



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y**  
**FINANZAS**

**TESIS**

**“EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS  
HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA  
EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS  
GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018”**

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

**AUTOR:**

**Bach. ALTEZ VALDIVIA, ERIKA MARLENI**

**LIMA- PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. RENATTO JOSEPHE BAUTISTA**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
Presidente

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Secretario

---

**Dra. ANA CONSUELO TINEO MONTESINOS**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis padres por el gran apoyo incondicional. A mis hermanos por su comprensión. A mi esposo e hijos, por su amor y compañía.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser el forjador de mi camino. A mis maestros, por compartir sus conocimientos y a mis compañeros por estar presentes siempre.

## RESUMEN

**“El control interno del área de recursos humanos, en la elaboración de planillas de la EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018”;** aporta profesional y académicamente, cuyo problema puede generar sanciones administrativas por parte de las entidades fiscalizadoras: SUNAFIL y SUNAT.

Este problema detectado puede provocar pérdidas económicas a la empresa, y puede terminar en sanciones administrativas por parte de las entidades fiscalizadoras; por tanto, es necesaria la implementación de un sistema de elaboración de planillas electrónicas en el área de recursos humanos, que permita una gestión eficiente en el área, evitando errores que puedan ocasionar multas.

La siguiente pregunta expresa la problemática del estudio ¿en qué medida se relaciona el control interno del área de recursos humanos con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018?

La hipótesis del estudio es: si el control interno del área de recursos humanos es eficiente, por lo tanto, se relaciona significativamente con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018. Asimismo, el objetivo de la investigación es: determinar en qué medida se relaciona el control interno del área de recursos humanos con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

El resultado entre las variables control interno y elaboración de planillas del estudio, es que existe una correlación por rho de Spearman de 0.814\*\* de los encuestados, el control interno del área de recursos humanos se relaciona significativamente con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

Palabras claves: control interno, elaboración de planillas, recursos humanos.

## ABSTRACT

**"THE INTERNAL CONTROL OF THE HUMAN RESOURCES AREA, IN THE PREPARATION OF RETURNS FOR THE COMPANY INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURING THE YEAR 2018";** contributes professionally and academically, whose problem can generate administrative sanctions on the part of the supervisory entities: SUNAFIL and SUNAT.

This detected problem can cause economic losses to the company and can end in administrative sanctions by the supervisory entities; therefore, it is necessary to implement a system for preparing electronic spreadsheets in the human resources area, which allows efficient management in the area, avoiding errors that may cause fines.

The following question expresses the problem of the study To what extent is the internal control of the human resources area related to the preparation of forms of the Company INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., during the year 2018?

The hypothesis of the study is: If the internal control of the human resources area is efficient, therefore, it is significantly related to the preparation of payrolls of the Company INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES SAC, during 2018. Likewise, the objective of The investigation is to: Determine to what extent the internal control of the human resources area is related to the preparation of forms of the Company INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES SAC, during the year 2018.

The result of the study's internal control and spreadsheet preparation variables is that there is a correlation by Spearman's Rho of 0.814 \*\* of the respondents, the internal control of the human resources area is significantly related to the Company's spreadsheet preparation INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES SAC, during 2018.

Keywords: Internal control, payroll preparation, human resources.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.4. Objetivos de la investigación .....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación .....	18
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Base teórica de las variables.....	25
2.2.1. Informe COSO .....	25
2.2.2. Variable independiente X: control interno .....	26
2.2.3. Variable dependiente: elaboración de planillas.....	36
2.3. Definición de términos básicos .....	38
III. MÉTODOS y MATERIALES.....	43
3.1. Hipótesis de la investigación .....	43



3.1.1.	Hipótesis general. ....	43
3.1.2.	Hipótesis específicas. ....	43
3.2.	Variables de estudio .....	43
3.2.1.	Definición conceptual.....	43
3.2.2.	Definición operacional.....	45
3.3.	Tipo y nivel de la investigación .....	48
3.3.1.	Tipo de investigación .....	48
3.3.2.	Nivel de investigación .....	49
3.4.	Diseño de la investigación .....	49
3.5.	Población y muestra de estudio.....	51
3.5.1.	Población. ....	51
3.5.2.	Muestra.....	51
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	52
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos. ....	52
3.7.	Métodos de análisis de datos .....	53
3.8.	Aspectos éticos .....	53
IV.	RESULTADOS .....	54
4.1.	Presentación de resultados descriptivos .....	54
4.2.	Presentación de resultados inferenciales .....	81
V.	DISCUSIÓN .....	85
VI.	CONCLUSIONES.....	87
VII.	RECOMENDACIONES .....	91
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	94
	ANEXOS 100	
	Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	101
	Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	103
	Anexo 3: Instrumentos.....	105
	Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	107
	Anexo 5: Matriz de Datos.....	134
	Anexo 6: Propuesta de valor.....	137

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resumen de procesamiento de casos .....	54
Tabla 2.	Fiabilidad del instrumento.....	54
Tabla 3.	Variable control interno.....	54
Tabla 4.	Utiliza su empresa un medio o sistema de control interno para supervisar a sus trabajadores .....	56
Tabla 5.	El control interno de su empresa lo realiza a través de un sistema.....	57
Tabla 6.	En su empresa se cumple con el Manual de organización y funciones (MOF) .....	58
Tabla 7.	Tiene su empresa un organigrama por cada área.....	59
Tabla 8.	Variable evaluación de riesgos.....	60
Tabla 9.	El área de recursos humanos de su empresa ha identificado sus riesgos.....	61
Tabla 10.	El área de recursos humanos está preparada para responder a las contingencias en la elaboración de planillas .....	62
Tabla 11.	La empresa tiene algún plan estratégico para administrar sus riesgos	63
Tabla 12.	Variable actividades de control.....	64
Tabla 13.	El personal que elabora las planillas en el área de recursos humanos espera la autorización del jefe antes de realizar sus operaciones .....	65
Tabla 14.	El área de recursos humanos cuenta con una evaluación de desempeño mensual .....	66
Tabla 15.	El área de recursos humanos de la empresa aplica políticas de control con verificaciones y conciliaciones .....	67
Tabla 16.	Variable elaboración de planillas.....	68
Tabla 17.	Utilizan un sistema de planillas en su empresa para controlar a su personal.....	69
Tabla 18.	Tienen un personal capacitado para la elaboración de las planillas....	70
Tabla 19.	En su empresa la elaboración de las planillas cuenta con un sistema de control.....	71
Tabla 20.	Se cumple las normas laborales vigentes en su empresa, para la elaboración de las planillas de remuneraciones.....	72

Tabla 21. Variable calidad del proceso .....	73
Tabla 22. El área de recursos humanos aplica procedimientos de control en la elaboración de planillas para disminuir errores .....	74
Tabla 23. En la empresa el personal que elabora las planillas asiste a capacitaciones frecuentes. ....	75
Tabla 24. La comunicación de normas vigentes al área de recursos humanos es clara, oportuna y eficaz .....	76
Tabla 25. Variable tiempo del proceso .....	77
Tabla 26. Es adecuado el tiempo para la elaboración de las planillas en la empresa .....	78
Tabla 27. El área de recursos humanos realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de los tiempos en la elaboración de planillas. ....	79
Tabla 28. Los trabajadores del área de recursos humanos cumplen con los tiempos necesarios para la presentación de las planillas.....	80
Tabla 29. Escala de coeficiente de correlación de rho de Spearman.....	81
Tabla 30. Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la variable control interno y elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018. ....	82
Tabla 31. Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la variable evaluación de riesgos y calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.....	83
Tabla 32. Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la variable evaluación de riesgos y calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable control interno.....	55
Figura 2. Pregunta 1 .....	56
Figura 3. Pregunta 2.....	57
Figura 4. Pregunta 3.....	58
Figura 5. Pregunta 4.....	59
Figura 6. Variable evaluación de riesgos.....	60
Figura 7. Pregunta 5.....	61
Figura 8. Pregunta 6.....	62
Figura 9. Pregunta 7.....	63
Figura 10. Variable actividades de control.....	64
Figura 11. Pregunta 8.....	65
Figura 12. Pregunta 9.....	66
Figura 13. Pregunta 10.....	67
Figura 14. Variable Elaboración de Planillas .....	68
Figura 15. Pregunta 11 .....	69
Figura 16. Pregunta 12.....	70
Figura 17. Pregunta 13.....	71
Figura 18. Pregunta 14.....	72
Figura 19. Variable Calidad del Proceso .....	73
Figura 20. Pregunta 15.....	74
Figura 21. Pregunta 16.....	75
Figura 22. Pregunta 17 .....	76
Figura 23. Variable tiempo del proceso .....	77
Figura 24. Pregunta 18.....	78
Figura 25. Pregunta 19.....	79
Figura 26. Pregunta 20.....	80

## INTRODUCCIÓN

El estudio “EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018”; planteó el objetivo determinar en que medida se relaciona el control interno del área de recursos humanos con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018; por lo tanto, se organizó de la siguiente manera la investigación:

En la parte I, se trata el problema y en particular el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos de la investigación. Entre tanto en la parte II se presenta el marco teórico con el tratamiento de los antecedentes de la investigación como con las bases teóricas y la definición de los términos básicos del trabajo de investigación.

Por su lado, en la parte III, se tiene a los métodos y materiales del trabajo y en detalle se tiene a la hipótesis, variables de estudio, tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En la parte IV, se exponen los resultados, con su correspondiente análisis e interpretación de los mismos y la contrastación de las hipótesis de la investigación. En la parte V, se argumenta la discusión; en la parte VI, se formulan las conclusiones; y en la parte VII, se presentan las recomendaciones. Asimismo, se presentan a continuación las referencias bibliográficas y los correspondientes anexos del trabajo de investigación.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel mundial, el control interno en las organizaciones es el principal pilar para mantener la confiabilidad, eficiencia y eficacia en las operaciones institucionales, asegurando el cumplimiento de las normas y leyes vigentes en cada sector empresarial. Por otro lado, en 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó el marco integrado de control interno, que en la actualidad tiene una aceptación a nivel mundial para la evaluación del control interno en las organizaciones y además, para su diseño e implementación en instituciones públicas y privadas (COSO I, 2013, p.1). La importancia del control interno radica a efectos de que puede permitir que la empresa subsista y se desarrolle, evitando reestructuraciones, empresas quebradas o insolventes.

A nivel nacional, las empresas públicas y privadas también toman como referencia al informe COSO, por ser una herramienta que asegura el buen desarrollo de las actividades empresariales; porque es evidente que un deficiente control interno conlleva al incumplimiento de las metas, objetivos, misión y visión institucionales. Del mismo modo, el eficiente sistema de control interno en el área de recursos humanos, es de vital importancia, porque minimiza las deficiencias y mejora los resultados con el cumplimiento de las normas vigentes y evitando medidas correctivas posteriores.

En consecuencia, existen empresas que se dedican a la tercerización del área de recursos humanos; por ejemplo, se encargan del reclutamiento, selección y contratación del personal idóneo de acuerdo a la solicitud de cada empresa. Al terminar el proceso de reclutamiento, las empresas registran al personal contratado en la planilla electrónica mediante el T-REGISTRO – SUNAT, con la cual se demuestra que dicho personal se encuentra en la planilla de la empresa; por lo tanto, va obtener beneficios como son: la afiliación al seguro social ESSALUD, remuneraciones, vacaciones, gratificaciones legales, participación de utilidades, aporte al fondo de pensiones CTS., bonificación y el reconocimiento de

los certificados de incapacidad temporal para el trabajo. Por otro lado, existen empresas que se dedican a ofrecer servicios respecto la elaboración de las planillas, cálculo de beneficios sociales, elaboración de contratos, digitalización de los documentos del área de Recursos Humanos de la empresa, entre otros.

En la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., existe un malestar por parte de los empleados y obreros de la organización, debido a que la empresa tiene una desorganización respecto al proceso de planillas, tomándose demasiado tiempo en su generación, incongruencia de datos e igualdad de datos de los trabajadores. Todo esto, es consecuencia del proceso de la elaboración de planillas manuales y la falta de documentos electrónicos. Dicho malestar provoca que los empleados y obreros, no trabajen con el mismo entusiasmo y vitalidad hacia las labores encomendadas, ya que se sienten afectados económicamente porque a mediano y largo plazo estas diferencias, repercuten en el pago de sus beneficios sociales y en la recaudación de su fondo de pensiones.

Este problema detectado puede provocar pérdidas económicas a la empresa y puede terminar en sanciones administrativas por parte de las entidades fiscalizadoras: Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL, y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT.

Finalmente, se concluye que es conveniente y necesaria la implementación de un sistema de elaboración de planillas en el área de recursos humanos, que permita una gestión eficiente en el área, evitando errores que puedan ocasionar multas por parte de las autoridades fiscalizadoras y llevando un mejor control de todas las planillas y de todos los tipos de trabajadores, permitiendo elaborar la planilla de manera rápida y sencilla, con todos los ingresos y los descuentos, tanto de ley como otros descuentos. En cuanto a las vacaciones, permitir ingresar anualmente el mes correspondiente de vacaciones para cada trabajador. En cuanto a las pensiones; poder ingresar las AFP's con su porcentaje de comisión, aportes y tasas. En cuanto a los descuentos, los que no son de carácter de ley sino otro tipo de descuentos como son préstamos; son las principales funcionalidades de la implementación de un sistema de elaboración de planillas.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

PG ¿En qué medida se relaciona el control interno del área de recursos humanos con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

PE 1 ¿En qué medida se relaciona la evaluación de riesgos del área de recursos humanos con la calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018?

PE 2 ¿En qué medida se relacionan las actividades de control del área de recursos humanos con el tiempo del proceso de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018?

## **1.3. Justificación del estudio**

La justificación e importancia del presente trabajo respecto a la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES SAC durante el año 2018, es porque impacta en la sociedad, a través de la evidencia del porcentaje de errores, respecto a la elaboración de las planillas versus el pago que se realiza a los empleados y obreros; a consecuencia, de los errores en el proceso de elaboración de las mismas.

Respecto a la justificación práctica de la tesis, tiene como finalidad la reducción de tiempos en la elaboración de las planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES SAC durante el año 2018; con el mínimo de errores en la elaboración de la planilla, la cual debe ser presentada a las entidades fiscalizadoras: Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL, y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT.

La justificación social de la tesis, consiste en que, por medio de la presente investigación, se minimizará el malestar de los empleados y obreros de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES SAC; así



como, la reducción de las demandas laborales presentadas por los mismos, por los continuos errores en los cálculos de las planillas de la empresa.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar en qué medida se relaciona el control interno del área de recursos humanos con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

OE 1 Analizar en qué medida se relaciona la evaluación de riesgos del área de recursos humanos con la calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

OE 2 Analizar en qué medida se relacionan las actividades de control del área de recursos humanos con el tiempo del proceso de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales.**

Contraloría General de la República (2014). En el artículo: *Marco conceptual del control interno*. Lima, Perú. Menciona respecto al control interno: “es toda acción que fiscaliza, inspecciona, comprueba e interviene una cosa; se entiende también como realizar un control de calidad o emplear el dominio sobre las cosas. Desde el punto de vista organizacional, en las empresas las funciones gerenciales comprenden el corregir y medir el desempeño, garantizando el cumplimiento de los objetivos y planes en la institución; por otro lado, en la administración el control interno es la actividad que supervisa los procesos, garantizando el cumplimiento de lo planeado, evitando las desviaciones del plan inicial”.

Meléndez, J. (2016). En su libro: *Control interno*. Chimbote, Perú. Refiere con relación al control interno: “de los análisis precedentes podemos definir el control interno como un proceso de organización y de gestión de manera coordinada en las empresas, que es ejecutado por el personal, la dirección y la gerencia de las instituciones, con el objetivo de proteger y custodiar el patrimonio y los activos de la empresa; promoviendo en las instituciones la transparencia en sus operaciones. Por lo tanto, es imprescindible establecer normas de control interno eficientes que permitan a las organizaciones alcanzar sus metas trazadas con anterioridad y que contribuyan al funcionamiento armónico dentro de un ambiente participativo dentro de la empresa; siendo necesarios para realizar posteriormente procesos de auditorías en las diferentes áreas de las organizaciones. Finalmente, respecto al control de planillas del personal, se debe considerar la segregación de funciones, para evitar la inclusión de personal fantasma se debe contar con evidencia documentaria por cada trabajador”.

Ramón, J. (2016). En su artículo: *El control interno en las empresas privadas* (Revista Quipukamayoc). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. En su artículo menciona: “que las empresas privadas manejan el

control interno a través de la gerencia, porque son los encargados de alcanzar las metas de la institución; siendo el control interno en la actualidad uno de los ejes más importantes en las organizaciones empresariales, porque contribuye a la claridad, ejecución eficiente y eficaz de las operaciones, logrando la más alta confiabilidad en los procesos llevados a cabo en las empresas, con el estricto cumplimiento de normas y leyes aplicables a cada sector. La autora del artículo, refiere que el establecimiento de las responsabilidades y la independencia entre las unidades operativas es fundamental, para el trabajo eficiente y el éxito en el logro de los objetivos institucionales. Finalmente, el control interno permite la comparación entre los registros contables y los recursos de efectivo y de valores utilizados por la organización en el área de recursos humanos y otros”.

Guerrero, R. (2017) en su estudio: *Los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las Empresas Retail en el Perú. Caso: Saga Falabella S.A. Sucursal Open Plaza - Piura, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. En su tesis señala lo siguiente: “en la organización en estudio es importante la aplicación del control interno para lograr operaciones y transacciones eficientes, verificando el cumplimiento de los formatos en convocatorias, para contar con la información solicitada, antes de iniciar el reclutamiento de postulantes en forma transparente. Además, la importancia de realizar con transparencia los procesos de selección de personal según el manual de normas de la institución, realizando el seguimiento para el cumplimiento de fechas en contratos; para finalmente, evaluar el desempeño del personal. En la investigación se concluyó, que la remuneración de cada trabajador depende del cargo ocupado y desempeño realizado”.

Manrique, N. (2015) en la investigación: *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el Hotel Pastoruri Independencia –Huaraz, 2014* (tesis de maestría). Universidad Católica Los Andes Chimbote, Perú. En su tesis señala lo siguiente: “se logró el objetivo específico 01, describiéndose el estado del control interno en la organización, y se demostró la situación del control interno con el cuestionario aplicado a la muestra (cuadro N°01, verificando la tabla del 01 al 10), observándose que el 61% de la muestra consideró óptima la aplicación del control interno dentro del Hotel "Pastoruri", asimismo, se realiza de

manera permanente para la detección de los fraudes, riesgos e irregularidades. Se llegó a cumplir el objetivo específico 02, identificándose los problemas de la gestión de recursos humanos dentro de la investigación, demostrándose con el desarrollo del cuestionario de Gestión de Recursos Humanos (cuadro N°01, tabla del 11 al 20), observándose que el 75% de los encuestados consideraron optimo la aplicación del control interno para una eficiente Gestión de Recursos Humanos, lográndose los objetivos del Hotel “Pastoruri” para mejorar la gestión y obtener una atención eficaz hacia huéspedes”.

Guevara, N. (2018) en el estudio: El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las Mypes del Perú: Caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016 (tesis de maestría). Universidad Católica Los Andes, Chimbote, Perú. En su tesis señala lo siguiente: “el estudio planteó como objetivo principal la descripción y análisis del impacto del control interno en la unidad de recursos humanos de las MYPES del Perú, determinándose la incidencia del control interno en las micros y pequeñas organizaciones del Perú, estos se desarrollaron para lograr un manejo eficaz y eficiente, permitiendo a las organizaciones la implementación de medidas de control, evaluación de riesgos y la implementación de planes de mejora, las organizaciones implementaron medidas de control para contribuir a la mejora de los resultados, con una gestión efectiva y eficiente para el cumplimiento de las metas y objetivos planificados”.

Huamán, C, & Quispe, M. (2017) elaboró el estudio: *Control interno gubernamental en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Yauyos de la provincia de Jauja* (tesis de pregrado) Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. En su tesis señala lo siguiente: “se analizó el proceso de gestión de recursos humanos según los componentes del control interno gubernamental, reflejándose que en la organización se carece de instrumentos para una eficiente gestión y el estado de otros está desactualizado, faltan políticas para disminuir los riesgos, se observó que los medios de información son deficientes, por lo que, las actividades de monitoreo y seguimiento a los procesos y operaciones en la organización impiden la aplicación de medidas correctivas; así que, los procesos de selección son deficientes, porque no existe evaluación del desempeño laboral que ayude a mejorar el rendimiento de los trabajadores

para identificar sus necesidades de capacitación, y de esta manera, la institución pueda planificar capacitaciones al personal en vías de una mejora continua del recurso humano”.

Mestas, G. (2018) en la tesis: *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* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Andes Chimbote, Perú. En su tesis señala lo siguiente: “se concluyó que es necesario replantear el sistema de control interno, para adoptar un proceso de control interno basado en estándares de seguridad, calidad y gestión. Asimismo, falta la implementación de un manual de procedimientos MOF y RIT, reglamentos, estatutos y políticas de la organización. Es necesario la implementación de un proceso eficaz para el reclutamiento de personal. A los trabajadores se les debe solicitar periódicamente sus documentos policiales, judiciales, domiciliarios, etc. Estableciéndose un organigrama con niveles jerárquicos para el conocimiento del personal. Se debe realizar programaciones de capacitación continua al personal sobre trabajos a realizar para mejorar la seguridad laboral. Por lo tanto, es necesaria la evaluación de los colaboradores para llevar a cabo las labores encargadas sin problemas. Realizando el esfuerzo necesario para retener a los mejores talentos humanos en la empresa. Realizando más investigaciones en temas como las normas laborales y empresariales, con la intención de mejorar el crecimiento y rentabilidad empresarial”.

