo/ beneficio, el apoyo de las TICs y la búsqueda de una auditoría externa que requieren aplicarse. Respecto a la gestión de RR. HH esta empresa promueve la búsqueda de personal competitivo y se compromete a capacitarlos constante, buscando aplicar políticas de seguridad y salud en el trabajo en sus funciones.

**Palabras clave:** Control interno, recursos humanos, riesgos, servicios.

## **Abstract**

The problem of this thesis was: What are the relevant factors of internal control in the human resources area of the sanitation service provider company “Chavín” S.A Huaraz, 2018?; The general objective was: To determine the relevant factors of internal control in the human resources area of the aforementioned company. The study was of a quantitative type, cross-sectional design - not experimental; where the study sample comprised 5 workers. The applied technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The main results were: 100% of its workers seek that integrity acts are practiced in their functions, 80% mentioned that the entity has an organization chart, 80% denied that the company has software to record their work. Regarding HR management, 80% affirmed that the company promotes the hiring of competitive personnel, 80% affirmed that they know their functions and 80% affirmed that the company proposes hygiene and safety policies at work. Finally, the study concluded that: It was determined that the company complies with the relevant internal control factors, however, there are principles such as cost / benefit evaluation, ICT support and the search for an external audit that need to be applied. Regarding HR management. HH this company promotes the search for competitive personnel and is committed to training them constantly, seeking to apply health and safety policies at work in their functions.

**Keywords:** Internal control, human resources, risks, services.

## Indice

| Contenido  | Página                        |
|--|-------------------------------|
| Título de la tesis .....                               | ¡Error! Marcador no definido. |
| Equipo de trabajo .....                                | ii                            |
| Firma del jurado y asesor .....                        | iii                           |
| Agradecimiento .....                                   | iv                            |
| Dedicatoria .....                                      | v                             |
| Resumen.....   | vi                            |
| Abstract .....   | vii                           |
| Indice.....  | viii                          |
| Indice de tablas.....                                  | x                             |
| Indice de figuras.....                                 | xii                           |
| I. Introducción.....                                   | 1                             |
| II. Revisión de literatura.....                        | 7                             |
| 2.1. Antecedentes .....                                | 7                             |
| a) Internacionales.....                                | 7                             |
| b) Nacionales .....                                    | 8                             |
| c) Regionales .....                                    | 12                            |
| d) Locales.....  | 13                            |
| 2.2. Bases teóricas de la investigación .....          | 16                            |
| III. Hipótesis.....                                    | 24                            |
| IV. Metodología .....                                  | 25                            |
| 4.1. El tipo y nivel de la investigación.....          | 25                            |
| 4.2. Diseño de investigación .....                     | 25                            |
| 4.3. Población y muestra.....                          | 26                            |
| 4.4. Definición y operacionalización de variables..... | 27                            |

|  |    |
|--|----|
| 4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 30 |
| 4.6. Plan de análisis .....                                | 30 |
| 4.7. Matriz de consistencia .....                          | 31 |
| 4.8. Principios éticos.....                                | 32 |
| V. Resultados.....   | 34 |
| 5.1. Resultados.....                                       | 34 |
| 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:.....             | 34 |
| 5.1.2. Respecto al objetivo específico 1:.....             | 42 |
| 5.2. Análisis de los resultados.....                       | 46 |
| VI. Conclusiones .....                                     | 59 |
| Aspectos complementarios.....                              | 62 |
| Referencias bibliográficas .....                           | 62 |
| Anexos .....   | 68 |
| Anexo 1: Instrumento de recolección de datos .....         | 68 |
| Anexo 2: Figuras estadísticas .....                        | 72 |
| Anexo 3: Consentimiento informado .....                    | 97 |

## Índice de tablas

| <b>Contenido</b>   | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| Tabla 1: Buscan la practica de valores eticos.....                               | 34            |
| Tabla 2: Cuenta la empresa con un área de auditoria interna.....                 | 34            |
| Tabla 3: Poseen organigrama institucional.....                                   | 35            |
| Tabla 4: Poseen un manual de organización y funciones.....                       | 35            |
| Tabla 5: Practican la rotación de personal.....                                  | 36            |
| Tabla 6: Identifican riesgos sobre los registros contables .....                 | 36            |
| Tabla 7: Realizan la evaluación del costo beneficio por actividades .....        | 37            |
| Tabla 8: Practican la distribución de funciones del personal .....               | 37            |
| Tabla 9: Se documentan las funciones realizadas por el personal .....            | 38            |
| Tabla 10: Emplean Softwares informáticos para registro de operaciones.....       | 38            |
| Tabla 11: Se practica el inventariado de bienes .....                            | 39            |
| Tabla 12: Practican la evaluación de desempeño del personal.....                 | 39            |
| Tabla 13: Se practica la comunicación interna.....                               | 40            |
| Tabla 14: Se practica la comunicación externa .....                              | 40            |
| Tabla 15: Se practican procedimientos de supervisión de operaciones .....        | 41            |
| Tabla 16: Se buscan las auditores externas .....                                 | 41            |
| Tabla 17: Se difunde la búsqueda de plazas laborales .....                       | 42            |
| Tabla 18: Se promueve la contratación de personal competente .....               | 42            |
| Tabla 19: Se realizan entrevistas de trabajo antes de contratar al personal..... | 43            |
| Tabla 20: Practican la capacitación constante del personal.....                  | 43            |
| Tabla 21: Conocen los empleados sus funciones .....                              | 44            |
| Tabla 22: Se paga oportunamente el salario del personal .....                    | 44            |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 23: Se brinda beneficios extraordinarios al personal .....           | 45 |
| Tabla 24: Se practican políticas de higiene y seguridad en el trabajo..... | 45 |
| Tabla 25: Existe un correcto ambiente laboral.....                         | 46 |

## Índice de figuras

| <b>Contenido</b>   | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| Figura 1: Buscan la practica de valores eticos.....                                | 72            |
| Figura 2: Cuenta la empresa con un área de auditoria interna .....                 | 73            |
| Figura 3: Poseen organigrama institucional .....                                   | 74            |
| Figura 4: Poseen un manual de organización y funciones.....                        | 75            |
| Figura 5: Practican la rotación de personal .....                                  | 76            |
| Figura 6: Identifican riesgos sobre los registros contables.....                   | 77            |
| Figura 7: Realizan la evaluación del costo beneficio por actividades.....          | 78            |
| Figura 8: Practican la distribución de funciones del personal.....                 | 79            |
| Figura 9: Se documentan las funciones realizadas por el personal .....             | 80            |
| Figura 10: Emplean Softwares informáticos para registro de operaciones .....       | 81            |
| Figura 11: Se practica el inventariado de bienes .....                             | 82            |
| Figura 12: Practican la evaluación de desempeño del personal .....                 | 83            |
| Figura 13: Se practica la comunicación interna .....                               | 84            |
| Figura 14: Se practica la comunicación externa.....                                | 85            |
| Figura 15: Se practican procedimientos de supervisión de operaciones .....         | 86            |
| Figura 16: Se buscan las auditores externas .....                                  | 87            |
| Figura 17: Se difunde la búsqueda de plazas laborales .....                        | 88            |
| Figura 18: Se promueve la contratación de personal competente .....                | 89            |
| Figura 19: Se realizan entrevistas de trabajo antes de contratar al personal ..... | 90            |
| Figura 20: Practican la capacitación constante del personal .....                  | 91            |
| Figura 21: Conocen los empleados sus funciones.....                                | 92            |
| Figura 22: Se paga oportunamente el salario del personal .....                     | 93            |

|   |    |
|---|----|
| Figura 23: Se brinda beneficios extraordinarios al personal .....           | 94 |
| Figura 24: Se practican políticas de higiene y seguridad en el trabajo..... | 95 |
| Figura 25: Existe un correcto ambiente laboral.....                         | 96 |

## **I. Introducción**

La presente investigación se realizó en función a la línea de investigación propuesta por la universidad la cual se denomina: “Auditoria, tributación, financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas”.

El control interno en las empresas juega un rol muy relevante, tanto en el progreso económico como en el crecimiento social de la empresa. En la actualidad los empleadores requieren tener a disposición un manual que les guie como efectuar un buen control interno, ya que, si las actividades y sectores primordiales de la empresa son evaluadas de manera correcta, entonces se podrá ubicar y reprimir con anticipación los posibles peligros (Alvarado, 2018).

El mecanismo de control interno abarca o compromete a todos los empleados de una organización independientemente de su labor, en el sector público, el fisco por medio de sus organismos autónomos está obligado a realizar la evaluación del control interno en las áreas de RR.HH. Este sector se entiende como una labor de dirección enfocada a lograr la eficiencia y mayor producción por cada puesto laboral (Luna, 2019).

No existe la duda que el control interno es parte de los planes estratégicos más relevantes para el cumplimiento de fines del Estado, asimismo, permite que comprendan un medio eficiente para la satisfacción de las carencias de los RR.HH que son el motor de cualquier gestión pública, cuyo objetivo es pactar servicios de personal de la mejor calidad y de manera oportuna (Luna, 2019).

En el sector privado, en las empresas se pone en funcionamiento un área de recursos humanos con el objetivo de dar mayor control a la producción de sus trabajadores, no obstante, en la mayoría de empresas, este sector no contiene las necesarias políticas, procesos o mecanismos que influyan en la reducción de

peligros que pueden suscitarse en los procedimientos de gestión del personal. La importancia de poseer un control interno en el área de recursos humanos es para que exista un correcto reclutamiento, captación y entrenamiento de los trabajadores en relación a sus funciones y niveles de autoridad que se les encomienden (Alvarado, 2018).

En México, ante la Empresa Televisa, se manifestó la SEC – Comisión de valores de EE.UU; la cual mostró documentos en la que manifestó que la administración de dicho ente hasta el año 2016 contaba con deficiencias de control interno de mucha materialidad (Mendieta, 2018).

Dichas deficiencias fueron por una ineficiente aplicación del control interno estuvieron en correlación con: La falta de procedimientos de control sobre la tecnología de información y comunicación, la exoneración de trabajadores al sistema para su control, la incorrecta distribución de cargos y autoridades, falta de integridad por parte de personal contable, mal manejo de cuentas bancarias, el poco monitoreo sobre los registros de contabilidad, deudas y cobros futuros, entre otros (Mendieta, 2018).

Asimismo, estas desviaciones no solo se presentan en grandes organizaciones, en las Mypes de Colombia forman la mayoría del ámbito empresarial de dicha nación, no obstante, existen altos índices de quiebras empresariales, ya que únicamente el 25% del total logra permanecer sus operaciones por más de 4 años. Por tanto se concluye que de diez entes económicos que se crean, solo 3 permanecen funcionando por más de dicho tiempo, ello demuestra la falta de implementación de procedimientos que permitan cumplir objetivos empresariales a corto plazo (Cruz, 2019).

Actualmente la crisis a causa de la pandemia de la COVID – 19 promovió que las organizaciones busquen restituir su giro de negocio buscando que nuevas actividades tomen su posición en el mercado: las carencias en transporte y un mayor enfoque hacia bienes y servicios sanitarios son tema de decisiones para diversos administradores y directivos de las empresas actuales (Isler, 2020).

El diario Gestión (2020) indica que en el Perú por la crisis de corrupción que se vive en la actualidad, la CGR, órgano rector en temas de control interno puso en marcha procedimientos de control en las distintas entidades como el BCR, SBS, FONAFE y Petroperú con el fin de salvaguardar sus bienes y obedecer a las necesidades que requiere la sociedad.

En relación a lo anteriormente mencionado, el problema de investigación planteado es el siguiente:¿Cuáles son los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018?

De igual manera, la presente investigación conto con problemas específicos los cuales fueron:

- ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018 ?
- ¿Cuáles son los factores relevantes del área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018?

Para dar respuesta al enunciado del problema general, se formuló el presente objetivo general: Determinar los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018.

Articulado a este fin, la presente tesis posee como objetivos específicos los siguientes:

- Describir los factores relevantes del control interno de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018.
- Describir los factores relevantes del área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018.

El presente estudio se justifica desde el punto de vista teórico, práctico y metodológico:

Teórico, por motivo de la necesidad de conocer la teoría del Modelo COSO, la cual es la principal documentación en materia de control organizacional que existe en la actualidad; informe con el cual las empresas de gran envergadura buscan el cumplimiento de sus objetivos de manera eficiente y en correcto cumplimiento de la norma que las rige. De igual manera se justifica porque a corto plazo este estudio podrá ser empleado por investigadores como un antecedente o material de apoyo en investigación o académico.

El presente informe permitirá aportar información teórica que será parte del conocimiento respecto al control interno de los recursos humanos de los trabajadores del sector servicios en Huaraz. Los hallazgos servirán a los agentes económicos interesados del sector servicio, para tomar decisiones económicas y financieras, permitiéndoles mejorar su crecimiento y competitividad en el mercado. De igual modo, contribuirá para determinar en forma provisional la demanda y la fuerza de trabajo necesaria para el funcionamiento y rendimiento de la empresa.

El presente estudio se justifica desde el punto de vista práctico, ya que los resultados que se mostraron a través de la aplicación del instrumento de recolección permitió a los representantes de la entidad a adoptar medidas necesarias para el mejor desempeño de sus operaciones y así el cumplimiento de sus objetivos como institución.

El desarrollo de la presente investigación permitió obtener el título de contador público, conocer la realidad de los comportamientos de los principales involucrados en relación a la variable control interno y obtener mayores niveles de conocimiento en función a las actividades de recursos humanos y principios de cada componente del control interno.