Cueva, N. (2016) en el estudio: *El control interno en la unidad de recursos humanos de la Municipalidad provincial de Bagua para mejorar su gestión - año 2016* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. En su tesis señala lo siguiente: “el estudio llegó a las siguientes conclusiones: En el proceso de planeación se determinó que los colaboradores del área de recursos humanos no tienen claro la visión y misión organizacionales y no cuentan con procedimientos y políticas que guíen sus labores. La Institución no tiene un adecuado Manual de organización y funciones, porque no está actualizada; y los files del personal no se encuentran archivados. Falta la actualización de los documentos de gestión ROF, MOF, RIP, también la implementación de un MAPRO para mejorar la

atención al usuario. No se ha capacitado al personal para ejercer sus funciones eficientemente, las remuneraciones no están acorde a la labor realizada. Asimismo, se observó la falta de ética en el proceso de selección de personal, por mostrar favoritismo en la contratación de personas allegadas a su partido político sin tomar en cuenta el nivel de estudios y conocimiento para el cargo. En la ejecución los colaboradores cumplen sus funciones parcialmente, según lo establecido en el Manual de organización y funciones, el proceso de elaboración de planillas es manual y no se tiene un sistema, por lo que se dificulta la emisión de las declaraciones juradas ante la SUNAT, la comunicación dentro de la institución es deficiente. No existe un registro del personal con un control detallado respecto a sus evaluaciones y sobre los permisos, vacaciones y sanciones, y falta incentivos al personal al realizar sus labores con eficiencia. En la unidad de recursos humanos falta realizar evaluaciones al desempeño, para determinar el nivel de rendimiento y productividad del personal”.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

Pilataxi, C. (2015) en su estudio: *Control interno y la gestión del talento humano en la Unidad Educativa Bilingüe CEBI de la Ciudad de Ambato* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. En su tesis señala lo siguiente: “según el análisis de las investigaciones efectuadas se observa la influencia del control interno en la gestión del talento humano en la institución, y se propone procedimientos para mejorar el cumplimiento de los requisitos obligatorios, en la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI”, que se encuentra en la ciudad de Ambato. Después de realizar los resultados de la encuesta se concluye que es necesario evaluar los procedimientos de la administración en la aplicación del control interno, asimismo evaluar la formación profesional, las pruebas psicotécnicas, el conocimiento y las entrevistas, para determinar la situación actual del personal de la institución, para optimizar el desempeño del recurso humano en la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI” de la ciudad de Ambato. Actualmente, el control interno en la gestión del talento humano es ineficiente, porque el equipo auditor conformado por docentes en la institución “CEBI”, no conoce los parámetros para una eficiente evaluación del desempeño profesional. A pesar de la existencia de un sistema de gestión de calidad de Normas ISO

9001:2008 y un equipo auditor conformado por docentes, falta un plan de capacitación que se ajuste a las necesidades de capacitación para fortalecer la gestión del control interno y la gestión del talento humano de la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI de la ciudad de Ambato. En la institución “CEBI”, falta una unidad de auditoría de control interno y gestión del talento humano, para mantener controles concurrentes en las operaciones de cada unidad laboral. Además, el diseño e implementación de un modelo de auditoría de control interno y gestión del talento humano para mejorar la administración en la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI” de la ciudad de Ambato”.

Santillana, J. (2015). En el libro: *Sistemas de Control Interno*. Puebla, México. Menciona sobre los sistemas de control interno de los recursos humanos: “en las organizaciones cada empleado realiza funciones combinadas con otras ejecutadas por él mismo, en consecuencia, se origina el debilitamiento del control y malos manejos. El autor refiere que la segregación de funciones evita que un mismo empleado realice funciones incompatibles perjudicando o haciendo nula los controles, incrementando los riesgos en los procesos. Además, señala la importancia de un sistema de control interno, basándose en la segregación de funciones, para el cumplimiento de las tareas y actividades para el logro de los objetivos empresariales; con los recursos materiales, financieros y humanos con los que cuenta la organización. Finalmente, los empleados de una institución se encargan de perfeccionar un sistema de control interno, porque de la función principal que cumplen se pueden empezar a analizar que otras funciones pueden realizar.

Coso I (2013). En el informe: *Control interno – marco integrado*. Del Instituto de Auditores Internos en Madrid, España. Se menciona respecto al control interno: “que son procesos que permiten el logro de los objetivos con el cumplimiento de las normas vigentes e institucionales, operacionales y de información; es decir, el control interno se ejecuta a través de la dirección, administración y todo el personal de una organización, lo que permite alcanzar un razonable grado de seguridad en las operaciones de la organización. Además, el cumplimiento de estas metas se logra a través de tareas y actividades continuas, que son llevadas a cabo por un grupo de personas, con el cumplimiento de

políticas, manuales y sistemas aprobados en cada organización; siendo adaptables y flexibles en la aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular. El informe concluye, que el control interno es importante para todas las organizaciones, porque les permite diseñar e implementar sistemas de control fundamentales para operar en distintas estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas”.

Guarquilla, L. & Tasambay, A. (2011). En la investigación: Propuesta del diseño de un manual de control interno basado en el modelo COSO I para el área de gestión del talento humano de la Editorial Don Bosco (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador. En su tesis señala lo siguiente: “debido a la descentralización implementada en la Editorial Don Bosco, se modificaron las actividades y los procesos realizados en el área de estudios. Por lo tanto, se implementó una nueva estructura organizacional, el área de recursos humanos es una unidad operativa, donde se identifican varias debilidades, siendo la más resaltante la falta de trabajo en equipo; además, de que no existen procedimientos establecidos para los subsistemas de GTH, tampoco hay planes y programas de capacitación, prefiriendo despedir a las personas. Por lo que, la institución es inestable, con un proceso de transición que es la causa de las irregularidades actuales. Sin embargo, la presente tesis de grado pone en conocimiento las inconsistencias más relevantes según la evaluación en base al Modelo Coso I, lo cual significa un alto riesgo para el cumplimiento de los objetivos. A la vez también se establecieron controles y lineamientos para disminuir los riesgos y contribuir al logro de los objetivos. En conclusión, se recomienda el análisis riguroso por parte del área de GTH, para aplicar la Propuesta del Diseño de un Manual de Control Interno según el Modelo COSO I para las operaciones del área de Gestión de Talento Humano de la Editorial Don Bosco”

Vega, T., & Villalta, T. (2016) elaboraron la Propuesta de control interno para optimizar la gestión de talento humano en Disinagro (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. En su tesis señala lo siguiente: “según las técnicas de recopilación de información utilizadas, se concluyó que existen debilidades en la gestión del departamento de talento humano, sobre todo por la



ausencia de un colaborador especializado. Después de la evaluación se determinaron 29 eventos de riesgos que incidieron negativamente en Disinagro S.A., los cuales se midieron según la probabilidad de ocurrencia y efecto. Se utilizaron diversas pruebas como cuestionarios de control a nivel general, específico y de sistema de información, pruebas sustantivas, los criterios de calificación conforme a la probabilidad de ocurrencia y efecto para detallar los eventos encontrados en la matriz de riesgo; para la evaluación de la efectividad de los controles. Luego de esto se encontró brechas en los controles generales y en las políticas principales de la institución; también, en el proceso de selección, reclutamiento, desarrollo, supervisión y retribución económica del personal, además de una deficiente estructura organizacional en el departamento de talento humano”.

## **2.2. Base teórica de las variables**

### **2.2.1. Informe COSO**

#### **2.2.1.1. Definición**

Según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (1992). El Informe COSO, es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno.

El Informe COSO proporciona un marco de referencia y de comparación contra el cual se pueden verificar, evaluar y mejorar los diversos sistemas de control.

#### **2.2.1.2. Finalidad**

Establecer una definición de control interno, que responda a las necesidades de las distintas partes y facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades puedan evaluar su sistema de control interno.

#### **2.2.1.3. Objetivos**

El Informe COSO tiene dos objetivos fundamentales, el primero es encontrar una decisión clara del control interno, para que pueda ser utilizada por todos los interesados en el tema, y el segundo es proponer un modelo ideal o de

referencia del control interno, para que las empresas y las demás organizaciones puedan evaluar la calidad de sus propios sistemas de control interno.

#### **2.2.1.4. Importancia**

La implementación del Informe COSO, genera beneficios, evita riesgos, detecta fraudes y aporta la eficiencia en los controles en una entidad. La elección adecuada del Informe COSO, debe estar acorde con el grado de desarrollo que posea la entidad.

### **2.2.2. Variable independiente X: control interno**

#### **2.2.2.1. Definición**

El Informe COSO define al control interno como un proceso efectuado por la Junta Directiva de la entidad, por la administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

Según Yarasca (2006) el sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

#### **2.2.2.2. Objetivos.**

Proteger los activos que son utilizados para las actividades de la empresa y obtener la información exacta, presentar confiabilidad en la información financiera, mostrar efectividad y eficiencia en las operaciones y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.

#### **2.2.2.3. Importancia**

Contribuye en la seguridad del sistema que utilizan las empresas, estableciendo y evaluando los procedimientos administrativos, contables y

financieros que ayuden a realizar el logro de sus objetivos y metas. También, detecta irregularidades y errores para dar una solución viable evaluando a la administración, al personal, los niveles de autoridad y los métodos y sistemas contables, para que así se pueda dar una información clara de las transacciones y manejos empresariales.

#### **2.2.2.4. Estructura**

Un sistema de control interno satisfactorio debe incluir un plan de organización que proporcione responsabilidades y deberes adecuados, un sistema de autorizaciones y procedimientos de registros que provean apropiadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos, prácticas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la empresa; y recursos humanos para una calidad apropiada de acuerdo con las responsabilidades.

#### **2.2.2.5. Componentes**

Según lo establecido en el COSO, el sistema de control interno está constituido por cinco componentes procedentes de la forma de gestionar la organización:

##### **A) Entorno de control**

Según Mantillana, S. (2000) refiere que:

Es el principal componente ya que influencia la conciencia de control en sus empleados incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia de gente en la entidad; también define la filosofía de la empresa en lo que tiene que ver con el control y la forma en la que opera la administración; la manera como organiza a las personas, asigna autoridad, responsabilidades y finalmente la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores. (p. 33)

Según el Coso (2013) el entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el

“tone at the top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad.

- Este concepto, está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías–operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas, es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas, no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable, no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

Está dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización, también engloba habilidades, percepciones, actitudes y las acciones del personal de una entidad. Es necesario, que el personal de la empresa, los clientes y las terceras personas relacionadas con la empresa, los conozcan y se identifiquen con ellos.

Tiene mucha influencia en la forma en que los procesos son desarrollados, del mismo modo tiene relación con el procedimiento de los sistemas de información y con las actividades de supervisión. Además, es fundamental para el armonioso, eficiente y efectivo desarrollo de cada proceso correspondiente dentro de la empresa.

### **1) Integridad y valores éticos**

Según Paladino, Debeljuh y Del Bosco (2005) refieren lo siguiente:

Si no se valora la integridad como aspecto relevante para los individuos, no se puede trabajar eficazmente ni para el bien personal ni para el bien común. Cuando no se tiene integridad hay incongruencia entre los objetivos y el resultado, entre lo esperado y lo obtenido. (p. 13).

### **2) Estructura organizacional**

Según la descripción de Mantillana, S. (2000) indica que la estructura organizacional de una entidad o algunas veces denominada cadena de valor, es mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean las actividades relacionadas con el cumplimiento de sus objetivos basados en sus políticas. La estructura organizacional se debe desarrollar basados en las necesidades de la compañía teniendo en cuenta el tamaño y el tipo de compañía.

### **3) Administración estratégica**

Fred (2003) la define como "el arte y la ciencia de formular, implantar o evaluar las decisiones por medio de las funciones que admitan a una compañía alcanzar sus objetivos". Entonces, se puede definir que la administración estratégica es todo un proceso que inicia con la elaboración de la definición exacta del negocio para luego establecer de manera clara y concreta como se visualiza la empresa a un determinado tiempo.

### **4) Asignación de autoridad y responsabilidades**

Ángel A. Ateca (2017) menciona que:

El mismo hecho de comunicar funciones y actividades a un subordinado indica que se le debe entregar la autoridad necesaria para desempeñarlas

adecuadamente, así como asumir las responsabilidades, que con ello, deriven el delegar sin entregar la autoridad es un absurdo tan grande como un elefante. Sin la autoridad correspondiente, es materialmente imposible que se puedan llevar adelante los deberes asignados y por lo tanto no se podrán cumplir los fines concretos de la organización. (p. 22).

### **Variable independiente X.1: evaluación de riesgos**

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo, comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

Consiste en la identificación, análisis y manejo de riesgos, estos riesgos incluyen incidentes o situaciones que puedan afectar el registro, procesamiento y reporte de información, aquí se estudia las posibles consecuencias y se planean soluciones para que la empresa cumpla con sus objetivos propuestos.

Según el Coso (2013), la evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Cada empresa afronta variedad de riesgos internos y externos que deben ser evaluados, para lograr alcanzar sus objetivos, la empresa debe desarrollar actividades en un entorno que sea más competitivo, dinámico y disponer de ciertos mecanismos que evalúen constantemente la entidad y garantice la estabilidad.

Igualmente, Cortez (2004) establece que “la evaluación de riesgos significa medir la intensidad del elemento emisor y compararlo con estándares de referencia” (p. 43).

## **Variable independiente X.2: actividades de control**

Como lo describe Matillana (2000) consiste en las políticas y procedimientos que son establecidos para asegurarse de que se realizan las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos disminuyendo o controlando los riesgos. Este tipo de actividades, generalmente son aplicadas en toda la entidad en tareas desde aprobaciones, soportes, niveles de jerarquía y reconciliaciones.

Las actividades de control las realizan la dirección, la gerencia y demás personal de la empresa para cumplir diariamente con sus actividades asignadas, estas están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas).

Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control. Las actividades de control comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, control sobre la tecnología de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control.

Según el Coso (2013), las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos, que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y

revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

Las actividades de supervisión del control interno se refieren, al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

## **5) Evaluación de desempeño**

Según Byars & Rue (1996) “la evaluación del desempeño o evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora” (p. 67).

Para Chiavenato (1995) “es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa” (p. 102).

Harper & Lynch (1992) plantean que es “una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales” (p.12).

## **B) Sistema de información y comunicación**

La empresa debe contar con un sistema de información eficiente, adecuado y oportuno, que este orientado a producir informes sobre el trabajo, la realidad financiera y el cumplimiento de las normas, para poder tomar decisiones



adecuadas con respecto al proceso de obtención y aplicación de los recursos. Es indispensable, que dentro de la empresa se cuente con información y comunicación constante y pertinente para que puedan emplazar sus labores en conformidad con los demás para el mejor logro de los objetivos.

Según publicación de Contraloría General de la República (2014) la información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene, genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio.

Según el Coso (2013) la comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad.

Así mismo, el Código de Mejores Prácticas Corporativas (2014) “en la sociedad se comunican hacia abajo y en horizontal la cultura, filosofía y políticas de riesgos, así como los límites de exposición aprobados, de forma que el conjunto de la organización considere los riesgos y las actividades de control en su actividad.”. Estos sistemas de comunicación pueden ser manuales o computarizados que son los que se utilizan usualmente (p. 32).

## **1) Comunicación interna**

Francisca Morales (2001) en su libro Dirección de Comunicación empresarial e institucional, considera a la comunicación interna como “una

herramienta de gestión y es un signo exterior de modernidad para aquellas empresas o instituciones que la aplican” (p. 145).

En cambio, Gary Kreps (1990) la define como “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas”.

Según Costa (1998) debe ser “fluida, implicarte, motivante, estimulante y eficaz en sí misma. Debe obedecer a una cultura y a una identidad. Y estar orientada a la calidad en función del cliente”. Sus funciones deben estar incluidas dentro del plan estratégico de la compañía y debe ser gestionada al mismo nivel que el resto de políticas estratégicas de la organización.

## **2) Comunicación externa**

Igualmente, Francisca Morales (2001) en su libro Dirección de Comunicación empresarial e institucional, considera en la actualidad la información que fluye en las empresas es tan vital como la sangre en el cuerpo humano. Diversos canales de información nutren cotidianamente en el que hacer empresarial brindándole información esencial para el desarrollo de la misma.

Se entiende por comunicación externa, el proceso que consiste en vehicular información o contenidos informativos desde la empresa u organización empresarial hacia el conjunto de opinión pública a través de los medios de comunicación social.

Para Gary Kreps (1995), la comunicación externa en las organizaciones implica dar y recibir información entre las organizaciones y sus entornos relevantes.

Según sostiene Annie Bartolí en su libro Comunicación y organización (1992), éstas son las siguientes:

### **a) Comunicación externa operativa:**

Es aquella que se realiza para el desenvolvimiento diario de la actividad empresarial, se efectúa con todos los públicos externos de la compañía: clientes, proveedores, competidores, administración pública, etc.

**b) Comunicación externa estratégica:**

Tiene por finalidad enterarse de los posibles datos de la competencia, la evolución de las variables económicas, los cambios en la legislación laboral, entre otros, que pueden ser relevantes para la posición competitiva de la empresa.

**c) Comunicación externa de notoriedad:**

Su finalidad es mostrar a la empresa cómo una institución que informa dando a conocer sus productos y mejorar su imagen. Las formas de darlo a conocer serían mediante la publicidad, promoción, donaciones, patrocinios, etc. Aunque la comunicación externa, quede vinculada a departamentos tales como relaciones públicas, prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la empresa y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia fuera.

**C) Actividades de supervisión monitoreo:**

Según Contraloría General de la República (2014), las actividades de supervisión se describen a actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

Es la revisión de las actividades realizadas durante y después para determinar el grado de cumplimiento, corregir y actualizar o mejorar las actividades de control y la evaluación de los resultados de los controles implementados. También recolecta, analiza y utiliza información para hacer seguimiento al progreso de la empresa en relación a sus objetivos, y para guiar las decisiones de trabajo.

Según el Coso (2013), las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás). La relación puede ser representada en forma de cubo.

El control interno debe ser monitoreado continuamente para asegurarse que las actividades de trabajo estén operando como se ideó y verificar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron inicio. La eficacia del monitoreo depende de los riesgos que se pretenden cubrir.

### **2.2.3. Variable dependiente: elaboración de planillas**

Según Chira & Limay, (2014) señala que una planilla es aquel proceso manual o electrónico que se encarga de percibir toda la documentación individual de los trabajadores. Este formato especifica su forma de contrato, sueldo, bonificaciones y retenciones según cada empleado para un periodo determinado.

De esa misma forma, Rivera (2013) en su publicación. A partir del siglo XXI, las planillas contienen los conceptos de remuneración y descuentos del trabajador que labora en una empresa (p. 8).

### **Jornada laboral**

La jornada de trabajo en el Perú, se encuentra regulada por el artículo 25° de la Constitución Política del Perú, donde se expone que el trabajador tiene derecho a una jornada máxima de trabajo.

En el Decreto Supremo N° 007-2002-TR, se indica que la jornada máxima es de 08 horas diarias o 48 horas semanales; sin embargo, algunas empresas tienen jornadas atípicas, las cuales tienen una jornada menor. Asimismo, todos los trabajadores deben contar con un horario de refrigerio según la legislación laboral señala debe ser de 45 minutos (en caso sea mayor esta es dada por parte de la empresa) no se contabiliza como parte del horario de trabajo.

Cabe señalar que dentro una jornada laboral, es el tiempo en que el trabajador se encuentra a disposición del empleador dentro del centro de labores; en cambio un horario de trabajo es la cantidad de horas exactas desde la hora de ingreso hasta la salida de los trabajadores.

### **Variable dependiente Y.1: calidad del proceso**

La calidad en un proceso se define en la norma ISO 9000 como “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Según Luis Andrés Arnauda Sequera “es el conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso”. De esta norma ISO 9000 deriva la norma ISO 9001, mediante la cual la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. (p.13)

Los objetivos de calidad del proceso de evaluación y medida son:

- Gestionar la rentabilidad y los recursos
- Gestionar y resolver riesgos
- Gestionar y mantener los presupuestos, las planificaciones y la calidad
- Capturar datos para la mejora de procesos

### **Variable dependiente Y.2: tiempo del proceso**

Según López (2001) “La medición del trabajo es la aplicación de técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma de ejecución preestablecida” (p. 54).

Así mismo, Chase, Jacobs, & Aquilano (2009) expresan que existen cuatro técnicas básicas para medir el trabajo y establecer los estándares. Se trata de dos métodos de observación directa y de dos de observación indirecta. Los métodos directos son el estudio de tiempos, en cuyo caso se utiliza un cronómetro para medir los tiempos del trabajo, y el muestreo del trabajo, los cuales implican llevar registro de observaciones aleatorias de una persona o de equipos mientras trabaja.

Es necesario mencionar que una de las técnicas de mayor importancia que se utilizan en la medición de trabajo, es el estudio de tiempo, puesto que su principal objetivo es conocer la realidad en tiempo de cada proceso que se realiza en la elaboración de algún producto o la prestación de un servicio.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Actividades de supervisión monitoreo:** las actividades de supervisión se describen a actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación (Contraloría General de la República, 2014),

**Ambiente de control:** es uno de los componentes del control interno que establece un entorno organizacional con valores y buenas prácticas, que estimulan el cumplimiento de las tareas dentro de la organización, favoreciendo la cultura de control interno organizacional. Además, define la filosofía de la alta dirección, de manera responsable para contribuir al desarrollo de los trabajadores (CGR, 2014, p. 22).

**Asignación de autoridad y responsabilidades:** el mismo hecho de comunicar funciones y actividades a un subordinado indica que se le debe entregar la autoridad necesaria para desempeñarlas adecuadamente, así como asumir las responsabilidades que con ello deriven (Ateca, 2017, p. 22).

**Asignación familiar:** es el derecho que tiene el trabajador al ser contrato y presentar la documentación que acredita que tiene hijos menores de 18 años, el importe a pagar es de S/ 93.00 según la norma.

**Bonificación nocturna:** es el pago adicional que se le realiza al trabajador, por laborar en una jornada nocturna según lo acordado con el empleador, el porcentaje a considerar es el 35% del sueldo según las normas vigentes.

**Certificado de incapacidad temporal para el trabajo:** en ESSALUD es un documento oficial donde consta el tipo de coyuntura (maternidad, enfermedad o accidente) y el período de incapacidad para el trabajo. Este certificado es otorgado a los asegurados acreditados, según el tipo de seguro y característica, que permite el subsidio por maternidad o incapacidad temporal. Con la debida acreditación del personal de la salud y acreditado por Essalud, el cual queda en la historia clínica.

**Contrato de trabajo:** es un documento formal que celebran ambas partes (empleador y trabajador), en la cual estipulan las condiciones de trabajo a cumplir.

**Control financiero:** consiste en establecer una estrategia de control para la ejecución financiera en la organización, planteándose objetivos para la situación presente y para el futuro organizacional de la empresa. Es fundamental para que los directivos de las empresas, se encuentren informados sobre las ganancias de la organización desde diversas perspectivas y momentos, y de esta manera poder redefinir sus planes y objetivos empresariales a corto, mediano y largo plazo (Teruel, 2017, p.20).

**Control interno:** es el proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de facilitar seguridad razonable en cuanto a la obtención de los objetivos empresariales, con el cumplimiento de las normas vigentes (Calampa 2016, p. 51).

**Compensación por tiempo de servicio:** es el derecho que tiene el trabajador y que lo debe de recibir dos veces al año, considerado como un pago a cuenta de la liquidación de beneficios sociales.

**Dirección:** se centraliza en el cumplimiento de objetivos, toda acción de dirección es una acción orientada a resultados, de tal situación, la dirección incluye minimizar los recursos y expresar los resultados, esto no resulta ser sencillo, y por ello se necesita una estructura amplia (Paredes, 2016, p.26)

**Elaboración de planillas:** las planillas contienen los conceptos de remuneración y descuentos del trabajador que labora en una empresa (Rivera, 2013, p. 8).

**Empresa:** es la entidad la cual realiza operaciones comerciales, de servicios o industriales, para lo cual contrata al personal idóneo que le ayude a cumplir con los requerimientos necesarios.

**Fondo de pensiones:** es el conjunto de agrupaciones de las aportaciones según los planes de pensiones (RAE, 2019, p.20).

**Gestión:** es la coordinación de esfuerzos de un grupo para realizar las actividades y lograr los objetivos con eficiencia durante el proceso de planeación, organización, dirección y control. Además, a través de la gestión se desarrollan y aumentan las capacidades de adaptación, aprendizaje y crecimiento de los trabajadores de una organización (Iturrizaga, 2017, p. 61).

**Gratificaciones legales:** son pagos que en el régimen de la actividad privada los empleadores realizan a su personal, consistiendo en otorgar una remuneración mensual adicional en los meses de Diciembre y Julio de cada año (MTPE, 2019, p.15)

**Horas extras:** es el pago adicional que se le realiza al trabajador, por exceder la jornada de ocho horas diarias según la norma vigente.

**Impuesto:** tributo que exige el Estado en función de la capacidad económica, según la renta y el patrimonio de cada ciudadano (RAE, 2019, p. 115)

**Información y comunicación:** está conformado por todos los métodos, canales, acciones y medios sin orientación sistémica y se ajusta al flujo de información en todas las direcciones de la

**Informe COSO:** el Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno (Comité de Organizaciones Patrocinadoras, 1992).

**Liquidación de beneficios sociales:** es el beneficio que obtiene el trabajador al tener como mínimo 30 días de vínculo laboral con el empleador el cual debe ser abonado máximo a las 48 horas de cese del trabajador.



**Movilidad:** es el pago que realiza el empleador al trabajador de acuerdo a las condiciones de trabajo pactadas en el contrato firmado.

**Organización:** es el orden establecido para realizar las cosas dentro del ámbito laboral, en un determinado tiempo, con los recursos y responsabilidades según la línea de mando de una estructura organizacional. Con el objetivo de alinear el camino hacia los objetivos empresariales, con un grupo operativo que sirva de apoyo a los procesos organizacionales (Quiroz ,2017, p. 78)

**Participación de utilidades:** en el artículo 29° de la Constitución Política del Perú, menciona que la participación de las utilidades a los trabajadores es un derecho. El objetivo de esta norma es que los trabajadores, accedan a las utilidades netas de la empresa, cuando las hubiera como consecuencia de su gestión empresarial (Constitución Política del Perú, 2017, p.14).

**Planificación:** la planificación se realiza previamente y consiste en realizar una asociación lógica para cumplir con los objetivos y metas organizacionales, utilizando métodos y estrategias que permitan definir los procesos operacionales con los recursos disponibles y de manera eficiente, para alcanzar los objetivos planeados con anterioridad (Macazana, 2017, p.45)

**Planilla electrónica:** es un medio informático desarrollado por la SUNAT donde se encuentra la información de los empleadores, trabajadores, pensionistas, prestadores de servicios, personal en formación – modalidad formativa laboral y otros (practicantes), personal de terceros y derechohabientes. Esta planilla electrónica tiene dos componentes, que son el Registro de Información Laboral (T-Registro) y la Planilla Mensual de Pagos (PLAME), que fueron establecidas desde el 1.08.2011 (SUNAT, 2020, p.3)

**Refrigerio:** es el pago que realiza el empleador al trabajador de acuerdo a las condiciones de trabajo pactadas en el contrato firmado.

**SUNAFIL:** organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, encargado de promover, supervisar y fiscalizar el entorno sociolaboral para su cumplimiento jurídico con las normas de salud y seguridad en el trabajo; además, de otorgar asesoría técnica y realizar investigaciones con las normas de dichas materias (SUNAFIL, 2019, p.2)

**Trabajador:** persona la cual es contratada para realizar una labor específica dentro de la organización la cual cumple con todos los beneficios laborales.

**Vacaciones:** es el derecho que tiene el trabajador y que lo debe de recibir una vez al año, considerado como un beneficio de descanso vacacional por el período de 30 días.

### **III. MÉTODOS y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

HG Si el control interno del área de recursos humanos es eficiente, se relaciona significativamente con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

HE 1 Si la evaluación de riesgos del área de recursos humanos es eficiente, se relaciona significativamente con la calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

HE 2 Si las actividades de control del área de recursos humanos son eficientes, se relacionan significativamente con el tiempo del proceso de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual.**

###### **3.2.1.1. Variable X independiente: control interno.**

Control interno: el control interno se orienta al logro de objetivos, mediante tareas y actividades continuas que ejecutan las personas, siguiendo los procedimientos de manuales, políticas, formularios y sistemas; con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable a la alta dirección de las organizaciones. Asimismo, es adaptable a la estructura de cada entidad (COSO, 2013, p.3).

##### **Dimensiones**

- 1) Evaluación de riesgos
- 2) Actividades de control

## **Indicadores**

- 1) Entorno de control
- 2) Sistema de información y comunicación
- 3) Actividades de supervisión

### **Variable independiente X.1: evaluación de riesgos**

Según el Coso (2013) la evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán (p.9).

### **Variable independiente X.2: actividades de control**

Según el Coso (2013) las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control, se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias (p.9).

#### ***3.2.1.2. Variable Y dependiente: elaboración de planillas.***

La planilla es el documento que contiene la documentación de cada trabajador, especificando la forma de contrato, sueldo, bonificaciones y retenciones por cada trabajador por un período determinado; es decir, las remuneraciones y descuentos por cada empleado, pudiendo ser manuales o

electrónicas. Anteriormente, la elaboración de planillas le correspondía al área de finanzas, y actualmente lo realiza el área de recursos humanos (Rivera, 2013, p.8)

### **Dimensiones**

- 1) Calidad del proceso
- 2) Tiempo del proceso

### **Indicadores**

- 1) Promover la elaboración de planillas con un buen nivel de control interno.
- 2) Determinar la problemática en la calidad del proceso.
- 3) Tomar decisiones para disminuir el tiempo del proceso de la elaboración de planillas.

### **Variable dependiente Y.1: calidad del proceso**

Según Arnauda (2015) “es el conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso”. De esta norma ISO 9000 se deriva la norma ISO 9001, mediante la cual la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. (p.13)

### **Variable dependiente Y.2: tiempo del proceso**

Según López (2001) “la medición del trabajo es la aplicación de técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma de ejecución preestablecida” (p. 54).

#### **3.2.2. Definición operacional.**

##### **3.2.2.1. Variable X independiente: control interno.**

Actualmente, a nivel mundial las empresas toman como marco de referencia al Informe COSO para la eficiencia del control interno en sus instituciones, con la finalidad de lograr los objetivos empresariales, que se basan fundamentalmente en los cinco componentes del Informe COSO I: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistema de información y

comunicación, actividades de supervisión. Aquí es en donde destaca la experiencia de un administrador y gerente, con conocimientos sólidos de dirección de empresas y que tiene la responsabilidad de planificar, organizar y realizar todas las actividades de control interno con la finalidad de alcanzar las metas institucionales.

### **Variable independiente X.1: evaluación de riesgos**

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación, y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

Consiste en la identificación, análisis y manejo de riesgos, estos riesgos incluyen incidentes o situaciones que puedan afectar el registro, procesamiento y reporte de información, aquí se estudia las posibles consecuencias y se planea soluciones para que la empresa cumpla con sus objetivos propuestos.

### **Variable independiente X.2: actividades de control**

Las actividades de control las realizan la dirección, la gerencia y demás personal de la empresa para cumplir diariamente con sus actividades asignadas, estas están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas).

### **3.2.2.2. Variable Y dependiente: elaboración de planillas**

El proceso de elaboración de planillas en la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C. durante el año 2018, fue de manera manual, ocasionando demasiados errores de cálculos, produciendo malestar por parte de los empleados y obreros de la organización, debido a que la empresa tiene una desorganización respecto al proceso de planillas, ocasionándose demasiado tiempo en su generación, incongruencia de datos e igualdad de datos de los trabajadores. Todo esto, es consecuencia del proceso de la elaboración de planillas manuales y la falta de documentos electrónicos. Dicho malestar provoca que los empleados y obreros no trabajen con el mismo entusiasmo y vitalidad hacia las labores encomendadas, ya que se sienten afectados económicamente porque a mediano y largo plazo estas diferencias repercuten en el pago de sus beneficios sociales y en la recaudación de su fondo de pensiones.

Este problema detectado puede provocar pérdidas económicas a la empresa, y puede terminar en sanciones administrativas por parte de las entidades fiscalizadoras: Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL, y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT.

#### **Variable dependiente Y.1: calidad del proceso**

La calidad en un proceso se define en la norma ISO 9000 como “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Los objetivos de calidad del proceso de evaluación y medida son: gestionar la rentabilidad y los recursos, gestionar y resolver riesgos, gestionar y mantener los presupuestos, las planificaciones y la calidad, y por último capturar datos para la mejora de procesos.

#### **Variable dependiente Y.2: tiempo del proceso**

Es necesario mencionar que una de las técnicas de mayor importancia que se utilizan en la medición de trabajo es el estudio de tiempo, puesto que su principal objetivo es conocer la realidad en tiempo de cada proceso que se realiza en la elaboración de algún producto o la prestación de un servicio.

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES/ DIMENSIÓN</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  X. CONTROL INTERNO	<b>INDICADORES DE LAS VAR_INDEPENDIENTE</b>  a) Entorno de control en el área de recursos humanos b) Sistema de información y comunicación para la elaboración de planillas en el área de recursos humanos c) Actividades de supervisión en el área de recursos humanos
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Y. ELABORACIÓN DE PLANILLAS	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> X.1 Evaluación de Riesgos	<b>INDICADORES DE LAS VAR_DEPENDIENTE</b> d) Promover la elaboración de planillas con un buen nivel de control interno e) Determinar la problemática en la calidad del proceso f) Tomar decisiones para disminuir el tiempo del proceso de la elaboración de planillas
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Y.1 Calidad del Proceso	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> X.2 Actividades de control	<b>DIMENSIÓN ESPACIAL</b>  Área de recursos humanos de la empresa <b>INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Y.2 Tiempo del proceso	

### 3.3. Tipo y nivel de la investigación

#### 3.3.1. Tipo de investigación

Es descriptivo-correlacional, cuya finalidad es describir las relaciones entre las dos variables en un momento determinado.

La variable independiente es control interno y la variable dependiente es elaboración de planillas, siendo una correlación bivariada.

De acuerdo con lo que menciona Vara (2014), la metodología aplicada es cuando se identifica una situación problemática y se busca la mejor solución de acuerdo al contexto, con la intención de lograr los resultados y utilizarlos, en la solución de los problemas empresariales más comunes (p.202).

Por lo tanto, con el presente estudio se logrará dar solución a los problemas de control interno del área de recursos humanos en cuanto a la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS



GENERALES S.A.C.; tomando como referencia el informe de control interno basado en el COSO 2013.

### **3.3.2. Nivel de investigación**

El grado de profundidad con la que se estudia el fenómeno de la realidad social del presente estudio son las siguientes: nivel descriptivo y nivel correlacional.

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren sobre los estudios descriptivos: son aquellos estudios donde el investigador mide y recoge información de los sucesos, fenómenos, situaciones y contextos; con el objetivo de especificar su manifestación. En estas investigaciones se explican las singularidades de una comunidad, grupos, personas u objetos que sean susceptibles de análisis.

Los mismos autores, refieren sobre los estudios correlacionales, que contienen variables vinculadas para conocer el comportamiento de estas, siendo de utilidad primordial para el estudio. Por lo tanto, estas variables relacionadas predicen el valor de un grupo de casos e individuos, logrando una variación cuando la otra también varía. (Hernández, Fernández, y Baptista; 2014, p.94)

De lo expuesto, en la investigación el grado de profundidad con la que se estudió el fenómeno de la realidad social del presente estudio es de nivel descriptivo – correlacional, cuya finalidad es describir las relaciones entre las 2 variables en un momento determinado. Analizándose la situación del sistema de control interno en el área de recursos humanos, durante la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., para puntualizar exactamente el modelo de control interno a seguir para solucionar la problemática de la investigación.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Las investigaciones no experimentales, son aquellas donde no se pueden manipular las variables. Es decir, son estudios donde la variable independiente no varía intencionalmente; por lo tanto, no se puede observar su efecto sobre otras

variables. En la investigación no experimental se observan los fenómenos en su contexto natural, con la intención de analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista; 2014)

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2016) las investigaciones de diseño transversal son: “los diseños de investigación transeccional o transversal que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, siendo su propósito el describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154)

Por lo tanto, en el presente estudio se establece un diseño no experimental porque no se manipularán las variables, de tipo transeccional o transversal porque el instrumento se ha aplicado en un solo momento, descriptiva porque solo se describe la realidad del control interno del área de recursos humanos en la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.

El gráfico que representa a la investigación no experimental y correlacional es:



Siendo:

M: Muestra

O: Observación

V1: Control interno

V2: Elaboración de planillas

r: Nivel de relación entre V1 y V2

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población.

Población es el conjunto de las unidades de muestreo y también el conjunto de elementos de los cuales se trata en el estudio. (Bernal; 2010, p.160)

En la presente investigación la población de trabajadores de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES SAC, durante el año 2018 fue de 381 personas.

#### 3.5.2. Muestra.

Una muestra es un subconjunto de sujetos, cosas o datos de una población o universo de estudio elegidos al azar, que al ser sometidos a ciertos métodos representarán a dicha población al tomar parte en una investigación o experimento (Martínez, 2011, p.25).

Se aplicó el muestreo probabilístico. En la presente investigación la muestra se determinó con la aplicación de la siguiente fórmula:

**Fórmula para determinar el número de muestras:**

$$n = \frac{(p * q) * z^2 * N}{(EE)^2 * (N - 1) + (p * q) * z^2}$$

**Donde:**

**n:** tamaño de la Muestra

**p y q:** probabilidad de la población que presenta una variable de estar o no incluida en la muestra, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios se asume que **p y q** que tienen el valor de **0.5 c/u.**

**z:** Las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error **tipo 1 = 0.05**, esto equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra, el valor de **z = 1.96**

**N:** el total del universo (población)

**EE:** error estándar de la estimación que debe de ser **0.09** o menos.

**Reemplazando datos:**

$$n = \frac{(0.5*0.5)*1.96^2*381}{(0.09)^2*(381-1)+(0.5 * 0.5)* 1.96^2}$$

**n = 90.53 ..... Redondeando nuestra muestra es:**

**n = 91**

Por lo tanto, luego de la aplicación de la fórmula la muestra está conformada por 91 trabajadores de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES SAC, durante el año 2018.

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

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

En los estudios científicos en la labor de campo, existen varias técnicas para la recolección de la información. Por lo que, la utilización de una u otra técnica es según el tipo de estudio que se va realizar. (Bernal; 2010, p.192)

En la presente investigación se utilizó la técnica de investigación cuantitativa con la encuesta, aplicada en la recolección de datos de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, con el objetivo de recoger información de las personas. Por lo tanto, a pesar de que esta técnica pierde cada vez más credibilidad, sigue siendo la técnica de recolección de datos más usada en el mercado. (Bernal, 2010, p.194)

Por lo expuesto, en la presente investigación se ha utilizado un cuestionario de 10 preguntas como instrumento para la primera variable: control interno y para la segunda variable: elaboración de planillas, un cuestionario de 10 preguntas que ayuden a la recopilación de información.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

El trabajo de campo es para obtener información de la población del estudio y para procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de investigación; con la intención de generar resultados (datos agrupados y ordenados), y poder realizar el análisis de acuerdo a los problemas, objetivos e hipótesis del estudio. (Bernal, 2010, p.198)

Por lo tanto, se ha utilizado el software estadístico SPSS y la hoja de cálculo microsoft excel, para la evaluación de las variables tomando en cuenta el coeficiente de correlación. Al término de este análisis se han elaborado tablas de contingencia y gráficos de barras para determinar si la hipótesis planteada se cumple.

### **3.8. Aspectos éticos**

Según el autor mencionado, cuando la ciencia es con conciencia, involucra la ética de la ciencia, cuyos instrumentos e ideologías se utilizan de manera correcta. Es decir, pensar en una ética de la ciencia. Por lo que, se ha tomado conciencia en cuanto a los instrumentos e ideologías utilizados correcta o incorrectamente, ética o no éticamente. (Bernal; 2010, p.18)

Por lo tanto, en la presente investigación se aplicaron los principios éticos de la Universidad Privada Telesup en la carrera de Contabilidad, guardando reserva absoluta sobre las fuentes consultadas en el estudio, en pleno respeto de la propiedad intelectual.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados descriptivos

**Tabla 1.**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	91	100%
	Excluido	0	0%
<b>Total</b>		<b>91</b>	<b>100%</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 2.**

*Fiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.901	0.903	20

Fuente: SPSS

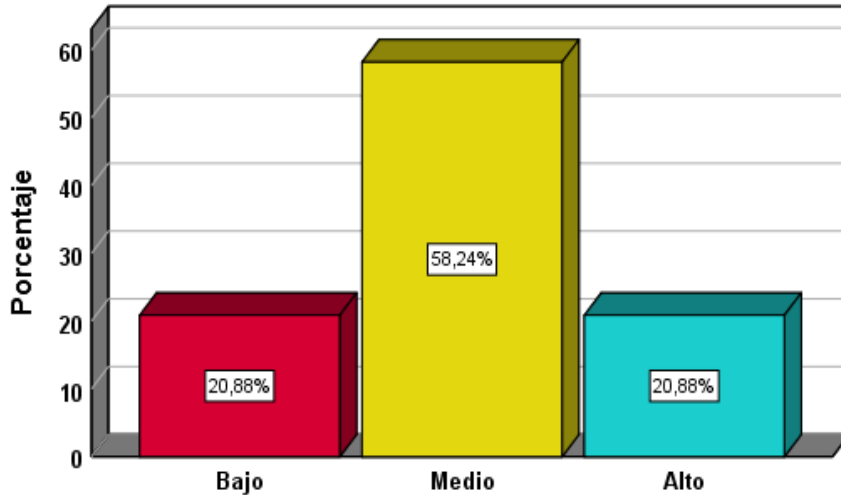
**Interpretación:** se presenta la tabla 2, con un índice de 90% en el alfa de Cronbach, lo que denota la fidelidad de los datos

**Tabla 3.**

*Variable control interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	19	20.88%	20.88%
	Medio	53	58.24%	58.24%
	Alto	19	20.88%	20.88%
<b>Total</b>		<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 1.** Variable control interno

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la variable de control interno, la cual se refleja en la tabla 3 figura 1, el 58.24% de valoración media según los rangos asignados y respuestas a los ítems que componen esta variable, así mismo, un 20.88% demuestra una valoración baja, y el otro 20.88% con valuación alta. Obteniendo un total de 100%.

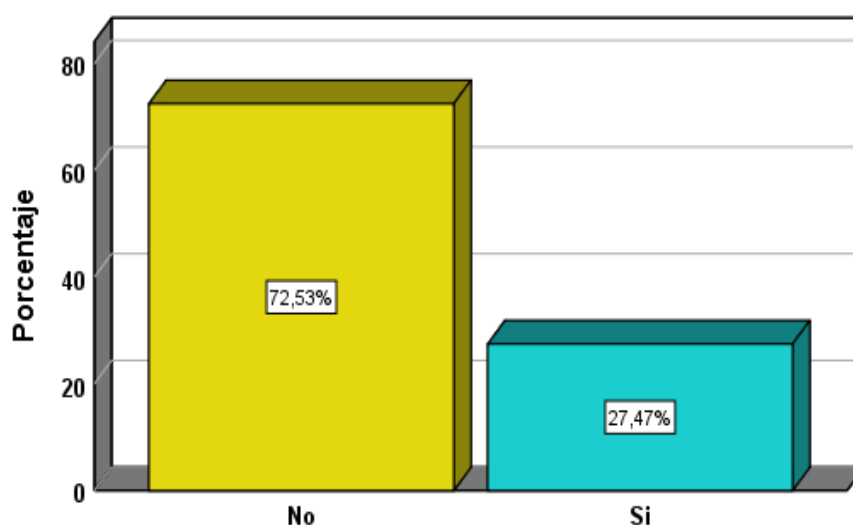
Al respecto la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje en la evaluación de rangos de esta variable, destaco un control medio. Esto supone que el control interno puede y debe ser mejorado, para que la empresa cumpla con éxito sus objetivos planteados, pues de no cumplirse a cabalidad con los procedimientos planeados por el control interno, influiría negativamente en los procedimientos y gestiones administrativos de la empresa.

**Tabla 4.**

*Utiliza su empresa un medio o sistema de control interno para supervisar a sus trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	66	72.53%	72.53%
	Si	25	27.47%	27.47%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 2.** Pregunta 1

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 1, se encontró que de acuerdo a la tabla 4 y figura 1, el 75.53% de los encuestados respondió de forma negativa en la utilización de un medio o sistema de control interno para supervisar a sus trabajadores, mientras que el 27.47% respondió que de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que no se utiliza en la empresa un medio o sistema de control interno para supervisar a sus trabajadores, lo cual influye negativamente en los procedimientos de evaluación, seguimiento y análisis de resultados del personal de la organización.