Desde el punto de vista metodológico; este estudio se justifica porque a través de la investigación se busca solucionar un problema planteado por medio del método científico, bajo la aplicación de instrumentos validados y confiables.

Los principales resultados de esta investigación fueron: El 100% busca que en todas sus funciones se practiquen actos de integridad y valores éticos, 80% mencionó que la entidad cuenta con un organigrama institucional, 80% mencionó que la entidad realiza procedimientos de rotación de su personal, 100% negó que la entidad realice el estudio del costo/beneficio, 80% mencionó que la entidad busca que su personal demuestre sus labores a través de documentos, 80% negó que la empresa cuente con un software para registrar sus labores. Respecto a la gestión de RR.HH. 100% mencionó asegurando que los empleadores realizan la difusión de búsqueda de trabajadores, 80% afirmó que la empresa promueve la contratación de personal competitivo, 80% afirmó conocer sus funciones designadas, 100% afirmó que la empresa efectúa el pago

salarial hacia sus empleados de manera puntual y el 80% afirmó que la empresa propone políticas de higiene y seguridad en el trabajo.

En mención a ello el estudio concluyó: Se determinó que cada uno de los factores relevantes del control interno son cumplidos por parte de esta empresa, no obstante existen principios los cuales requieren ser tenidos en cuenta por parte del personal de dirección; entre los cuales resaltan la evaluación del costo/beneficio, la aplicación de TICs en las labores de la entidad y la búsqueda de una auditoría externa. Respecto a la gestión de RR.HH se concluye que esta empresa promueve la búsqueda de personal competitivo y se compromete a capacitarlos constante, buscando aplicar como políticas la seguridad y salud en el trabajo en sus funciones.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **a) Internacionales**

Martínez y Rocha (2019) en su trabajo de investigación titulado: Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba, señaló como objetivo general: Implementar un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete – Córdoba; asimismo la investigación fue de tipo descriptiva exploratoria, con una población de análisis que fue la Ferretería Benjumea & Benjumea y cuya muestra estuvo conformada por todos los inventarios, procedimientos y manuales de funciones de los encargados de realizar los procesos de inventarios de la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea. Finalmente, el estudio concluyó que: Con la implementación del control de inventario se logró que la empresa tuviera mayor claridad sobre la mercancía con que se cuenta y asimismo esto le permitió tomar las decisiones de manera oportuna.

Cevallos y Guamán (2018) en su investigación denominada “Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las pymes ecuatorianas”; cuyo objetivo general fue: Analizar el uso e implementación del sistema de control interno de las pequeñas y medianas empresas (pymes) ecuatorianas y su importancia en el éxito empresarial; cuya metodología fue: descriptiva-bibliográfica documental, enfoque cualitativo. Llegó a la siguiente conclusión: El carecimiento de un sistema de control interno, es uno de los principales problemas que aquejan a las pymes, debido a que muchas de estas

empresas han establecido un sistema que no va acorde a sus necesidades, ni naturaleza, o sencillamente ha sido instaurado de manera inconsciente, pero en otras ocasiones ni siquiera cuentan con dicho sistema, desencadenando una serie de inconvenientes que afectan directamente a la empresa. Por lo tanto, el informe Coso es uno de los informes que a través de los cinco componentes, se debe tomar en cuenta para lograr contrarrestar dichas falencias, además de que influye de manera proporcional y encamina a las pymes hacia el éxito empresarial obteniendo mejores niveles de productividad.

#### **b) Nacionales**

Agurto (2018) en su investigación titulada “Mecanismos de control interno en el área de recursos humanos en las empresas pesqueras del Perú: Caso Pesquera Coinrefri S.R.L. ciudad de Paita 2018”; el cual tuvo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno en las Empresas Pesqueras del Perú. Caso Pesquera Coinefri SRL de Paita. Se ha utilizado el diseño no experimental- descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, aplicando la técnica de la encuesta entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario pre estructurado a 06 personas área de Recursos Humanos de la Empresa. Los resultados muestran que el 100% afirma que si existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares en la oficina de Recursos Humanos de la Empresa Coinrefri y que el 100% determina que el gerente de administración participa activamente en busca del fortalecimiento de las buenas prácticas y valores entre los jefes y sus colaboradores. El estudio concluyó que el área de Recursos Humanos de la Empresa Coinrefri SRL en su

búsqueda del fortalecimiento de las buenas prácticas y valores entre los jefes y sus colaboradores.

Castillo (2018) en su investigación denominada “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú en el área de recursos humanos: Caso empresa productora Andina de congelados Sociedad de Responsabilidad Limitada y propuesta de mejora, 2018”; el cual tuvo como objetivo: Determinar y describir las características del control interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Productora ya mencionada. La investigación fue cualitativa, empleando en el desarrollo la metodología no experimental, descriptivo y bibliográfico, además se aplicó la técnica de la entrevista con la observación directa. Para el recojo de la información se ha utilizado un cuestionario de 49 preguntas relacionado a la línea de investigación propuesta, esta fue aplicada a los trabajadores que conforman el área de recursos humanos. El estudio concluyó que la empresa no cuenta con un sistema de control interno en el área de recursos humanos, fue por ello que se identificaron falencias como: (a) deficiencia en el cálculo, (b) control de las horas extras que genera el personal; por último, (c) las condiciones de trabajo se cumplen en su totalidad generando una satisfacción por parte del colaborador.

La Torre (2019) en su investigación de título “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del area recursos humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox S.A.C.” en Ica – 2018”; tuvo como objetivo: Determinar y describir el Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa ya mencionada. La

investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas, encontrando los siguientes resultados: El entrevistado mencionó no contar con un mecanismo de control interno, si posee un RIT, pero no con un MOF que controle sus funciones, cuenta con personal competente y con experiencia y favorece al clima organizacional. El estudio concluyó que el control Interno incide en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” SAC en Ica, 2018.

Lopez (2018) en su tesis “Caracterización del control interno en el area de recursos humanos de la empresas del sector comercio del Perú: Caso empresas “Comercializadora Electrocentro S.A.” - Huancayo, 2017”; el cual tuvo por objetivo: 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. 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”.

Mejia (2018) en su investigación “El control interno y su incidencia en la gestión de los recursos humanos de la empresa hostel “Monterrey” E.I.R.L.- Lima-2017”; el cual tuvo por objetivo general: Determinar que el control interno

incide en la gestión de los recursos humanos en la empresas Hostal “Monterrey”, 2017. La investigación fue descriptiva – bibliográfica - Documental y de Caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista, el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario. El estudio concluyó que en la empresa Hostal Monterrey se observó que en los 5 componentes del control interno se encuentra deficiencias por la falta de implementación de un manual adecuado de políticas y procedimientos. Por lo que es importante el debido uso de un control interno en la gestión de recursos humanos en la empresa Hostal Monterrey E.I.R.L.

Mestas (2018) en su tesis denominada “El control interno y su influencia en la gestion de recursos humanos de las empresas constructoras del Perú: Caso empresa “Selecon Global S.A.C” -Lima, 2017”; el cual tuvo como objetivo: Identificar la influencia del control interno en el área de recursos humanos – caso SELECON GLOBAL S.A.C-2017. La investigación fue de tipo descriptiva, el principal resultado fue que las empresas de sector de construcción no ostentan un adecuado sistema de control interno en el área de Recursos Humanos. Los resultados fueron que el 100% mencionó que cuenta con principios de integridad y valores eticos, promueve cumplir el codigo de etica, no obstante aun no tiene implementado el control interno de manera formal, el 100% negó tener actualizado el MAPRO, negó tambien realizar la evaluación profesional y de aptitudes, un 100% afirmó cumplir con las disposiciones del MINTRA. El estudio concluyó que el sistema de control interno si influye en la gestion de recursos humanos de la empresa “Selecon Global S.A.C”.

Otoya (2016) en su tesis titulada “Importancia del control interno en mejora del area de recursos humanos de la empresa minera Muky S.A.C. San Borja – 2015”; el cual tuvo como objetivo: revisar la importancia del control interno en mejora del área de recursos humanos de la empresa MUKY S.A.A, San Borja -2015. 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, MUKY S.A.A, inmersa en este rubro. Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno.

**c) Regionales**

Gallardo (2017) en su tesis denominada “Análisis del control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017”; tuvo como objetivo general, desarrollar un análisis del control interno y elaborar una propuesta de instrumentos de gestión para la Empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017, su tipo de investigación fue descriptivo – propositivo, empleó la técnica de la encuesta, aplicó el instrumento del cuestionario, su población muestral fueron los 12 colaboradores del restaurante, llegó a la conclusión que el restaurante no estaba formalizada en relación al régimen laboral de sus trabajadores, además no contaba con normas de control

interno generando incertidumbre entre los empleados, desordenes en los registros contables, no existía un control adecuado del ingreso y salida del personal, falta de designación de puestos y responsabilidades, ante lo cual se planteó una propuesta de control interno.

Mansilla (2019) en su investigación titulada “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones y servicios generales Ormar E.I.R.L de Casma, 2018”; el objetivo del estudio fue: Describir las características del control interno de las Empresas Privadas del Sector Comercio del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Generales Ormar E.I.R.L” de Casma, 2018. La investigación fue descriptiva, bibliográfico documental y de caso, para ejecutarlo se realizó la revisión literaria y aplicación de encuestas al gerente de la empresa, obteniendo los siguientes resultados: La empresa no cuenta con capacitaciones anuales, no cuenta con un mecanismo de control interno, realiza el control de inventarios, existe una relevante comunicación entre los directivos y trabajadores, no obstante, no se cumple con las metas planeadas por la entidad. El estudio concluyó que las Empresas del Sector Servicio del Perú y la Empresa en estudio (Inversiones y Servicios Generales Ormar E.I.R.L, de Casma, 2018), carecen de un sistema de control interno, por ello, se ven perjudicadas, ello propicia una reducción, en el crecimiento y productividad.

#### **d) Locales**

Manrique (2015) tesis titulada “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel Pastoruri independencia – Huaraz, 2014”; tuvo como objetivo: Determinar qué manera el control interno incide en

la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014; el tipo de investigación cuantitativo de nivel descriptivo; diseño de investigación: diseño descriptivo – no experimental – de corte transversal; muestra son 30 directivos y trabajadores; técnica se aplicó la encuesta; se concluyó, 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 óptimo aplicar el control interno en el Hotel "Pastoruri", el mismo que debe realizarse en forma permanente para así detectar riesgos, fraudes o irregularidades.

Sanchez (2019) en su investigación titulada “Características del control interno en la empresa YARDYC E.I.R.L 2017”; fue de objetivo general: Determinar las características del Control en la Empresa “JARDYC” E.I.R.L. de la Ciudad de Huaraz, 2017. El tipo de investigación que se utilizó fue cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, diseño descriptivo simple, población muestral de 50 trabajadores de la Empresa JARDIC E.I.R.L. 2017, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado. El resultado permitió encontrar que el 70% indicó conocer la misión, visión, objetivos y estrategias que tiene la empresa, por otro lado un 22% señala que no y el 8% no conoce. Y en la segregación de funciones del 100% de los encuestados el 74% afirman que tienen establecidas sus funciones, mientras que el 20% no las tiene y el 6% desconoce sobre las funciones sistemáticas. Analizando la información y comunicación el 76% afirman que el contenido de

la información interna que se maneja en la entidad es apropiado. El estudio concluyó que el control interno mejoró significativamente la gestión, debido a una mejora en los procesos, código de ética, actualización del manual de procedimiento y rendición de cuentas.

Depaz (2019) en su tesis titulada: El Control Interno en el Área Contable de la Empresa Grupo Ortiz de la Ciudad De Huaraz – 2017; cuyo objetivo fue: Describir la organización en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017. El tipo de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple, el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal y retrospectivo. La población estuvo conformada por el área contable de la empresa Grupo Ortiz y la muestra estuvo constituida por 13 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta estructurada y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario estructurado en preguntas de 20 ítems. Concluyó que el Control Interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz es moderado porque cumple con las perspectivas en base a los cuatro elementos del control interno, sin embargo, en relación al personal, ésta carece de política de incentivos en cuanto al buen desempeño de los trabajadores, no se ha capacitado a todo el personal y no han implementado la supervisión externa para las mejoras de las actividades que se realiza. Recomendando mantener el control interno en el área contable de la empresa de manera moderada y encaminar a ser el adecuado, sin dejar de tener en cuenta al personal que lo conforma debido a que es la base primordial, para que la empresa desarrolle sus actividades.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Marco teórico**

#### **Teoría de los recursos humanos**

Según la Ley N° 30057 (2013), en su Artículo 5, nos hace referencia que el sistema administrativo de gestión de recursos humanos comprende los subsistemas previstos y encargado de la implementación y propone que cuenta con el mismo visto bueno de la gerencia de políticas.

Toda empresa ya sea independiente o no, depende del tamaño que tiene o requiere tener una gestión de recursos humanos, esta función tiene como objetivo desarrollar buenos manejos en toda empresa y desarrollar sus actividades de forma eficiente. Chiavenato (2018) sostiene que es el proceso de ayuda que permite a los empleados a desempeñar un nivel alto y con una calidad de conducta personal y que cubra sus necesidades y así mismo la de toda la empresa.

#### **El control interno COSO (Commite of Sponsoring Organizations)**

Se define ampliamente como el proceso realizado por la dirección de la empresa para proveer una seguridad razonable logrando los objetivos siguientes:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones, una información financiera contable, el acatamiento de las leyes y sus regulaciones y aprobación de las políticas de empresa (COSO III, 2013).