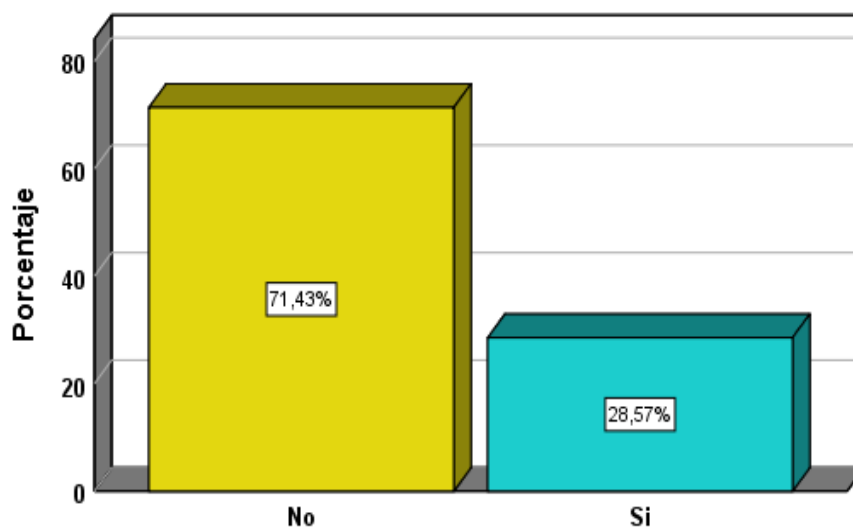


**Tabla 5.**

*El control interno de su empresa lo realiza a través de un sistema*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	65	71.43%	71.43%
	Si	26	28.57%	28.57%
<b>Total</b>		<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 3.** Pregunta 2

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 2, se encontró que de acuerdo a la tabla 5 y figura 2, el 71.43% de los encuestados respondió de forma negativa la utilización de un sistema de control interno, mientras que el 28.57% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

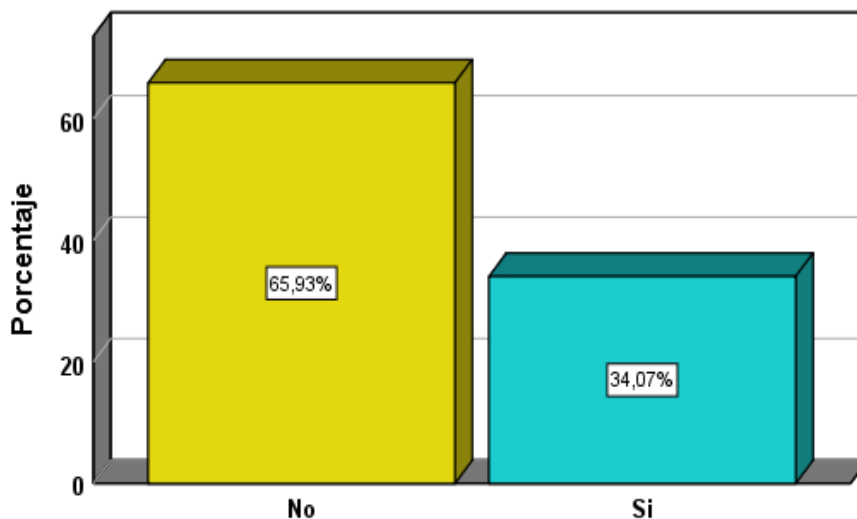
Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que no se utilizan sistemas para el control Interno de su empresa, lo cual aumenta el riesgo en la calidad y flujo de información, impactando de forma negativa directamente en la salud financiera y contable de la compañía

**Tabla 6.**

*En su empresa se cumple con el Manual de organización y funciones (MOF)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	60	65.93%	65.93%
	Si	31	34.07%	34.07%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 4.** Pregunta 3

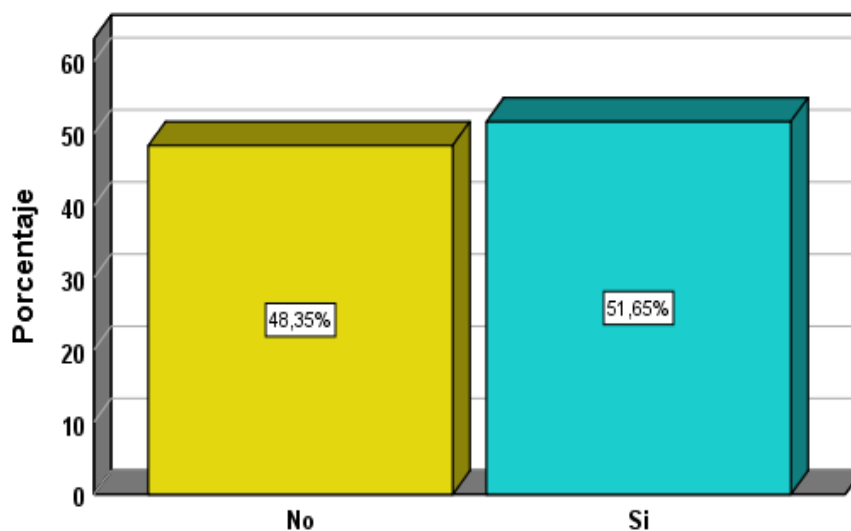
**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 3, se encontró que de acuerdo a la tabla 6 y figura 4, el 65.93% de los encuestados respondió de forma negativa con que se cumple con el Manual de organización y funciones (MOF), mientras que el 34.07% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que no se cumple con el Manual de organización y funciones (MOF) de la organización, lo cual aumenta de evidencia la falta de control interno y seguimiento de procesos de información, poniendo en riesgo la seguridad de la compañía.

**Tabla 7.**  
*Tiene su empresa un organigrama por cada área*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	44	48.35%	48.35%
	Si	47	51.65%	51.65%
<b>Total</b>		<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 5.** Pregunta 4

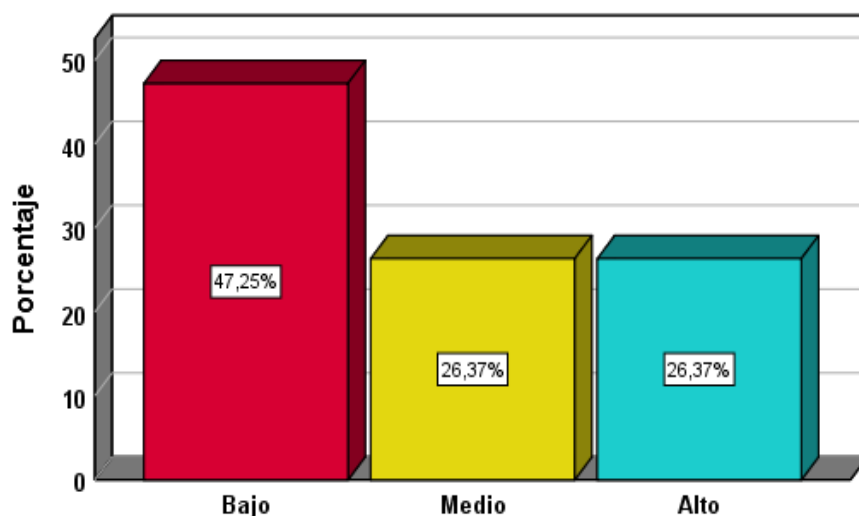
**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 4, se encontró que de acuerdo a la tabla 7 y figura 5, el 51.65% de los encuestados respondió de forma positiva con que la empresa cuenta con un organigrama por cada área, mientras que el 48.35% respondió de forma negativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que sí se cuenta con organigramas por cada área, pero un porcentaje alto no lo conoce aún, esto avala los resultados de la pregunta 3, ya que en los manuales (MOF) se detallan estos, pero al no existir un control interno, se corre igualmente un alto riesgo de ignorar el flujo de información y escalas a seguir en la organización.

**Tabla 8.**  
*Variable evaluación de riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	43	47.25%	47.25%
	Medio	24	26.37%	26.37%
	Alto	24	26.37%	26.37%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 6.** Variable evaluación de riesgos

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la variable de evaluación de riesgos, la cual reflejó en la tabla 8 figura 6, que el 47.25% de valoración baja según los rangos asignados y respuestas a los ítems que componen esta variable, así mismo, un 26.37% demuestra una valoración media, y otro 26.37% con valoración alta. Obteniendo un total de 100%.

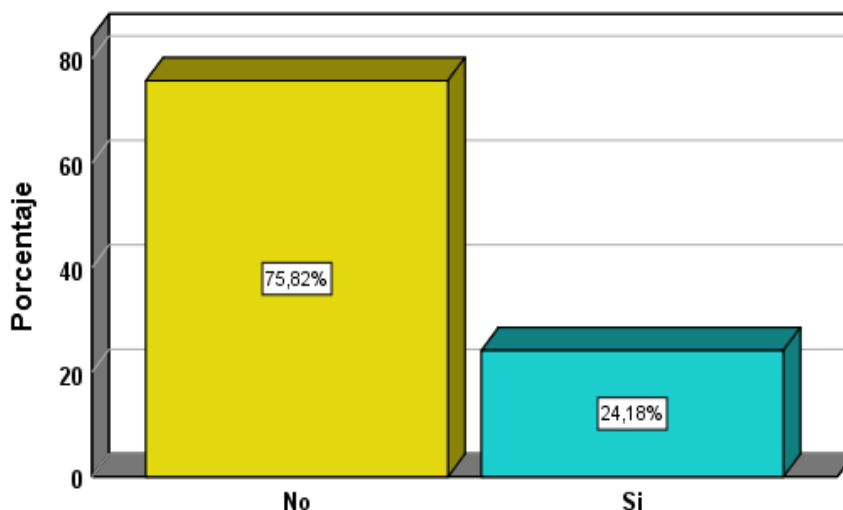
Al respecto la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje en la valuación de rangos de esta variable, se destaca un nivel bajo. Esto supone que la evaluación de riesgos no se realiza según los estándares de calidad de la empresa poniendo en peligro los objetivos planteados, influyendo negativamente en las gestiones de toma de decisiones de la organización.

**Tabla 9.**

*El área de recursos humanos de su empresa ha identificado sus riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	69	75.82%	75.82%
	Si	22	24.18%	24.18%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 7.** Pregunta 5

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 5, se encontró que de acuerdo a la tabla 9 y figura 7, el 75.82% de los encuestados respondió que el área de recursos humanos de su empresa no ha identificado sus riesgos, mientras que el 24.18% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

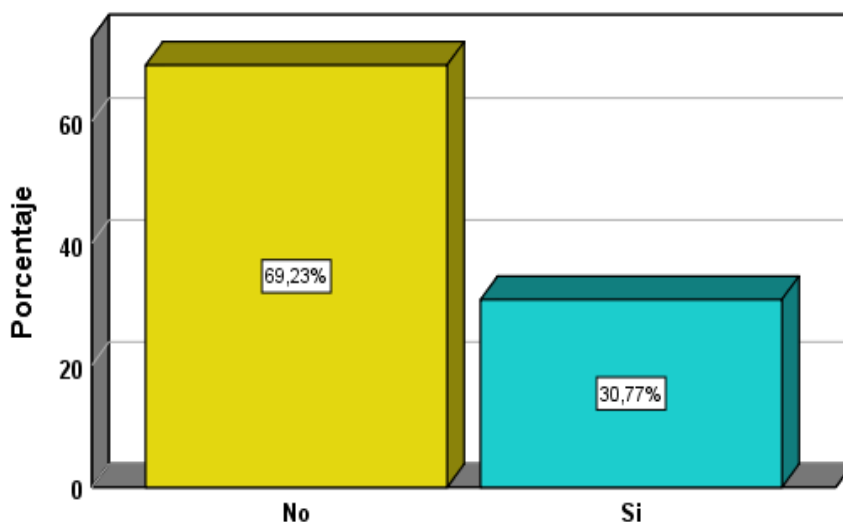
Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que el área de recursos humanos de su empresa no ha identificado sus riesgos de la organización, lo cual aumenta de manera evidente la falta de control interno y seguimiento de procesos de información, poniendo en peligro la seguridad de la compañía.

**Tabla 10.**

*El área de recursos humanos está preparada para responder a las contingencias en la elaboración de planillas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	63	69.23%	69.23%
	Si	28	30.77%	30.77%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 8.** Pregunta 6

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 6, se encontró que de acuerdo a la tabla 10 y figura 8, el 69.23% de los encuestados respondió que el área de recursos humanos no está preparada para responder a las contingencias en la elaboración de planillas, mientras que el 30.77% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

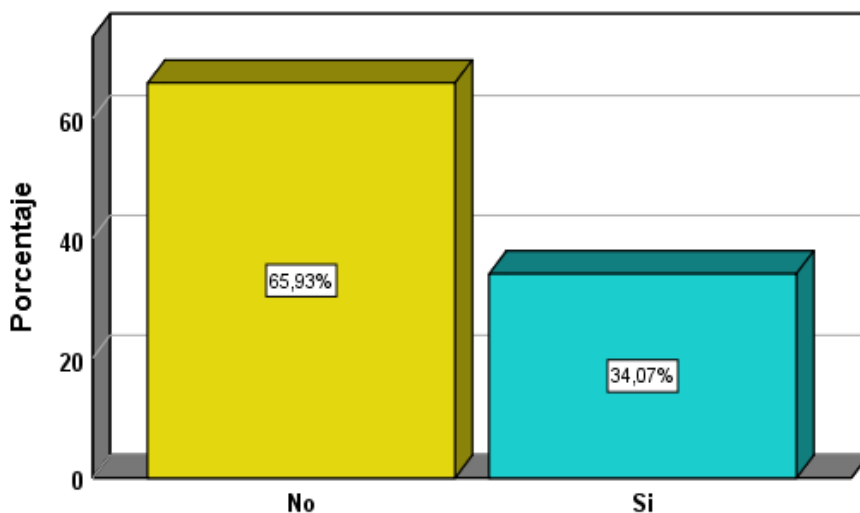
Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que el área de recursos humanos no está preparado para responder a las contingencias en la elaboración de planillas, lo cual deja en evidencia el riesgo ante una eventual auditoría externa, o pérdida de información valiosa para la organización y los que la componen. De poner en duda la falta de la compañía y su efectividad ante cualquier situación, que le amerite tener información de forma rápida y concisa.

**Tabla 11.**

*La empresa tiene algún plan estratégico para administrar sus riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	60	65.93%	65.93%
	Si	31	34.07%	34.07%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 9.** Pregunta 7

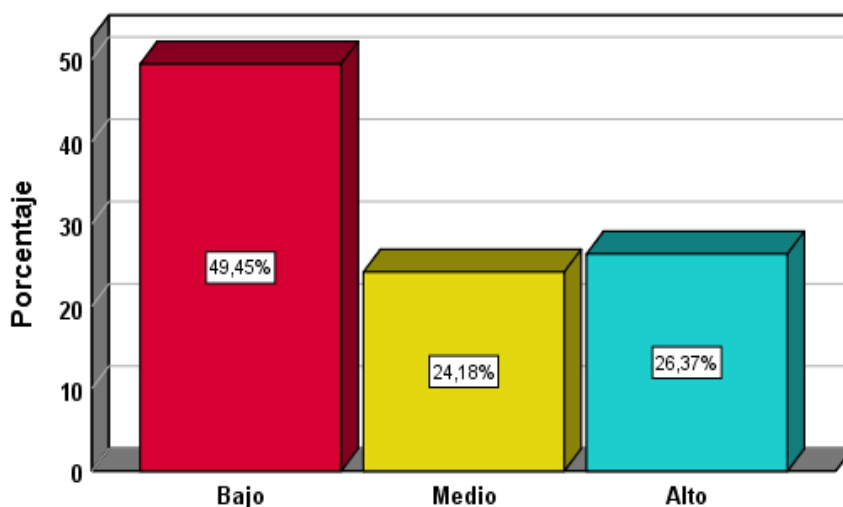
**Interpretación:** Al revisar la información que nos muestra la pregunta 7, se encontró que de acuerdo a la tabla 11 y figura 9, el 65.93% de los encuestados respondió que la empresa no tiene algún plan estratégico para administrar sus riesgos, mientras que el 34.07% respondió que de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que la empresa no tiene algún plan estratégico para administrar sus riesgos, lo cual deja en evidencia el peligro, ante cualquier situación que le amerite tener información de forma fiable.

**Tabla 12.**  
*Variable actividades de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	45	49.45%	49.45%
	Medio	22	24.18%	24.18%
	Alto	24	26.37%	26.37%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 10.** Variable actividades de control

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la variable de actividades de control, la cual se refleja en la tabla 12 figura 10, el 49.45% de valoración baja según los rangos asignados y respuestas a los ítems que componen esta variable, así mismo, un 26.37% demuestra una valoración alta, y otro 24.18% con valuación media. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje en la valuación de rangos de esta variable, se destaca un nivel bajo. Esto supone que la actividad de control, no se realiza según los estándares de calidad de la empresa poniendo en riesgo los objetivos planteados, influyendo negativamente en las gestiones de control de la organización.

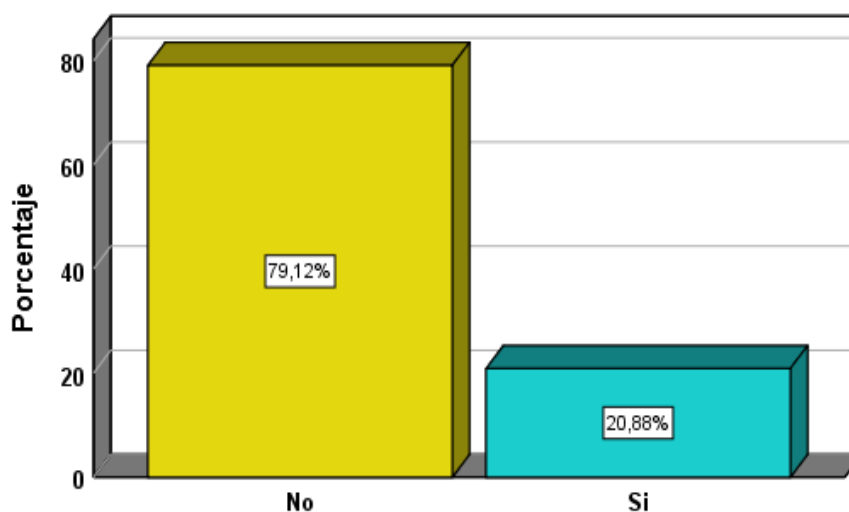


**Tabla 13.**

*El personal que elabora las planillas en el área de recursos humanos espera la autorización del jefe antes de realizar sus operaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	72	79.12%	79.12%
	Si	19	20.88%	20.88%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 11.** Pregunta 8

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 8, se encontró que de acuerdo con la tabla 13 y figura 8, el 79.21% de los encuestados respondió que el personal que elabora las planillas en el área de recursos humanos, no espera la autorización del jefe antes de realizar sus operaciones, mientras que el 20.88% respondió que de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que el personal que elabora las planillas en el área de recursos humanos no espera la autorización del jefe antes de realizar sus operaciones, en cierta forma cada puesto de trabajo conlleva una tarea asignada y su realización está impresa tanto en manuales de procedimientos escritos y asignamos según el perfil a cada empleado del área, su realización no requeriría autorización para hacer o dejar de hacer una tarea específica, el punto acá es que cómo la empresa

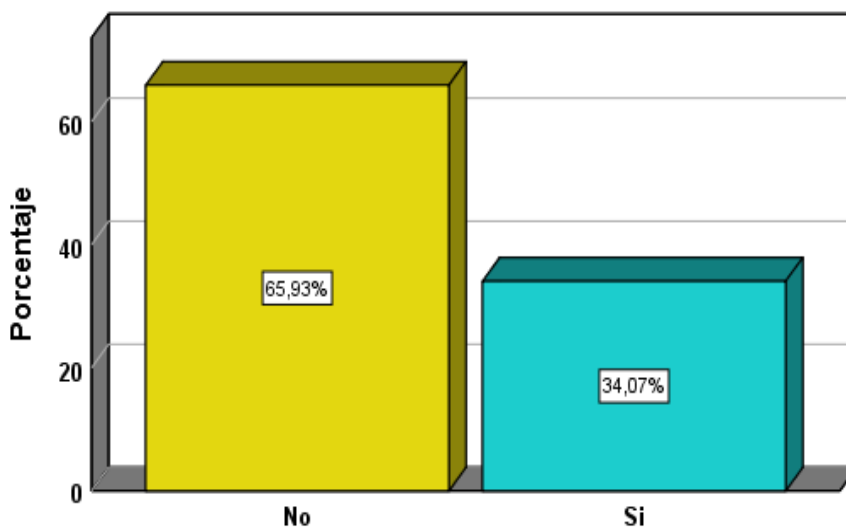
no sigue los parámetros de control interno y evaluación de recursos humanos, así como no se toman en cuenta los manuales internos, entonces los empleados no cuentan con información, lo cual motiva a un riesgo de fuga de información delicada que si necesita ser aprobada y revisada por cada jefe de departamento antes de dar la aceptación o rechazo del mismo. La ausencia de controles imposibilita separar las tareas asignadas controladas, y aquellas que necesitan ser validadas por la persona jefe del área, y esto genera, un peligro en muchos casos de estafas, y perdida de información sensible de la organización.

**Tabla 14.**

*El área de recursos humanos cuenta con una evaluación de desempeño mensual*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	60	65.93%	65.93%
	Si	31	34.07%	34.07%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 12.** Pregunta 9

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 9, se encontró que de acuerdo con la tabla 14 y figura 12, el 65.93% de los encuestados respondió que el área de recursos humanos no cuenta con una evaluación de desempeño mensual, mientras que el 34.07% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

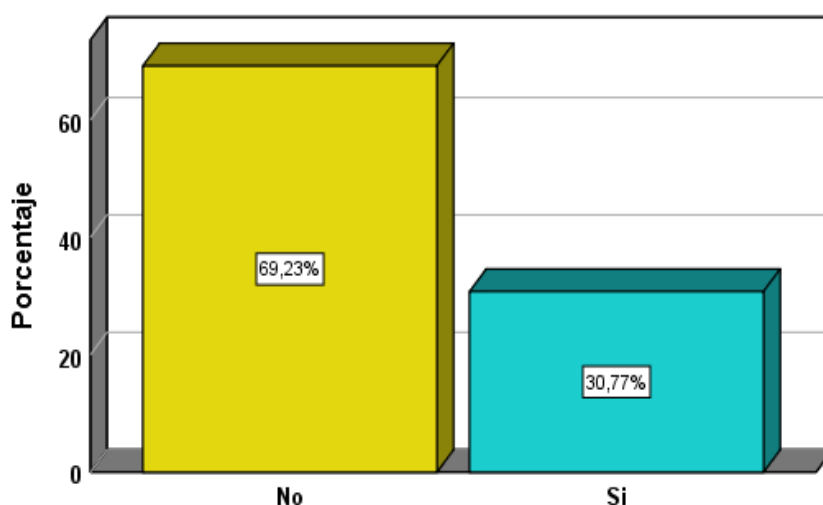
Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, y se destaca que el área de recursos humanos no cuenta con una evaluación de desempeño mensual, esto se viene suscitando al no seguir las normas internas, poniendo en peligro la capacidad y calidad de la información generada por cada persona del área, pues no se lograría verificar y evaluar el desempeño, así como corregir posibles errores, y esto supondría, un estancamiento de producción de información y se vería reflejada en la calidad de la información presentada.

**Tabla 15.**

*El área de recursos humanos de la empresa aplica políticas de control con verificaciones y conciliaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	63	69.23%	69.23%
	Si	28	30.77%	30.77%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 13.** Pregunta 10

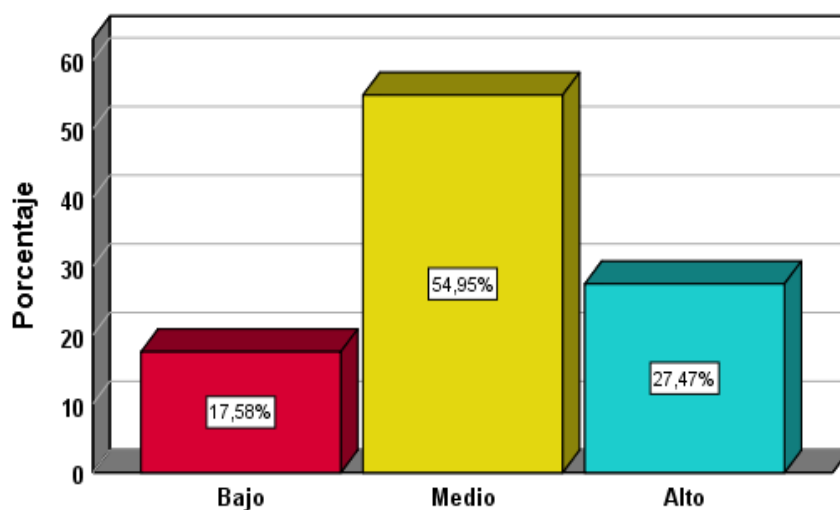
**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 10, se encontró que de acuerdo a la tabla 15 y figura 13, el 69.23% de los encuestados respondió que el área de recursos humanos de la empresa no aplica políticas de control con verificaciones y conciliaciones, mientras que el 30.77% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, y se destaca que el área de recursos humanos de la empresa no aplica políticas de control con verificaciones y conciliaciones, esto genera un riesgo de fidelidad de información y evidencia el no seguimiento de políticas de control interno, ni manuales procedimientos de procesos, generando así posibles errores, reflejándose en la calidad de la información presentada.

**Tabla 16.**  
*Variable elaboración de planillas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	16	17.58%	17.58%
	Medio	50	54.95%	54.95%
	Alto	25	27.47%	27.47%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 14.** Variable Elaboración de Planillas

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la variable de elaboración de planillas, la cual se refleja en la tabla 16 y figura 14, el 54.95% de valoración media según los rangos asignados y respuestas a los ítems que componen esta variable, así mismo, un 27.47% demuestra una valoración alta, y otro 17.58% con valuación baja. Obteniendo un total de 100%.

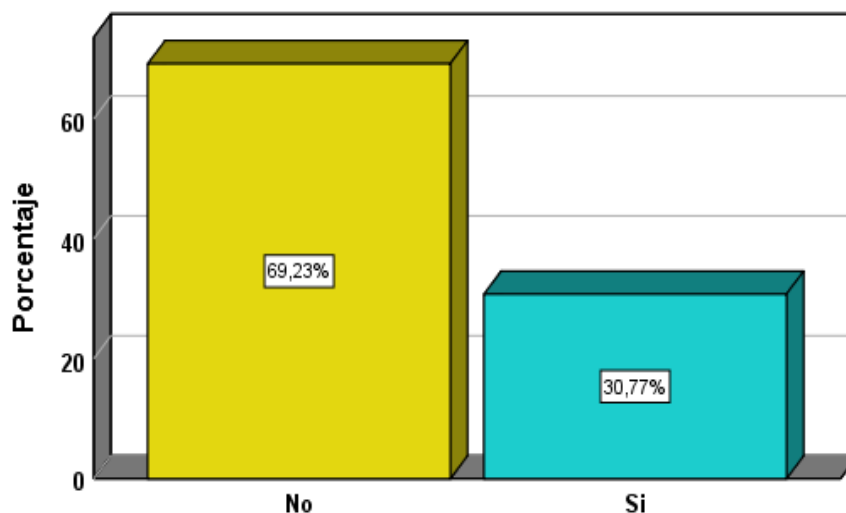
Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje en la valuación de rangos de esta variable, se destaca un nivel medio. Esto supone que elaboración de planillas, aun no alcanza la exactitud y eficiencia deseada, pudiendo ser mejorada para evitar posibles errores a futuro y así, cuidar de un recurso tan importante como lo es el capital humano para la organización, ya que si no se alcanzan los estándares máximos en esta aérea, se puede observar una tendencia negativa en gestión de recursos humanos y operativos de la empresa.

**Tabla 17.**

*Utilizan un sistema de planillas en su empresa para controlar a su personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	63	69.23%	69.23%
	Si	28	30.77%	30.77%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 15.** Pregunta 11

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 11, se encontró que de acuerdo a la tabla 17 y figura 15, el 69.23% de los encuestados respondió que no se utilizan ningún sistema de planillas en su empresa para controlar a su personal, mientras que el 30.77% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

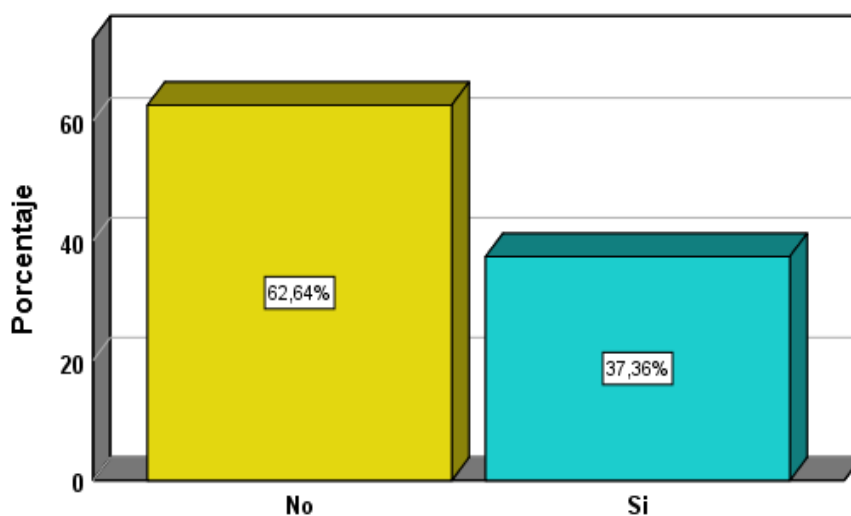
Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que no se utilizan ningún sistema de planillas en su empresa para controlar a su personal, esto genera un riesgo de información y evidencia el no seguimiento de políticas de control interno ni manuales procedimientos de procesos, generando así posibles errores, reflejándose en operatividad de la empresa de forma negativa.

**Tabla 18.**

*Tienen un personal capacitado para la elaboración de las planillas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	57	62.64%	62.64%
	Si	34	37.36%	37.36%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 16.** Pregunta 12

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 12, se encontró que de acuerdo con la tabla 18 y figura 16, el 62.64% de los encuestados respondió que no tienen un personal capacitado para la elaboración de las planillas, mientras que el 37.36% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

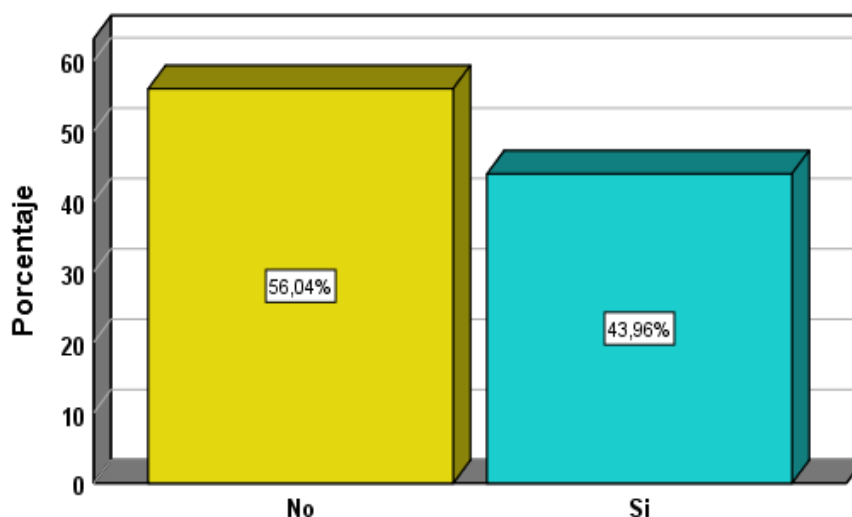
Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que no tienen un personal capacitado para la elaboración de las planillas, esto gracias a la inexistencia de una evaluación interna de empleados y sus tareas, así como el seguimiento de procedimientos estandarizados de sus puestos de trabajo, generando un riesgo de calidad de información y creando así posibles errores que afectarían la operatividad de la empresa de forma negativa.

**Tabla 19.**

*En su empresa la elaboración de las planillas cuenta con un sistema de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	No	51	56.04%	56.04%
	Si	40	43.96%	43.96%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 17.** Pregunta 13

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 13, se encontró que de acuerdo a la tabla 19 y figura 17, el 56.04% de los encuestados respondió que la elaboración de las planillas no cuenta con un sistema de control, mientras que el 43.96% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se

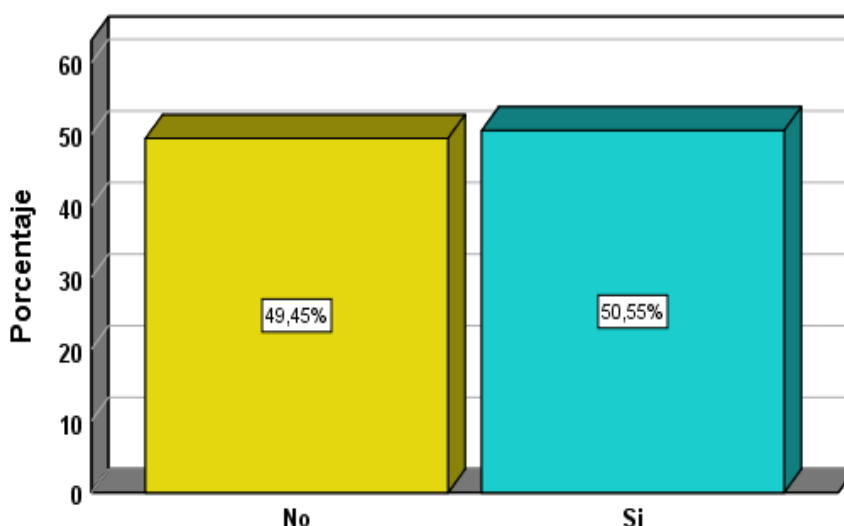
destaca que la elaboración de las planillas no cuenta con un sistema de control, esto genera un riesgo de calidad de información y suscitando así posibles errores que afectarían la operatividad de la empresa de forma negativa.

**Tabla 20.**

*Se cumple las normas laborales vigentes en su empresa, para la elaboración de las planillas de remuneraciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	45	49.45%	49.45%
	Si	46	50.55%	50.55%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 18.** Pregunta 14

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 14, se encontró que de acuerdo a la tabla 20 y figura 18, el 50.55% de los encuestados respondió que se cumplen las normas laborales vigentes en su empresa para la elaboración de las planillas de remuneraciones, mientras que el 49.45% respondió de forma negativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio, se destaca que se cumple las normas laborales vigentes en su empresa para la elaboración de las planillas de remuneraciones, sin embargo, la brecha entre la

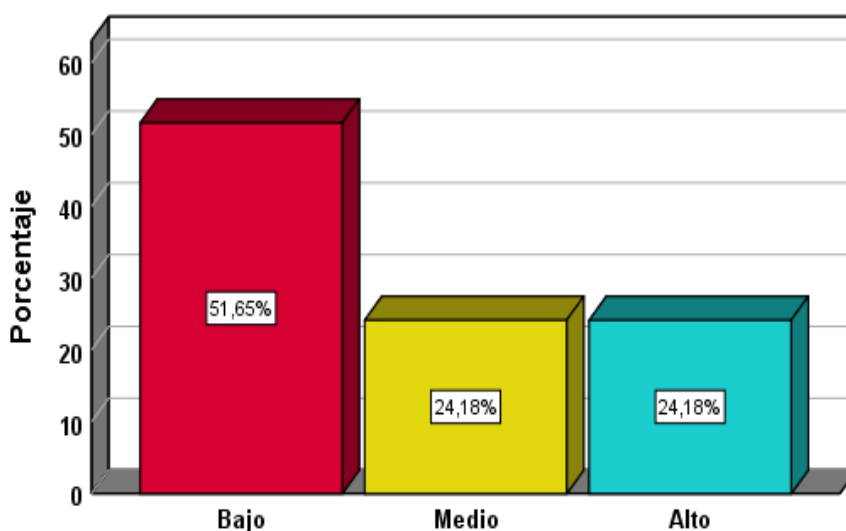


respuesta negativa y positiva es muy muy pequeña, generando una sensación de inseguridad en cuanto a conocimientos en el personal que realiza la tarea, y en un proceso de planillas el un riesgo de errores de información puede afectar de forma negativa la organización si no se toman los respectivos controles y seguimientos, así como evaluaciones pertinentes.

**Tabla 21.**  
*Variable calidad del proceso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	47	51.65%	51.65%
	Medio	22	24.18%	24.18%
	Alto	22	24.18%	24.18%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 19.** Variable Calidad del Proceso

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la variable de calidad del proceso, la cual se refleja en la tabla 21 y figura 19, el 51.65% de valoración baja según los rangos asignados y respuestas a los ítems que componen esta variable, así mismo, un 24.18% demuestra una valoración alta, y otro 24.18% con valuación media. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje en la valuación de rangos de esta variable, se destaca un nivel bajo. Esto supone, que calidad del proceso no se realiza según

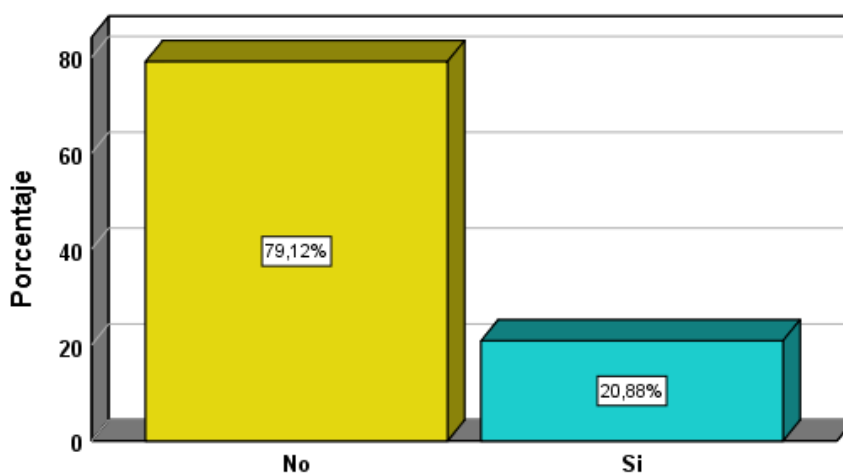
los estándares de la empresa poniendo en riesgo los objetivos planteados, influyendo negativamente en la imagen de la compañía, e impactando en los resultados financieros esperados.

**Tabla 22.**

*El área de recursos humanos aplica procedimientos de control en la elaboración de planillas para disminuir errores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	72	79.12%	79.12%
	Si	19	20.88%	20.88%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 20.** Pregunta 15

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 15, se encontró que de acuerdo con la tabla 22 y figura 20, el 79.12% de los encuestados respondió que el área de recursos humanos no aplica los procedimientos de control en la elaboración de planillas para disminuir errores, mientras que el 20.88% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio del área de recursos humanos, que no aplica los procedimientos de control en la elaboración de planillas para disminuir errores, esto genera un riesgo de

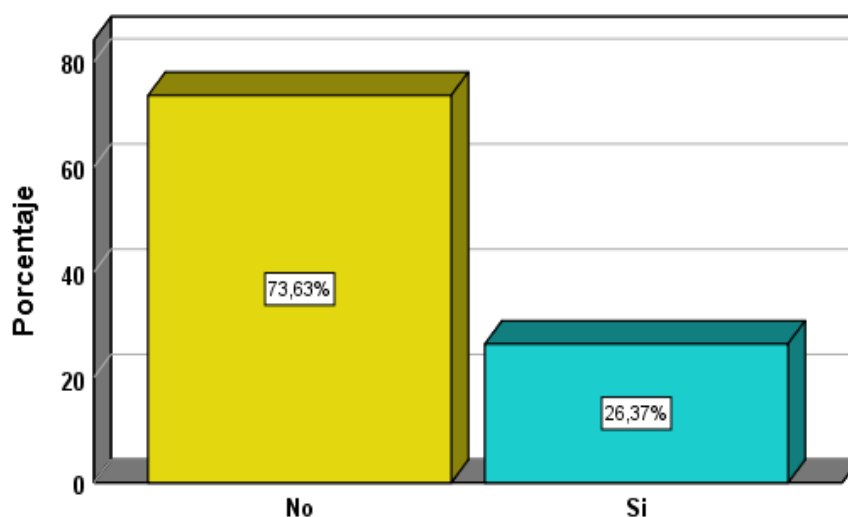
información y evidencia el no seguimiento de políticas de control interno, ni manuales procedimientos de procesos, generando así posibles errores, reflejándose en operatividad de la empresa de forma negativa.

**Tabla 23.**

*En la empresa el personal que elabora las planillas asiste a capacitaciones frecuentes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	67	73.63%	73.63%
	Si	24	26.37%	26.37%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 21.** Pregunta 16

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 16, se encontró que de acuerdo a la tabla 23 y figura 21, el 73.63% de los encuestados respondió que en la empresa el personal que elabora las planillas no asiste a capacitaciones frecuentes, mientras que el 26.37% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio del área de recursos humanos, manifiesta que el personal que elabora las planillas no asiste a capacitaciones frecuentes, esto genera un riesgo de capacitación de

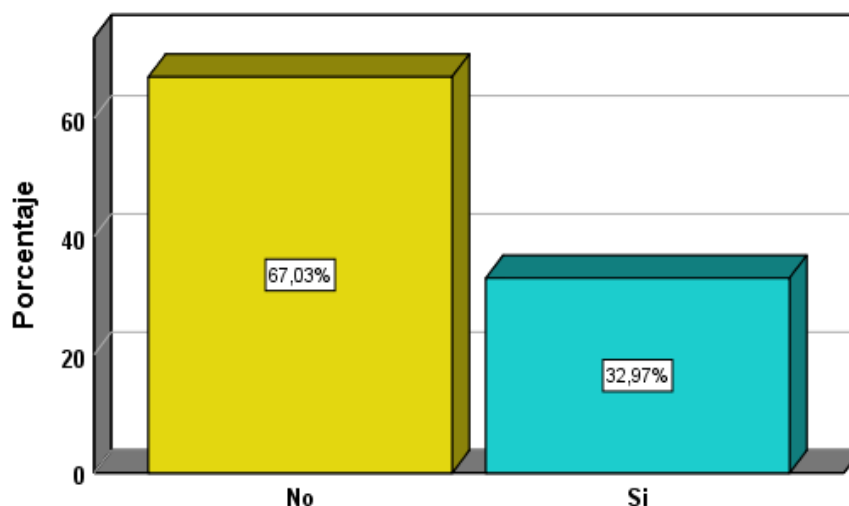
eficiencia de información, ya que el personal ignora los cambios legales o actualizaciones en materia laboral que pudieran generar en futuro mala toma de decisiones al departamento e impactar de forma negativa a la organización, por solo no seguir con los requerimientos de control y evaluación de desempeño

**Tabla 24.**

*La comunicación de normas vigentes al área de recursos humanos es clara, oportuna y eficaz*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	61	67.03%	67.03%
	Si	30	32.97%	32.97%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 22.** Pregunta 17

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 17, se encontró que de acuerdo a la tabla 24 y figura 22, el 67.03% de los encuestados respondió que la comunicación de normas vigentes al área de recursos humanos no es clara, oportuna ni eficaz, mientras que el 32.97% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

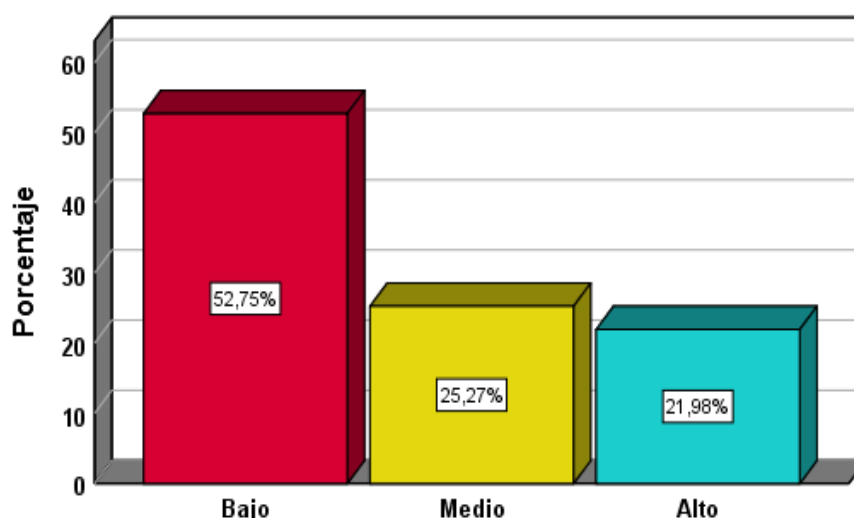
Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal tomado en cuenta en el estudio del área de recursos humanos, manifiesta que la comunicación de normas vigentes al área de recursos humanos no es clara, oportuna ni eficaz, esto genera un riesgo de

eficiencia de información, ya que el flujo de comunicativo de todo lo relacionado al tema en el área de trabajo debe ser manejado a cabalidad por el personal, el ignorar esto, genera un peligro en mala toma de decisiones al departamento e impactar de forma negativa a la organización por solo no seguir con los requerimientos de control y evaluación de desempeño

**Tabla 25.**  
*Variable tiempo del proceso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	48	52.75%	52.75%
	Medio	23	25.27%	25.27%
	Alto	20	21.98%	21.98%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 23.** Variable tiempo del proceso

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la variable de tiempo del proceso, la cual reflejo en la tabla 25 y figura 23, el 52.75% de valoración baja según los rangos asignados y respuestas a los ítems que componen esta variable, así mismo, un 25.27% demuestra una valoración media, y otro 21.98% con valuación alta. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje en la valuación de rangos de esta variable, se

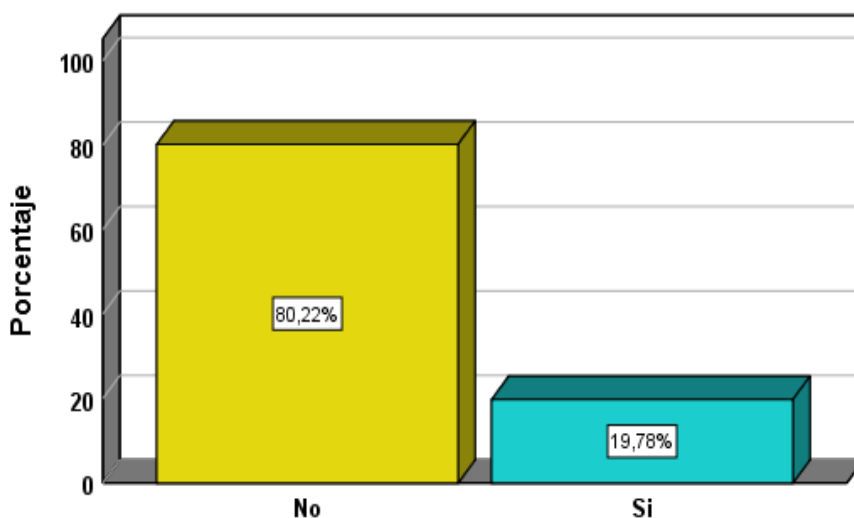
destaca un nivel bajo. Esto supone, que el tiempo del proceso no se cumple según los estándares de eficiencia y calidad, poniendo en riesgo los objetivos planteados, influyendo negativamente en los procesos internos de entrega de información.