#### **Los componentes del COSO**

Son los siguientes:

##### **Ambiente de Control**

Está conformado por las actitudes, soltura, opiniones y comportamientos de los trabajadores de una empresa, especialmente de sus directivos. Santa, (2014) afirma:

La actitud de la gerencia y la participación activa de los gerentes clave en los resultados financieros y operativos son ejemplos de factores que pueden afectar la calidad del ambiente de control. Es la base de todos los demás componentes del control interno; proporciona una disciplina ordenada.

### **Evaluación de Riesgos**

Cada entidad enfrenta diversos riesgos internos y externos que deben evaluarse. La premisa de la evaluación de riesgos es establecer metas, aclararlas en diferentes niveles y mantenerlas consistentes internamente. La evaluación de riesgos es identificar y analizar los riesgos asociados con la implementación de las metas para formar (Estupiñan, 2015).

La base para determinar cómo gestionarlos. A medida que la vida económica y empresarial varia, así como sus condiciones operativas, se necesita un mecanismo para identificar y responder a los riesgos especiales asociados con los cambios (Estupiñan, 2015).

### **Actividades de Control**

Las actividades de control ocurren en toda la organización, en todos los niveles y en todos los departamentos funcionales. Esto incluye una serie de actividades que incluyen aprobación, autorización, verificación, conciliación, revisión del desempeño operativo, seguridad de activos y división de responsabilidades. (Santa, 2014).

### **Información y comunicación**

El sistema de información genera información financiera y operativa complementaria para que el negocio pueda ser controlado y administrado. Los sistemas de información incluyen sistemas contables. Se basa en métodos y registros establecidos, que cumple la función de: registrar, procesar, agregar e

informar sobre las operaciones de la empresa. Se señala que, la calidad de la información, originada por el sistema, afecta la capacidad de la administración para poder tomar decisiones adecuadas, controlar actividades y elaborar una información financiera confiable (Coopers &Lybrand, 1997).

La comunicación implica proporcionar una comprensión de las responsabilidades de la información financiera.

Con base en lo anterior, se puede concluir que todo el personal debe recibir información clara por parte de la alta dirección, es decir, debe otorgar gran importancia a las responsabilidades de control. Deben comprender claramente el significado del intercambio instantáneo de información. También es necesaria la comunicación externa con clientes, proveedores, entidades gubernamentales y accionistas (Coopers &Lybrand, 1997).

### **Monitoreo y supervisión**

El sistema de control interno debe ser supervisado, por consiguiente, incluir un proceso para evaluar la calidad y el desempeño del sistema. Se trata de una actividad de supervisión que se lleva a cabo íntegramente mediante una evaluación individual o una combinación de ambas. El aspecto de supervisión tiene lugar durante la operación (Santa, 2014).

El seguimiento es la etapa de evaluar la calidad del desempeño interno durante un período de tiempo. Todo el proceso debe supervisarse y modificarse según sea necesario. De esta forma, el sistema puede responder de forma dinámica y realizar cambios en función de las condiciones (Santa, 2014).

### **Marco Conceptual**

#### **Control**

En este proceso, la organización ajustará las actividades a un plan de acción prefabricado, para luego ser adaptado a las actividades de la organización. Control interno.

### **Control interno**

Es considerada como una función básica de la gestión, que opera de una forma u otra en la gestión de toda empresa.

### **Objetivos del control interno**

- **Fiabilidad de la información financiera:** La fiabilidad se refiere a la capacidad de una información de expresar, con el máximo rigor, las características básicas y condiciones de los hechos reflejados, circunstancia que, junto con la relevancia, persigue garantizar la utilidad de la información financiera
- **Cumplimiento de las leyes y normas:** El cumplimiento de leyes y normas es el comprender y llevar a cabo aquellas reglas existentes dentro de una sociedad.

### **Características del control interno**

Las características de un sistema de control interno es el plan de organización. Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que a ella pertenecen

### **Clases del control interno**

- **Control interno previo:** El control interno previo comprende los mecanismos y procedimientos administrativos incorporados en el plan de la organización, en los reglamentos, manuales de procedimientos y demás instrumentos específicos

- **Control interno simultáneo:** Consiste en examinar de forma objetiva y sistemática los hitos de control o las actividades de un proceso en curso, con el objeto de identificar y comunicar oportunamente a la entidad.
- **Control interno posterior:** Son aquellos que se realizan con el objeto de efectuar la evaluación de los actos y resultados ejecutados por las entidades en la gestión de los bienes, recursos y operaciones institucionales.

### **Control administrativo**

Incluye planes, procedimientos y registros que se relacionan con el proceso de toma de decisiones de la gerencia para la autorización de transacciones cuando se alcanzan los objetivos de la organización.

### **Control Contable**

Considerado como un sistema de autorización y aprobación, separa las obligaciones relacionadas con el mantenimiento de registros, informes contables, la custodia y operación de activos en control físico y auditoría interna de activos.

### **Gestión de recursos humanos**

Incluye la planificación, organización, desarrollo, coordinación, y el control de la tecnología promoviendo el desempeño eficiente del personal, mientras que la organización va a representar un medio colaboración directa o indirecta de sus participantes, logrando metas personales relacionadas con el trabajo (Santa, 2014)

### **El enfoque estratégico de recursos humanos**

Para cualquier tipo de empresa, el recurso más importante son los recursos humanos. Santa (2014) afirma:

La necesidad de gestionar este valioso recurso hace que, en una empresa u organización, un área se dedique a su gestión y orientación, la llamada gestión de

recursos humanos, y la organización trate de adquirir, retener y / o desarrollar dichos recursos a través de diversas prácticas. Desde un punto de vista académico, como extensión del método de recursos y capacidades, el método de gestión estratégica de recursos humanos es una disciplina que se encarga del estudio de los recursos humanos, su gestión y su contribución al valor y la competitividad de la empresa. Sostenible.

### **Objetivos de la gestión de recursos humanos**

Según Gómez (2008) “los objetivos de la gestión de recursos humanos son:

Crear, mantener y desarrollar personas con suficientes habilidades, motivación y satisfacción para lograr los objetivos de la organización; establecer, preservar y apreciar las condiciones organizacionales para que las personas puedan aplicar, desarrollarse y satisfacer plenamente y alcanzar sus metas personales”.

- **Evaluación de personas:** Es considerado como un proceso que monitorea y controla las actividades desarrolladas por las personas, verificando los resultados. Insertando en ella una base de datos y sistema de información de gestión.

### **Aspectos de los recursos humanos**

#### **Aspecto financiero de los recursos humanos**

James (2008), sostiene que los recursos humanos son considerados como una inversión muy importante dentro de la empresa. Tal es así que, si la empresa quiere contar con los mejores gerentes, funcionarios, empresarios y otros cuadros, debe contar con los fondos necesarios para capacitar, capacitar y mejorar al personal mencionado.

#### **Aspecto laboral de los recursos humanos**

James (2008) señala que el aspecto laboral de las instituciones se basan en los siguientes puntos:

Obligaciones y derechos de los empleadores, obligaciones y derechos de los trabajadores, supervisión estatal e intervención judicial.

### **Aspecto tributario de recursos**

En cuanto a la tributación de los recursos humanos, se deben considerar las siguientes funciones: Cumplir con obligaciones formales, cumplir con obligaciones sustantivas, planificar impuestos laborales y realizar auditorías fiscales sobre obligaciones laborales

### **Aspecto contable de los recursos**

Debe considerar lo siguiente:

Estimaciones de costos laborales e impuestos, a través de los registros contables del plan maestro de contabilidad revisado, la aplicación de normas internacionales de contabilidad y la normativa de información financiera.

### **Planeación de recursos humanos**

Como procedimiento sistemático, la planificación de recursos humanos forma una secuencia planificada de eventos, es decir, una serie de pasos organizados en orden cronológico. La planificación de recursos humanos es una tecnología que determina sistemáticamente las relaciones de oferta y demanda necesarias para los empleados. El departamento de personal puede planificar la selección, contratación y capacitación de los empleados. Todas las empresas deben determinar sus necesidades de personal a corto y largo plazo. Desde una perspectiva de corto plazo, la determinación de los requerimientos de personal es de un año, y desde una perspectiva de largo plazo, se estima que las condiciones

de personal tomarán al menos cinco años. El costo del plan es alto, por eso se ha extendido entre las grandes empresas (Luna, 2019).

### **La planeación de recursos humanos tiene cuatro aspectos básicos:**

- Planificar las necesidades futuras: incluida la determinación del número y las habilidades de los trabajadores requeridos por la empresa.
- Planifique saldos futuros: compare la cantidad de personas necesarias y la cantidad de empleados que pueden ser contratados en la organización.
- Planificación de contratar o despedir empleados.
- Plan de desarrollo de empleados: para asegurar que la empresa proporcione de manera estable personal bien capacitado y eficiente (Gómez, 2008).

### **Importancia de los recursos humanos en las organizaciones**

Chiavenato (2018) afirma: “la gestión de recursos humanos es el activo más valioso que posee actualmente la organización. Sin intervención humana, la tecnología, los materiales e incluso el capital financiero (son recursos organizativos) en sí mismos no son importantes” (p. 120).

Chiavenato (2018) afirma: “Es esta persona quien con sus propios conocimientos, experiencia, perspicacia, compromiso, arduo trabajo y trabajo, puede integrar y potenciar estos recursos para lograr el desarrollo de la organización, logrando así la misión de la organización, mejorando así la calidad, cantidad y cantidad de la organización. Oportunidades generadas por bienes y servicios”. (123)

### **III. Hipótesis**

No aplica

Hernández (2006) menciona: Las hipótesis de investigación son proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables.

## IV. Metodología

### 4.1. El tipo y nivel de la investigación

#### Tipo de investigación

El tipo de indagación fue el enfoque cuantitativo, porque compiló y estudió datos conseguidos de distintas fuentes dando uso a herramientas informáticas, estadísticas y matemática.

Tamayo (2012) nos indica que la investigación es cuantitativa porque tiene una concepción lineal, donde haya claridad entre los elementos que lo conforman y saber dónde se inicia el problema, también tiene que tener en cuenta el tipo de incidencia que existe en sus elementos.

#### Nivel de la investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, ya que solo se limitó a describir y analizar las variables de acuerdo con lo que dice la literatura pertinente.

### 4.2. Diseño de investigación

Para la realización de esta investigación, se empleó el diseño de la investigación descriptivo simple - no experimental.

- ✓ **No experimental**, porque se realizó sin operar deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su argumento.
- ✓ **Descriptivo simple**, porque sólo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.

**Transversal**, porque se realizó la aplicación del instrumento de estudio en un único momento.

La grafica es la siguiente:



**Donde:**

**M** = Comprendió a 5 trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la empresa prestadora de servicios Chavín S.A.

**O** = Observación de la variables de estudio.

**4.3. Población y muestra**

**Población**

La población estuvo conformada por 5 trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la empresa prestadora de servicios Chavín S.A.

**Muestra**

La muestra al ser elegida por el investigador y no probabilística, comprendió al mismo número que la población:

$n = 5$  trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la empresa prestadora de servicios Chavín S.A.

#### 4.4. Definición y operacionalización de variables

| Variables   | Definición conceptual | Dimensiones                        | Indicadores                                   | Preguntas   |
|---|-----------------------|------------------------------------|---|---|
| <b>Variable Independiente:</b><br>Control interno |                       | Entorno de control                 | Valores éticos e integridad                   | 1. ¿Los trabajadores de la empresa buscan practicar los valores éticos y la integridad?   |
|   |                       |                                    | Órgano de auditoría interna                   | 2. ¿La empresa cuenta con el órgano de auditoría interna?                                 |
|   |                       |                                    | Organigrama institucional                     | 3. ¿La empresa posee organigrama institucional?   |
|   |                       |                                    | Entrega de responsabilidades y de autoridades | 4. ¿La empresa posee un Manual de organización y funciones?                               |
|   |                       |                                    | Política de RR. HH                            | 5. ¿Se realizan procedimientos de rotación de personal?                                   |
|   |                       | Estimación y evaluación de riesgos | Registros contables                           | 6. ¿Se identifican oportunamente los riesgos en los registros contables?                  |
|   |                       |                                    | Costo/beneficio                               | 7. ¿La empresa realiza la evaluación costo/beneficio de las actividades?                  |
|   |                       | Actividades de control             | Distribución de funciones                     | 8. ¿La empresa realiza la distribución de responsabilidades o funciones de sus empleados? |
|   |                       |                                    | Políticas de control                          | 9. ¿Se realizan la sustentación de funciones a través de documentación?                   |

|               |   |  |  |   |
|---------------|---|--|--|---|
|               |   |  | Procesamiento de datos   | 10. ¿Se realiza el registro de operaciones en sistemas de tecnología (softwares)?                   |
|               |   |  | Control físico de recursos   | 11. ¿Los bienes de la entidad son inventariados y registrados adecuadamente?                        |
|               |   |  | Evaluación de desempeño  | 12. ¿La empresa realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores?                             |
|               |   | Información y comunicación organizacional                        | Información interna  | 13. ¿Existen canales para la transferencia de información entre trabajadores?                       |
|               |   |  | Información externa  | 14. ¿Existen canales para la transferencia de información con proveedores, clientes, estado, otros? |
|               |   | Monitoreo continuo   | Monitoreo dependiente  | 15. ¿Cuenta la empresa con trabajadores que realicen procedimientos de supervisión?                 |
|               |   |  | Auditoria  | 16. ¿La empresa es evaluada por auditores independientes?   |
|               |   | <b>Variable dependiente:</b><br>Departamento de Recursos Humanos | El departamento de recursos humanos constituye un sistema que tiene como premisa fundamental, concebir al personal dentro de la empresa como a través de una visión competitiva, | Contratación de personal  |
| Reclutamiento | 18. ¿La empresa promueve la contratación de trabajadores competentes o calificados? |  |  |   |

|                      |   |   |                                   |  |
|----------------------|---|---|-----------------------------------|--|
|                      | dinámica y renovada, donde se afirme una verdadera interacción entre lo social y lo económico (Chiavenato, 2018). |   | Selección                         | 19. ¿Para la selección de personal se practican las entrevistas de trabajo?                    |
|                      |   | Desarrollo de recursos humanos                      | Entrenamiento                     | 20. ¿Se realiza la capacitación constante del personal?  |
|                      |   |   | Capacitación                      |  |
|                      |   |   | Desarrollo de funciones           | 21. ¿Conocen los trabajadores sus funciones laborales?   |
|                      |   | Beneficios sociales y remuneraciones                | Política salarial                 | 22. ¿Se realiza el pago salarial a los trabajadores de forma oportuna?                         |
|                      |   |   | Prestaciones y compensaciones     | 23. ¿La empresa otorga beneficios sociales extraordinarios a sus trabajadores?                 |
|                      |   |   | Higiene y Seguridad en el Trabajo | 24. ¿Existen políticas de higiene y seguridad en el trabajo hacia los empleados de la empresa? |
| Relaciones laborales | Atención de conflictos laborales  | 25. ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa? |                                   |  |

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas**

Este estudio aplicó como técnica de investigación la encuesta.