**Tabla 26.**

*Es adecuado el tiempo para la elaboración de las planillas en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	73	80.22%	80.22%
	Si	18	19.78%	19.78%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 24.** Pregunta 18

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 18, se encontró que de acuerdo con la tabla 26 y figura 24, el 80.22% de los encuestados respondió que no es adecuado el tiempo para la elaboración de las planillas en la empresa, mientras que el 19.78% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal que manifiesta que no es adecuado el tiempo para la elaboración de las planillas en la empresa, esto genera un riesgo de eficiencia de información, pero no es de extrañar ya que no se siguen

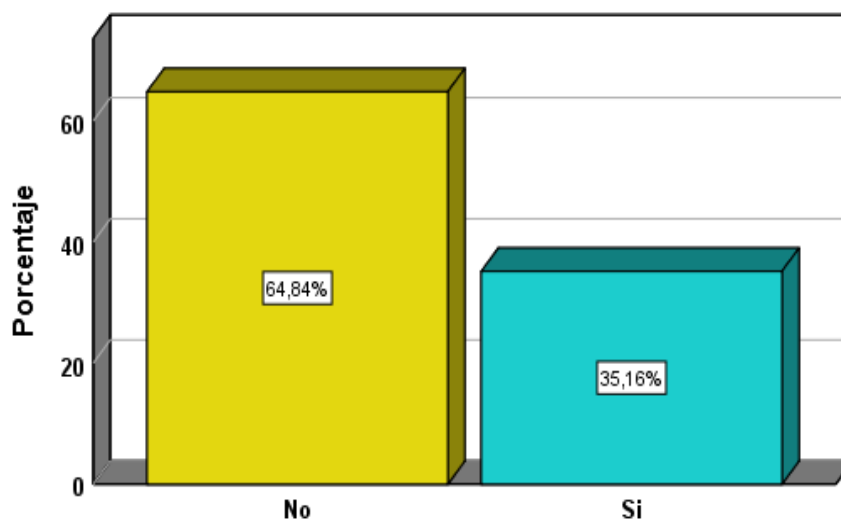
manuales y procedimientos, así como evaluaciones internas de labores, el entrenamiento y capacitación no se cumple, por cuanto el desempeño no se ajusta a la productividad y al tiempo laboral. La primera consecuencia es el incumplimiento de plazos y el riesgo de no cumplir fechas legales de presentación de resultados ante el organismo legal, y a su vez, dar cumplimiento a las leyes laborales vigentes, acarreando sanciones administrativas, fiscales y hasta legales.

**Tabla 27.**

*El área de recursos humanos realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de los tiempos en la elaboración de planillas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	59	64.84%	64.84%
	Si	32	35.16%	35.16%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 25.** Pregunta 19

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 19, se encontró que de acuerdo a la tabla 27 y figura 25, el 64.84% de los encuestados respondió que el área de recursos humanos no realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de los tiempos en la elaboración de planillas, mientras que el 36.16% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.

Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal que manifiesta que el área de recursos

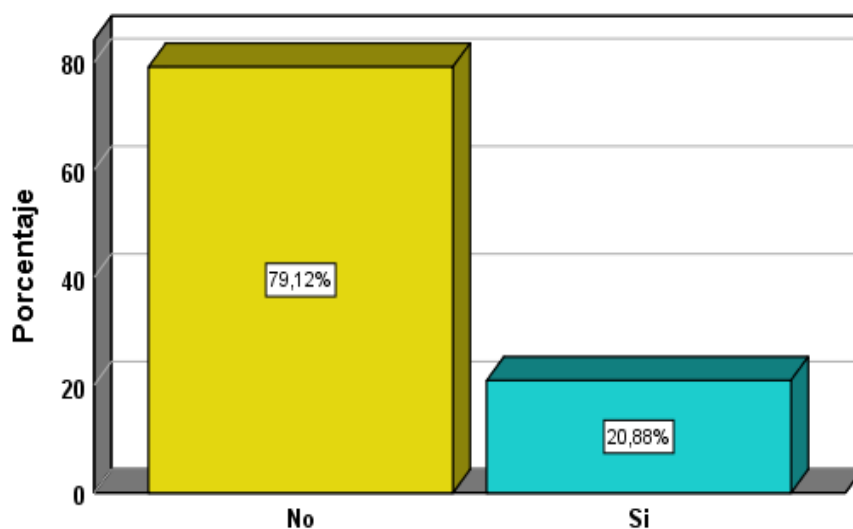
humanos no realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de los tiempos en la elaboración de planillas, esto genera un riesgo de deficiencia de información, las consecuencias es el incumplimiento de plazos y el riesgo de no cumplir fechas legales de presentación de resultados ante el organismo legal y a su vez dar cumplimiento a las leyes laborales vigentes, acarrear sanciones administrativas, fiscales y hasta legales, poniendo en duda la transparencia de la organización.

**Tabla 28.**

*Los trabajadores del área de recursos humanos cumplen con los tiempos necesarios para la presentación de las planillas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No	72	79.12%	79.12%
	Si	19	20.88%	20.88%
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SPSS



**Figura 26.** Pregunta 20

**Interpretación:** al revisar la información que nos muestra la pregunta 20, se encontró que de acuerdo a la tabla 28 y figura 26, el 79.12% de los encuestados respondió que los trabajadores del área de recursos humanos no cumplen con los tiempos necesarios para la presentación de las planillas, mientras que el 20.88% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%.



Al respecto, la información comentada en las líneas anteriores, permitió conocer el mayor porcentaje del personal que manifiesta que los trabajadores del área de recursos humanos no cumplen con los tiempos necesarios para la presentación de las planillas, esto genera malestar interno del personal que labora en la organización y refleja la falta de políticas de control y gestión interna. El incumplimiento de tiempos, conlleva la mayoría de los casos a sanciones legales graves si no se toman correctivos.

#### 4.2. Presentación de resultados inferenciales

Para la contratación de hipótesis se plantea lo siguiente

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$\rho < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

**Tabla 29.**

*Escala de coeficiente de correlación de rho de Spearman*

RANGO	RELACION
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta

#### Contrastación de la hipótesis general

$H_0$ : Si el control interno del área de recursos humanos es eficiente, por lo tanto, no se relaciona significativamente con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

$H_1$ : Si el control interno del área de recursos humanos es eficiente, por lo tanto,

se relaciona significativamente con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

**Tabla 30.**

*Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la variable control interno y elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.*

			<b>Variable Control Interno</b>	<b>Variable Elaboración de Planillas</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Variable Control Interno</b>	Coeficiente de correlación	1.000	,814**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	91	91
	<b>Variable Elaboración de Planillas</b>	Coeficiente de correlación	,814**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
		N	91	91

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** según la tabla 30, se aprecia que existe una correlación de  $r = 0.814^{**}$  el cual representa a una correlación considerablemente positiva y muy fuerte, de la misma forma si la sig.=0.000 es menor a 0.05, se niega la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: si el control interno del área de recursos humanos es eficiente, por lo tanto, se relaciona significativamente con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

**Contrastación de la hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: si la evaluación de riesgos del área de recursos humanos no es eficiente, por consiguiente, no se relaciona significativamente con la calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018

H<sub>1</sub>: si la evaluación de riesgos del área de recursos humanos es eficiente, por consiguiente, se relaciona significativamente con la calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

**Tabla 31.**

*Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la variable evaluación de riesgos y calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018*

			<b>Variable Evaluación de Riesgos</b>	<b>Variable Calidad del Proceso</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Variable Evaluación de Riesgos</b>	Coeficiente de correlación	1.000	,931**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	91	91
	<b>Variable Calidad del Proceso</b>	Coeficiente de correlación	,931**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	91	91

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** según la tabla 31, se aprecia que existe una correlación de  $r= 0.931^{**}$  la cual representa a una correlación positiva y muy fuerte, de la misma forma si la sig.=0.000 es menor a 0.05, se niega la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: si la evaluación de riesgos del área de recursos humanos es eficiente, por consiguiente, se relaciona significativamente con la calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

**Contrastación de la hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: si las actividades de control del área de recursos humanos no son eficientes, por lo cual, no se relacionan significativamente con el tiempo del proceso de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018

H<sub>1</sub>: si las actividades de control del área de recursos humanos son eficientes, por lo cual, se relacionan significativamente con el tiempo del proceso de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

**Tabla 32.**

*Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la variable evaluación de riesgos y calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018*

			<b>Variable Actividades de Control</b>	<b>Variable Tiempo del Proceso</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Variable Actividades de Control</b>	Coeficiente de correlación	1.000	,799**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	91	91
	<b>Variable Tiempo del Proceso</b>	Coeficiente de correlación	,799**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	91	91

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** según la tabla 32, se aprecia que existe una correlación de  $r=0.799^{**}$  el cual representa a una correlación positiva considerable, de la misma forma si la sig.=0.000 es menor a 0.05, se niega la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: si las actividades de control del área de recursos humanos son eficientes, por lo cual, se relacionan significativamente con el tiempo del proceso de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018.

## V. DISCUSIÓN

La discusión se construye según los resultados, luego de aplicar las mediciones a las variables de la investigación.

- 1) El 58.24 % de los encuestados acepta que la variable de control interno presenta una valoración media según los rangos asignados y respuestas a los ítems que componen esta variable; por lo tanto, de no cumplirse a cabalidad con los procedimientos planeados por el control interno, influiría negativamente en los procedimientos y gestiones administrativos de la empresa. Este resultado es comparable al 61 % observado en el estudio de los resultados obtenidos por Manrique, N. (2015), quien refiere que el control interno debe realizarse de manera permanente para la detección de los fraudes, riesgos e irregularidades. Asimismo, para una eficiente gestión de recursos humanos. Por otro lado, Meléndez, J. (2016) en su libro Control Interno, se refiere con relación al control interno, que tiene el objetivo de proteger y custodiar el patrimonio y los activos de la empresa; promoviendo en las instituciones la transparencia en sus operaciones; asimismo, respecto al control de planillas del personal, se debe considerar la segregación de funciones, para evitar la inclusión de personal fantasma se debe contar con evidencia documentaria por cada trabajador.
- 2) El 54.95 % de los encuestados acepta que la variable elaboración de planillas presenta una valoración media según los rangos asignados y respuestas a los ítems que componen esta variable; por lo tanto, de no cumplirse con la exactitud y eficiencia deseada, provocaría posibles errores a futuro en la gestión del capital humano en la organización, ya que si no se alcanzan los estándares máximos en esta área se puede observar una tendencia negativa en la operatividad de la empresa. Este resultado es comparable a la valoración media observada en el estudio de los resultados obtenidos por Cueva, N. (2016), quien señala que la ejecución de los colaboradores se cumplen parcialmente, siendo el proceso de elaboración de planillas de forma manual, dificultando la emisión de las declaraciones juradas ante la SUNAT, la comunicación dentro de la

institución, la no existencia de un registro del personal con un control detallado respecto a sus evaluaciones y sobre los permisos, vacaciones y sanciones e incentivos del personal. Por otro lado, Chira & Limay, (2014) confirman que una planilla, es aquel proceso manual o electrónico que se encarga de percibir toda la documentación individual de los trabajadores. Este formato especifica su forma de contrato, sueldo, bonificaciones y retenciones según cada empleado para un periodo determinado.

## VI. CONCLUSIONES

Según los objetivos del estudio se han formulado las siguientes conclusiones:

- 1) Se ha determinado que existe una correlación de  $r= 0.814^{**}$  el cual representa a una correlación considerable positiva y muy fuerte, afirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Si el control interno del área de recursos humanos es eficiente, por lo tanto, se relaciona significativamente con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018. Mediante los procesos efectuados por la Junta Directiva de la entidad, por la administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.
- 2) Se ha establecido que existe una correlación de  $r= 0.931^{**}$  el cual representa a una correlación positiva y muy fuerte, afirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: si la evaluación de riesgos del área de recursos humanos es eficiente, por consiguiente, se relaciona significativamente con la calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018. Mediante el cumplimiento del conjunto de normas y directrices de calidad, que se deben llevar a cabo en un proceso; es decir, con el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- 3) Se ha establecido que existe una correlación de  $r= 0.799^{**}$  el cual representa a una correlación positiva considerable, afirmando la hipótesis alterna en el sentido siguiente: si las actividades de control del área de recursos humanos son eficientes, por lo cual, se relacionan significativamente con el tiempo del proceso de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018. Mediante la medición del tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma de ejecución preestablecida.

- 4) Se concluye que la variable evaluación de riesgos en la investigación, refleja en la tabla 8 figura 6, el 47.25% de valoración baja según los rangos asignados y respuestas a los ítems que componen esta variable, así mismo, un 26.37% demuestra una valoración media, y otro 26.37% con valoración alta. Obteniendo un total de 100%. Esto nos permite conocer el mayor porcentaje en la valuación de rangos de esta variable, destacando un nivel bajo. Esto supone que la evaluación de riesgos no se realiza según los estándares de calidad de la empresa poniendo en peligro los objetivos planteados, influyendo negativamente en las gestiones de toma de decisiones de la organización.
- 5) Se concluye que el área de recursos humanos de la empresa no ha identificado sus riesgos, porque al revisar la información que nos muestra la pregunta 5, se encontró que de acuerdo con la tabla 9 y figura 7, el 75.82% de los encuestados respondió que el área de recursos humanos no ha identificado sus riesgos, mientras que el 24.18% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%. Por lo que, según la información comentada en las líneas anteriores, se establece que el área de recursos humanos de la empresa, no ha identificado sus riesgos de la organización, lo cual deja en evidencia la falta de control interno y seguimiento de procesos de información, poniendo en peligro la seguridad de la compañía.
- 6) Se concluye que el área de recursos humanos no está preparado para responder las contingencias en la elaboración de planillas, como se muestra en la pregunta 6, se encontró que de acuerdo a la tabla 10 y figura 8, el 69.23% de los encuestados respondió que el área de recursos humanos no está preparado para responder a las contingencias en la elaboración de planillas, mientras que el 30.77% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%. Por lo tanto, el área de recursos humanos no está preparado para responder a las contingencias en la elaboración de planillas, lo cual deja en evidencia el riesgo ante una eventual auditoría externa, o pérdida de información valiosa para la organización y los que la componen. De poner en duda la falta de la



compañía y su efectividad, ante cualquier situación que le amerite tener información de forma rápida y concisa.

- 7) Se concluye que no existen políticas de control interno en la empresa y que al revisar la información de la pregunta 10, se encontró que de acuerdo con la tabla 15 y figura 13, el 69.23% de los encuestados respondió que el área de recursos humanos de la empresa no aplica políticas de control con verificaciones y conciliaciones, mientras que el 30.77% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%. Por lo tanto, el área de recursos humanos tiene un alto riesgo de fidelidad de información y evidencia el no seguimiento de políticas de control interno, ni manuales, procedimientos de procesos, generando así posibles errores, reflejándose en la calidad de la información presentada.
- 8) Se concluye que la elaboración de planillas en la empresa está en proceso de mejora, lo cual se confirma en la tabla 16 y figura 14, donde se obtuvo que el 54.95% de valoración media según los rangos asignados y respuestas a los ítems que componen esta variable, así mismo, un 27.47% demuestra una valoración alta, y otro 17.58% con valuación baja. Obteniendo un total de 100%. Al respecto, la elaboración de planillas, aun no alcanza la exactitud y eficiencia deseada, pudiendo ser mejorada para evitar posibles errores a futuro y así, cuidar de un recurso tan importante como lo es el capital humano para la organización, ya que si no se alcanzan los estándares máximos en esta aérea se puede observar una tendencia negativa en gestión de recursos humanos y operativos de la empresa.
- 9) Se concluye que no existe un sistema de control en la elaboración de planillas, según muestra la pregunta 13, se encontró que de acuerdo con la tabla 19 y figura 17, el 56.04% de los encuestados respondió que la elaboración de las planillas no cuenta con un sistema de control, mientras que el 43.96% respondió de forma afirmativa. Obteniendo un total de 100%. Al respecto, se destaca que la elaboración de las planillas no cuenta con un sistema de control, esto genera un riesgo de calidad de información

y suscita así posibles errores que afectarían la operatividad de la empresa de forma negativa.

- 10) Se concluye que las normas laborales en la empresa no son eficientes; mostrándose en la pregunta 14, se encontró que de acuerdo con la tabla 20 y figura 18, el 50.55% de los encuestados respondió que se cumplen las normas laborales vigentes en la empresa para la elaboración de las planillas de remuneraciones, mientras que el 49.45% respondió de forma negativa. Obteniendo un total de 100%. Por lo tanto, se observa que la brecha entre la respuesta negativa y positiva es muy muy pequeña, generando una sensación de inseguridad en cuanto a conocimientos en el personal que realiza la tarea, y en un proceso de planillas, el riesgo de errores de información puede afectar en forma negativa a la organización si no se toman los respectivos controles y seguimientos así como evaluaciones pertinentes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Según las conclusiones del estudio, se formulan las siguientes recomendaciones:

- 1) Se recomienda a los directivos tener en cuenta que el control interno del área de recursos humanos se relaciona significativamente con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.; por lo tanto, deberían mejorar sus procesos y actividades del área, considerando la implementación de procesos electrónicos para una gestión de planillas más eficiente.
- 2) Se recomienda al jefe del área de recursos humanos, tener en cuenta que la evaluación de los riesgos del área se relaciona significativamente con la calidad de los procesos en la elaboración de planillas en la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.; por lo tanto, deberían disponer la capacitación del personal del área, considerando el cumplimiento detallado de las normas, directrices de calidad, requisitos y reglamentarios aplicables.
- 3) Se recomienda a los directivos y al jefe del área de recursos humanos tener en cuenta que las actividades de control del área se relacionan significativamente con el tiempo del proceso de la elaboración de planillas en la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.; por lo tanto, deberían disponer la aplicación de técnicas, estándares y evaluación permanente al personal encargado de las actividades en el área para la reducción de tiempos en la elaboración de las planillas.
- 4) Se recomienda a los directivos y al jefe del área de recursos humanos tener en cuenta que la evaluación de riesgos del área se relaciona significativamente con la eficiencia en la elaboración de planillas en la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.; por lo tanto, deben establecer estándares de calidad en el área, que

permitan alcanzar los objetivos planteados, y además, contribuir a una toma de decisiones eficiente en la organización.

- 5) Se recomienda al jefe del área de recursos humanos tener en cuenta que la identificación de los riesgos del área se relaciona significativamente con la eficiencia en la elaboración de planillas en la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.; por lo tanto, se debe mejorar los procedimientos en la empresa, con un seguimiento de los procesos de información, lo que permitirá contribuir a la mejora en la elaboración de planillas.
- 6) Se recomienda al jefe del área de recursos humanos tener en cuenta que el área no está preparado para responder las contingencias en la elaboración de planillas en la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.; por lo tanto, es necesario reforzar las actividades de control interno, tomando como base el Informe COSO, con la finalidad de cumplir con sus lineamientos fundamentales y lograr el control eficiente en las actividades del área.
- 7) Se recomienda a los directivos de la empresa tener en cuenta que no se cumplen las políticas de control interno para la elaboración de planillas en la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.; por lo tanto, se deben establecer manuales, procedimientos, verificaciones y conciliaciones en las políticas de control interno; para evitar posibles errores en la información presentada.
- 8) Se recomienda a los directivos y al jefe del área de recursos humanos tener en cuenta que la elaboración de planillas en la empresa está en proceso de mejora, porque no alcanza la exactitud y eficiencia deseada en la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.; por lo tanto, deberían implementarse sistemas informáticos automáticos para la elaboración de las planillas de la empresa, para lograr los estándares máximos en esta área y evitar posibles errores a futuro.
- 9) Se recomienda a los directivos y al jefe del área de recursos humanos tener en cuenta, que no existe un sistema de control en la elaboración de

planillas, lo que suscita errores que afectan la operatividad de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.; por lo tanto, se debe promover la asistencia del personal a cursos de capacitación y especialización, con la finalidad de mejorar la calidad de la información, esto, luego de la implementación del sistema de elaboración de planillas automáticas.