##### **Instrumentos**

En la presente tesis se buscó la aplicación del instrumento de recolección de información el cual es el cuestionario estructurado, con interrogantes relacionadas a las variables de estudio.

#### **4.6. Plan de análisis**

El procesamiento de los datos se realizó utilizando el software informático Microsoft Excel 2019.

De igual manera, para poder realizar el análisis de la información se utilizó la ciencia de estadística descriptiva, a través del diseño de tablas de frecuencia y gráficos porcentuales de torta. Toda la presente tesis se realizó en función a la normativa APA 7ma Edición.

#### 4.7. Matriz de consistencia

Factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018.

| Enunciado del problema  | Objetivos   | Hipótesis   | Metodología  |
|---|---|---|--|
| <p><b>Enunciado general</b></p> <p>¿Cuáles son los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018?</p> <p><b>Enunciados específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018 ?</li> <li>- ¿Cuáles son los factores relevantes del área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018?</li> </ul> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir los factores relevantes del control interno de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018.</li> <li>- Describir los factores relevantes del área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A Huaraz, 2018.</li> </ul> | <p>No aplica</p> <p>Hernández (2006) menciona: Las hipótesis de investigación son proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables.</p> | <p><b>El tipo de investigación</b><br/>Fue cuantitativo.</p> <p><b>Nivel de investigación</b><br/>Fue descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b><br/>Fue no experimental – descriptivo.</p> <p><b>Población y muestra de estudio</b><br/>5 trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la EPS Chavín S.A.</p> <p><b>Técnica de investigación</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de investigación</b><br/>Cuestionario estructurado</p> |

#### 4.8. Principios éticos

El estudio se realizó teniendo en cuenta cuatro principios establecidos en el Código de Ética a través de la Resolución N°0916-2020-CU-ULADECH Católica.

- **Protección a las personas:** Se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se aseguró el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador respondió a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia:** El investigador ejerció un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador estuvo obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.
- **Integridad científica:** La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

- **Consentimiento informado y expreso:** En esta investigación se contó con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consintió el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

**Tabla 1**

*Buscan la práctica de valores éticos*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 2**

*Cuenta la empresa con un área de auditoría interna*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 0         | 0%                |
| No               | 5         | 100%              |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 3***Poseen organigrama institucional*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 4         | 80%               |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 1         | 20%               |
| <b>Total</b>     | <b>5</b>  | <b>100%</b>       |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 4***Poseen un manual de organización y funciones*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| <b>Total</b>     | <b>5</b>  | <b>100%</b>       |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 5***Practican la rotación de personal*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 4         | 80%               |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 1         | 20%               |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 6***Identifican riesgos sobre los registros contables*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 7**

*Realizan la evaluación del costo beneficio por actividades*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 0         | 0%                |
| No               | 5         | 100%              |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| <b>Total</b>     | <b>5</b>  | <b>100%</b>       |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 8**

*Practican la distribución de funciones del personal*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| <b>Total</b>     | <b>5</b>  | <b>100%</b>       |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 9**

*Se documentan las funciones realizadas por el personal*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 4         | 80%               |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 1         | 20%               |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 10**

*Emplean Softwares informáticos para registro de operaciones*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 0         | 0%                |
| No               | 4         | 80%               |
| Desconozco       | 1         | 20%               |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 11***Se practica el inventariado de bienes*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 12***Practican la evaluación de desempeño del personal*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 13***Se practica la comunicación interna*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 14***Se practica la comunicación externa*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 15**

*Se practican procedimientos de supervisión de operaciones*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 4         | 80%               |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 1         | 20%               |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 16**

*Se buscan los auditores externos*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 0         | 0%                |
| No               | 5         | 100%              |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

### 5.1.2. Respecto al objetivo específico 1:

**Tabla 17**

*Se difunde la búsqueda de plazas laborales*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 18**

*Se promueve la contratación de personal competente*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 4         | 80%               |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 1         | 20%               |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 19**

*Se realizan entrevistas de trabajo antes de contratar al personal*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 20**

*Practican la capacitación constante del personal*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 21***Conocen los empleados sus funciones*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 4         | 80%               |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 1         | 20%               |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 22***Se paga oportunamente el salario del personal*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 23**

*Se brinda beneficios extraordinarios al personal*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 0         | 0%                |
| No               | 5         | 100%              |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 24**

*Se practican políticas de higiene y seguridad en el trabajo*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 4         | 80%               |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 1         | 20%               |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

**Tabla 25**

*Existe un correcto ambiente laboral*

| <b>Respuesta</b> | <b>fi</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------|-------------------|
| Si               | 5         | 100%              |
| No               | 0         | 0%                |
| Desconozco       | 0         | 0%                |
| Total            | 5         | 100%              |

Fuente: Información obtenida del cuestionario realizado a los trabajadores del área de RR.HH de la EPS Chavín S.A., Huaraz -2018

## **5.2. Análisis de los resultados**

### **5.2.1. Respetto al objetivo específico 1:**

- La tabla 1 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) busca que en todas sus funciones se practiquen actos de integridad y valores éticos.

Al respecto, la tesis de Mestas (2018) sostuvo que en la empresa constructora bajo estudio se han establecido principios éticos y valores morales para los trabajadores de su organización, cuentan con un código de ética y otras políticas para su cumplimiento constante.

El ambiente de control está conformado por las actitudes, comportamientos, políticas e integridad de los trabajadores de una empresa, especialmente de sus directivos por ser los líderes y ejemplos en la organización (Santa, 2014).

- La tabla 2 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) negó que en la empresa exista un área de control o auditoría interna. Al respecto, dicho resultado no guarda relación con el estudio de Lopez (2018) en el cual se

concluyó que la entidad bajo estudio no cuenta con un área de control interno puesto en funcionamiento.

El área de auditoría interna se encarga de la verificación que el mecanismo de control interno sea eficiente, como encargados posee a personal de la empresa y la evaluación de las funciones del personal es constante (Melendez, 2016).

- La tabla 3 nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% mencionó que la entidad cuenta con un organigrama institucional, mientras un 20% desconoce de la posibilidad de contar con un organigrama.

En relación al resultado anterior, la tesis de Mestas (2018) no guarda correspondencia con nuestro estudio debido a que en ella se obtuvo como resultados que la entidad bajo estudio aun no cuenta con un organigrama a través del cual sus empleados conozcan sus niveles jerárquicos o cargos laborales.

El organigrama institucional es definido como aquel grafico representativo de las funciones y cargos que existen en una determinada empresa. Ella se complementa con el MOF sobre el cual se distribuyen las funciones de los trabajadores (Melendez, 2016).

- La tabla 4 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó que la entidad cuenta con un manual de organización y funciones con el cual regir las actividades y labores de los empleados.

En relación al resultado ya mencionado, la investigación de La Torre (2019) logro concluir que su empresa bajo estudio cuenta con un reglamento interno de trabajo y MOF, por ende se demuestra la correspondencia entre ambas investigaciones.

La actitud de la gerencia y la participación activa de los gerentes es clave en los resultados financieros y operativos positivos; estos informes son ejemplos de factores que pueden afectar la calidad del ambiente de control. Este componente es la base de todos los demás componentes del control interno (Estupiñán, 2016).

- La tabla 5 nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% mencionó que la entidad realiza procedimientos de rotación de su personal, mientras un 20% desconoce de la posibilidad de que se efectuó dicha política de RR.HH.

En relación al resultado anterior, la tesis de Mestas (2018) guarda correspondencia con nuestro estudio debido a que en ella se obtuvo como resultados que la entidad bajo estudio si practica de forma constante el cambio de cargos de personal.

Al respecto, Aliaga (2019) menciona que la rotación de trabajadores es la cantidad de trabajadores que se retiran de la organización y sobre la cual esta tiene que reponer en función a sus metas organizacionales; asimismo, se define como un cambio de funciones en las labores o cargos para evitar la permanencia en el puesto laboral y realizar actos de corrupción.

- La tabla 6 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó realizar la identificación oportuna de aquellos riesgos que afecten a los documentos de contabilidad de la empresa.

En relación a lo mencionado, la investigación del Lopez (2018) obtuvo como resultados que la entidad bajo estudio cuenta con un plan de

reconocimiento de peligros, en conclusión ambos estudios guardan correspondencia.

Cada empresa enfrenta diversos riesgos internos y externos que deben evaluarse; la evaluación de riesgos es identificar y analizar los riesgos asociados con la implementación de las metas para formar (Estupiñan, 2015).

- La tabla 7 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) negó que la entidad realice el estudio del costo/beneficio de cada una de las actividades que vaya a realizar.

La evaluación costo – beneficio es aquella manera constantemente empleada en los proyectos de inversión para efectuar la comparación entre los desembolsos que se requerirán para cumplirlos y el beneficio que provocara en las necesidades de la sociedad y la organización (Sicha y Toledo, 2020).

- La tabla 8 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó practicar la distribución de responsabilidades o funciones de cada personal con el que cuenten y de esa manera evitar que puedan sobrepasar dichos límites que según MOF les corresponden.

Estos resultados no mostraron guardan coincidencia con la investigación de Mejia (2018) en la cual a través de la dirección de la empresa se logró concluir que existen deficiencias en la asignación de funciones dentro de la empresa de estudio.

El componente actividades de control ocurren en toda la organización, en todos los niveles y en todos los departamentos funcionales. Esto incluye una serie de actividades que incluyen aprobación, autorización, verificación,

conciliación, revisión del desempeño operativo, seguridad de activos y división de responsabilidades (Santa, 2014).

- La tabla 9 nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% mencionó que la entidad busca que su personal demuestre sus labores a través de documentos, no obstante, un 20% desconoce de dicha sustentación de labores.

En relación al resultado ya mencionado, la investigación de La Torre (2019) logro concluir que su empresa bajo estudio no busca que sus operaciones estén correctamente sustentadas con documentos de validez pertinente y suficiente, ello demuestra que no existe relación entre ambas investigaciones.

La fundamentación o sustentación de funciones es la política de la organización respecto a que sus empleados deben de demostrar a través de documentación u evidencias que están realizando sus funciones de manera constante (Estupiñan, 2015).

- La tabla 10 nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% negó que la empresa cuente con un software para registrar sus labores o mantener su información institucional, asimismo, un 20% desconoce de la posesión de dicho programa informático.

Las TIC, facilitan a las organizaciones producir mayores unidades, mejor calidad e incrementar la competencia en el mercado, sumando un valor a las actividades de operación y a la gestión organizacionales. Son de gran relevancia en el ámbito empresarial ya que han logrado que los entes económicos innoven en cuanto a sus necesidades.

- La tabla 11 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) sostuvo que los bienes de la empresa son constantemente inventariados y registrados de forma adecuada.

Las actividades de control comprenden las acciones para poder incrementar la eficiencia de las operaciones, proteger los activos de la empresa, poseer información de mayor calidad y confiable y cumplir las normativas de manera general.

- La tabla 12 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó efectuar la evaluación de desempeño de cada personal con el que cuenta la empresa. Respecto a ello, la investigación de Otoyá (2016) no guarda relación debido a la falta de evaluaciones periódicas que permitan verificar el cumplimiento de labores y normativas internas de manera eficiente, como consecuencia ocasiona que generen el ocio y descuido de sus empleados en la práctica eficiente de sus labores.

El seguimiento es la etapa de evaluar la calidad del desempeño interno durante un período de tiempo. Todo el proceso debe supervisarse y modificarse según sea necesario. De esta forma, el sistema puede responder de forma dinámica y realizar cambios en función de las condiciones (Santa, 2014).

- La tabla 13 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó contar con canales para la transferencia de información rápida y de calidad entre los trabajadores.

Este resultado en particular, guarda correspondencia con la tesis de López (2018) en la cual se pudo conseguir como resultado que la información y

comunicación requerida por las distintas áreas son de razonable contabilidad y obtenidas oportunamente.