- 10) Se recomienda al jefe del área de recursos humanos tener en cuenta que no se cumplen las normas laborales vigentes, para la elaboración de las planillas de remuneraciones en la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.; por lo tanto, es necesario difundir las responsabilidades de cumplimiento de los principios del control interno, mediante la realización de charlas informativas, círculos de trabajo, difusión de las normas y documentos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y control interno*. Editorial cultura S.A. Madrid-España
- Ateca, A. (2017). *Autoridad, Responsabilidad y Poder*.  
<https://www.grandespyemes.com.ar/2017/07/18/autoridad-responsabilidad-y-poder/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Tercera edición). Bogotá, Colombia: Pearson. ISBN: 9789586991285.
- Byars & Rue (1996). *Gestión de recursos humanos*. 4a. ed. Madrid: Irwin,1996.
- Calampa, J. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión de las unidades de adquisición de las Instituciones Públicas de Salud del Perú: Caso Hospital Essalud de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015*. Universidad Católica de los Ángeles. Lima, Perú.
- Contraloría General de la República (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Primera Edición Lima- Perú, agosto.  
[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- COSO I (2013). *Control Interno: Marco Integrado*. Madrid, España: Instituto de Auditores Internos. Recuperado de  
[https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- Constitución Política del Perú (2017). *Art. 29 Participación de utilidades*. Recuperado de  
<http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucionparte1993-12-09-2017.pdf>
- Contraloría General de la República – CGR (2014). *Marco conceptual del Control Interno*. Lima. Tarea. 1ra Ed. Recuperado de  
[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Cueva, N. (2016). *El control interno en la unidad de recursos humanos de la Municipalidad provincial de Bagua para mejorar su gestión - año 2016* (tesis de pregrado). Pimentel, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11163/cueva\\_In.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11163/cueva_In.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chase, R., Jacobs, R., & Alquilano, N. (2009). *Administración de Operaciones* 12va edición. McGRAW HILL. México  
[https://www.academia.edu/36074469/Chase\\_R.\\_Jacobs\\_R.\\_and\\_Alquilano\\_N.\\_2009\\_.Administraci%C3%B3n\\_de\\_Operaciones\\_12\\_edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/36074469/Chase_R._Jacobs_R._and_Alquilano_N._2009_.Administraci%C3%B3n_de_Operaciones_12_edici%C3%B3n)
- Chiavenato, I. (1995). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill. México, Cap. 14
- Chira, C., & Limay, F. (2014). Rediseño de procesos de recursos humanos para la implementación de una ERP aplicado a una MYPE. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Essalud (2016). *Certificados de incapacidad*. Recuperado de <http://www.essalud.gob.pe/certificados-de-incapacidad/>
- Fred, D. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. Novena edición. Estado de México. Editorial Pearson Educación de México.
- Guarquilla, L. & Tasambay, A. (2011). *Propuesta del diseño de un manual de control interno basado en el modelo COSO I para el área de gestión del talento humano de la Editorial Don Bosco* (tesis de pregrado). Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1138/12/UPS-CT002207.pdf>
- Guerrero, R. (2017). *Los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las Empresas Retail en el Perú. Caso: Saga Falabella S.A. Sucursal Open Plaza - Piura, 2016* (tesis de pregrado). Piura, Perú. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2771/MECANISMOS\\_DE\\_CONTROL\\_INTERNO\\_RECURSOS\\_HUMANO\\_GUERRERO\\_TRELLES\\_ROXANA\\_ELIZABETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2771/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_RECURSOS_HUMANO_GUERRERO_TRELLES_ROXANA_ELIZABETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Guevara, N. (2018). *El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las Mypes del Perú: Caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016* (tesis de maestría). Tumbes, Perú. Universidad Católica Los Andes Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3007/CONTROL\\_INTERNO\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_GUEVARA\\_DELGADO\\_NELLY\\_ALICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3007/CONTROL_INTERNO_RECURSOS_HUMANOS_GUEVARA_DELGADO_NELLY_ALICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Harper & Lynch (1992). *Manuales de RH*. Madrid: Editorial Gaceta de los Negocios.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. Sexta Edición.
- Hernández, Fernández y Baptista (2016). *Metodología de la Investigación*. México D.F., Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. Séptima Edición.
- Huamán, C. & Quispe, M. (2017). *Control Interno Gubernamental en la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Yauyos de la Provincia de Jauja* (tesis de pregrado). Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3879/Huaman%20Escobar-Quispe%20Reyna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Iturrizaga, O. (2017). *Gestión de almacén y distribución en la distribuidora Leal SAC, Juanjui, San Martín, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Kreps, G. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. Cap. 3 y 4 (Addison – Wesley) Iberoamericana: USA
- Macazana, C. (2017) “Control interno y su relación con los procedimientos de adquisiciones y contrataciones del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, Lima 2016”. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Manrique, N. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el Hotel Pastoruri Independencia –Huaraz, 2014* (tesis de maestría). Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Andes Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_MANRIQUE\\_TORRE\\_NICES\\_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Mantillana, S. (1998). *Control Interno Estructura Conceptual Integrada* (2da Ed.) Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones. Original: Internal Control-Integrated Framework
- Martínez, P. (2011). *Manual básico de Investigación Científica*. Segunda edición. México D.F., México: Editorial el Manual Moderno S.A.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20->



%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 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 (tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad Católica Los Andes Chimbote, Perú. Recuperado de [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)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE (2019). *Remuneración computable para las gratificaciones*. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnit/gratificacion.pdf>
- Morales, F. (2001). *Dirección De Comunicación Empresarial e Institucional*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona <https://www.casadellibro.com/libro-direccion-de-comunicacion-empresarial-e-institucional/9788480884815/754470>
- Oficina Nacional de Normalización (2005). "NC-ISO 9000:2005. *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Paladino, Debeljuh y Del Bosco (2005). *Integridad respuesta superadora a los dilemas éticos del hombre de empresa*. Journal of Economics, Finance and Administrative Science 10. Pp.18-19. Available at: <http://www.redalyc.org/pdf/3607/360733600001>. Pdf.
- Paredes, M. (2016) "*La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de cobranza de la empresa Unipower American S.A.C., en el distrito Miraflores del año 2016*". Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Pilataxi, C. (2015). *Control Interno y la Gestión del Talento Humano en la Unidad Educativa Bilingüe CEBI de la Ciudad de Ambato* (tesis de pregrado). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17854/1/T3140i.pdf>
- Quiroz, D. (2017) "*La gestión de calidad en los resultados de la gestión de conocimiento en las empresas agroexportadoras de espárrago – Lima – 2016*". Universidad Alas Peruanas. Lima, Perú.

- Ramón, J. (2016). *El control interno en las empresas privadas* (Revista quipukamayoc). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476/4711>
- Ramos, C. (2017) “Control administrativo y capacitación en el área de operaciones en una caja de ahorro y crédito – Villa el Salvador, 2017”. Univeridad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Real Academia Española – RAE (2019). *Definición de fondo de pensiones*. Recuperado de <https://dle.rae.es/contenido/actualizaci%C3%B3n-2019>
- Real Academia Española – RAE (2019). *Definición de impuesto*. Recuperado de <https://dle.rae.es/contenido/actualizaci%C3%B3n-2019>
- Rivera, M. (2013). *De las relaciones industriales a gestión y desarrollo humano. La evolución de la gestión de los Recursos Humanos en el Perú*. Obtenido de [https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo\\_de\\_opinion\\_makaly\\_rivera.pdf](https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_makaly_rivera.pdf)
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. Puebla, México: Editorial Pearson. Tercera Edición. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/314275523/SISTEMAS-DE-CONTROL-INTERNO-SANTILLANA-RESOLUCION-pdf>
- SUNAT (2020). *Concepto de Planilla electrónica*. Recuperado de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/planilla-electronica/informacion-general-planilla-electronica>
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL (2019). *Misión de Sunafil*. Recuperado de <https://www.sunafil.gob.pe/creacion.html>
- Teruel, S. (2017) Control financiero: definición, objetivos e implementación. Oriol Grima. Revista Captio. Vol. 4. Buenos Aires, Argentina.
- Vara, A. (2014). *Pasos para una tesis exitosa*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/283724138\\_Desde\\_la\\_Idea\\_hasta\\_la\\_sustentacion\\_siete\\_pasos\\_para\\_una\\_tesis\\_exitosa\\_Un\\_metodo\\_efectivo\\_para\\_las\\_ciencias\\_empresariales](https://www.researchgate.net/publication/283724138_Desde_la_Idea_hasta_la_sustentacion_siete_pasos_para_una_tesis_exitosa_Un_metodo_efectivo_para_las_ciencias_empresariales)
- Vega, T., & Villalta, T. (2016). *Propuesta Control Interno para optimizar la gestión de talento humano en Disinagro* (tesis de pregrado). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14674/1/TESIS%20Cpa%20156%20-%20>

Propuesta%20control%20interno%20para%20optimizar%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20-%20TANYA%20Y%20TATIANA.pdf

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES/ DIMENSIÓN</b>	<b>MÉTODOS / TÉCNICAS</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿En qué medida se relaciona el control interno del área de recursos humanos con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> <b>Determinar</b> en qué medida se relaciona el control interno del área de recursos humanos con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Si el control interno del área de recursos humanos es eficiente, se relaciona significativamente con la elaboración de planillas de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>X. CONTROL INTERNO</b>	<b>INDICADORES DE LAS VAR_INDEPENDIENTE</b>  g) Entorno de control en el área de recursos humanos h) Sistema de información y comunicación para la elaboración de planillas en el área de recursos humanos i) Actividades de supervisión en el área de recursos humanos	✓ Esta investigación es de tipo Descriptiva Correlacional. ✓ El nivel de investigación es: ✓ Descriptivo – Correlacional. ✓ El diseño de investigación es: No experimental Transversal – Correlativo ✓ El diseño que se aplicó fue el no experimental. ✓ La población de la investigación la conforman 381 personas ✓ La muestra está conformada por 91 personas. ✓ Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico. ✓ La técnica de recolección de datos que se utilizó está basada en la técnica
			<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>Y. ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>		
<b>PROBLEMA ESPECIFICO</b> 2. ¿En qué medida se relaciona la evaluación de riesgos del área de recursos humanos con la calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b> 1. Analizar en qué medida se relaciona la evaluación de riesgos del área de recursos humanos con la calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICA</b> 1. Si la evaluación de riesgos del área de recursos humanos es eficiente, se relaciona significativamente con la calidad del proceso de la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>X.1 Evaluación de Riesgos</b>	<b>INDICADORES DE LAS VAR_DEPENDIENTE</b>  a) Promover la elaboración de planillas con un buen nivel de control interno b) Determinar la problemática en la calidad del proceso c) Tomar decisiones para disminuir el tiempo del proceso de la elaboración de planillas	
			<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>Y.1 Calidad del Proceso</b>		

<p><b>problema específico</b> 2. ¿En qué medida se relaciona las actividades de control del área de recursos humanos con el tiempo del proceso de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018?</p>	<p><b>objetivo específico</b> 2. Analizar en qué medida se relaciona las actividades de control del área de recursos humanos con el tiempo del proceso de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICA</b> 2. Si las actividades de control del área de recursos humanos son eficientes, se relacionan significativamente con el tiempo del proceso de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>x.2 Actividades de control</b></p> <hr/> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>y.2 Tiempo del proceso</b></p>	<p><b>DIMENSIÓN ESPACIAL</b> <b>Área de recursos humanos de la empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., durante el año 2018</b></p>	<p>de la encuesta y su instrumento el cuestionario. ✓ Las Técnicas de Análisis aplicadas son (Método Tabular y Gráficos – de Distribución de Frecuencia de los Datos) ✓ Los Procedimiento de Datos son (Tabulación – Análisis <b>NO PARAMETRICOS</b>)</p>
--	---	--	---	---	---

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	INDICADORES
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>X. Control Interno</b></p>	<p>A nivel mundial, es importante que las organizaciones realicen una buena gestión de control interno, logrando una óptima administración, para aprovechar todos los recursos disponibles de la institución. Pero, ¿qué son exactamente las actividades de control interno y para qué sirven en una empresa?</p> <p>El control interno se orienta al logro de objetivos, mediante tareas y actividades continuas que ejecutan las personas, siguiendo los procedimientos de manuales, políticas, formularios y sistemas; con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable a la alta dirección de las organizaciones. Asimismo, es adaptable a la estructura de cada entidad (COSO, 2013, p.3)</p>	<p>Actualmente, a nivel mundial las empresas toman como marco de referencia al Informe COSO para la eficiencia del control interno en sus instituciones, con la finalidad de lograr los objetivos empresariales, que se basan fundamentalmente en los cinco componentes del Informe COSO I: Entorno de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Sistema de información y comunicación, Actividades de supervisión. Aquí es en donde destaca la experiencia de un administrador y gerente, con conocimientos sólidos de dirección de empresas y que tiene la responsabilidad de planificar, organizar y realizar todas las actividades de control interno con la finalidad de alcanzar las metas institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entorno de control en el área de recursos humanos</li> <li>✓ Sistema de información y comunicación para la elaboración de planillas en el área de recursos humanos</li> <li>✓ Actividades de supervisión en el área de recursos humanos.</li> </ul>
<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>Y. Elaboración de Planillas</b></p>	<p>El proceso de registro de las planillas puede ser manual o electrónica. Este proceso a lo largo de la historia ha ido evolucionando, de ser manual a electrónica. A pesar de esto, aún se mantiene la elaboración de planillas manuales por su bajo costo y en algunos casos por desconocimiento de los sistemas electrónicos. Asimismo, las empresas no invierten en estos sistemas porque generan altos costos y la contratación de personal especializado en los nuevos sistemas.</p> <p>Además, a partir de los años 80 ha cambiado el proceso de planillas de pago por la importación de técnicas modernas del área de Recursos Humanos, que permitieron la migración de planillas manuales a planillas electrónicas.</p>	<p>El proceso de elaboración de planillas en la Empresa INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C. durante el año 2018 fue de manera manual, ocasionando demasiados errores de cálculos, produciendo malestar por parte de los empleados y obreros de la organización, debido a que la empresa tiene una desorganización respecto al proceso de planillas, ocasionándose demasiado tiempo en su generación, incongruencia de datos e igualdad de datos de los trabajadores. Todo esto es consecuencia del proceso de la elaboración de planillas manuales y la falta de documentos electrónicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promover la elaboración de planillas con un buen nivel de control interno.</li> <li>✓ Determinar la problemática en la calidad del proceso.</li> <li>✓ Tomar decisiones para disminuir el tiempo del proceso de la elaboración de planillas</li> </ul>

	<p>A todo esto, ¿En qué consiste el proceso de elaboración de planillas?</p> <p>La planilla es el documento que contiene la documentación de cada trabajador, especificando la forma de contrato, sueldo, bonificaciones y retenciones por cada trabajador por un período determinado; es decir, las remuneraciones y descuentos por cada empleado, pudiendo ser manuales o electrónicas. Anteriormente, la elaboración de planillas le correspondía al área de finanzas, y actualmente lo realiza el área de recursos humanos (Rivera, 2013, p.8)</p>	<p>Dicho malestar provoca que los empleados y obreros no trabajen con el mismo entusiasmo y vitalidad hacia las labores encomendadas, ya que se sienten afectados económicamente porque a mediano y largo plazo estas diferencias repercuten en el pago de sus beneficios sociales y en la recaudación de su fondo de pensiones.</p> <p>Este problema detectado puede provocar pérdidas económicas a la empresa y puede terminar en sanciones administrativas por parte de las entidades fiscalizadoras: Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL, y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT.</p>	
--	--	---	--



### Anexo 3: Instrumentos.

#### Encuesta



#### UNIVERSIDAD TELESUP

### EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018

Le agradeceré marcar con un aspa “X” en el recuadro que corresponde según su apreciación. Esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos SINCERIDAD en las respuestas.

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente:

1	NO	2	SI
---	----	---	----

Control Interno X	Escala de respuestas	
	NO	SI
1. Utiliza su empresa un medio o sistema de Control Interno para supervisar a sus trabajadores		
2. El control Interno de su empresa lo realiza a través de un sistema		
3. En su empresa se cumple con el Manual de Organización y Funciones (MOF)		
4. Tiene su empresa un organigrama por cada área		
Evaluación de riesgos X1	Escala de respuestas	
	NO	SI
5. El área de recursos humanos de su empresa ha identificado sus riesgos		
6. El área de recursos humanos esta preparado para responder a las contingencias en la elaboración de planillas		
7. La empresa tiene algún plan estratégico para administrar sus riesgos		
Actividades de control X2	Escala de respuestas	
	NO	SI
8. El personal que elabora las planillas en el área de recursos humanos espera la autorización del jefe antes de realizar sus operaciones		
9. El área de recursos humanos cuenta con una evaluación de desempeño mensual		
10. El área de recursos humanos de la empresa aplica políticas de control con verificaciones y conciliaciones		
Elaboración de planillas Y	Escala de respuestas	
	NO	SI
11. Utilizan un sistema de planillas en su empresa para controlar a su		

personal		
12. Tienen un personal capacitado para la elaboración de las Planillas		
13. En su empresa la elaboración de las planillas cuenta con un sistema de control		
14. Se cumple las normas laborales vigentes en su empresa, para la elaboración de las planillas de remuneraciones		
<b>Calidad del proceso Y1</b>	<b>Escala de respuestas</b>	
	<b>NO</b>	<b>SI</b>
15. El área de recursos humanos aplica procedimientos de control en la elaboración de planillas para disminuir errores		
16. En la empresa el personal que elabora las planillas asiste a capacitaciones frecuentes.		
17. La comunicación de normas vigentes al área de recursos humanos es clara, oportuna y eficaz		
<b>Tiempo del proceso Y2</b>	<b>Escala de respuestas</b>	
	<b>NO</b>	<b>SI</b>
18. Es adecuado el tiempo para la elaboración de las planillas en la empresa		
19. El área de recursos humanos realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de los tiempos en la elaboración de planillas.		
20. Los trabajadores del área de recursos humanos cumplen con los tiempos necesarios para la presentación de las planillas		

*Fuente: Elaboración propia*

## Anexo 4: Validación de Instrumentos

### ANEXO 4: INSTRUMENTO DE VERIFICACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE PROYECTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL INVESTIGADOR	ERIKA MARLENI ALTEZ VALDIVIA
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	<b>EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018</b>
ESCUELA PROFESIONAL	ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	ESCALA DE ESTIMACIÓN	OBSERVACIONES RECOMENDACIONES
1.1 Describe el objeto de estudio y su ubicación acompañando las evidencias y si fuera el caso las correspondientes fuentes que sustentan la existencia del fenómeno materia de investigación	1	
	1 2 3 4 5	
1.2. Define con precisión el problema, siendo de interés y formulación de preguntas de investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
1.3. Objetivos de la investigación. 1.3.1. Existe coherencia y pertinencia con los fundamentos y antecedentes. 1.3.2. Son viables y medibles. 1.3.3. Están claramente diferenciados los objetivos generales de los específicos. 1.3.4. Su formulación facilita la comprensión del alcance del trabajo de investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
1.4. Justificación de la investigación. 1.4.1. Se establece con claridad los alcances del problema de investigación. 1.4.2. Considera los aportes que se obtendrán de la investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>		
2.1. Antecedentes. 2.1.1. Enuncia los antecedentes internacionales y nacionales con precisión y fuentes confiables. 2.1.2. Considera en forma precisa,	1	

secuencial las bases teóricas de la investigación y guarda relación con las variables. 2.1.3. Enuncia el marco conceptual, coherente y sistematizado		
	1 2 3 4 5	
2.2. Hipótesis. 2.2.1. Define la hipótesis del trabajo o supuesto. 2.2.2. Existe relación entre estas y los objetivos.	1	
	1 2 3 4 5	
2.3. Variables. 2.3.1. Identifica y clasifica las variables de investigación. 2.3.2. Las variables guardan relación con el problema de investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
<b>3. METODOLOGÍA</b>		
3.1. Método - diseño. 3.1.1. Selecciona el método, tipo, nivel de investigación en forma apropiada. 3.1.2. El diseño de estudio es pertinente para la investigación, secuencial las bases teóricas de la investigación. 3.1.3. Se describe a la población de estudio. 3.1.4. Se establece el tamaño de la muestra y los criterios de selección.	1	
	1 2 3 4 5	
3.2. Técnicas, instrumentos y procesamiento de datos. 3.2.1. Detalla las técnicas a utilizar en la investigación. 3.2.2. Describe los instrumentos a emplear. 3.2.3. Anexa los instrumentos. 3.2.4. Explica las formas sistematizadas de las técnicas del procesamiento de datos de la investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
<b>4. RESULTADOS</b>		
4.1. Los resultados responden a los objetivos de la investigación 4.2. Los resultados son precisos y claros 4.3. Se encuentran estructurados en tablas, gráficos u otros	1	
	1 2 3 4 5	
<b>5. DISCUSIÓN</b>		

5.1. La redacción tiene sintaxis y orden lógico de expresión 5.2. En la discusión el autor utiliza los datos de los antecedentes considerados en el trabajo de investigación. 5.3. La discusión es pertinente de acuerdo a los resultados	1	
	1 2 3 4 5	
<b>6. CONCLUSIONES</b>		
6.1. Responde a los objetivos de la investigación 6.2. Es clara, precisa y pertinente	1	
	1 2 3 4 5	
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		
7.1. La bibliografía es actualizada y relevante. 7.2. Utiliza adecuadamente las normas de Vancouver en la redacción del proyecto de la investigación.	1	
	1 2 3 4 5	

**ESCALA DE CALIFICACIÓN:**

- 1 – 2: Sí Cumple.
- 3: Cumple Parcialmente.
- 4: No Cumple.
- 5: No Aplica (Según el tipo de estudio).

**Asesor de investigación**



Magíster Renato Josephe Bautista Rojas  
DNI 46341464

Fecha: Lima 22 de febrero del 2020

## SOLICITUD DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Señor:

Magíster Renato Josephe Bautista Rojas  
PRESENTE

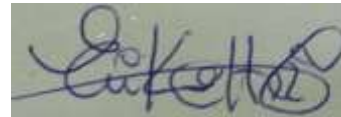
ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado **"EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018"**, para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



---

Bach. Erika Marleni Altez Valdivia  
FIRMA DNI: 42022336

## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TESIS: “EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018”**

Investigador: ERIKA MARLENI ALTEZ VALDIVIA

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a **“EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018”** que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------

## CUESTIONARIO

### TESIS: EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018

	<b>CONTROL INTERNO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
1	Utiliza su empresa un medio o sistema de Control Interno para supervisar a sus trabajadores						<b>X</b>
	SI						
	NO						
	<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
2	El control Interno de su empresa lo realiza a través de un sistema						<b>X</b>
	SI						
	NO						
	<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
3	En su empresa se cumple con el Manual de Organización y Funciones (MOF)						<b>X</b>
	SI						
	NO						
	<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
4	Tiene su empresa un organigrama por cada área						<b>X</b>
	SI						
	NO						
	<b>ÍNDICADOR: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
5	El área de recursos humanos de su empresa ha identificado sus riesgos						<b>X</b>
	SI						
	NO						
	<b>ÍNDICADOR: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
6	El área de recursos humanos esta preparado para responder a las contingencias en la elaboración de planillas						<b>X</b>
	SI						
	NO						
	<b>ÍNDICADOR: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
7	La empresa tiene algún plan estratégico para administrar sus riesgos						<b>X</b>
	SI						
	NO						
	<b>ÍNDICADOR: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
8	El personal que elabora las planillas en el área de recursos humanos espera la autorización del jefe antes de realizar sus operaciones						<b>X</b>
	SI						
	NO						
	<b>ÍNDICADOR: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						



9	El área de recursos humanos cuenta con una evaluación de desempeño mensual								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>								
10	El área de recursos humanos de la empresa aplica políticas de control con verificaciones y conciliaciones								X
	SI								
	NO								
	<b>ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>								
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>								
11	Utilizan un sistema de planillas en su empresa para controlar a su personal								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>								
12	Tienen un personal capacitado para la elaboración de las Planillas								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>								
13	En su empresa la elaboración de las planillas cuenta con un sistema de control								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>								
14	Se cumple las normas laborales vigentes en su empresa, para la elaboración de las planillas de remuneraciones								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: CALIDAD DEL PROCESO</b>								
15	El área de recursos humanos aplica procedimientos de control en la elaboración de planillas para disminuir errores								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: CALIDAD DEL PROCESO</b>								
16	En la empresa el personal que elabora las planillas asiste a capacitaciones frecuentes								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: CALIDAD DEL PROCESO</b>								
17	La comunicación de normas vigentes al área de recursos humanos es clara, oportuna y eficaz								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: TIEMPO DEL PROCESO</b>								

18	Es adecuado el tiempo para la elaboración de las planillas en la empresa						<b>X</b>
	SI						
	NO						
	<b>ÍNDICADOR: TIEMPO DEL PROCESO</b>						
19	El área de recursos humanos realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de los tiempos en la elaboración de planillas						<b>X</b>
	SI						
	NO						
	<b>ÍNDICADOR: TIEMPO DEL PROCESO</b>						
20	Los trabajadores del área de recursos humanos cumplen con los tiempos necesarios para la presentación de las planillas						<b>X</b>
	SI						
	NO						

**RECOMENDACIONES:**

.....

.....

.....

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres Apellidos: Renatto Josephe Bautista Rojas

DNI N°: 46341464 Teléfono/Celular: 986 645 099

Dirección Domiciliaria: Calle Los Claveles N° 240 Miramar – Ancón - Lima

Título Profesional: Economista

Grado Académico: Magister

Mención: Gestión de Políticas Publicas



---

Magíster Renatto Josephe Bautista Rojas  
DNI 46341464

Fecha: Lima 22 de febrero del 2020

**ANEXO 4: INSTRUMENTO DE VERIFICACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE PROYECTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

NOMBRE DEL INVESTIGADOR	ERIKA MARLENI ALTEZ VALDIVIA
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	<b>EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018</b>
ESCUELA PROFESIONAL	ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	ESCALA DE ESTIMACIÓN	OBSERVACIONES RECOMENDACIONES
1.1 Describe el objeto de estudio y su ubicación acompañando las evidencias y si fuera el caso las correspondientes fuentes que sustentan la existencia del fenómeno materia de investigación	1	
	1 2 3 4 5	
1.2. Define con precisión el problema, siendo de interés y formulación de preguntas de investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
1.3. Objetivos de la investigación. 1.3.1. Existe coherencia y pertinencia con los fundamentos y antecedentes. 1.3.2. Son viables y medibles. 1.3.3. Están claramente diferenciados los objetivos generales de los específicos. 1.3.4. Su formulación facilita la comprensión del alcance del trabajo de investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
1.4. Justificación de la investigación. 1.4.1. Se establece con claridad los alcances del problema de investigación. 1.4.2. Considera los aportes que se obtendrán de la investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>		
2.1. Antecedentes. 2.1.1. Enuncia los antecedentes internacionales y nacionales con precisión y fuentes confiables.	1	

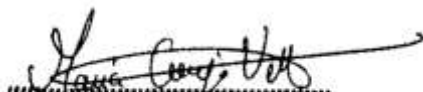
2.1.2. Considera en forma precisa, secuencial las bases teóricas de la investigación y guarda relación con las variables. 2.1.3. Enuncia el marco conceptual, coherente y sistematizado		
	1 2 3 4 5	
2.2. Hipótesis. 2.2.1. Define la hipótesis del trabajo o supuesto. 2.2.2. Existe relación entre estas y los objetivos.	1	
	1 2 3 4 5	
2.3. Variables. 2.3.1. Identifica y clasifica las variables de investigación. 2.3.2. Las variables guardan relación con el problema de investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
<b>3. METODOLOGÍA</b>		
3.1. Método - diseño. 3.1.1. Selecciona el método, tipo, nivel de investigación en forma apropiada. 3.1.2. El diseño de estudio es pertinente para la investigación, secuencial las bases teóricas de la investigación. 3.1.3. Se describe a la población de estudio. 3.1.4. Se establece el tamaño de la muestra y los criterios de selección.	1	
	1 2 3 4 5	
3.2. Técnicas, instrumentos y procesamiento de datos. 3.2.1. Detalla las técnicas a utilizar en la investigación. 3.2.2. Describe los instrumentos a emplear. 3.2.3. Anexa los instrumentos. 3.2.4. Explica las formas sistematizadas de las técnicas del procesamiento de datos de la investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
<b>4. RESULTADOS</b>		
4.1. Los resultados responden a los objetivos de la investigación 4.2. Los resultados son precisos y claros	1	

4.3. Se encuentran estructurados en tablas, gráficos u otros		
	1 2 3 4 5	
<b>5. DISCUSIÓN</b>		
5.1. La redacción tiene sintaxis y orden lógico de expresión 5.2. En la discusión el autor utiliza los datos de los antecedentes considerados en el trabajo de investigación. 5.3. La discusión es pertinente de acuerdo a los resultados	1	
	1 2 3 4 5	
<b>6. CONCLUSIONES</b>		
6.1. Responde a los objetivos de la investigación 6.2. Es clara, precisa y pertinente	1	
	1 2 3 4 5	
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		
7.1. La bibliografía es actualizada y relevante. 7.2. Utiliza adecuadamente las normas de Vancouver en la redacción del proyecto de la investigación.	1	
	1 2 3 4 5	

#### **ESCALA DE CALIFICACIÓN:**

- 1 – 2: Sí Cumple.
- 3: Cumple Parcialmente.
- 4: No Cumple.
- 5: No Aplica (Según el tipo de estudio).

#### **Asesor de investigación**



.....  
**María De Jesús Cornejo Vela**  
 CPC: 2917

\_\_\_\_\_  
 CPC N° 2917 María De Jesús Cornejo Vela  
 DNI 45023482

Fecha Lima: 22 de febrero del 2020

## SOLICITUD DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Señor:

Contador Público Colegiado María De Jesús Cornejo Vela  
PRESENTE

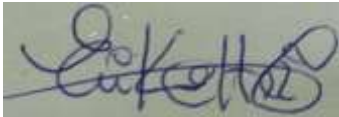
ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado **"EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018"**, para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



---

Bach. Erika Marleni Altez Valdivia  
FIRMA DNI: 42022336

## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TESIS: “EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018”**

Investigador: ERIKA MARLENI ALTEZ VALDIVIA

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a **“EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018”** que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------



## CUESTIONARIO

### TESIS: EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018

<b>CONTROL INTERNO</b>		1	2	3	4	5
<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
1	Utiliza su empresa un medio o sistema de Control Interno para supervisar a sus trabajadores					X
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
2	El control Interno de su empresa lo realiza a través de un sistema					X
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
3	En su empresa se cumple con el Manual de Organización y Funciones (MOF)					X
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
4	Tiene su empresa un organigrama por cada área					X
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
5	El área de recursos humanos de su empresa ha identificado sus riesgos					X
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
6	El área de recursos humanos esta preparado para responder a las contingencias en la elaboración de planillas					X
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
7	La empresa tiene algún plan estratégico para administrar sus riesgos					X
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
8	El personal que elabora las planillas en el área de recursos humanos espera la autorización del jefe antes de realizar sus operaciones					X
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						

9	El área de recursos humanos cuenta con una evaluación de desempeño mensual									X
	SI									
	NO									
	<b>INDICADOR: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>									
10	El área de recursos humanos de la empresa aplica políticas de control con verificaciones y conciliaciones									X
	SI									
	NO									
	<b>ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>									
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>									
11	Utilizan un sistema de planillas en su empresa para controlar a su personal									X
	SI									
	NO									
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>									
12	Tienen un personal capacitado para la elaboración de las Planillas									X
	SI									
	NO									
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>									
13	En su empresa la elaboración de las planillas cuenta con un sistema de control									X
	SI									
	NO									
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>									
14	Se cumple las normas laborales vigentes en su empresa, para la elaboración de las planillas de remuneraciones									X
	SI									
	NO									
	<b>INDICADOR: CALIDAD DEL PROCESO</b>									
15	El área de recursos humanos aplica procedimientos de control en la elaboración de planillas para disminuir errores									X
	SI									
	NO									
	<b>INDICADOR: CALIDAD DEL PROCESO</b>									
16	En la empresa el personal que elabora las planillas asiste a capacitaciones frecuentes									X
	SI									
	NO									
	<b>INDICADOR: CALIDAD DEL PROCESO</b>									
17	La comunicación de normas vigentes al área de recursos humanos es clara, oportuna y eficaz									X
	SI									
	NO									
	<b>INDICADOR: TIEMPO DEL PROCESO</b>									

18	Es adecuado el tiempo para la elaboración de las planillas en la empresa							<b>X</b>
	SI							
	NO							
	<b>ÍNDICADOR: TIEMPO DEL PROCESO</b>							
19	El área de recursos humanos realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de los tiempos en la elaboración de planillas							<b>X</b>
	SI							
	NO							
	<b>ÍNDICADOR: TIEMPO DEL PROCESO</b>							
20	Los trabajadores del área de recursos humanos cumplen con los tiempos necesarios para la presentación de las planillas							<b>X</b>
	SI							
	NO							

**RECOMENDACIONES:**

.....

.....

.....

.....

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres Apellidos: María De Jesús Cornejo Vela

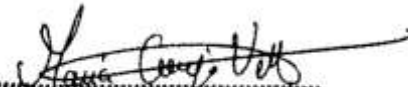
DNI N°: 45023482 Teléfono/Celular: 980 647 691

Dirección Domiciliaria: Calle Melchorita N° 192 - Comas - Lima

Título Profesional: Contador Público

Grado Académico: Contador Público

Mención: Contador Público Colegiado N°2917



.....  
María De Jesús Cornejo Vela  
CPC: 2917

---

CPC N° 2917 María De Jesús Cornejo Vela  
DNI 45023482

Lima, 22 de febrero del 2020

**Validación de Instrumentos**

**ANEXO 4: INSTRUMENTO DE VERIFICACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE PROYECTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

NOMBRE DEL INVESTIGADOR	ERIKA MARLENI ALTEZ VALDIVIA
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	<b>EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018</b>
ESCUELA PROFESIONAL	ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	ESCALA DE ESTIMACIÓN	OBSERVACIONES RECOMENDACIONES
1.1 Describe el objeto de estudio y su ubicación acompañando las evidencias y si fuera el caso las correspondientes fuentes que sustentan la existencia del fenómeno materia de investigación	1	
	1 2 3 4 5	
1.2. Define con precisión el problema, siendo de interés y formulación de preguntas de investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
1.3. Objetivos de la investigación. 1.3.1. Existe coherencia y pertinencia con los fundamentos y antecedentes. 1.3.2. Son viables y medibles. 1.3.3. Están claramente diferenciados los objetivos generales de los específicos. 1.3.4. Su formulación facilita la comprensión del alcance del trabajo de investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
1.4. Justificación de la investigación. 1.4.1. Se establece con claridad los alcances del problema de investigación. 1.4.2. Considera los aportes que se obtendrán de la investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>		
2.1. Antecedentes. 2.1.1. Enuncia los antecedentes internacionales y nacionales con precisión y fuentes confiables. 2.1.2. Considera en forma precisa,	1	

secuencial las bases teóricas de la investigación y guarda relación con las variables. 2.1.3. Enuncia el marco conceptual, coherente y sistematizado		
	1 2 3 4 5	
2.2. Hipótesis. 2.2.1. Define la hipótesis del trabajo o supuesto. 2.2.2. Existe relación entre estas y los objetivos.	1	
	1 2 3 4 5	
2.3. Variables. 2.3.1. Identifica y clasifica las variables de investigación. 2.3.2. Las variables guardan relación con el problema de investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
<b>3. METODOLOGÍA</b>		
3.1. Método - diseño. 3.1.1. Selecciona el método, tipo, nivel de investigación en forma apropiada. 3.1.2. El diseño de estudio es pertinente para la investigación, secuencial las bases teóricas de la investigación. 3.1.3. Se describe a la población de estudio. 3.1.4. Se establece el tamaño de la muestra y los criterios de selección.	1	
	1 2 3 4 5	
3.2. Técnicas, instrumentos y procesamiento de datos. 3.2.1. Detalla las técnicas a utilizar en la investigación. 3.2.2. Describe los instrumentos a emplear. 3.2.3. Anexa los instrumentos. 3.2.4. Explica las formas sistematizadas de las técnicas del procesamiento de datos de la investigación.	1	
	1 2 3 4 5	
<b>4. RESULTADOS</b>		
4.1. Los resultados responden a los objetivos de la investigación 4.2. Los resultados son precisos y claros 4.3. Se encuentran estructurados en tablas, gráficos u otros	1	

	1	2	3	4	5
<b>5. DISCUSIÓN</b>					
5.1. La redacción tiene sintaxis y orden lógico de expresión 5.2. En la discusión el autor utiliza los datos de los antecedentes considerados en el trabajo de investigación. 5.3. La discusión es pertinente de acuerdo a los resultados			1		
	1	2	3	4	5
<b>6. CONCLUSIONES</b>					
6.1. Responde a los objetivos de la investigación 6.2. Es clara, precisa y pertinente			1		
	1	2	3	4	5
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>					
7.1. La bibliografía es actualizada y relevante. 7.2. Utiliza adecuadamente las normas de Vancouver en la redacción del proyecto de la investigación.			1		
	1	2	3	4	5

### ESCALA DE CALIFICACIÓN:

- 1 – 2: Sí Cumple.
- 3: Cumple Parcialmente.
- 4: No Cumple.
- 5: No Aplica (Según el tipo de estudio).

### Asesor de investigación



Ana Mercedes Macalupu De la Cruz  
CONTADOR  
CPC. 40951

CPC N° 40951 Ana Mercedes Macalupu De la Cruz  
DNI 08487357

Fecha Lima: 22 de febrero del 2020

## SOLICITUD DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Señor:

Contador Público Colegiado Ana Mercedes Macalupu De la Cruz

PRESENTE

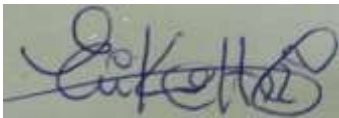
ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado **"EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018"**, para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



---

Bach. Erika Marleni Altez Valdivia  
FIRMA DNI: 42022336



## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: “EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.,

Investigador: ERIKA MARLENI ALTEZ VALDIVIA

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de encuestas respecto a “**EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018**” que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación<sup>1</sup>

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5=Muy bueno
-------------------	---------------	------------	---------	-------------

## CUESTIONARIO

### TESIS: EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EN LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS ARGUELLES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., DURANTE EL AÑO 2018

<b>CONTROL INTERNO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
1	Utiliza su empresa un medio o sistema de Control Interno para supervisar a sus trabajadores					<b>X</b>
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
2	El control Interno de su empresa lo realiza a través de un sistema					<b>X</b>
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
3	En su empresa se cumple con el Manual de Organización y Funciones (MOF)					<b>X</b>
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: CONTROL INTERNO</b>						
4	Tiene su empresa un organigrama por cada área					<b>X</b>
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
5	El área de recursos humanos de su empresa ha identificado sus riesgos					<b>X</b>
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
6	El área de recursos humanos esta preparado para responder a las contingencias en la elaboración de planillas					<b>X</b>
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
7	La empresa tiene algún plan estratégico para administrar sus riesgos					<b>X</b>
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
8	El personal que elabora las planillas en el área de recursos humanos espera la autorización del jefe antes de realizar sus operaciones					<b>X</b>
	SI					
	NO					
<b>ÍNDICADOR: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						

9	El área de recursos humanos cuenta con una evaluación de desempeño mensual								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>								
10	El área de recursos humanos de la empresa aplica políticas de control con verificaciones y conciliaciones								X
	SI								
	NO								
	<b>ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>								
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>								
11	Utilizan un sistema de planillas en su empresa para controlar a su personal								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>								
12	Tienen un personal capacitado para la elaboración de las Planillas								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>								
13	En su empresa la elaboración de las planillas cuenta con un sistema de control								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: ELABORACIÓN DE PLANILLAS</b>								
14	Se cumple las normas laborales vigentes en su empresa, para la elaboración de las planillas de remuneraciones								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: CALIDAD DEL PROCESO</b>								
15	El área de recursos humanos aplica procedimientos de control en la elaboración de planillas para disminuir errores								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: CALIDAD DEL PROCESO</b>								
16	En la empresa el personal que elabora las planillas asiste a capacitaciones frecuentes								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: CALIDAD DEL PROCESO</b>								
17	La comunicación de normas vigentes al área de recursos humanos es clara, oportuna y eficaz								X
	SI								
	NO								
	<b>INDICADOR: TIEMPO DEL PROCESO</b>								

18	Es adecuado el tiempo para la elaboración de las planillas en la empresa							<b>X</b>
	SI							
	NO							
	<b>ÍNDICADOR: TIEMPO DEL PROCESO</b>							
19	El área de recursos humanos realiza actividades de seguimiento para el cumplimiento de los tiempos en la elaboración de planillas							<b>X</b>
	SI							
	NO							
	<b>ÍNDICADOR: TIEMPO DEL PROCESO</b>							
20	Los trabajadores del área de recursos humanos cumplen con los tiempos necesarios para la presentación de las planillas							<b>X</b>
	SI							
	NO							

**RECOMENDACIONES:**

.....  
.....  
.....  
.....

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres Apellidos: Ana Mercedes Macalupu De la Cruz

DNI N°: 08487357 Teléfono/Celular: 993 081 899

Dirección Domiciliaria: Jr. Camana 756 San Martín de Porres - Lima

Título Profesional: Contador Público

Grado Académico: Contador Público

Mención: Contador Público Colegiado N° 40951



Ana Mercedes Macalupu De La Cruz  
CONTADOR  
CPC. 40951

---

CPC N° 40951 Ana Mercedes Macalupu De la Cruz  
DNI 08487357

Lima, 22 de febrero del 2020

## Anexo 5: Matriz de Datos

Ca nt	Control interno				Ev. de Riesgos			Act. de control			Elaboración de Planillas				C. del proceso			Tiempo del proces		
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1
4	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
5	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1
6	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
7	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
12	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1
13	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
14	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
15	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1
23	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
28	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
29	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
31	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
32	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
33	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
36	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2

37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
41	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
43	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2
46	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
49	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
50	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
51	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
54	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
56	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
58	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
60	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
63	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
65	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
66	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
69	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1
70	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
71	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
72	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
73	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
76	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

<b>78</b>	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>79</b>	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
<b>80</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>81</b>	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
<b>82</b>	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
<b>83</b>	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>84</b>	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
<b>85</b>	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
<b>86</b>	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1
<b>87</b>	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
<b>88</b>	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>89</b>	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
<b>90</b>	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
<b>91</b>	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1



## **Anexo 6: Propuesta de valor**

PROBLEMA IDENTIFICADO: LA ELABORACIÓN DE PLANILLAS

PROPUESTA DE VALOR: EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

### **GENERACIÓN DE VALOR:**

El control interno en la empresa es un instrumento generador de valor agregado porque fiscaliza, inspecciona y comprueba mediante un control de calidad, empleando dominio sobre las cosas. Entre sus funciones comprende el diagnóstico y pronóstico de los objetivos organizacionales planteados, así como los beneficios a los que tienen derecho los trabajadores de la empresa.

El control interno del área de recursos humanos contribuye a un proceso de organización y de gestión de manera coordinada en el área, que es ejecutado por el personal, con el objetivo de proteger y custodiar el patrimonio y los activos de la empresa; promoviendo la transparencia en sus operaciones. Estas acciones generan un valor agregado para la empresa, porque esta eficiencia en sus acciones son una carta de presentación ante las entidades fiscalizadoras como SUNAFIL y SUNAT.

La implementación de un sistema de elaboración de planillas en el área de recursos humanos, permitiría una gestión eficiente en el área, evitando errores que puedan ocasionar multas por parte de las autoridades fiscalizadoras y llevando un mejor control de todas las planillas y de todos los tipos de trabajadores. Permitiendo elaborar la planilla de manera rápida y sencilla, con todos los ingresos y los descuentos, tanto de ley como otros descuentos.

La implementación de un sistema de elaboración de planillas en el área de recursos humanos, solucionará los siguientes problemas: En cuanto a las vacaciones, ingresar anualmente en el mes correspondiente de vacaciones para cada trabajador. En cuanto a las pensiones; poder ingresar las AFP's con su porcentaje de comisión, aportes y tasas. En cuanto a los descuentos; los que no son de carácter de ley sino otro tipo de descuentos como son préstamos; son las principales funcionalidades de la implementación de un sistema de elaboración de planillas.