Se puede concluir que todo el personal debe recibir información clara por parte de la alta dirección, es decir, debe otorgar gran importancia a las responsabilidades de control; deben comprender claramente el significado del intercambio instantáneo de información con personal ajeno a la empresa.(Coopers &Lybrand, 1997).

- La tabla 14 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó poseer canales para la transferencia de información con proveedores, clientes, estado u otro personal ajeno a la entidad.

Coopers & Lybrand (1997) señalan que la calidad de la información, originada por el sistema, afecta la capacidad de la administración para poder tomar decisiones adecuadas, controlar actividades y elaborar una información financiera confiable.

- La tabla 15 nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% afirmó que la empresa cuenta con personal para realizar procedimientos de monitoreo hacia las funciones. No obstante, un 20% no respondió referente a ello.

Estos resultados guardan relación o parecido con la tesis de Lopez (2018) en la cual se concluyó que la empresa comercial bajo estudio si realiza de forma constante el monitoreo y supervisión en las labores ejercidas por cada área de la organización.

El sistema de control interno debe ser supervisado, por consiguiente, incluir un proceso para evaluar la calidad y el desempeño del sistema; se trata de

una actividad de supervisión que se lleva a cabo íntegramente mediante una evaluación individual o una combinación de ambas. El aspecto de supervisión tiene lugar durante la operación (Santa, 2014).

- La tabla 16 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) negó que la entidad haya sido evaluada por auditores de carácter independiente.

Caribaño (1996) opina: “La auditoría es externa por su condición de legalidad y porque el auditor es ajeno a la empresa; mientras que otros autores lo hacen por los efectos que ella produce frente a terceros” (p.53).

Como propuesta de conclusión se afirma que la empresa EPS Chavín S.A. busca continuamente que se cumplan las funciones del personal con integridad y valores, no existe un área de auditoría interna, pero si cuentan con un organigrama institucional y MOF. Practican procedimientos de rotación de personal con cierta periodicidad, identifican riesgos internos y externos; no obstante no realizan una evaluación del costo/ beneficio de sus futuros proyectos. Esta organización se caracteriza por distribuir responsabilidades a cada uno de sus empleados, los cuales deben de fundamentar a través de documentación confiable la ejecución de estos. La empresa no posee un software sobre el cual apoyar sus operaciones, evalúa el desempeño de sus trabajadores y aún no ha sido evaluada sus operaciones por auditores externos.

#### **5.2.2. Respecto al objetivo específico 2:**

- La tabla 17 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó asegurando que los empleadores realizan la difusión de búsqueda de trabajadores por medio de medios de comunicación como televisión, radio, redes sociales, entre otros.

Estos resultados no guardan correspondencia con la tesis de Castillo (2018) debido a que en sus resultados mostró a través de su gerente que la empresa bajo investigación emplea los medios digitales web COMPUTRABAJO para poder hacer la difusión de convocatorias de nuevo personal.

La difusión a través de medios de comunicación para la captación de empleados es una forma correcta y eficiente de conseguir trabajadores con las competencias, habilidades y compromiso que busca la organización (Chiavenato, 2018).

- La tabla 18 nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% afirmó que la empresa promueve la contratación de personal competitivo. No obstante, un 20% no respondió referente a ello.

Estos resultados no guardan relación con el estudio de Mestas (2018) en el cual el total de entrevistados mencionó que en la entidad bajo investigación no se practican procedimientos para el reclutamiento y selección de trabajadores.

La competitividad del personal es uno de los factores más importantes en la gestión de RR.HH; toda empresa debe contar como política el poder contratar o reclutar personal competente y comprometido con las metas de la institución. (Chiavenato, 2018).

- La tabla 19 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) afirmó que para la selección de personal se practican las entrevistas de trabajo. Al respecto, estos resultados guardan correspondencia con la investigación de Lopez (2018) en la cual se concluyó que la empresa bajo investigación emplea

métodos de entrevista a sus trabajadores, la evaluación del perfil para la contratación de nuevos trabajadores.

La gestión de RR.HH es el activo más valioso que posee actualmente las empresas. Sin intervención humana, la tecnología, los materiales e incluso el capital financiero (son recursos organizativos) en sí mismos reduce la capacidad de cumplir metas organizacionales.

- La tabla 20 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) afirmó que la entidad practica la capacitación constante hacia su personal con el fin de buscar un mayor desarrollo de los conocimientos de cada uno de ellos respecto a sus funciones.

Estos resultados no guardan correspondencia con la tesis de Castillo (2018) debido a que en sus resultados mostró a través de su gerente que la empresa bajo investigación no organiza capacitaciones periódicas, por el contrario solo las básicas o solo por ingreso de personal nuevo.

James (2008) sostiene que los RR.HH son considerados como una inversión muy relevante dentro de la empresa. Tal es así que, si la entidad quiere contar con los mejores gerentes, funcionarios, empresarios y otros cuadros, debe contar con los fondos necesarios para capacitar y mejorar al personal mencionado.

- La tabla 21 nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% afirmó conocer sus funciones designadas. No obstante, un 20% desconoce al respecto.

Estos resultados no guardan correspondencia con la tesis de Castillo (2018) debido a que en sus resultados mostró que su empresa bajo estudio no

realiza la asignación de funciones o labores, ello por motivo de que sus trabajadores son contratados por temporadas y cambiados una vez culminados su tiempo de servicios.

La distribución de funciones es formalizada a través de un Manual de Organización y Funciones, el cual debe de ser difundido a todos los empleados de la empresa con el fin de que no exista desconocimiento y falta de compromiso con dichas normativas (Meléndez, 2016).

- La tabla 22 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) afirmó que la empresa efectúa el pago salarial hacia sus empleados de manera puntual.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Agurto (2018) en la cual el gerente de la empresa en estudio señaló que el pago de las remuneraciones de sus trabajadores se realiza de manera puntual.

El objetivo de los RR.HH es crear, mantener y desarrollar personas con suficientes habilidades, motivación y satisfacción para lograr las metas de la organización; establecer, preservar y apreciar las condiciones organizacionales para que las personas puedan aplicar, desarrollarse y satisfacer plenamente y alcanzar sus metas personales (Gómez, 2008).

- La tabla 23 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) negó que la entidad realice el pago de beneficios sociales extraordinarios hacia sus trabajadores.

Estos resultados guardan correspondencia con la investigación de Castillo (2018) en la cual se concluyó que la empresa bajo estudio si cumple con la liquidación de todos los beneficios conforme a lo propone la ley laboral, el SCTR

que emplea dicha empresa es particular y se le brinda a todos los trabajadores, más por el contrario, no brindan beneficios extraordinarios.

El aspecto laboral de las empresas busca que se realice el pago puntual de las obligaciones y derechos de sus empleados, de los directivos y la supervisión por parte del MINTRA e intervención judicial de SUNAFIL (James, 2008).

- La tabla 24 nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% afirmó que la empresa propone políticas de higiene y seguridad en el trabajo. No obstante un 20% desconoce al respecto.

Al respecto la tesis de Agurto (2018) guarda correspondencia, en dicha investigación concluyó que promueve que sus trabajadores cuenten con las herramientas e implementos necesarios para poder efectuar sus labores con protección y el cuidado de su persona.

En esta época de la pandemia de la COVID – 19 es relevante que las empresas propongan políticas adecuadas para la higiene y seguridad de sus empleados al realizar sus labores. Dicha protección evita problemas de salud y cuidado de los mismos.

- La tabla 25 nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) comentó que dentro de la organización existe un buen ambiente laboral (armonía, coordinación).

Estos resultados si mostraron guardan coincidencia con la investigación de Mejia (2018) en la cual se concluyó que en la entidad bajo estudio si existe un ambiente de control adecuado respecto a la relación de sus trabajadores y directivos.

Como propuesta de conclusión se afirma que la empresa EPS Chavín S.A. al buscar nuevo personal difunde a través de medios de comunicación conocidos, asimismo busca personal competitivo mediante la ejecución de entrevistas de trabajo. La capacitación de sus trabajadores es constante, la mayoría conoce sus labores, el pago de sus remuneraciones es puntual y existe un buen ambiente laboral entre otros; este ente económico no brinda de bonos extraordinarios, pero si busca que se cumplan con sus políticas de higiene y seguridad.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Conclusiones**

**Conclusión general:** Se determinó que cada uno de los factores relevantes del control interno son cumplidos por parte de esta empresa, no obstante existen principios los cuales requieren ser tenidos en cuenta por parte del personal de dirección; entre los cuales resaltan la evaluación del costo/ beneficio, la aplicación de TICs en las labores de la entidad y la búsqueda de una auditoría externa. Respecto a la gestión de RR.HH se concluye que esta empresa promueve la búsqueda de personal competitivo y se compromete a capacitarlos constante, buscando aplicar como políticas la seguridad y salud en el trabajo en sus funciones.

**Respecto al objetivo específico 1:** Los factores relevantes del control interno de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A. son los siguientes: Los trabajadores de la empresa cumplen con la integridad y valores éticos dentro de sus labores, cuentan con un organigrama organizacional y MOF, asimismo realizan la identificación de riesgos de manera oportuna, distribuyen las funciones de manera adecuada y se busca que las labores sean fundamentadas por evidencias documentarias; existe una constante evaluación del desempeño de los trabajadores y una comunicación interna y externa de calidad. Entre las principales deficiencias están los factores de la falta de un área de auditoría interna, la evaluación del costo/beneficio en sus posibles proyectos, la falta de un software informático para el registro y protección de información institucional y auditorías externas hacia sus operaciones.

**Respecto al objetivo específico 2:** Los factores relevantes del área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A. son los siguientes: Los directivos de la empresa realizan la búsqueda de trabajadores nuevos a través de los medios de comunicación, esta empresa promueve contratar personal competitivo a través de entrevistas de trabajo. Asimismo capacita a los mismos con constancia respecto a sus funciones; las remuneraciones son canceladas puntualmente, sin embargo, no se da bonificaciones extraordinarias al personal. Dentro de la empresa existe un correcto ambiente laboral y la búsqueda de cumplir con las políticas de higiene y seguridad en el trabajo para los trabajadores.

## **6.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a los directivos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A. realizar la implementación de normativas para la contratación de personal, de acuerdo a un perfil establecido en cada cargo. Asimismo se recomienda implementar normativas para la seguridad y salud en el trabajo.
- Se recomienda a los directivos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A. crear o asignar a un personal responsable de las auditorias internas y sorpresivas enfocadas a las actividades realizadas por el personal.
- Se recomienda a los directivos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento “Chavín” S.A. la búsqueda de motivación intrínseca de sus trabajadores a través de la entrega de bonificaciones extraordinarias, canastas, entre otros aspectos.

## Aspectos complementarios

### Referencias bibliográficas

Agurto, W. (2018). *Mecanismos de control interno en el area de recursos humanos en las empresas pesqueras del Perú: Caso Pesquera Coinrefri S.R.L. ciudad de Paita* 2018.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20886/MECANISMOS\\_DE\\_CONTROL\\_INTERNO\\_AGURTO\\_TINEO\\_WILDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20886/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_AGURTO_TINEO_WILDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Aliaga, R. (2019). *Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa "Avecitas."*

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV\\_FCE\\_308\\_Aliaga\\_Huali\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV_FCE_308_Aliaga_Huali_2019.pdf)

Alvarado, L. (2018). *Los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de los Homecenter en el Perú: Caso Sodimac Perú S.A., Piura, 2017.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18297/RECURSOS\\_HUMANOS\\_EMPRESAS\\_COMERCIALES\\_ALVARADO\\_VELASQUEZ\\_LOURDES\\_BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18297/RECURSOS_HUMANOS_EMPRESAS_COMERCIALES_ALVARADO_VELASQUEZ_LOURDES_BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Caribaño, L. (1996). *La auditoría: concepto, clases y evolución.*

<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>

Castillo, M. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú en el area de recursos humanos: Caso empresa productora Andina de congelados Sociedad de Responsabilidad Limitada y propuesta de mejora,* 2018.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11751/GESTION>

- [\\_CONTROL\\_INTERNO\\_CASTILLO\\_MOGOLLON\\_MERCEDES\\_CAROLI  
NA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)
- Cevallos, M., & Guamán, T. (2018). *Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las pymes ecuatorianas*.  
[http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4035/ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN EL ÉXITO EMPRESARIAL DE LAS PYMES ECUATORIANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4035/ANÁLISIS_DEL_CONTROL_INTERNO_Y_SU_IMPORTANCIA_EN_EL_ÉXITO_EMPRESARIAL_DE_LAS_PYMES_ECUATORIANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Coopers & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA15&hl=es&source=gbs\\_toc\\_r&cad=4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA15&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false)
- COSO III. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*.
- Cruz, J. (2019). *Control interno influiría en el éxito o fracaso empresarial*.  
<https://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/article/control-interno-influiria-en-el-exito-o-fracaso-empresarial.html>
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwg9udpI\\_pAhVPc98KHbVXBzIQ6AEINjAC#v=onepage&q=control interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwg9udpI_pAhVPc98KHbVXBzIQ6AEINjAC#v=onepage&q=control interno&f=false)

- Estupiñán, R. (2016). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. In E. Ediciones (Ed.), *Audalianexia*.
- Gestión. (2020). *Contraloría aplicará sistema de control interno en entidades financieras y empresas del Estado*. <https://gestion.pe/economia/contraloria-aplicara-sistema-de-control-interno-en-entidades-financieras-y-empresas-del-estado-nndc-noticia/>
- Gómez, M. (2008). *gestion de recursos humanos*.
- Isler, F. (2020). *Otro impacto colateral del COVID-19: el Control Interno y la Seguridad de Información*. <https://www.pwc.com.ar/es/prensa/otro-impacto-colateral-del-covid-19-el-control-interno-y-la-seguridad-de-informacion.html>
- James, E. (2008). *Administración y control de la calidad, 7ma edición*.
- La Torre, L. (2019). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del area recursos humanos de la empresa "Proyecciones Audio Vox S.A.C." en Ica* - 2018. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10719/GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_LA\\_TORRE\\_UBILLUS\\_LUIS\\_MIGUELPDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10719/GESTION_ADMINISTRATIVA_LA_TORRE_UBILLUS_LUIS_MIGUELPDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ley N° 30057. (2013). *Ley del Servicio Civil*. <http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley N 30057.pdf>
- Lopez, E. (2018). *Caracterización del control interno en el area de recursos humanos de la empresas del sector comercio del Perú: Caso empresas "Comercializadora Electrocentro S.A." - Huancayo, 2017*. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4132/CONTROL\\_INTERNO\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_LOPEZ\\_PAPUICO\\_EVELYN\\_LILIA](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4132/CONTROL_INTERNO_RECURSOS_HUMANOS_LOPEZ_PAPUICO_EVELYN_LILIA)

NA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luna, R. (2019). *El sistema de control interno en el área de recursos humanos de la red de salud Huaylas Sur, Huaraz - 2018.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23042/CONTROL\\_INTERNO\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_LUNA\\_SALVADOR\\_RITA\\_EDELMIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23042/CONTROL_INTERNO_RECURSOS_HUMANOS_LUNA_SALVADOR_RITA_EDELMIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Manrique, T. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “pastoruri” independencia – Huaraz, 2014.*

Mansilla, L. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa “Inversiones y servicios generales Ormar E.I.R.L” de Casma, 2018.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10491/CONTROL\\_INTERNO\\_SECTOR\\_COMERCIO\\_MANSILLA\\_OYOLA\\_LOURDES\\_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10491/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_MANSILLA_OYOLA_LOURDES_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez, S., & Rocha, S. (2019). *Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba. Trabajo de grado para optar el título de Contador Público, Universidad Cooperativa de Colombia.*

Mejia, D. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de los recursos humanos de la empresa hostel “Monterrey” E.I.R.L.- Lima-2017.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8275/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_MEJIA\\_LOPEZ\\_DILCIA\\_MADALEYNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8275/CONTROL_INTERNO_GESTION_MEJIA_LOPEZ_DILCIA_MADALEYNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Melendez, J. (2016). *Control interno.* www.uladech.edu.pe

- Meléndez, J. (2016). *Control interno*.
- Mendieta, S. (2018). *Televisa revela deficiencias en control interno de información financiera*. <https://www.milenio.com/negocios/televisa-revela-deficiencias-control-interno-informacion-financiera>
- Mestas, G. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de recursos humanos de las empresas constructoras del Perú: Caso empresa "Selecon Global S.A.C" -Lima, 2017*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4084/CONTROL\\_INTERNO\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_MESTAS\\_CCAMA\\_GLENIS\\_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4084/CONTROL_INTERNO_RECURSOS_HUMANOS_MESTAS_CCAMA_GLENIS_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Otoya, J. (2016). *Importancia del control interno en mejora del área de recursos humanos de la empresa minera Muky S.A.C. San Borja - 2015*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1705/PLANILLA\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_OTOYA\\_HONORIO\\_JUAN\\_RAMON.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1705/PLANILLA_RECURSOS_HUMANOS_OTOYA_HONORIO_JUAN_RAMON.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Sanchez, F. (2019). *Características del control interno en la empresa "YARDYC" E.I.R.L. 2017*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15476/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESAS\\_SANCHEZ\\_CAURURO\\_FIDENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15476/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_SANCHEZ_CAURURO_FIDENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santa Cruz, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Escrito Por Adminitracion, 1*, 2013–2014.
- Sicha, T., & Toledo, Y. (2020). *Uso del análisis costo-beneficio en la evaluación de proyectos de agua potable desde una perspectiva social*.

<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3873/Tania>

Sicha\_Yerson

Toledo\_Trabajo

de

[Investigacion\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

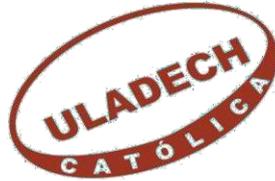
Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica* (p. 141).

[https://www.academia.edu/17470765/EL\\_PROCESO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_](https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_)

[CIENTIFICA\\_MARIO\\_TAMAYO\\_Y\\_TAMAYO\\_1](#)

## **Anexos**

### **Anexo 1: Instrumento de recolección de datos**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

#### **CUESTIONARIO**

La información que usted facilite será de carácter anónimo y empleada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que expreso mi agradecimiento por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi investigación titulada: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO “CHAVIN” S.A HUARAZ, 2018

**Encuestador (a):**

**Fecha:**

**INSTRUCCIONES:** Marcar dentro del paréntesis con una “X” sólo la alternativa correcta.

1. ¿Los trabajadores de la empresa buscan practicar los valores éticos y la integridad?

**a) Si**

**b) No**

2. ¿La empresa cuenta con el órgano de auditoría interna?



- a) Si** **b) No**
15. ¿Existen canales para la transferencia de información con proveedores, clientes, estado, otros?
- a) Si** **b) No**
16. ¿Cuenta la empresa con trabajadores que realicen procedimientos de supervisión?
- a) Si** **b) No**
17. ¿La empresa es evaluada por auditores independientes?
- a) Si** **b) No**
18. ¿Los empleadores difunden a través de los medios de comunicación la búsqueda de trabajadores o plazas laborales?
- a) Si** **b) No**
19. ¿La empresa promueve la contratación de trabajadores competentes o calificados?
- a) Si** **b) No**
20. ¿Para la selección de personal se practican las entrevistas de trabajo?
- a) Si** **b) No**
21. ¿Se realiza la capacitación constante del personal?
- a) Si** **b) No**
22. ¿Conocen los trabajadores sus funciones laborales?
- a) Si** **b) No**
23. ¿Se realiza el pago salarial a los trabajadores de forma oportuna?
- a) Si** **b) No**
24. ¿La empresa otorga beneficios sociales extraordinarios a sus trabajadores?
- a) Si** **b) No**

25. ¿Existen políticas de higiene y seguridad en el trabajo hacia los empleados de la empresa?

**a) Si**

**b) No**

26. ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?

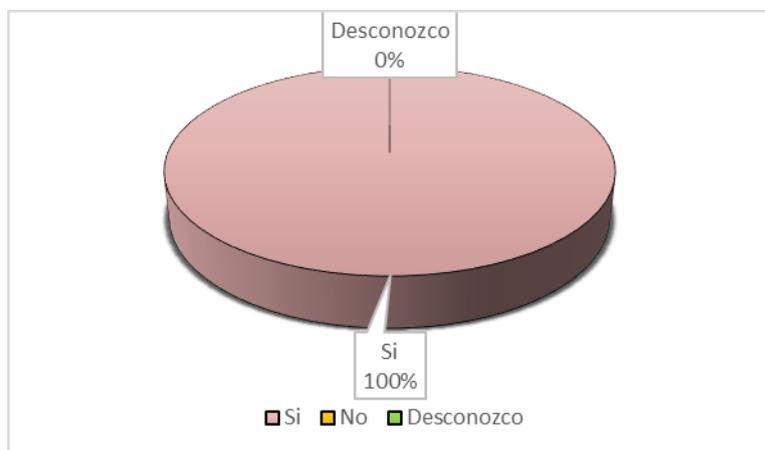
**a) Si**

**b) No**

## Anexo 2: Figuras estadísticas

**Figura 1**

*Buscan la práctica de valores éticos*

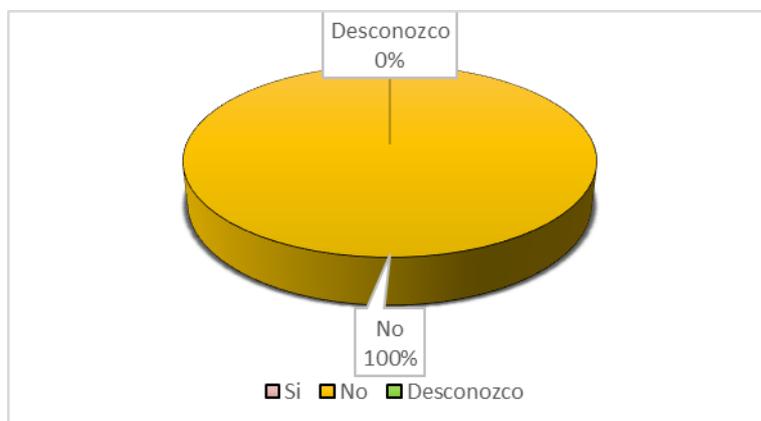


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 1

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) busca que en todas sus funciones se practiquen actos de integridad y valores éticos.

**Figura 2**

*Cuenta la empresa con un área de auditoría interna*

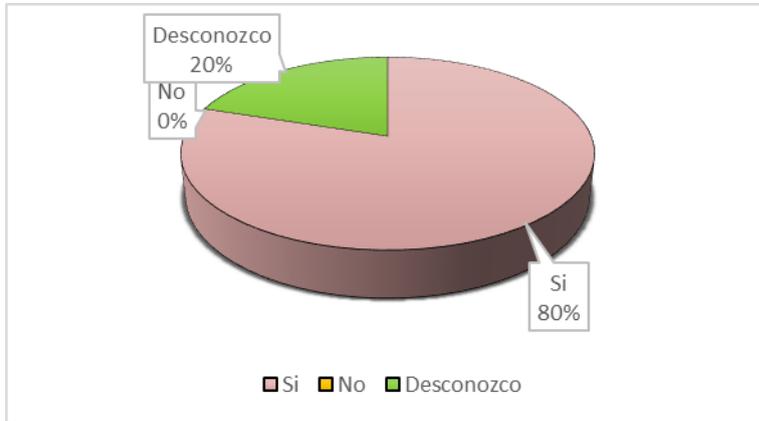


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 2

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) negó que en la empresa exista un área de control o auditoría interna.

### Figura 3

#### *Poseen organigrama institucional*

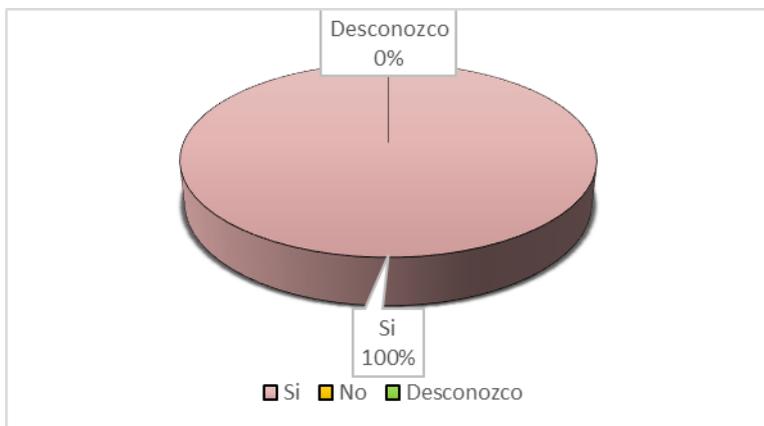


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 3

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% mencionó que la entidad cuenta con un organigrama institucional, mientras un 20% desconoce de la posibilidad de contar con un organigrama.

#### Figura 4

*Poseen un manual de organización y funciones*

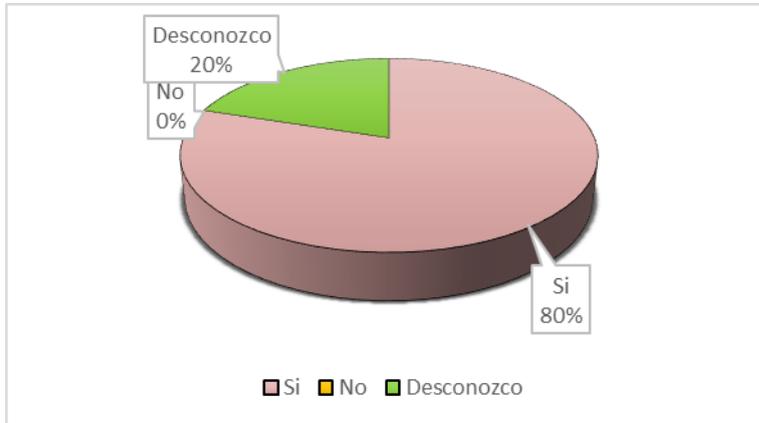


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 4

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó que la entidad cuenta con un manual de organización y funciones con el cual registrar las actividades y labores de los empleados.

**Figura 5**

*Practican la rotación de personal*

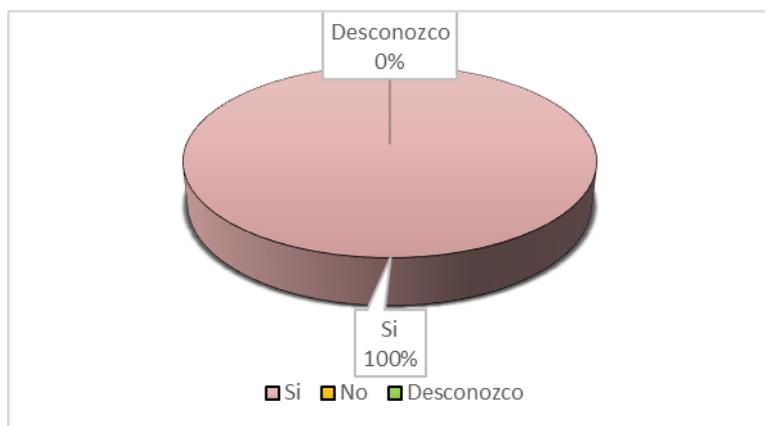


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 5

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% mencionó que la entidad realiza procedimientos de rotación de su personal, mientras un 20% desconoce de la posibilidad de que se efectuó dicha política de RR.HH.

## Figura 6

*Identifican riesgos sobre los registros contables*

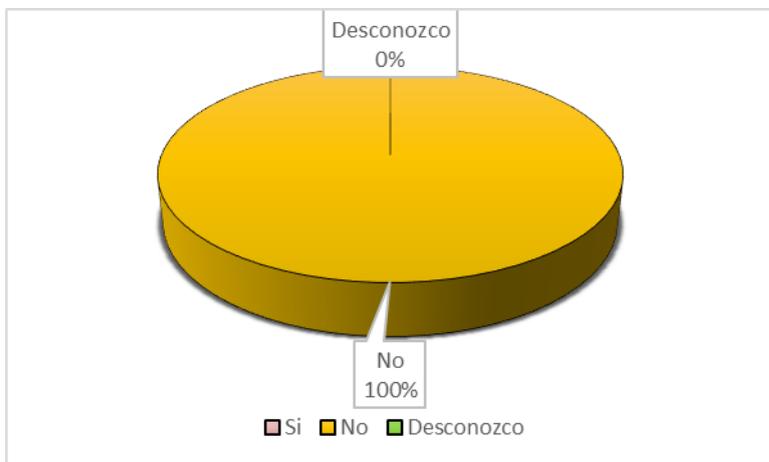


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 6

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó realizar la identificación oportuna de aquellos riesgos que afecten a los documentos de contabilidad de la empresa

**Figura 7**

*Realizan la evaluación del costo beneficio por actividades*

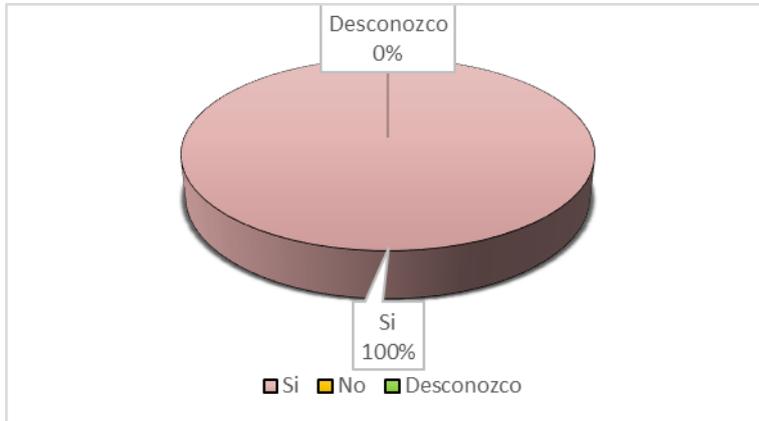


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 7

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) negó que la entidad realice el estudio del costo/beneficio de cada una de las actividades que vaya a realizar.

**Figura 8**

*Practican la distribución de funciones del personal*

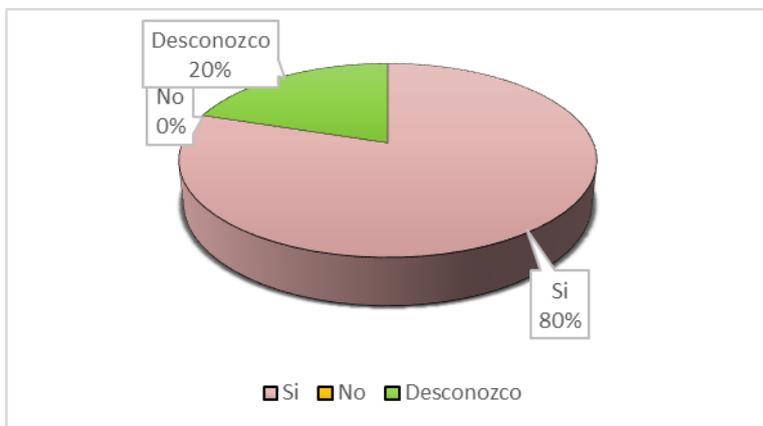


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 8

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó practicar la distribución de responsabilidades o funciones de cada personal con el que cuentan y de esa manera evitar que puedan sobrepasar dichos límites que según MOF les corresponden.

### Figura 9

*Se documentan las funciones realizadas por el personal*

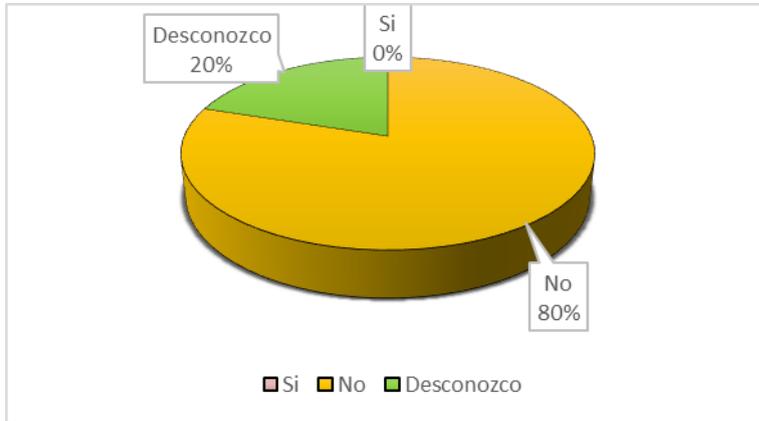


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 9

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% mencionó que la entidad busca que su personal demuestre sus labores a través de documentos, no obstante, un 20% desconoce de dicha sustentación de labores.

**Figura 10**

*Emplean Softwares informáticos para registro de operaciones*

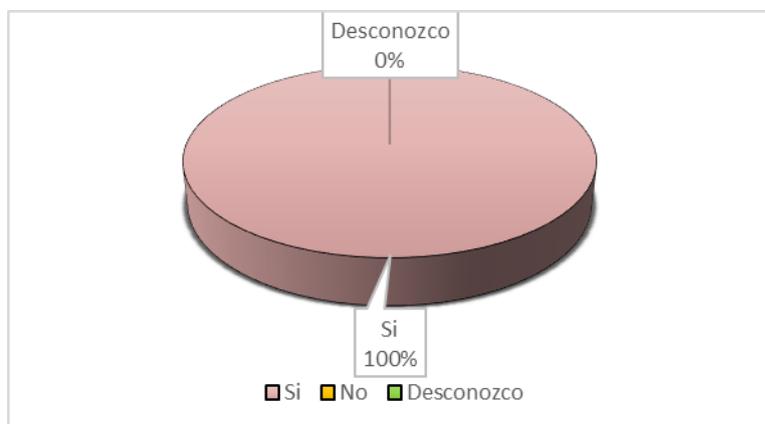


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 10

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% negó que la empresa cuente con un software para registrar sus labores o mantener su información institucional, asimismo, un 20% desconoce de la posesión de dicho programa informático.

**Figura 11**

*Se practica el inventariado de bienes*

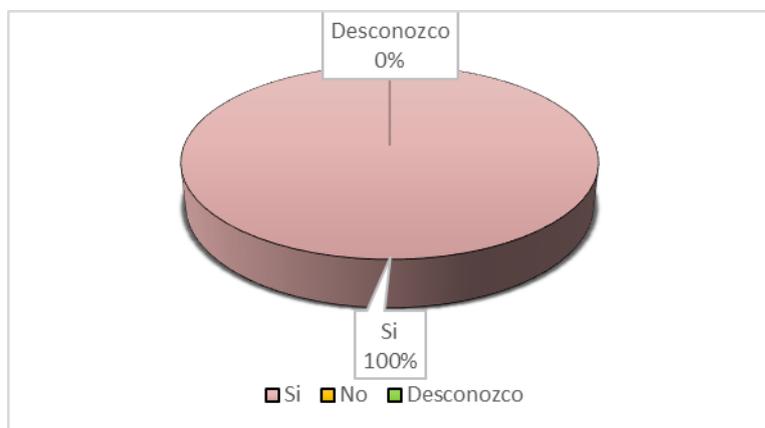


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 11

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) sostuvo que los bienes de la empresa son constantemente inventariados y registrados de forma adecuada.

**Figura 12**

*Practican la evaluación de desempeño del personal*

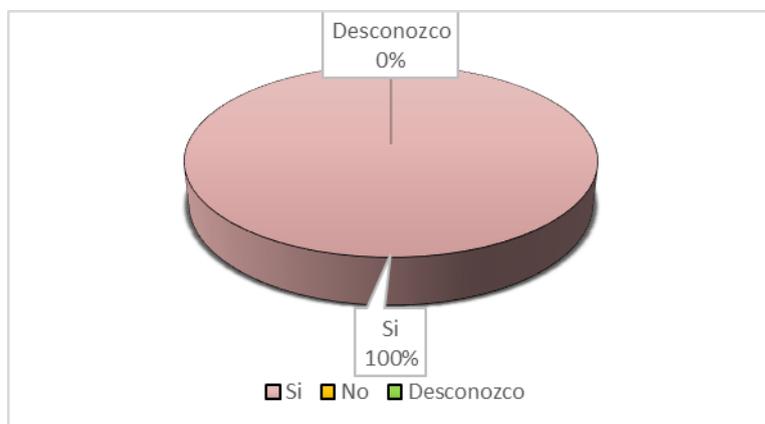


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 12

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó efectuar la evaluación de desempeño de cada personal con el que cuenta la empresa.

**Figura 13**

*Se practica la comunicación interna*

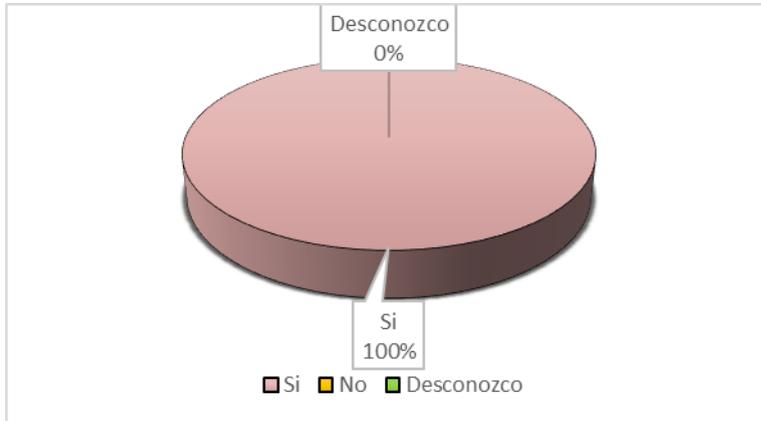


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 13

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó contar con canales para la transferencia de información rápida y de calidad entre los trabajadores.

**Figura 14**

*Se practica la comunicación externa*

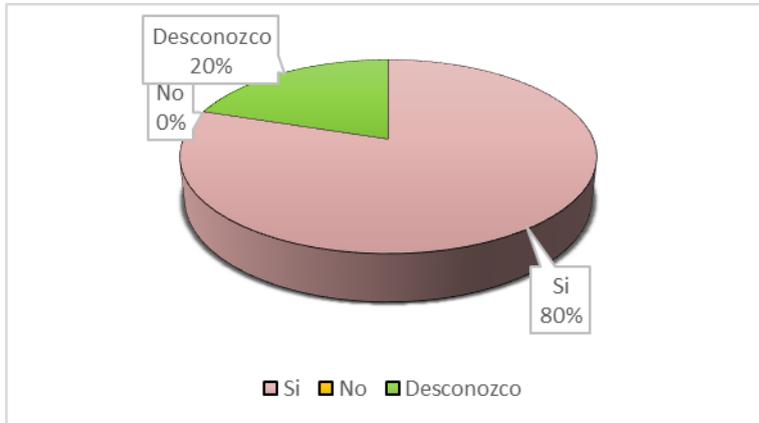


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 14

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó poseer canales para la transferencia de información con proveedores, clientes, estado u otro personal ajeno a la entidad.

**Figura 15**

*Se practican procedimientos de supervisión de operaciones*

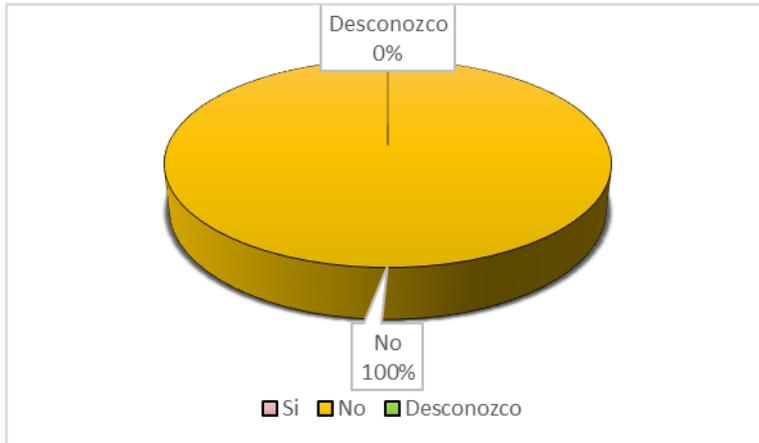


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 15

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% afirmó que la empresa cuenta con personal para realizar procedimientos de monitoreo hacia las funciones. No obstante, un 20% no respondió referente a ello.

**Figura 16**

*Se buscan los auditores externos*

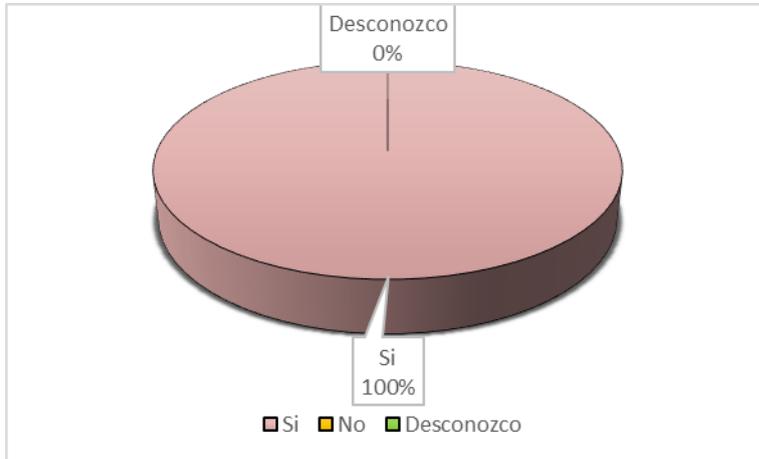


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 16

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) negó que la entidad haya sido evaluada por auditores de carácter independiente.

**Figura 17**

*Se difunde la búsqueda de plazas laborales*

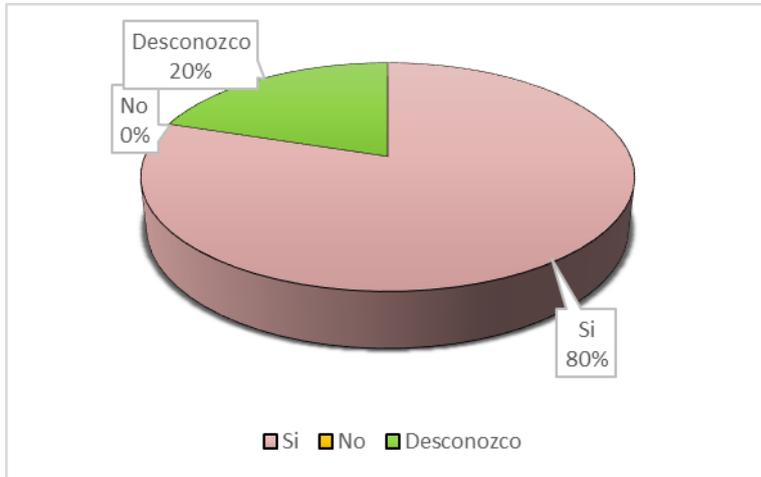


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 17

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) mencionó asegurando que los empleadores realizan la difusión de búsqueda de trabajadores por medio de medios de comunicación como televisión, radio, redes sociales, entre otros.

**Figura 18**

*Se promueve la contratación de personal competente*

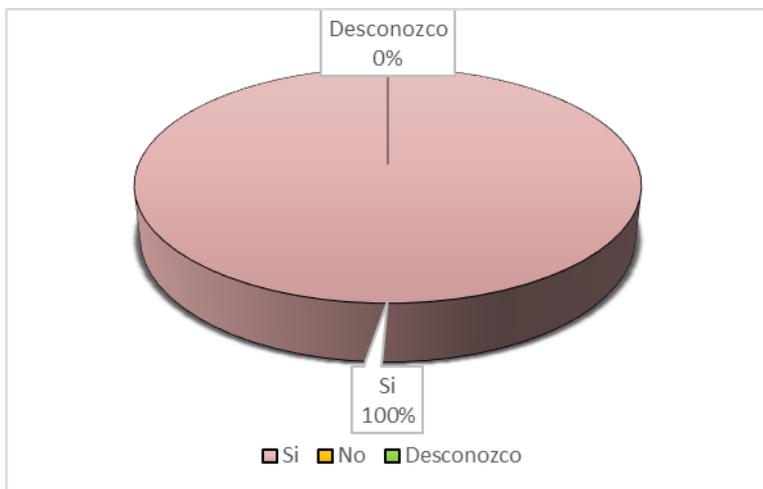


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 18

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% afirmó que la empresa promueve la contratación de personal competitivo. No obstante, un 20% no respondió referente a ello.

**Figura 19**

*Se realizan entrevistas de trabajo antes de contratar al personal*

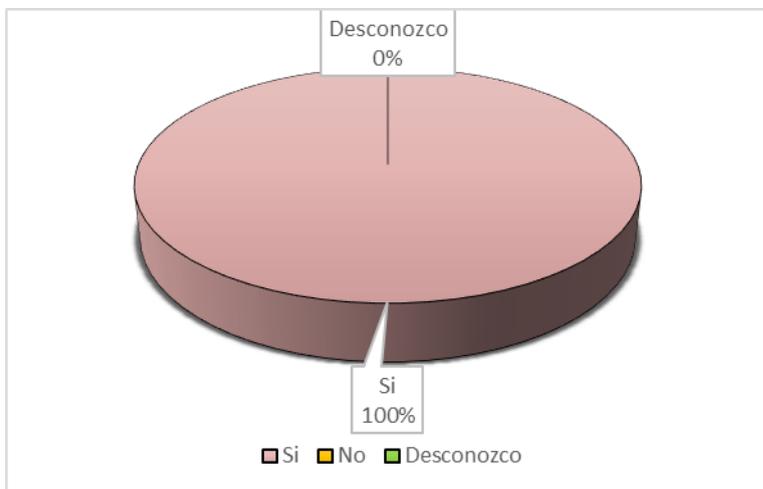


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 19

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) afirmó que para la selección de personal se practican las entrevistas de trabajo.

**Figura 20**

*Practican la capacitación constante del personal*

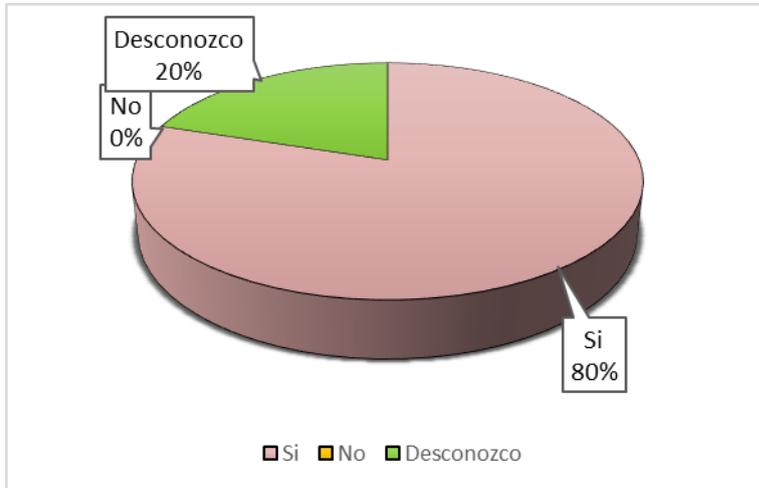


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 20

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) afirmó que la entidad practica la capacitación constante hacia su personal con el fin de buscar un mayor desarrollo de los conocimientos de cada uno de ellos respecto a sus funciones.

**Figura 21**

*Conocen los empleados sus funciones*

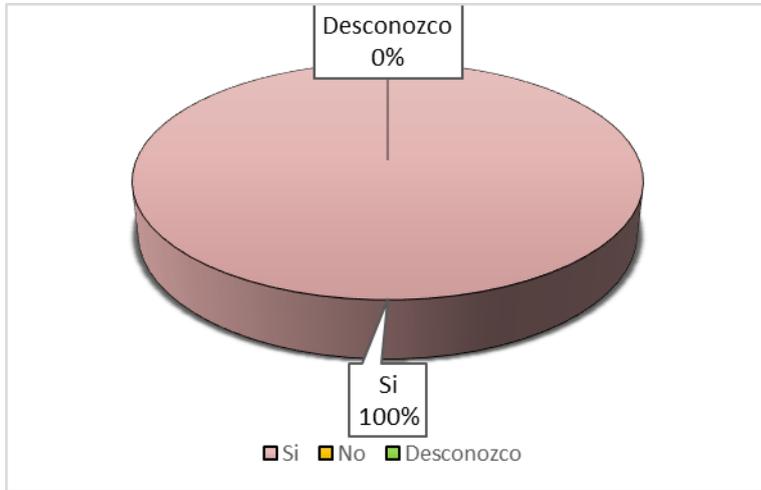


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 21

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% afirmó conocer sus funciones designadas. No obstante, un 20% desconoce al respecto.

**Figura 22**

*Se paga oportunamente el salario del personal*

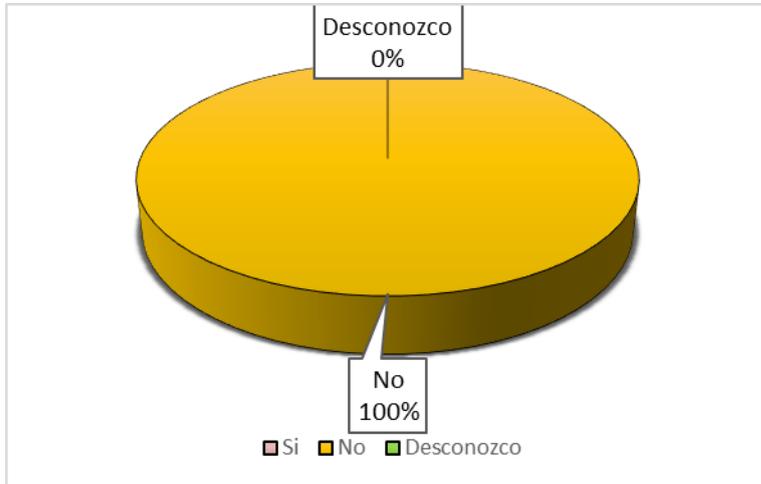


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 22

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) afirmó que la empresa efectúa el pago salarial hacia sus empleados de manera puntual.

**Figura 23**

*Se brinda beneficios extraordinarios al personal*

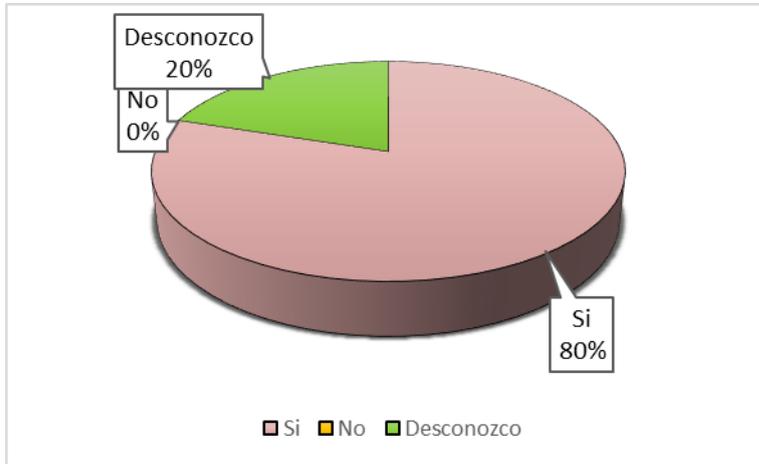


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) negó que la entidad realice el pago de beneficios sociales extraordinarios hacia sus trabajadores.

**Figura 24**

*Se practican políticas de higiene y seguridad en el trabajo*

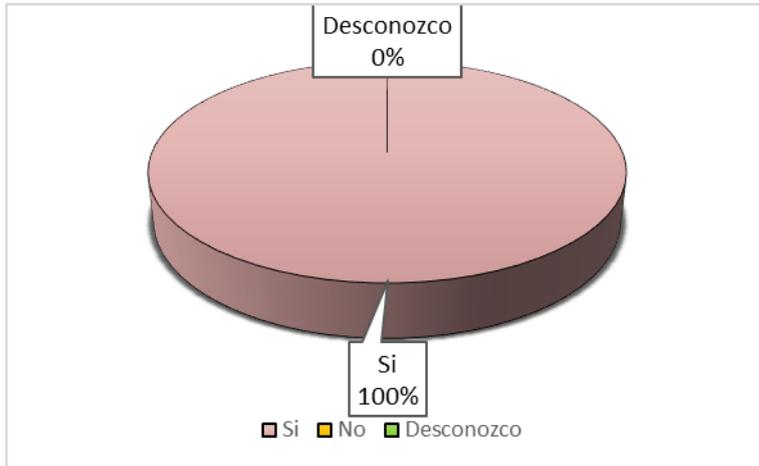


**Fuente:** Elaboración propia – Tabla 24

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que del total de trabajadores encuestados (100%); el 80% afirmó que la empresa propone políticas de higiene y seguridad en el trabajo. No obstante un 20% desconoce al respecto.

**Figura 25**

*Existe un correcto ambiente laboral*



**Fuente:** Elaboración propia – Tabla

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que el total de trabajadores encuestados (100%) comentó que dentro de la organización existe un buen ambiente laboral (armonía, coordinación).

### **Anexo 3: Consentimiento informado**

# INFORME FINAL

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

5%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.usanpedro.edu.pe](http://repositorio.usanpedro.edu.pe)

Fuente de Internet

5%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo