

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**Implementación del control interno y la administración  
de la gestión de recursos humanos de los colaboradores  
de la Empresa de Transportes de Turismo Ramón,  
Huancayo 2020**

Darwin Eleuterio Astuvilca Arzapalo

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Administración

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos

### **DEDICATORIA**

Va dedicado este trabajo de investigación a mis padres, Demetrio y María por apoyarme incondicionalmente en mi formación profesional.

Darwin Astuvilca Arzapalo

## **Agradecimientos**

### **A mis Padres**

Demetrio Astuvilca Yachachin y Maria Arzapalo Narváez por su apoyo constante y permanente para obtener mis logros profesionales.

### **A mi Asesor**

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos, por el apoyo y ser guía para el avance de los objetivos universitarios.

### **A mi Universidad**

A la Universidad Continental por brindarme un espacio de formación y transformación personal y profesional.

### **A la empresa de transportes Ramón**

Por la oportunidad laboral y brindarme el espacio de desarrollo profesional para el cumplimiento y mejora en los procesos de trabajo.

El autor.



## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	4
Índice de Contenidos .....	ii
Índice de tablas .....	v
Índice de Figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	ix
<b>Capítulo I:</b> .....	11
Planteamiento del Estudio .....	11
1.1. Delimitación de la investigación .....	11
1.1.1. Territorial.....	11
1.1.2. Temporal.....	11
1.1.3. Conceptual .....	12
1.2. Planteamiento del Problema .....	12
1.3. Formulación del problema.....	15
1.3.1. Problema general .....	15
1.3.2. Problemas específicos.....	15
1.4. Objetivos de la investigación. ....	15
1.4.1. Objetivo general.....	15
1.4.2. Objetivos específicos .....	15

1.5. Justificación de la investigación.....	16
1.5.1. Justificación teórica .....	16
1.5.2. Justificación práctica .....	16
<b>Capítulo II:</b> .....	17
Marco Teórico .....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. Artículos científicos.....	17
2.1.2. Tesis internacionales y nacionales.....	23
2.2. Bases Teóricas .....	27
2.2.1. Cumplimiento del control interno.....	27
2.2.1.1. Fundamentos del sistema de control interno. ....	27
2.2.1.2. Cumplimiento. ....	38
2.2.1.3. Efectividad y Eficacia.....	41
2.2.2. Administración de gestión de los recursos humanos.....	45
2.2.1.1. Gestión de Recursos humanos.....	45
2.2.1.3. Motivación.....	48
2.2.1.4. Conocimiento. ....	50
2.2.3. Otras Teorías complementarias .....	53
2.3. Conceptos de términos básicos.....	54
<b>Capítulo III:</b> .....	56
Hipótesis y Variables.....	56
3.1. Hipótesis.....	56
3.1.1. Hipótesis general .....	56
3.1.2. Hipótesis específicas.....	56
3.2. Identificación de las variables .....	57

3.3. Operacionalización de las variables .....	57
<b>Capítulo IV:</b> .....	53
Metodología.....	53
<b>Capítulo V:</b> .....	59
Resultados.....	59
5.1. Descripción de trabajo de campo.....	59
5.3. Contrastación de Resultados.....	78
5.4. Discusión de Resultados.....	85
Referencias .....	90

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables de implementación del control interno y gestión de recursos humanos.....	50
Tabla 2 confiabilidad de la variable1.....	58
Tabla 3 confiabilidad de la variable2 .....	58
Tabla 4 resultados general del análisis sociodemográfico.....	61
Tabla 5 resultado respecto a la dimensión cumplimiento.....	62
Tabla 6 resultado respecto a la dimensión efectividad y eficacia.....	66
Tabla 7 resultado respecto a la dimensión de la motivación .....	69
Tabla 8 resultado respecto a la dimensión del conocimiento .....	73
Tabla 9 resultado de la variable 1 .....	77
Tabla 10 resultado de la variable 2.....	77
Tabla 11 prueba de normalidad variable 1 y variable 2 .....	78
Tabla 12 Resultados de correlación Rho Spearman.....	79
Tabla 13 prueba de normalidad de la motivación.....	80
Tabla 14 resultado de correlación Rho Spearman.....	81
Tabla 15 Prueba de normalidad de conocimiento .....	83
Tabla 16 resultado de correlación Rho Spearman.....	83

## Índice de Figuras

Figura 1. Los cinco componentes del control interno .....	13
Figura 2. Plazos permanentes .....	14
Figura 3. Resultado descriptivo de la pregunta 01. ....	63
Figura 4. Resultado descriptivo de la pregunta 02 .....	64
Figura 5. Resultado descriptivo de la pregunta 06. ....	65
Figura 6. Resultado descriptivo de la pregunta 07 .....	66
Figura 7. Resultado descriptivo de la pregunta 08. ....	67
Figura 8. Resultado descriptivo de la pregunta 09 .....	68
Figura 9. Resultado descriptivo de la pregunta 10 .....	69
Figura 10. Resultado descriptivo de la pregunta 11 .....	70
Figura 11. Resultado descriptivo de la pregunta 12 .....	71
Figura 12. Resultado descriptivo de la pregunta 13 .....	71
Figura 13. Resultado descriptivo de la pregunta 14 .....	72
Figura 14. Resultado descriptivo de la pregunta 15 .....	73
Figura 15. Resultado descriptivo de la pregunta 16 .....	74
Figura 16. Resultado descriptivo de la pregunta 17 .....	75
Figura 17. Resultado descriptivo de la pregunta 18 .....	76
Figura 18. Resultado descriptivo de la pregunta 19 .....	77

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la existencia de correlación entre el control interno y la gestión administrativa bajo la percepción de los trabajadores de la empresa transportes Ramón. Se aplicó una metodología inductivo-deductivo con enfoque cuantitativo y tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, a una muestra de 35 trabajadores, mediante un cuestionario de 19 ítems distribuidos en dos dimensiones (motivación y conocimiento), con valores de alfa de Cronbach de confiabilidad de .700 y .635 y validación de juicio de expertos.

Los resultados de correlación rho de Sperman respecto al control interno y la gestión administrativa de la gestión de recursos humanos, muestran una correlación directa de nivel moderado ( $Rho=.461$ ), así mismo la relación entre el control interno y la gestión administrativa evidencia una correlación directa de nivel alto ( $Rho=.513$ ), y la relación entre el control interno y la gestión administrativa muestra una correlación directa nivel alto ( $Rho=.386$ ). Se concluyó que a mayor control interno se tendrá una mejor gestión administrativa de los recursos humanos de los colaboradores de la empresa de transportes Ramón.

**Palabras clave:** control interno, gestión recursos humanos, motivación, conocimiento, control administrativo, organización.

### **Abstract**

The purpose of this investigation was to determine the existence of a correlation between internal control and administrative management under the perception of the workers of the Ramón transport company. An inductive-deductive methodology with a quantitative approach and descriptive correlational type and non-experimental design was applied to a sample of 35 workers, using a 19-item questionnaire distributed in two dimensions (motivation and knowledge), with Cronbach's alpha values of reliability of .700 and .635 and validation of expert judgment.

The Spearman rho correlation results regarding internal control and administrative management of human resources management show a direct correlation of moderate level (Rho = .461), likewise the relationship between internal control and administrative management shows a high level direct correlation (Rho = .513), and the relationship between internal control and administrative management shows a high level direct correlation (Rho = .386). It was concluded that the greater the internal control, the better the administrative management of the human resources of the employees of the Ramón transport company.

**Key words:** internal control, human resources management, motivation, knowledge, administrative control, organization.

## **Introducción**

La problemática identificada en la empresa Ramón, no existe un adecuado control en las diferentes áreas de la empresa, ya que los recursos humanos se convierten en potenciador de las nuevas competencias y armonía entre tanta diversidad y competitividad, el papel clave por el cual los profesionales de recursos humanos pueden agregar valor a la empresa, es administrar el cambio, la transformación implica cambios fundamentales en la empresa, los recursos humanos se convierten en guardianes de la cultura de la empresa.

La gestión de los recursos humanos, intenta mantener a los colaboradores de la empresa que se encuentren motivados, que involucre un adecuado clima laboral y programas de crecimiento profesional para nuestros colaboradores de la empresa, mediante gratificaciones, compensaciones, que garantizan el éxito de la empresa por parte de todos los colaboradores, implica generar estrategias para el personal y así conseguir el crecimiento de la empresa.

Según Cooper and Lybrand (2002). El control interno es un conjunto de reglas, procesos y estructuras organizadas e integradas en toda la organización, cuyo objetivo es hacer que la gestión sea más efectiva. Las empresas peruanas las aplican a las empresas cuando implementan medidas de control. Ayudan a proporcionar mejores resultados en términos de gestión y desarrollo, así como una gestión efectiva y efectiva para lograr las metas y objetivos del plan.

Así mismo el capítulo II, expone el marco referencial como los antecedentes en tres niveles: local, nacional e internacional, así como las bases teóricas, el marco conceptual y la definición de términos básicos. En tanto el capítulo III, se describe la hipótesis y variables, la identificación de variables como también la Operacionalización de variables. Así también capítulo IV, describe la metodología, tipo de investigación,

nivel de investigación, la muestra del estudio es de 35 colaboradores que laboran en la empresa, se optó por un censo para la selección de la muestra, para la recolección de datos se empleó un cuestionario con escala de Likert. En el capítulo V, se da a conocer los resultados obtenidos y la discusión de resultados como también la contrastación de los resultados, los resultados permitieron que la hipótesis de la investigación planteada, se fundamenta que la administración de la gestión en los recursos humanos, como la motivación y el conocimiento están en relación con la implementación del control interno de la empresa, finalmente en la última parte del trabajo de investigación se presenta la conclusiones y recomendaciones.

**El autor.**

## **Capítulo I:**

### **Planteamiento del Estudio**

#### **1.1. Delimitación de la investigación**

##### **1.1.1. Territorial**

La ejecución del presente trabajo de investigación tuvo lugar en la macro región centro en Perú, específicamente en las empresas de transporte Ramón E.I.R.L. ubicado en el Distrito, El tambo, Provincia Huancayo, Junín y Huancavelica.

La empresa peruana constituida en el año 2015 se dedica al alquiler y transporte entre otros servicios.

##### **1.1.2. Temporal**

La presente investigación se realizó durante los meses comprendidos entre marzo a julio del presente año 2020.

### **1.1.3. Conceptual**

El trabajo de investigación se encuentra enmarcada por los términos conceptuales de implementación del cumplimiento en el control interno que tiene las empresas y la gestión de recursos humanos de los colaboradores.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

Según Cooper and Lybrand (2002). El C.I, es un conjunto de reglas, procesos y estructuras organizadas e integradas en toda la organización, cuyo objetivo es hacer que la gestión sea más efectiva. Las empresas peruanas las aplican a las empresas cuando implementan medidas de control. Ayudan a proporcionar mejores resultados en términos de gestión y desarrollo, así como una gestión efectiva y efectiva para lograr las metas y objetivos del plan.

El control interno global es bien conocido en el contexto de las operaciones organizacionales. Es un proceso de establecer un estilo de gestión que debe usarse para administrar la organización para que pueda detectar los inconvenientes que puedan surgir en el proceso organizacional y convertirse en una decisión de ayuda interna Para garantizar el pleno cumplimiento de los objetivos establecidos originalmente, (Navarro y Ramos, 2016).

El C.I. cuenta de cinco aspectos unidos, que se originaron en la administración de la organización, Además de integrarse en el proceso administrativo, también incluye el entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo o vigilancia; estos también pueden verse como un conjunto de estándares para medidas de control

interno que ayudan a determinar su efectividad y eficiencia (Aguilar y Cabrale, 2010).

## COMPONENTE 5: ENTORNO DE CONTROL

INDICADORES DEL ENTORNO DE CONTROL				
INDICADOR	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	DIRECTORIO / COMITÉ DE AUDITORÍA	COMPROMISO CON LA COMPETENCIA	FACTORES QUE CONTRIBUYEN
<b>FACTORES QUE CONTRIBUYEN</b>	1. CÓDIGO DE CONDUCTA 2. CAPACITACIÓN SOBRE ÉTICA 3. POLÍTICAS QUE HAGAN HINCAPIÉ EN LAS NORMAS ÉTICAS 4. INICIO OPORTUNO DE ACCIONES LEGALES CONTRA LOS QUE VIOLAN EL CÓDIGO 5. PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN (POR EJEMPLO, VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS) 6. OTROS	1. DIRECTORIO Y COMITÉ INTEGRADO POR PERSONAS INDEPENDIENTES Y COMPETENTES 2. PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LAS PRINCIPALES DECISIONES DE LA GERENCIA 3. SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA GERENCIA	1. PROCEDIMIENTOS EFICACES DE CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR PARTE DE RRHH 2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEFINIDAS CLARAMENTE (POR EJEMPLO, DESCRIPCIONES DE LOS PUESTOS / MATRIZ DE CAPACIDADES, ETC.) 3. CAPACITACIÓN	1. FILOSOFÍA Y ESTILO OPERATIVO DE LA GERENCIA. 2. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RRHH. 3. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN. 4. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES.

Figura 1. Los cinco componentes del control interno (Pedro Solórzano, 2007).

En la figura 1 Se observan los cinco componentes principales del control interno de la organización, lo que significa que cada componente debe tener la misma función, y puede haber alguna compensación entre los diferentes componentes.

Según Contraloría del Perú 2019, en el ámbito nacional las entidades de poner el S.C.I. se clasifican según los niveles de gobierno y población, poder estatal, departamentos gubernamentales, instituciones constitucionales autónomas, compañías cotizadas y sus entidades afiliadas y ejecutivas.

Según contraloría del Perú 2019, en el ámbito regional está la sede central de los gobiernos regionales, así como en ámbito local están las municipalidades metropolitanas, municipalidades provinciales y sus municipalidades distritales, así como sus entidades adscritas.

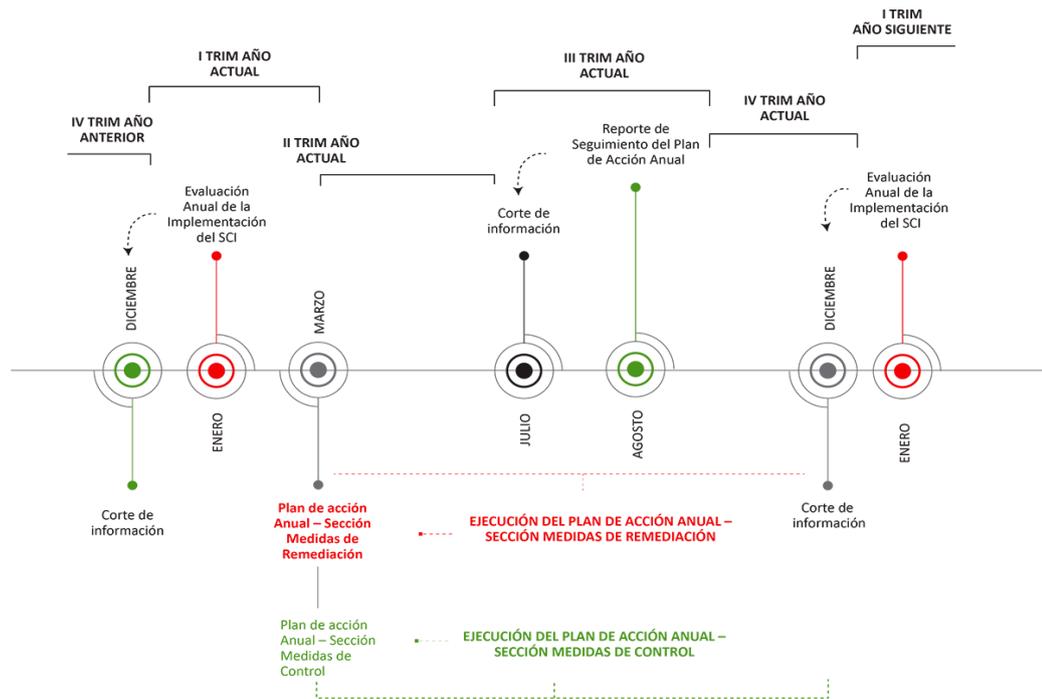


Figura 2. Plazos permanentes, CONTRALORIA 2020.

En la figura 2, se observan el proceso para la desarrollo del S.C.I. en nuestro país en toda las empresas, Esta es una serie de acciones, actividades, planes, políticas, estándares, registros, organizaciones, procedimientos y métodos que contribuyen a los objetivos de la organización y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente

En la empresa según la última evaluación realizada a los 35 colaboradores realizado en noviembre del 2019, se tuvo resultados que el 50% desconocían los procesos de control interno y de igual manera la insatisfacción del recurso humano, para lo cual se realizara en el conocimiento, cumplimiento, efectividad y eficacia, motivación, conocimiento, los cuales se implementando en la empresa control interno y gestión de recursos humanos.

### **1.3. Formulación del problema.**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo la implementación del control interno mejora la administración de la gestión de recursos humanos en los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo la implementación del control interno influye y mejora la motivación de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020?
- b) ¿Cómo la implementación del control interno influye y mejora el conocimiento de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020?

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

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

Determinar de qué manera la implementación del control interno mejora la administración de gestión de recursos humanos en los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Precisar la influencia del control interno a la mejora de la motivación en los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020.
- b) Precisar la influencia del control interno a la mejora del conocimiento de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Para llevar a cabo este estudio se empleara teorías básicas sobre Control Interno y gestión de recursos humanos, que nos proporcionará la posibilidad de describir la relación de existencia entre las variables Sistema de Control Interno y gestión de recursos humanos, teniendo en las entidades un problema de conocimiento y practica de los colaboradores para lo cual tendremos que estar comprobando si la hipótesis de estudio es válida, aplicando el método estadístico adecuado del conocimiento científico.

### **1.5.2. Justificación práctica**

La investigación servirá para mejorar el control interno de los colaboradores de la empresa Ramón E.I.R.L. para mejorar y tener un uso correcto de sus conocimientos para mejorar la empresa y esto pretenderá describir la relación existente entre los componentes que determinan innovación disruptiva de empresas exportadoras en la gran región central del Perú y de esta forma ayudar a otras organizaciones de diferentes sectores a alcanzar el éxito y la diferenciación de la competencia mediante la aplicación de innovación disruptiva, puesto que los resultados obtenidos ayudarán a decidir qué medidas deberán adoptar los empresarios para obtener modelos de negocios disruptivos.

## **Capítulo II:**

### **Marco Teórico**

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

##### **2.1.1. Artículos científicos**

- A. Robledo, K., Aratama, T., Lopez, A. (2019). En el artículo titulado “El storytelling como herramienta de comunicación interna: una propuesta de modelo de gestión”. *Revista: Cuadernos de Gestión*, Vol. 20(1), 137-154. tiene como objetivo otorgarle al trabajador un papel significativo dentro de la historia corporativa. La estructura planteada es aplicada al caso EMC2, empresa que también es considerada por el DiversityInc en el top 50 de las compañías caracterizadas por la diversidad. Como aporte a la construcción de la historia empresarial se han identificado los distintos elementos que la componen y que harán de ella una óptima herramienta para vincular al trabajador en un proyecto propio y que inspira. La metodología presente artículo toma las reflexiones teóricas de los últimos diez años acerca de las potencialidades del storytelling como herramienta de comunicación y de

las tendencias en la comunicación interna que ponen a la persona como eje de la empresa, con el propósito de destacar el valor que puede tener el contar historias para el público interno, en especial para revalorar la función de los trabajadores como pieza clave que requiere también formar parte de la historia general que la empresa cuenta a sus públicos. Luego de este marco teórico, se ha elaborado un modelo amplio de gestión de comunicación interna mediante el empleo del storytelling. Este modelo puede servir a diferentes empresas para construir una historia que conecte con sus trabajadores. Los resultados es partir del análisis efectuado en el caso se comentarán algunos aspectos clave en relación a la estructura de gestión del storytelling corporativo planteada. Considerando los cinco elementos estudiados, gracias a la experiencia EMC2 reafirmamos la idea de que es factible y beneficioso el construir una historia que involucre a los trabajadores como protagonistas y les haga vivir la experiencia de superar el conflicto como un reto personal y grupal, en el que su aporte es clave.

Conclusión Un punto relevante en esta investigación, que surgió del análisis del caso y que puede abrir una línea de debate, es la cuestión acerca de si es necesario encasillar o limitar la creatividad particular de cada empresa en una forma determinada de contar una historia corporativa. En ese sentido fue que el diseño del modelo de gestión del storytelling corporativo tomó mayor fuerza, pues la construcción de la historia empieza mucho antes de su puesta en forma. Es en esta concepción del storytelling corporativo que se torna necesario trabajar los cinco elementos básicos, con el claro y fundamental objetivo de dar orden y claridad al mensaje empresarial. Cada empresa puede contar su historia a su manera, y logrará

su propósito si no descuida, en su origen, tener claro cuáles son su mensaje, conflicto, personajes, trama y tono.

- B. Gil Ángel B. (2019). En su artículo titulado, “No podemos decir que las personas son estratégicas si no tenemos una política clara de recursos Humanos”. *Revista: Capital Humano, Issue 342, p70-72*. El objetivo es la tarea de ser pionera en cuestiones como las consecuencias de la contratación pública estratégica, la tecnificación y digitalización de los entornos laborales o la renovación generacional necesaria de la función pública y todo ello desde una perspectiva colaborativa e incluso pedagógica. “Queremos generar un espacio común que permita a aquellos que asumen la responsabilidad de gestionar personas en las administraciones locales conocerse entre sí y encontrar un ámbito donde compartir experiencias e ideas, y reconocernos y ser reconocidos como actores necesarios en los procesos de definición de las políticas públicas y en su implantación, poniendo en valor nuestro papel diferenciado y específico en la gestión municipal”. La metodología el desarrollo normativo de algunas previsiones del EBEP ha paralizado muchos de sus potenciales, como la figura del directivo público, la evaluación del desempeño o la carrera horizontal de los empleados públicos, instrumentos que podrían ayudar a una mejor gestión de las personas y sus talentos. A esta barrera puede añadirse la diversidad de tipos de personal con normativa reguladora distinta y jurisdicciones judiciales distintas con criterios y visiones propias, que sin embargo, deben gestionarse de forma que el resultado sea coherente para toda la organización. Deberíamos avanzar en crear una verdadera figura de empleado público que permita superar esta.

El debate público sobre los recursos humanos en las administraciones públicas se ha construido en los últimos años sobre la dialéctica recorte para ahorro de gasto público y recuperación de esos recortes. Falta una reflexión real sobre la eficiencia y calidad de nuestra administración que supere esta dialéctica. En conclusión Queremos impulsar un proceso de reflexión sobre lo que significa la gestión de personas en las administraciones locales y del papel que para ello suponen los técnicos y responsables de recursos humanos. La existencia de una asociación hace que esos actores tengan un referente.

- C. García, V., Meneses, M., Velázquez, W., Orantes, A., Ramírez, A. (2018). En el artículo titulado “Importancia del control interno en las empresas de Chilpancingo”, *Revista: Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*. Vol. 10(8), 13-18. el principal problema observado es que estas en su mayoría no han logrado crecer y ser competitivas en el mercado; lo que nos lleva a un problema de control interno donde no se tiene un buen manejo de las áreas y los recursos de la organización y en consecuencia no se logran los objetivos que la empresa ha establecido, es por esto que se hablará de la importancia del control interno que según las Normas Internacionales de Auditoría lo define como “el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad”, con la finalidad de proporcionar seguridad razonable, eficacia y eficiencia sobre las operaciones así como el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El método a utilizar en esta investigación será el descriptivo y el analítico, puesto que, se requiere un análisis a fondo de la naturaleza, causas y consecuencias del fenómeno

del cual hablamos. Para realizar la investigación se aplicó una encuesta como método de recolección de datos, la encuesta se realizó de manera aleatoria a 60 personas en distintos puntos de la ciudad de Chilpancingo, se aplicó vía internet y los resultados obtenidos fueron procesados y analizados de manera minuciosa para así determinar los siguientes elementos. Los resultados del control interno son fundamentales para las empresas en Chilpancingo, por lo que de acuerdo a ellos se logran los objetivos y metas establecidos, se promueve el desarrollo organizacional, se logran con mayor eficiencia eficacia y transparencia las operaciones financieras y contables, de igual manera de logra un buen funcionamiento de la empresa. Así como administrar de la manera oportuna y eficaz los recursos con los que cuenta la empresa. En conclusión el control interno como herramienta estratégica define claramente las funciones y las responsabilidades que debe realizar cada departamento que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos de la entidad, gracias a este se puede obtener una ventaja competitiva además de que permite minimizar los riesgos de pérdida y mal manejo. Es importante que funcione adecuadamente en las empresas puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada y cada uno de los recursos que operan en la empresa, con el fin de cumplir con los objetivos principales, así como la obtención de información financiera correcta y segura.

D. Hernández Ángel. (2020). En su artículo titulado “Tecnología conversacional, transformando procesos en los departamentos de Recursos Humanos”. *Revista: Capital Humano, Issue 351, 222-225*. El objetivo la

tecnología conversacional y la democratización de la automatización de procesos, cada vez son más las compañías que se plantean cómo el potencial de los chatbots y los asistentes virtuales pueden ayudarles en su ámbito de actuación en el área de los Recursos Humanos. El potencial de la tecnología conversacional no entiende de sectores y departamentos. Lo que antes parecía que solo se podía aplicar al mundo de la atención al cliente, poco a poco gana recorrido, demostrando que sus aplicaciones van mucho más allá de dicho caso de uso. En el mundo de los Recursos Humanos su crecimiento ha sido exponencial. De acuerdo a datos aportados por el último informe de Oracle y Workplace, el 50% de los trabajadores actualmente utilizan alguna forma de IA en el trabajo, en comparación del 32% el año pasado. Un crecimiento notable que pone de manifiesto la apuesta por introducir este tipo de tecnologías en el entorno laboral. La metodología es que la tecnología conversacional, se puede aplicar a todo el ciclo de vida de un empleado: desde la captación o consulta de disponibilidad de candidatos; hasta los procesos de onboarding, la atención al empleado o procesos específicos. Este tipo de bots conversacionales suelen sustituir o complementar cierto tipo de apps o webs ya existentes. Entre estos últimos, que suelen ser los más desconocidos, hablamos de la automatización de procesos más acotados como cambios de turnos o gestión de facturas y recibos. Los resultados en el proceso de comunicación interna que sigue a la implementación del chatbot. Estos entornos son muy novedosos para muchos empleados. Por ello, es de vital importancia acompañar estas iniciativas de una estrategia de comunicación interna con el objetivo de gestionar el cambio que supone su llegada. Educar a los

empleados para que comiencen a interactuar con estos entornos es sencillo, ya que, como destacaba anteriormente, están acostumbrados a chatear y en consecuencia la brecha digital es menor que con otro tipo de tecnologías. Las conclusiones podríamos decir que la tecnología conversacional se ha convertido en un elemento que poco a poco gana terreno en los departamentos de Recursos Humanos. Como hemos abordado, su versatilidad y dinamismo sigue siendo el atractivo principal para que responsables de áreas apuesten por implementar esta tecnología. El camino de transformación conversacional a nivel interno que ya han comenzado muchas compañías, pone de manifiesto el potencial que tienen estos nuevos entornos y abre la puerta a un nuevo canal de comunicación y gestión entre organización y empleados (o futuros empleados).

### **2.1.2. Tesis internacionales y nacionales**

- A. Tinoco, R. (2017). El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp. objetivo general analizar las opiniones del docente-empleado de Interbank en el bienio 2013-2014 referente a la gestión del talento humano en la Universidad Corporativa de Intercorp (UCIC). Se utilizó una metodología cuantitativa, la técnica usada es el método de encuestas y el instrumento fue la elaboración de un cuestionario semi-estructurado de 19 preguntas. La validez del cuestionario fue analizada a través del juicio experto y utilizando el sistema SPSS para la aplicación de una prueba piloto. El análisis de los resultados se llevó a cabo por cada pregunta y alineando las variables a los objetivos específicos para finalmente consolidar las preguntas de cada apartado y contar con una visión global del mismo. Las sugerencias brindadas por los docentes-

empleados constituyen aportes para ambas variables de estudio y para la generación de las recomendaciones. En conclusión Las Universidades Corporativas surgen con la finalidad de cubrir los vacíos existentes en la educación tradicional y como una herramienta estratégica que busca generar una ventaja competitiva en las organizaciones. En ellas se promueve desarrollar el talento de los empleados, sus competencias, habilidades y actitudes dentro y fuera de la institución.

- B. Apaza Soncco, H., & Mamani Zapana, G. Y. (2019). Control interno y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Usicayos, 2019., tuvo como objetivo general determinar la existencia de correlación entre el control interno y la gestión administrativa bajo la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Usicayos. la metodología de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, la población está conformada por 35 trabajadores, con una muestra de 31 trabajadores siendo un muestra no probabilístico los instrumentos fueron el Cuestionario de Control Interno, que consta de 35 ítems distribuidos en cinco dimensiones (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión); y el cuestionario de Gestión Administrativa que consta de 31 ítems distribuidos en cuatro dimensiones (planeamiento, presupuesto, organización y control administrativo), con valores de alfa de Cronbach de confiabilidad nivel alta de .930 y .917 por una revalidación de juicio de expertos. los resultados de correlación rho de Spearman en los objetivos específicos. Control interno y la gestión administrativa en su dimensión de planeamiento y muestra una correlación directa de nivel moderado

( $Rho=.684$ ) y significativa ( $sig = .000$ ), control interno y la gestión administrativa en su dimensión de presupuesto nos muestra una correlación directa de nivel alto ( $Rho= .729$ ) y significativa ( $sig= .000$ ), control interno y la gestión administrativa en su dimensión de organización nos muestra una correlación directa nivel alto ( $Rho=.731$ ) y significativa ( $sig= .000$ ), control interno y la gestión administrativa en su dimensión de control administrativo nos muestra una correlación directa de nivel alto ( $Rho =.724$ ) y significativa ( $sig = .000$ ). se concluyó a mayor control interno permite mejorar la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Usicayos.

- C. Mendoza, R. & Thonino, R. (2018). “Control interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Jangas”. tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión del sistema de recursos humanos. En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta y el análisis documental, como instrumento se utilizó el cuestionario la ficha de análisis documental, permitiendo observar, conocer y explicar los hechos más importantes, evidenciando las fortalezas y debilidades del control interno y la gestión del sistema de recursos humanos. Así mismo, se aplicó el muestreo probabilístico para determinar la muestra de investigación, cuyo número fue de 103 servidores de la entidad y los resultados demuestran que el control interno, influye en la gestión del sistema de recursos humanos. En conclusión se ha demostrado que la práctica de las normas de los componentes del control interno inciden positivamente en las políticas laborales de recursos humanos de la entidad., ya que se logró demostrar con nuestros resultados que en cuanto

a ítem si las actividades y responsabilidades están bien definidas en los manuales, normas y otros documentos normativos, el 58.3% dijeron que nunca están definidos, y solo el 4.9%, que casi siempre está definido, de esta manera se demuestra entonces que no hay una adecuada practica en cuanto a las normativas de control interno dentro de la institución, el cual conlleva a que no se aplique una política laboral adecuada en el sistema de recursos humanos.

D. Mejía, Delcia. (2018). El C.I. y su incidencia en la gestión de los recursos humanos de la empresa hostel “monterrey” e.i.r.l.-lima-2017. tuvo como objetivo general: Determinar que el control interno incide en la gestión de los recursos humanos en la empresas Hostal “Monterrey”, 2017. La investigación fue descriptiva – bibliográfica - Documental y de Caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista, el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario; el cuestionario pre estructurado con 30 preguntas relacionadas a la investigación, dirigidas a dar respuesta a los objetivos específicos planteados, el cual fue aplicado al propietario y a los trabajadores de la empresa en estudio, para la obtención de los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, El control Interno es una herramienta que contribuye sustancialmente al cumplimiento de los objetivos trazados y permite presentar oportunamente información confiable que son útiles para la adecuada toma de decisiones. En su forma previa, simultánea y posterior asegura un nivel razonable del cumplimiento de las normas, procesos y procedimientos empresariales. Respecto a los resultados del caso, se logró determinar que el 70% de los encuestados indican que se

debería aplicar un sistema de control interno para la gestión de los recursos humanos con un buen plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos de la empresa en estudio, con el fin de brindar una atención eficiente a los clientes mediante una buena gestión de recursos humanos, así mismo se concluye que el control interno incide eficientemente en los recursos humanos. Así mismo se concluye que en la empresa Hostal Monterrey se observó que en los 5 componentes del control interno se encuentra deficiencias por la falta de implementación de un manual adecuado de políticas y procedimientos. Por lo que es importante el debido uso de un control interno en la gestión de recursos humanos en la empresa Hostal Monterrey E.I.R.L.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Cumplimiento del control interno.**

#### **2.2.1.1. Fundamentos del sistema de control interno.**

Bladimiro, M. J. (2017). Control Interno, Perú – Chimbote: ULADECH –católica, 237p.; il; 29 cm. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú D. Legal N° 2015-1467. En su libro nos habla del S.C.I. Durante décadas, la administración moderna ha introducido nuevos métodos para mejorar el control de las empresas del sector privado. Por lo tanto, es primordial contar con el C.I., está directamente relacionado con el proceso que la empresa debe mantener para lograr sus objetivos. Si antes no había metas, objetivos e indicadores de desempeño, entonces el C.I. no puede existir. Entonces si no conoce las consecuencias que deben alcanzarse, es importante definir las medidas necesarias para lograr estos objetivos y evaluar

periódicamente el grado de cumplimiento y minimizar los accidentes durante la operación.

El primer concepto puede relacionarse con el examen. El control de gestión interno define el segundo significado de regla u orden con mayor precisión. Por lo tanto, tratar de discutir el problema del control o la existencia del control incorporado es tan difícil como tratar de hacerlo con el alma humana, porque aunque es una entidad abstracta, su existencia no ha sido negada.

El control es un acto, pero mientras sea tangible, puedes medir sus efectos. Así como el alma es inherente a la persona, el control es una entidad entre gestión específica, que se personifica en sus órganos de dirección y / o gestión.

En auditoría, el término "control interno" incluye la organización, las políticas y los procedimientos adoptados por los directores y gerentes de la entidad para administrar el negocio y promover el cumplimiento de los deberes asignados para lograr los resultados esperados.

El C.I. se realiza en varios niveles, y cada nivel tiene responsabilidades importantes. La alta gerencia, la gerencia, los auditores internos y otros funcionarios subordinados han contribuido a la operación efectiva, eficiente y económica de los sistemas de control interno. Una estructura sólida del C.I. es esencial para promover el logro de sus objetivos y la eficiencia operativa y la economía de cada entidad.

A partir de la primera definición establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos, cuando el Comité Nacional de Información Financiera Fraudulenta de EE. UU. Emitió un documento marco integral para

el control interno, el concepto no cambió significativamente y el documento fue más completo desarrollo de. El método moderno de control interno llamado informe COSO en el documento.

La información financiera proporciona un enfoque estructurado general para comprender el control interno y puede ayudar a cualquier entidad a tener éxito en su desempeño y economía, evitar pérdidas de recursos, garantizar la preparación de informes financieros confiables y cumplir con las leyes y regulaciones de la entidad. Pública y privada. El concepto de control interno consta de cinco partes:

- Controlar ambiente
- Tener en cuenta riesgo
- Control de actividad
- conocimiento.
- Revisión.

Estas partes están integrados en el proceso de gestión y operan a diferentes niveles de efectividad y eficiencia, lo que permite a los gerentes clasificarse al nivel de los evaluadores del sistema de control, mientras que los verdaderos gerentes se posicionan. Propietarios para mejorar los sistemas de control interno y guiar los esfuerzos para lograr sus objetivos.

En el dominio público, después de la discusión, el tema del control interno se estableció en sucesivas conferencias internacionales, y el concepto de control interno se definió en 1971. Con los auspicios de las Naciones Unidas, el control interno se define a continuación:

Es un plan organizacional adoptado dentro de una entidad pública y un conjunto de medidas y métodos coordinados para proteger sus recursos,

verificar la precisión y confiabilidad de sus datos contables, mejorar la eficiencia operativa y facilitar la observación de los estados financieros. Política de la compañía.

En la década de 1970, el interés en este tema reflejó dos hechos importantes: primero, el sector público en los países en desarrollo ha crecido significativamente en términos de tamaño y volumen de negocios, y segundo, aunque las entidades públicas se encuentran en diferentes situaciones, Pero son muy reacios a hacer cambios para tener instituciones administrativas modernas y efectivas.

Definición de control interno.

A partir del análisis anterior, podemos definir el control interno: es una herramienta de gestión que contiene el plan de la organización, así como todos los métodos y procedimientos que la empresa utiliza o implementa de manera coordinada mientras se ejecuta la gestión. El personal de la compañía es responsable de la custodia y protección de los activos, mejorar la eficiencia operativa y promover la máxima rentabilidad.

En el contexto de la modernización y la globalización económica, es apropiado establecer pautas básicas apropiadas que guíen las acciones de las empresas y las instituciones públicas y privadas para lograr la efectividad, eficiencia y economía de sus actividades comerciales en un marco razonable. Y transparencia. Estructura de control interno y prioridad administrativa.

Según el COSO 2013, se define de la siguiente manera:

Es un proceso realizado por los directivos, la administración y otros empleados de la entidad, y está diseñado para proporcionar un grado razonable

de seguridad, información y cumplimiento para lograr los objetivos relacionados con la operación.

Objetivos generales.

Comprenda y aplique las bases científicas y técnicas del control interno en una empresa real o simulada en su entorno. Este objetivo plantea la siguiente situación.

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y calidad en los servicios.
- Cumplir las leyes, reglamentos y normas establecidas.
- Elaborar información financiera válida y confiable.
- Prácticas y procedimientos administrativos y financieros.
- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos en las empresas.
- Controlar la efectividad y eficiencia de las operaciones realizadas.
- Orientar y unificar las aplicaciones en las entidades públicas y privadas.

Este principio es el índice básico utilizado como base para establecer una estructura de control interno, por lo que los procedimientos de verificación de control interno de cada empresa son diferentes en cada área operativa.

Clasificación:

La estructura de la organización debe definirse de manera sólida a partir de la separación total de funciones incompatibles y la asignación de responsabilidades y autoridades a cada puesto o persona. Se aplican los siguientes principios de control interno:

- a) Separación de responsabilidades: permite establecer la función de la unidad de gestión o del personal específico para asumir la responsabilidad, es

decir, a nivel de unidad administrativa y dentro de esta, el campo de acción de cada empleado o servidor público; definiéndole el nivel de autoridad correspondiente, para que se desenvuelva y cumpla con su responsabilidad en el campo de su competencia.

- b) Separar funciones incompatibles. Hacerlo evitará que el mismo empleado, ejecutivo o funcionario realice todas las etapas de una operación en el mismo proceso. Por lo tanto, en las operaciones administrativas y financieras (según sea el caso), la autorización, el registro y la custodia deben estar separados para evitar la manipulación de datos. Y producir riesgos y sabotaje. La separación de funciones respalda incluso la organización física de la empresa, porque las actividades relacionadas están centralizadas y asignadas a un departamento de gestión: gestión, liderazgo, departamento.
- c) Instrucciones escritas: las instrucciones escritas emitidas por diferentes niveles de la organización, reflejadas en políticas y procedimientos generales y específicos para implementar estos procedimientos, asegúrese de que estas instrucciones sean entendidas y sean seguidas por todos los empleados, funcionarios administrativos o funcionarios públicos, sigan el diseño.

Elementos.

Los controles internos que investigamos incluyen los siguientes: organización, procedimientos, personal o personal, monitoreo y / o monitoreo.

Dirección o gerencia.

Deben estar claramente vistos, es responsable de la política general y de las decisiones que toma.

En términos de planificación, es necesario establecer metas y planes claramente definidos en todas las áreas de la empresa. Por lo tanto, una dirección no direccional no puede considerarse una dirección válida porque debe mantener comunicación con los objetivos y el personal de la empresa y cumplir con una serie de requisitos, como:

- Entendibles.
- Claramente.
- Primordial.
- Entendibles.
- Aviso al trabajador.

Manuales de organización y procedimientos:

Las herramientas o herramientas que las empresas suelen utilizar para comunicar su organización, procedimientos, estándares internos y métodos de trabajo a los empleados estos manuales son.

a) Dirección de la entidad:

El establecimiento de las normas que permite a los ejecutivos subalternos tomar decisiones acertadas, sin la necesidad de consultar en cada caso la dirección.

Canaliza el proceso de mando.

Simplifica la coordinación entre las varias operaciones de la empresa, ya que introduce un método para cada componente del sistema total.

Promueve el control interno, ya que establece la segregación de funciones y los puntos de control.

Facilita la revisión de normas y procedimientos.

Simplifica el entrenamiento de nuevos empleados.

b) Los manuales para los trabajadores.

Determinan fácilmente sus deberes, funciones y obligaciones. Las instrucciones generales se colocan en un grupo para facilitar su consulta. Estos ven la acción continua y reduce la posibilidad de trabajo repetitivo y actividades olvidadizas.

Los más usados son:

- Manual de organizaciones y funciones (MOF).
- Manual de procedimientos y funciones de control interno.
- Manual de contabilidad.
- Manual sistema presupuesto.
- Manual de administración del personal.
- Manual de procedimientos administrativos.
- Manual de producción.
- Manual de logística.
- Manual de auditoria interna.
- Plan de contingencia.
- Plan operativo.
- Plan estratégico.

Asignación de responsabilidades: establezca claramente los nombramientos internos dentro de la empresa, y su jerarquía y autorizaciones son consistentes funciones de todos.

El principio básico a este respecto es que ninguna transacción puede llevarse a cabo sin la aprobación de una persona especialmente autorizada. En cualquier caso, debe haber evidencia de dicha aprobación, excepto para

pequeñas actividades de rutina, en cuyo caso, la aprobación puede entenderse claramente como una taza pequeña.

Recursos humanos o personales.

La efectividad depende básicamente de tipo de personal que se tiene en la compañía, porque es fácil de entender que incluso si el sistema está altamente automatizado, incluso utilizando la tecnología más avanzada provista por la tecnología de automatización, el mejor sistema fallará. Si no tiene las personas adecuadas para hacerlo, esté a su alcance.

Por lo tanto, la política de personal debe enfatizar la entrada de personal calificado con experiencia, habilidades, conocimiento actualizado para realizar un buen desempeño en el trabajo

En el entorno de control, una serie de especificaciones y estructuras forman la base para el control interno de la organización de desarrollo. La Junta Directiva y la Junta Ejecutiva pusieron gran énfasis en la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la empresa. La gerencia ha elevado las expectativas de control interno en varios niveles de la organización. La gerencia ha fortalecido las expectativas de control interno en los diferentes niveles de la organización. El entorno de control abarca la integridad y los valores éticos de la organización. Parámetros que permiten a la Junta Directiva realizar sus funciones de supervisión de gobierno corporativo; Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad; El proceso de atraer, desarrollar y retener profesionales calificados; medidas estrictas de evaluación del desempeño y planes de compensación para alentar las responsabilidades de la evaluación del desempeño.

### Evaluación de riesgos.

Cada empresa está expuesta a diferentes áreas de riesgo de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la probabilidad de que ocurra un evento y tiene un impacto negativo en el logro de los objetivos. La evaluación de riesgos incluye procesos dinámicos e iterativos para identificar y evaluar los riesgos para lograr los objetivos. Estos riesgos deben evaluarse de acuerdo con una tolerancia definida. La evaluación de riesgos, por lo tanto, forma la base para la determinación de la gestión.

### Actividades de control:

Las actividades de control son medidas definidas por políticas y procedimientos que aseguran que se sigan las instrucciones de la gerencia para mitigar los riesgos que pueden afectar los objetivos. Las actividades de control tienen lugar en todos los niveles de la empresa, en diferentes fases del proceso de negocio y en el entorno técnico. Dependiendo de su naturaleza, pueden ser preventivos o reconocibles y contener diversas actividades manuales y automatizadas, autorización, revisión, conciliación y revisión del desempeño del negocio. La división de responsabilidades generalmente se integra en la definición e implementación de las actividades de control.

### La información y comunicación.

Esta información es esencial para que la empresa realice sus tareas de control interno y respalde el logro de sus objetivos. La gerencia necesita información de calidad relevante de recursos internos y externos para apoyar el control interno de la operación de otros componentes. La comunicación es un proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y recibir la información que necesita. La comunicación interna es una forma de difundir

información en toda la organización, y puede expandirse hacia arriba, hacia abajo y en todos los niveles de la entidad. Esto permite a los empleados obtener información clara de la alta gerencia de que deben tomarse en serio las responsabilidades de control. El propósito de la comunicación externa es doble: de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas externas, desde la comunicación interna a la interna de la organización, y proporcionar información interna relevante.

#### Actividades de supervisión.

Se puede utilizar una evaluación continua, una evaluación independiente o una combinación de ambas para determinar si cada uno de los cinco componentes de control está presente y funciona correctamente. La evaluación continua se ha integrado en los procesos de negocio en diferentes niveles de la entidad y puede proporcionar información oportuna. Las evaluaciones independientes regulares pueden variar en alcance y frecuencia, dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de la evaluación continua y otras consideraciones de gestión.

#### Evaluación.

A través de la inspección y los objetivos del C.I., el registro y la evaluación de los estados financieros pueden generar la confianza que una entidad debe expresar a la junta directiva, la gerencia, los socios o accionistas, las agencias reguladoras, las entidades financieras, los acreedores y toda la sociedad.

El procedimiento considera lo siguiente.

- Autorizar adecuadamente las actividades comerciales.
- Separación de deberes asignados a diferentes empleados u oficiales.

- Diseñe y use documentos y registros apropiados para el acceso y uso de activos y registros relevantes, y tenga el equipo de seguridad apropiado.
- Principales controles en una auditoria.
- Control de la liquidez.
- Controles de presupuesto.
- Controles de cumplimiento
- Controles de información financiera.

Método descriptivo.

Consiste en registros que describen o describen las diferentes actividades del departamento, funcionarios y empleados, y el sistema de intervención. Sin embargo, no debe describir erróneamente fuera de la entidad y de sus áreas.

Método de cuestionario.

Incluye el uso de cuestionarios desarrollados previamente como herramientas de investigación, que incluyen preguntas sobre cómo manejar transacciones u operaciones definiendo o determinando la ubicación o ubicación de los procedimientos de control para las operaciones.

#### **2.2.1.2. Cumplimiento.**

Bladimiro, M. J. (2017). Control Interno, Perú – Chimbote: ULADECH –católica, 237p.; il; 29 cm.Hecho. El Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú D. Legal N° 2015-1467. En su libro nos refiere, las disposiciones entidades nacionales. Se define como una herramienta de gestión utilizada para proporcionar una seguridad razonable para lograr los objetivos establecidos por el propietario o el funcionario designado.

La estructura se define como una colección de planes, métodos, procedimientos y otras medidas; incluida la actitud de la gerencia, la organización debe proporcionar una seguridad razonable para garantizar que se logren los siguientes objetivos:

Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y efectivas y productos y servicios de alta calidad de acuerdo con la misión de la organización.

Reserve recursos para evitar pérdidas por malgasto, abuso, mala gestión, errores y fraude.

- Cumplir con las leyes, reglamentos y directivas de gestión.
- Preparar y mantener datos financieros y de gestión confiables.
- Se debe formular y promulgar una definición amplia de la estructura de control interno a realizar.
- La gerencia es responsable de aplicar y supervisar los controles internos específicos requeridos para sus operaciones.
- Capacidades SAI. Al evaluar los controles existentes en la entidad auditada.

El informe COSO integra diferentes métodos globales existentes en una estructura conceptual y actualiza el proceso de diseño, implementación y evaluación.

Define como un proceso que es un medio para un fin, no un fin en sí mismo. También se encuentra que es realizado por personas de todos los niveles de la organización y proporciona seguridad razonable para lograr los siguientes metas:

- Efectividad operativa.

- Fiabilidad de la información.
- Cumplir con las leyes.
- Debe estar dentro de la entidad y enlazado con sus áreas.

Este tiene 5 componentes:

- Control del ambiente.
- Evaluar riesgos.
- Controlar actividades.
- Información y comunicación.

Las normas técnicas de control interno para el sector público, aprobadas mediante R.C.N°072-98-CG. Del 26 de junio de 1998, con los siguientes objetivos:

Se utiliza como marco de referencia para el control interno.

- Guiar el desarrollo de estándares específicos para procesos de gestión e información de gestión.
- Proteger y preservar los recursos físicos.
- Controlar la efectividad y eficiencia de las operaciones como parte del plan de autorización y presupuesto.
- Permite la evaluación posterior de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones.

Orientación y estandarización de la aplicación del control interno en las instituciones públicas.

- Normas generales de control interno.
- Normas de control interno para la gestión financiera del gobierno.
- Normas de control interno para áreas de suministro y activos fijos.
- Normas de control interno en el ámbito de la gestión de personal.

- Normas de control interno para sistemas informáticos.
- Normas de control interno en el campo de la ingeniería pública.
- Normas generales y personales.

Entrenamiento y habilidad:

La capacitación técnica completa y las habilidades como auditor se refieren a la capacidad del auditor. El auditor debe tener la capacidad técnica de trabajar con cualquier persona que pueda trabajar con otro profesional de manera similar. Las capacidades requeridas se adquieren a través de la educación y la experiencia formal y no formal.

Independencia:

La segunda regla general requiere que los auditores sean mentalmente independientes de sus clientes. La siguiente declaración explica la razón.

Mantener la confianza del público en la independencia de los auditores externos es fundamental para la profesión. Convencer a personas razonables para que crean que la existencia de condiciones en las que la independencia afecta socavarán la confianza del público.

Debido cuidado profesional:

La norma requiere que los auditores ejerzan todas las medidas prudentes que un auditor prudente y razonable debe tomar bajo las mismas circunstancias o similares. Durante la inspección, se debe tener mucho cuidado.

### **2.2.1.3. Efectividad y Eficacia.**

Gaitán, E., & Cano Castaño, M. A. (2002). *Control interno y fraudes: con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO* (No. Sirsi)

i9789586482967). En su libro refiere, Promover la eficiencia operativa, la eficiencia y la economía y la calidad del servicio que la empresa debe proporcionar.

La realización de objetivos incluye la planificación de las operaciones en los procesos de planificación, organización, orientación y control, así como el monitoreo del sistema de evaluación del desempeño y las actividades realizadas. La efectividad está directamente relacionada del logro de metas planificadas.

La eficiencia se refiere a la relación entre los bienes y servicios producidos. La economía se refiere a las condiciones para obtener recursos materiales, dinero y personas con la calidad y cantidad adecuadas con bajo costo posible. Por su parte, debe permitir a la empresa mejorar sus actividades y garantizar más respuesta del cliente, menos defectos y desperdicio, mayor productividad y menores costos de servicio.

Recursos humanos o personales.

La efectividad del sistema de control interno depende básicamente de la calidad del personal de la compañía, porque es fácil de entender que incluso si el sistema está altamente automatizado, incluso utilizando la tecnología más avanzada provista por la tecnología de automatización, el mejor sistema fallará. Si no tiene las personas adecuadas para hacerlo, esté a su alcance.

La efectividad depende esencialmente de la calidad del personal de la empresa, porque es fácil de entender que incluso si el sistema está altamente automatizado, incluso si se utiliza la tecnología más avanzada proporcionada por la tecnología de automatización, el mejor sistema fallará. Si no tiene la persona adecuada para hacerlo, está a su alcance.

Las políticas de personal apropiadas deben incluir:

- Llame y elija a los empleados con cuidado.
- Preparación del personal.
- Desarrollo del trabajador.
- Pago conforme al cargo.
- Vacaciones obligatorias anuales y rotación del personal.
- Medidas de seguridad apropiadas.
- Exigencia de acatamiento a las normas establecidas.

Si las actividades cotidianas de la empresa no se llevan a cabo continuamente por personal calificado y competente, el sistema de control interno no puede lograr sus objetivos.

Los elementos de esta área que interfieren con el control interno son:

Capacitación: cuanto mejor se implementen los programas de capacitación y capacitación, más adecuado para el trabajador responsable de todas las áreas de la entidad. El más alto grado de conocimiento permitirá identificar claramente el papel y la responsabilidad de cada empleado reducirán la ineficiencia o el desperdicio.

Eficiencia: después del entrenamiento, la eficiencia depende de la evaluación personal utilizada para cada actividad. Los beneficios comerciales que miden y fomentan la eficiencia constituyen un medio auxiliar. Las empresas optan un medio de estudiar el día y la energía gastada por los empleados para permitir a los auditores medir cifras de costos relativamente representativas.

Ética y ética: Obviamente, los principios éticos y la ética de los empleados son una de las bases para establecer estructuras de control interno.

De hecho, los requisitos de ingreso y el interés continuo de los gerentes en el comportamiento de los empleados son importantes medios auxiliares de control. En la medida permitida por las necesidades comerciales, se debe implementar un sistema regular de vacaciones y rotación de personal.

Salario: no hay duda de que las personas con un salario suficiente pueden alcanzar con entusiasmo los objetivos de la empresa y prestar más atención a lograr la eficiencia, en lugar de hacer planes para malversar el negocio.

Efectividad del control interno.

El marco define los requisitos para un sistema de control interno efectivo. Un sistema efectivo proporciona un sistema razonable para lograr objetivos físicos. Para eso es necesario:

- Cada uno de los 5 partes y principios relacionados ya existe y se está implementando. "Existencia" se refiere a determinar la existencia de componentes y principios relevantes en el diseño e implementación de sistemas de control interno para lograr objetivos específicos.
- Estos 5 partes marchan de manera unida. En general, se refiere a la identificación de 5 partes para reducir el riesgo de objetivos no alcanzados a un nivel aceptable. Los componentes no se pueden considerar por separado, pero deben trabajar juntos como un sistema integrado.
- Cuando existen serias fallas en la existencia y operación de componentes o principios o en la combinación e integración de

partes, La organización no puede concluir que ha cumplido con los requisitos de un sistema de control interno efectivo.

## **2.2.2. Administración de gestión de los recursos humanos.**

### **2.2.1.1. Gestión de Recursos humanos.**

Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., Cardy, R. L., Santos, I. O., Muñoz, E. M., & Cabrera, R. V. (1997). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Prentice Hall. En su libro refiere.

Gestión de recursos humanos: los gerentes son los responsables de otro personal, Responsable de la ejecución correcta y oportuna de las tareas que pueden promover el éxito del departamento. En este libro, utilizamos ampliamente el término unidad, que puede referirse a equipos de trabajo, departamentos y departamentos comerciales, departamento o empresa misma. Todos los trabajadores pueden ser incluidos en el personal de la línea de producción o en Personal administrativo. El personal de la línea de producción participa directamente en la producción de los productos de la compañía o presta servicios. Los gerentes directos son responsables de asignar trabajadores al proceso de producción.

Los desafíos ambientales son traídos a la compañía por fuerzas externas. Afectan los resultados de la organización, pero en gran medida están fuera del control de los gerentes. Por lo tanto, los gerentes deben verificar constantemente el entorno para descubrir oportunidades y amenazas. También deben conservar la flexibilidad para responder rápidamente a las necesidades ambientales. Una forma común y efectiva de controlar el medio ambiente es leer noticias económicas y considerar revistas.

En los últimos años, el rápido crecimiento de Internet puede representar una tendencia especial que afecta el entorno más importante de las organizaciones y sus prácticas de recursos humanos.

Los desafíos organizacionales son causados por problemas dentro de la empresa. Los gerentes efectivos pueden identificar problemas organizacionales y resuélvalos antes de que se conviertan en el principal problema. Uno de los temas tratados en este libro son las actividades activas: las empresas deben tomar medidas antes de que los problemas se salgan de control

Tecnología Aunque la tecnología está cambiando rápidamente en muchos campos, está cambiando los recursos humanos y la tecnología de la información en campos específicos. La tecnología telemática proporciona herramientas de bajo costo para empresas de todos los tamaños, incluidas empresas individuales, como computadoras, programas de red, telecomunicaciones y fax. Estas tecnologías y el desarrollo de Internet han tenido muchos impactos en la gestión de recursos humanos.

Descentralización (poder): muchas empresas han reducido la dependencia de los empleados en sus superiores y han prestado más atención al control personal (y responsabilidad) del trabajo. Este proceso se llama descentralización porque transfiere direcciones de fuentes externas hasta una fuente interna. Esencialmente, el proceso de descentralización implica proporcionar a los trabajadores calificaciones y poderes que les permitan tomar decisiones tomadas tradicionalmente por los gerentes. El propósito de la descentralización es construir una organización de personas entusiastas y persistentes que lo hagan bien porque creen y lo disfrutan. Esta situación

contrasta con las organizaciones que hacen que las personas eviten el castigo como si estuvieran aceptando comportamientos para lograr que les paguen.

Cultura organizacional de la empresa: las empresas que fomentan un ambiente de negocios utilizarán estrategias tales como planes de trabajo laxo, reclutamiento informal y socialización de nuevos empleados, y compensación variable. Las empresas que obstaculizan el emprendimiento generalmente eligen otro tipo de estrategias de recursos humanos, como control, planes de trabajo detallados, empleo formal y socialización de nuevos empleados y pago fijo.

La burocracia comienza con la división de funciones, por lo que los empleados se clasifican o dividen en departamentos según las funciones. De esta manera, los trabajadores de planta se dividen en un departamento, los empleados de entrega se dividen por otros departamentos, los empleados de ingeniería se dividen en el tercer departamento, y también todos los empleados. En este caso, existen límites estrictos que separan las unidades funcionales entre sí.

Las organizaciones de unidades generalmente se dividen en departamentos o equipos que representan diferentes productos, servicios o consumidores. El objetivo de esta estructura es crear pequeñas empresas independientes que puedan responder rápidamente a los cambios en la demanda de los consumidores y el entorno empresarial. Por ejemplo, Johnson & Johnson, que produce productos para el cuidado de la salud, tiene más de 200 unidades de negocios en 57 países de todo el mundo.

### 2.2.1.3. Motivación.

Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., Cardy, R. L., Santos, I. O., Muñoz, E. M., & Cabrera, R. V. (1997). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Prentice Hall. En su libro refiere. La motivación se puede definir como la motivación para fortalecer, guiar y mantener el comportamiento humano.

En gestión de recursos humanos, el término se refiere al deseo de una persona de completar el trabajo tanto como sea posible o dedicar más energía a realizar las tareas asignadas. El problema básico de la investigación de la motivación es guiar el comportamiento para lograr los objetivos. La teoría de la motivación intenta explicar por qué los empleados están más motivados y satisfechos con un trabajo que con otro. Es muy importante que los gerentes comprendan la motivación laboral, porque en comparación con otros empleados desmotivados, los empleados altamente motivados son más capaces de proporcionar productos o servicios de calidad.

Seguridad laboral: la seguridad laboral muestra el compromiso a largo plazo de la empresa con los empleados.

Reclutamiento selectivo: seguridad laboral y confianza en los trabajadores para tener éxito en el nivel de competencia, lo que significa que la persona adecuada para trabajar en el camino correcto debe seleccionarse cuidadosamente.

Salario alto: si desea contratar personas sobresalientes y permanecer en la empresa, pagar más dinero puede ayudar, aunque esto no es absolutamente necesario.

Compensación de incentivos: existe una tendencia al uso excesivo de fondos para resolver una gran cantidad de problemas de la empresa. Las

personas están más influenciadas por factores como el dinero, el reconocimiento, la seguridad y el trato justo. Sin embargo, si las personas son responsables de mejorar los resultados y la rentabilidad, querrán compartir los beneficios.

Propiedad del empleado: la participación de los empleados tiene dos ventajas. En primer lugar, los empleados que están interesados en la propiedad tienen menos conflictos con los propietarios de la organización donde trabajan es, en cierta medida, capital y trabajo. Segundo, la propiedad hace que los empleados tiendan a considerar perspectivas a largo plazo sobre organizaciones, estrategias y políticas de inversión.

Brindar comunicación: las personas quieren tener una fuerte ventaja competitiva, entonces obviamente deben tener la información necesaria para ejecutar con éxito.

Las organizaciones de alto rendimiento fomentan la toma de decisiones descentralizada, recopilan ideas de los empleados y les permiten controlar mejor el flujo de trabajo.

Equipo autogestionado: Debido al control de los colegas y las altas expectativas del equipo, el equipo es efectivo, lo que los inspiró a hacer su mejor trabajo.

Capacitación y desarrollo de habilidades: las organizaciones de mayor rendimiento muestran un mayor compromiso con la capacitación y el desarrollo de habilidades. Sin embargo, tenga en cuenta que esta capacitación solo tendrá un efecto positivo si los empleados capacitados pueden usar sus habilidades.

Capacitación multipropósito y diversificada: hay muchos beneficios potenciales para las personas que participan en múltiples trabajos. Lo más obvio es que más trabajo puede hacer que el trabajo sea más interesante, y la diversidad es uno de los elementos básicos que influyen en la forma en que las personas responden al trabajo.

Promoción interna: la promoción interna de la empresa es una adición útil a muchas prácticas anteriores. Fomentar la capacitación y el desarrollo de habilidades porque la posibilidad de oportunidades de promoción dentro de la empresa convierte a los trabajadores en empleados y viceversa.

Los horarios de trabajo flexibles permiten a los empleados determinar cuándo entran y salen de la empresa. Estos empleados deben trabajar 40 horas a la semana, pero pueden elegir las horas de trabajo. El tiempo de trabajo flexible divide el tiempo entre el tiempo principal que el empleado principal debe ir a trabajar y el tiempo flexible, durante el cual el empleado puede elegir cómo organizar el procedimiento de trabajo de acuerdo con sus actividades personales.

#### **2.2.1.4. Conocimiento.**

Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., Cardy, R. L., Santos, I. O., Muñoz, E. M., & Cabrera, R. V. (1997). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Prentice Hall. En su libro nos refiere. El diseño de trabajo propuesto tiene tres influencias importantes. Uno es el análisis del flujo de trabajo. Hasta donde sabemos, intenta asegurar que cada tarea en la organización tome el trabajo como entrada, agregue valor al trabajo y luego lo pase a otro trabajador. Los otros dos impactos son la estrategia comercial y la estructura organizativa que mejor se adapta a la estrategia.

El trabajo simplificado supone que el trabajo se puede dividir en tareas repetitivas simples para maximizar la eficiencia. Este método de diseño de trabajo distribuye los aspectos más reflexivos del trabajo a los gerentes y supervisores, al tiempo que proporciona a los trabajadores tareas claramente definidas. Simplificar el trabajo puede utilizar efectivamente la mano de obra para producir una gran cantidad de productos estandarizados. Una línea de montaje de automóviles donde los trabajadores realizan tareas mecánicas altamente repetitivas es un ejemplo de un método de trabajo simplificado.

La expansión y la rotación se pueden utilizar para rediseñar el trabajo y reducir la fatiga y el aburrimiento de los trabajadores que realizan trabajos simplificados y altamente especializados. Expandir la carga de trabajo aumentará la carga de trabajo.

Enriquecer el trabajo es un método de diseño de trabajo que aplica directamente la teoría de las características del trabajo para hacer que el trabajo sea más interesante y aumentar la motivación de los empleados. El enriquecimiento laboral combina tareas especializadas, por lo que una persona es responsable de producir un producto o servicio completo.

La compañía utiliza múltiples métodos para recopilar información: entrevistas, observaciones, diarios y cuestionarios. Factores como el costo y la complejidad del trabajo influirán en la elección del método.

Hay dos tipos de trabajadores: trabajadores remunerados y trabajadores temporales. Los trabajadores remunerados de la compañía trabajan a tiempo y disfrutan de privilegios que los trabajadores temporales no tienen. Muchos trabajadores asalariados desean mantener relaciones a largo plazo con sus empleadores, esto debería ganarse la vida dentro, organice y brinde diversos

beneficios y seguridad laboral. Por el contrario, el trabajo de los trabajadores temporales siempre depende de las necesidades del empleador. La compañía contrata trabajadores temporales para ayudarlo a resolver el aumento de trabajadores temporales o para realizar trabajos que no pertenecen a sus habilidades principales. Cuando una organización ya no necesita sus servicios, los trabajadores temporales pueden ser despedidos fácilmente. Cuando el ciclo económico disminuye, los trabajadores temporales son despedidos primero. De esta manera, se establece una zona de protección para los trabajadores de nómina.

Trabajadores temporales cuyo salario promedio es más bajo que el recibo de sueldo. Estos trabajadores generalmente no reciben seguro de salud, planes de pensiones o vacaciones pagadas de compañías que usan sus servicios. Por lo general, no obtienen estos beneficios de las agencias temporales porque tienen que proporcionar servicios continuamente durante al menos unos meses o más para obtener estos beneficios.

Las personas que trabajan a tiempo parcial trabajan menos tiempo que las personas que trabajan a tiempo completo y reciben muchos menos beneficios sociales que las personas que trabajan a tiempo completo, lo que ahorra mucho dinero a los empleadores.

El outsourcing es el proceso por el cual un empleador transfiere la organización del trabajo diario u otro trabajo especializado puede completar el trabajo de manera más eficiente. Los empresarios que subcontratan pequeñas empresas pueden mejorar la calidad y ahorrar costos.

Los trabajadores independientes se refieren a los empleados que han establecido una relación laboral con el empleador o un trabajo que Se

completará dentro de un cierto tiempo o directamente. Los trabajadores independientes tienen sus propias herramientas y determinan cuándo contratarlas. Los freelancers a veces se llaman consultores o freelancers.

Un nuevo aspecto en el campo de los trabajadores temporales es el uso de aprendices que trabajan a tiempo completo o parcial a corto plazo para obtener experiencia laboral. Algunos estudiantes son remunerados, mientras que otros no. Los empleadores contratan a estos estudiantes para ayudar a los empleados profesionales. A veces, los estudiantes son suspendidos después de completar la educación superior para garantizar un contrato estable. Las grandes compañías que utilizan pasantes incluyen a IBM y General Eléctrica, que son las cuatro compañías de consultoría contable más grandes.

Las leyes que afectan las cuestiones de recursos humanos se dividen en dos categorías: La Ley de Igualdad de Oportunidades de Empleo y todo lo demás. En la mayor parte de este capítulo, estudiaremos las leyes de igualdad de oportunidades, porque son las leyes que más afectan el comportamiento diario de los gerentes, y son casi todos los demás temas estudiados en este contexto. Otras leyes son a menudo más profesionales.

La primera ley de derechos civiles es la Ley de igualdad de remuneración por igual trabajo, que entró en vigencia en 1963. La ley estipula que los hombres y mujeres que realizan el mismo trabajo en la misma organización deben recibir el mismo salario, es decir, no hay una diferencia aceptable.

### **2.2.3. Otras Teorías complementarias**

Rodríguez-Serrano, J. C. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Editorial UOC. En su libro nos refiere, Este es un trabajo fácil y agradable. En unas

pocas páginas, nos muestra una manera efectiva de administrar a las personas en cualquier organización que tome el capital humano como su principal activo y esté dispuesto a dedicar algo de disciplina y conocimiento. Un poco de tiempo. Este método es particularmente adecuado para la situación real de las organizaciones pequeñas y medianas, y de una manera integral y práctica para verificar, descripción del trabajo, evaluación, selección, evaluación del desempeño y planificación de la carrera, estos temas generalmente se consideran amalgama refractaria. El llamado posicionamiento y explicación del modelo de gestión de recursos humanos se basa en dicha experiencia. En estos entornos, a menos que esté conectado con la realidad, tiene poco valor solo por la práctica conceptual y eventualmente será olvidado. La organización específica y práctica.

### **2.3. Conceptos de términos básicos**

#### a) Control.

Es una observación que realiza cuidadosamente que sirve para hacer una comprobación en toda la empresa y esto es esencial para lograr y operar todos los objetivos de la empresa.

#### b) Humanos.

Es la parte de los recursos que necesita la empresa para operar ya que tienen la capacidad de pensar, reflexionar, crear, etc. Recurso indispensable para las organizaciones.

#### c) Recursos.

Conjunto de elementos el cual la empresa cuenta disponible, para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.

#### d) interno.

Es lo que sucede se desarrolla o se produce dentro de la empresa, lo cual son valiosos para la empresa, lograr objetivos organizacionales.

e) Gestión.

Este es un conjunto de operaciones realizadas dentro de la empresa para dirigir y administrar una organización dentro de todas las áreas o procesos.

f) Dirección.

Es el encargado de gestionar, administrar, diseñar políticas, planes, estrategias, y proyectos dentro de la empresa y bajo las funciones que cumple cada uno.

g) Estratégica.

Es alguien que puede planificar y guiar proyectos dentro de la empresa para lograr los objetivos de la organización.

h) Empresa.

El capital y el trabajo son las entidades involucradas en la organización de actividades de producción o la prestación de servicios.

i) Eficiencia.

Es la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función dentro de la organización.

j) Eficacia.

Es la capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para un determinado objetivo de la empresa.

### **Capítulo III:**

#### **Hipótesis y Variables**

##### **3.1. Hipótesis**

###### **3.1.1. Hipótesis general**

La implementación del control interno mejora significativamente la administración de gestión de recursos humanos de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

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

La implementación del control interno mejora progresivamente en la motivación de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

La implementación del control interno mejora progresivamente en el conocimiento de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

### **3.2. Identificación de las variables**

Variable 1: Control Interno.

El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la administración y otros empleados de la entidad, y está diseñado para proporcionar un grado razonable de seguridad para los objetivos internos de la compañía. (González, A. A. 2013)

Variable 2: Gestión de Recursos Humanos.

La gestión de recursos humanos incluye planificación, organización, desarrollo, coordinación y control de tecnologías que pueden mejorar el desempeño efectivo de las personas, porque las organizaciones representan un medio para permitir que las personas colaboren. Logre metas personales que estén directa o indirectamente relacionadas con su trabajo. (Chiavenato, I. 2000).

### **3.3. Operacionalización de las variables**

### 3.6. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

*Implementación del control interno y la administración de gestión de recursos humanos en los colaboradores de la empresa de transportes RAMON, Huancayo – 2020.*

*Matriz de Operacionalización de variables.*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Implementación del control interno (independiente)	Es una colección de acciones, actividades, planes, políticas, estándares, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y las actitudes establecidas por las autoridades y sus supervisores, y está diseñado para prevenir riesgos que puedan afectar a las entidades públicas. (la contraloría, 2017)	Cumplimiento	Valores	¿Conocen y aplican los valores implementados por la empresa?
			Conocimiento	¿Conocen las normas de control interno?
				¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?
				¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?
Asesoramiento	¿La empresa les brinda asesoramiento a los colaboradores?			

			Reconocimiento	¿La empresa realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?
			Evaluación	¿Son evaluados periódicamente la efectividad de las actividades de control interno implementadas por la empresa?
		Efectividad y Eficacia		¿Evalúa periódicamente la efectividad de la comunicación e información en todos los colaboradores?
			Seguimiento	¿La empresa se preocupa por su personal?
Administración de gestión de recursos humanos (dependiente)	La gestión del talento es una función que permite a las personas colaborar eficazmente para lograr sus objetivos. Organizacionales e individuales, buscando la	Motivación	Tiempo	¿Sabes cuáles son las expectativas que la organización tiene sobre ti?
			Seguridad	¿Estas contento de formar parte de la organización?
				¿Tu gerente te ha ayudado a tener éxito en el puesto actual?

eficacia organizacional.  
(Chiavenato, 2000).

Capacitación y  
formación

¿Sientes que tu trabajo es  
reconocido por la organización?

¿Tienes acceso a herramientas que  
te ayuden a hacer bien tu trabajo?

¿La empresa gestiona  
adecuadamente la formación de  
sus trabajadores?

Conocimiento

Rotación

¿En esta empresa tengo confianza  
de mantener el puesto de trabajo?

¿En la empresa tengo  
posibilidades de participar y  
proponer mejoras?

¿La empresa le informa  
personalmente sobre el desempeño  
de su labor?

Clima laboral

¿La empresa transmite valores de  
igualdad de oportunidades entre  
todos los colaboradores?

## **Capítulo IV:**

### **Metodología.**

#### **4.1. Enfoque de investigación.**

El presente trabajo de investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo y según Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). Metodología de la investigación. Menciona que dicho enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

#### **4.2. Tipo de investigación.**

El tipo de investigación corresponde al tipo aplicada, ya que se empleó aportes y conocimientos básicos y sustantivos, para luego ser aplicadas en la empresa de

transportes ramón, Huancayo. La investigación de este tipo según Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (1998). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). México, DF: Mcgraw-hill. Tiene como objetivo crear nueva tecnología a partir de los conocimientos adquiridos a través de la investigación estratégica para determinar si estos pueden ser útilmente aplicados con o sin mayor refinamiento para los propósitos definidos. La información obtenida a través de este tipo de investigación debería ser también aplicable en cualquier lugar y por lo tanto ofrece oportunidades significativas para su difusión, la mayoría de investigaciones promovidas por la industria son de este tipo.

#### **4.3. Nivel de investigación.**

En el presente trabajo de investigación se utilizó el nivel correlacional y según Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (1998). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). México, DF: Mcgraw-hill. El propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación. Esta correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra variable, y es negativo cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable. Este tipo de variable evalúa el grado de relación entre dos variables.

#### **4.4. Métodos de investigación.**

El método que se empleo fue el método inductivo – deductivo y según, Bernal Torres, C. A. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*.

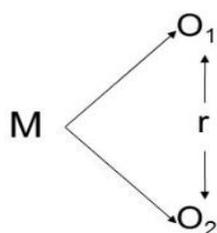
Fundamentalmente consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría. Como así también esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico, una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, se procede a aplicarlo a textos particulares. Se desarrolla con base en hechos o prácticas particulares, para llegar a organizar fundamentos teóricos.

#### 4.5. Diseño de investigación.

El diseño de investigación fue de tipo no experimental, porque no se realiza ninguna manipulación de las variables de inventario y rentabilidad ya que se investiga el contexto tal como se da en su forma natural. Y es transversal por que la investigación se realizara en un tiempo determinado que es en el año 2020. Como también es correlacional por que se pretende determinar la relación que existe entre las variables.

Donde:

M = Empresa de transporte turismo Ramón.



O1 = Control Interno.

r = Relación de incidencia de las variables.

O2 = Gestión de Recursos Humanos.

#### 4.6. Población y muestra.

##### 4.6.1. Población.

Pardinas, F. (2005). Metodología y técnicas de investigación. *México: Siglo Veintiuno*. Respecto a la población, nos explica que la población Es un grupo de

elementos que desea comprender o investigar algunas o algunas de sus características.

La población son todos los trabajadores de la empresa de transporte Ramón, el cual está conformado por 35 colaboradores distribuidos en el área de operaciones y administrativos.

#### **4.6.2. Muestra.**

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Boletín electrónico*, 2, 1-13. Cuando el muestreo cubre todos los elementos de la población, desea aplicarle un análisis estadístico.

La investigación se desarrolló en toda la empresa de transporte turístico Ramón, con el cual cuenta con 35 colaboradores, por lo que es finita la población, considerando que el número de estos es relativamente pequeño, se optó por un censo.

##### **A. Unidad de análisis.**

Un colaborador que pertenece a una de las siguientes áreas:

- Área de operaciones.
- Área de mantenimiento.
- Administración.
- Jefes (recursos humanos, operaciones, contable, área legal)

##### **B. Tamaño de la muestra.**

La población de la presente investigación fue finita y estuvo comprendido por los 35 colaboradores considerando que el número es relativamente pequeño, por lo tanto se optó por un censo. En tanto cabe señalar que la muestra estuvo conformada por: todos los colaboradores de la empresa de transportes turismo Ramón, del área de operaciones y área administrativo.

##### **C. Selección de la muestra.**

En la presente investigación la muestra seleccionada pertenece al tipo censo, y también el diseño es no probabilístico por juicio basado en el horario de los trabajadores ya que se trató de una población pequeña de 35 colaboradores de la empresa.

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

##### **4.7.1. Técnicas.**

En la presente investigación, se ha utilizado la técnica de encuesta, por cuanto sus características propias se enmarcan en el desarrollo propio de analizar el objeto de estudio.

##### **4.7.2. Instrumentos.**

La presente investigación se ha utilizado el instrumento denominado cuestionario donde se plantearon preguntas cerradas de tipo Likert.

El mencionado cuestionario fue aplicado a la población total conformado por los 35 trabajadores de la empresa.

##### **a) Diseño.**

El diseño de cuestionario se presentó de acuerdo a las variables de investigación: control interno y gestión de recursos humanos obteniendo así la siguiente estructura.

La dimensión de la implementación del control interno se integró bajo 04 indicadores: en la primera variable es de conocimiento (06 reactivos), efectividad y eficacia (03 reactivos), así como en el segundo variable es de motivación (06 reactivos), conocimiento (04 reactivos). Ver apéndice B.

##### **b) Confiabilidad.**

Para el análisis de confiabilidad la herramienta de recolección de datos utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, ya que es el método más utilizado cuando se usa en instrumentos cuantitativos, además permitió medir que tan homogéneo y cuanto consiste en las escalas Tipo Likert. Que se muestra a continuación.

Tabla 2.

*Confiabilidad de la variable1.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>
Cumplimiento	.500	3
Efectividad y Eficacia	.524	3

Tabla 3.

*Confiabilidad de la variable2.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>
Motivación	.700	6
Conocimiento	.635	4

**c) Validez.**

La elaboración del cuestionario tuvo aporte de las otras investigaciones mencionadas en el marco teórico de la presente investigación, optándose así para la validez del mismo, el Juicio de Expertos como método de validación para verificar la fiabilidad de la investigación. Es por ello que para la validación se obtuvo el apoyo de 02 profesionales, integrados por: 02 Licenciados: Lic. Ramón Ilulluy, Walter; Lic. Cartolin Huayra, Sander. Ver apéndice C.

## **Capítulo V:**

### **Resultados.**

#### **5.1. Descripción de trabajo de campo.**

El trabajo de campo para la recolección de información, fue ejecutado por Darwin Astuvilca Arzapalo, mediante el muestreo no probabilístico, se aplicó un cuestionario de 19 preguntas a 35 encuestados, durante 03 días mediante un cuestionario en línea.

Los datos obtenidos se procesaron utilizando el Excel, en el que se tabularon y codificaron las respuestas y las preguntas por dimensiones, así mismo se calculó el nivel de confiabilidad de los datos implementación del control interno y administración de la gestión de recursos humanos, se eliminó las preguntas que no tenían un nivel de confiabilidad adecuada 03.

Las siguientes dificultades de permisos y datos de la empresa, encontradas durante el trabajo de campo fueron resueltas mediante permisos otorgados por la Universidad.

El presente trabajo de investigación, la recolección de datos se realizó en la empresa de transportes RAMON E.I.R.L., con RUC: 10201070711, ubicado en el Distrito El Tambo, Provincia Huancayo, Departamento Junín durante el año 2020, como también se encuesta a 35 colaboradores pertenecientes a dicha empresa, encontrándose entre ellos personal administrativo, personal de operaciones, personal legal, la encuesta se llevó en tres fechas ya que el personal trabaja seis días a la semana, en primer lugar el 24 de mayo, el segundo el 31 de mayo y el tercer grupo el 07 de junio del 2020, existió predisposición de todo el personal de la empresa para el relleno del cuestionario. Después se ha hecho la tabulación de los datos obtenidos a través del SPSS.

## **5.2. Presentación de resultados.**

De acuerdo a los resultados obtenidos según el cuestionario aplicado a los 35 colaboradores de la empresa de transportes RAMON E.I.R.L., se plasma a continuación el consolidado total y específico de los resultados obtenidos.

### **5.2.1. Análisis de datos generales.**

Como presentación de los resultados generales, la tabla 4 da a conocer los resultados obtenidos de los censos en función a las variables intervinientes que a continuación se detallan: (a) edad, (b) sexo y (c) cargo, de estos resultados se muestran que la edad predominante en la empresa son de 28, 32, 33 y 34 el mismo que representa para todos el 11.4% con un total de 45.6%, respecto al sexo el predominante es el masculino, representado por un 94.3%, en relación al área laboral que ocupan, representado por un 85.7% en operaciones, estos resultados en el análisis sociodemográfico.

Tabla 4

*Resultados general del análisis sociodemográfico.*

Variable	Frecuencia		
	Absoluta	Porcentual	
Edad	25	3	8,6
	26	2	5,7
	27	1	2,9
	28	4	11,4
	29	3	8,6
	30	2	5,7
	31	1	2,9
	32	4	11,4
	33	4	11,4
	35	4	11,4
	37	2	5,7
	38	2	5,7
	39	1	2,9
40	2	5,7	
	Total	35	100,0
Sexo	Femenino	2	5,7
	Masculino	33	94,3
	Total	35	100,0
Cargo	Administrativo	5	14,3
	Operaciones	30	85,7
	Total	35	100,0

### 5.2.2. Resultados respecto a la variable de implementación del control interno.

Respecto a los resultados obtenidos de la variable implementación del control interno, como se muestra en la tabla 5 nos muestra que 1 colaborador que representa el 2.9% está en desacuerdo, asimismo 10 trabajadores que representa el 28.9 están indiferentes, como también 22 trabajadores que representa el 62.9% están de acuerdo, por ultimo 2 colaboradores que representa el 5.7% están totalmente de acuerdo, por lo el 62.9% de los colaboradores están conformes con la implementación que está realizando la empresa para todos los colaboradores.

Tabla 5.

*Resultados de la variable 1.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	2,9
Indiferente	10	28,6
De acuerdo	22	62,9
Totalmente de acuerdo	2	5,7
Total	35	100,0

**a) Resultados respecto a la dimensión del cumplimiento.**

Con respecto a la presentación de resultados a la variable de implementación del control interno, la tabla 6, nos da a conocer los resultados obtenidos por parte del censo realizado en función a las dimensiones intervinientes que a continuación se muestra: 1 trabajador manifestó estar en acuerdo, representado por un 2.9% con el cumplimiento de la empresa, y asimismo 10 colaboradores de la empresa manifestaron estar indiferentes, representado por un 28.6%, asimismo 22 trabajadores están de acuerdo, que representan un 62.9%, como también 2 trabajadores están totalmente de acuerdo, que representan un 5.7%, y asimismo en totalmente en desacuerdo 0, por lo cual el 62,9% están de acuerdo con el cumplimiento de la implementación del control interno, los colaboradores están dispuestos a cumplir con la implementación, el cual prueba y evidencia para indicar en la empresa si este funciona efectivamente y logra sus objetivos.

Tabla 6.

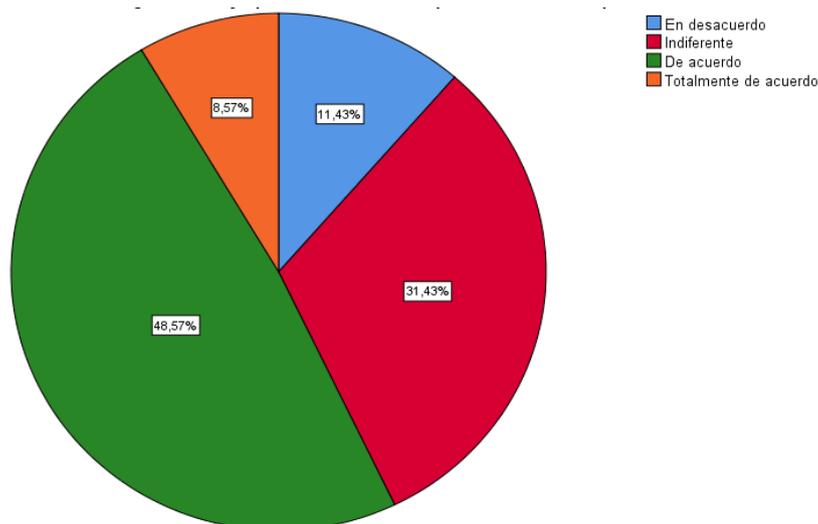
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	2,9

Indiferente	10	28,6
De acuerdo	22	62,9
Totalmente de acuerdo	2	5,7
Total	35	100,0

*Resultados respecto a la dimensión del cumplimiento.*

Así mismo se presenta los resultados por cada dimensión, conforme se detalla a continuación.

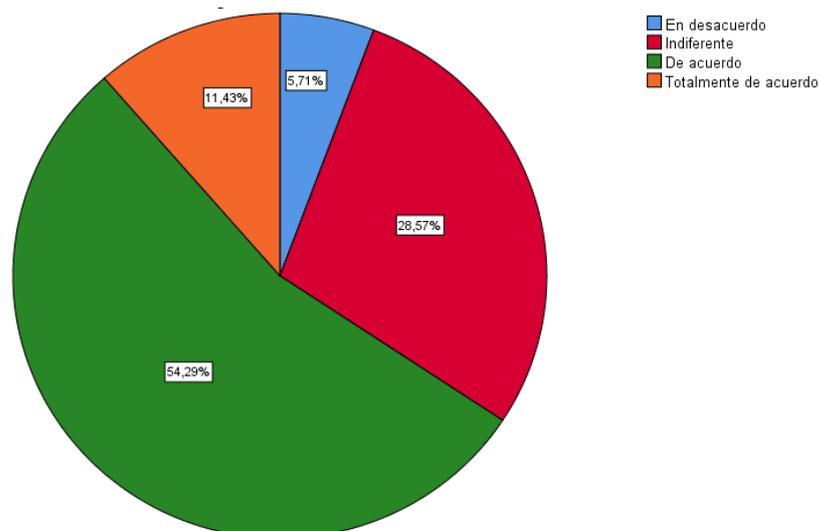
*Pregunta 01: ¿Conocen y aplican los valores implantados en la empresa?*, en la figura 3, podemos identificar del total del censo efectuado a los trabajadores de la empresa, se obtiene que el 48.57% está de acuerdo y que conocen y aplican los valores implantados por la empresa, así mismo el 31.43% considera que esta indiferente y que conocen y aplican los valores esto nos indica que falta más capacitación, asimismo el 11.43% está en desacuerdo esto representa que falta más información en los trabajadores, y el 8.57% considera que está totalmente de acuerdo esto refiere que los trabajadores falta más información y capacitaciones para el conocimiento y aplicación de los valores de la empresa.



*Figura 3:* resultados descriptivos de la pregunta 01.

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta de los trabajadores de la empresa Ramón del programa SPSS.

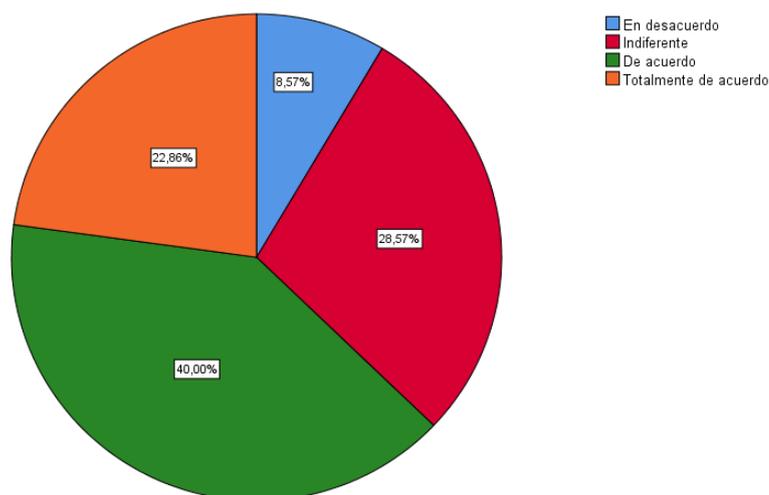
*Pregunta 02:* ¿Conocen las normas de control interno?, en la figura 4, podemos observar, se obtuvo como resultado con respecto al conocimiento de las normas internas de la empresa, que un 54.29% conocen las normas y además un 28.57% indica que esta indiferente lo cual nos muestra que falta más información, así mismo que el 11.43% está totalmente de acuerdo que si conocen, lo cual un 5.71% está en desacuerdo que no conocen muy bien las normas internas lo cual se tienen que trabajar aquí dando información y capacitaciones más constantes.



*Figura 4:* resultados descriptivos de la pregunta 02.

*Nota:* Datos recopilados de la encuesta de los trabajadores de la empresa Ramón del programa SPSS.

*Pregunta 06:* ¿La empresa realiza diversas actividades para promover la integración de sus empleados y mejorar el entorno laboral?, como se muestra en la figura 8, los resultados en la empresa, nos refiere que el 40% está de acuerdo que si hay integración y mejora laboral, asimismo el 28.55% es indiferente donde se debe trabajar más con el personal para poder realizar actividades de integración y mejora, como también el 22.86% está totalmente de acuerdo de realizar diversas actividades, asimismo el 8.57% está en desacuerdo donde nos enfocamos para realizar actividades con todo el personal y poder mejorar en el entorno laboral.



*Figura 5:* resultados descriptivos de la pregunta 06.

**b) Resultados respecto a la dimensión de efectividad y eficacia.**

Como parte de presentación los resultados respecto a la dimensión de efectividad y eficacia de la empresa de transportes la tabla 7, da a conocer los resultados obtenidos por parte de los censados en la dimensión intervinientes que a continuación se detalla: 5 trabajadores que representan el 14.3% están en desacuerdo en la efectividad y eficacia que desarrolla la empresa, asimismo 14 trabajadores que representa 40% indican estar indiferente, y 16 trabajadores que representa el 45.7% está de acuerdo, asimismo totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo 0%, lo cual los resultados nos muestra que los colaboradores están de acuerdo con la efectividad y eficacia que viene realizando la empresa con los colaboradores.

Tabla 7

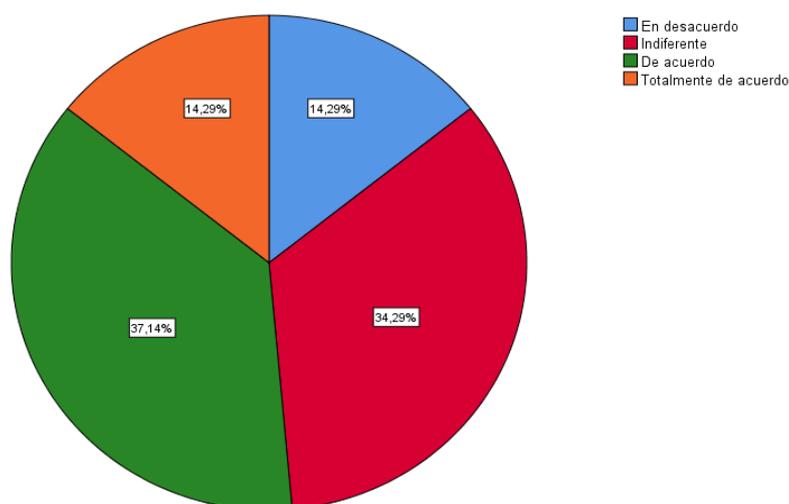
*Resultados respecto a la dimensión de efectividad y eficacia.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	5	14,3
Indiferente	14	40,0

De acuerdo	16	45,7
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	35	100,0

Así mismo se presenta los resultados por cada dimensión, conforme se detalla a continuación.

*Pregunta 07: ¿la empresa evalúa continuamente la efectividad de las actividades de los colaboradores?*, como se muestra en la figura 6, los resultados obtenidos nos dan conocer en la evolución nos refiere que el 37.14% está de acuerdo con la evaluación periódicamente, asimismo el 34.29% esta indiferente lo que nos refiere hay poco control en la actividades, como también el 14.29% está totalmente de acuerdo con las evaluaciones, asimismo el 14.29% refiere estar en desacuerdo dar a conocer sobre la evaluaciones de la efectividad del control interno de la empresa.



*Figura 6:* resultados descriptivos de la pregunta 07.

*Pregunta 08: ¿La empresa evalúa periódicamente la efectividad de la comunicación y la información de los colaboradores?*, como muestra en la figura 7, los resultados nos muestra que el 37.14% está de acuerdo como refiere los trabajadores, asimismo el 37.14% esta indiferente como se

muestra, como también el 14.29% está en desacuerdo, como también el 5.71% está totalmente de acuerdo, asimismo el 5.71% está totalmente en desacuerdo, los resultados obtenidos nos refiere que no son tolerables para evaluaciones que requiere la empresa para ver la efectividad de la comunicación e información lo cual se requiere más información a los trabajadores sobre el tema.

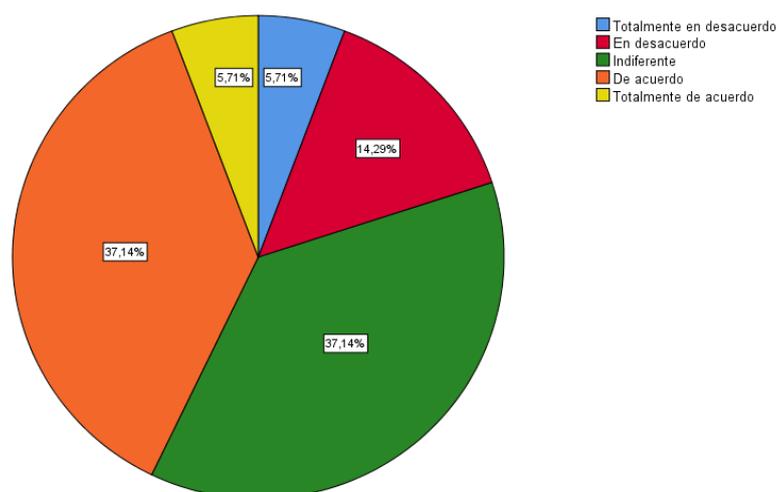


Figura 7: resultados descriptivos de la pregunta 08.

*Pregunta 09: ¿La empresa se preocupa por sus colaboradores?*, como se muestra en la figura 8, en los resultados obtenidos nos muestra que el 42.86% están de acuerdo, asimismo el 28.57% nos refiere que esta indiferente, como también el 22.86% está en desacuerdo, asimismo el 5.71% nos refiere que está totalmente de acuerdo, esto nos refiere que la empresa tiene que enfocarse más en su personal porque no sienten que la empresa se preocupe por sus trabajadores.

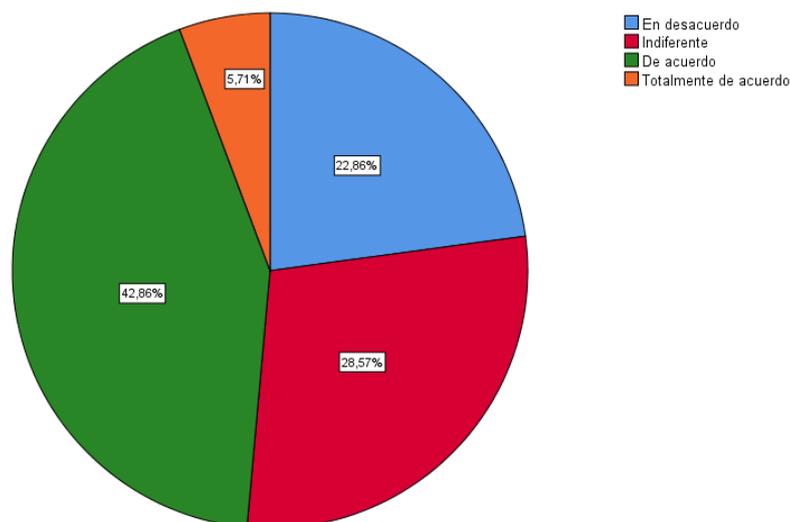


Figura 8: resultados descriptivos de la pregunta 09.

### 5.2.3. Resultados respecto a la variable administración de gestión de RR.HH.

Como parte de la presentación de los resultados de la variable administración de recursos humanos de los trabajadores de la empresa, la tabla 8 muestra, 1 trabajador que representa el 2.9% que están en desacuerdo, asimismo 9 colaboradores que representan el 25.7% están indiferente, como también 25 trabajadores representando el 71.4% están de acuerdo, esto quiere decir que el 71.4% de los colaboradores están conformes con la administración de los recursos humanos en la empresa.

Tabla 8.

*Resultados de la variable 2.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	2,9
Indiferente	9	25,7
De acuerdo	25	71,4
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	35	100,0

**a) Resultados respecto a la dimensión de la motivación.**

Como parte de presentación de los resultados respecto a la dimensión de la motivación de los trabajadores de la empresa, la tabla 9, da a conocer los resultados obtenidos por parte de los censados en función a las dimensiones intervinientes que a continuación se detalla: 2 trabajadores que representa el 5.7% indicaron estar en desacuerdo respecto a la motivación, asimismo 9 trabajadores que representa el 25.7% respondieron estar indiferente, asimismo 18 trabajadores que representan el 51.4% indicaron estar de acuerdo respecto a la motivación, además 6 colaboradores que representa el 17.1% están totalmente de acuerdo, hay para trabajar en los trabajadores un porcentaje menor en lo que es la motivación en el cual se enfocara la empresa y así mismo se ve que los trabajadores están de acuerdo con los empresa sobre la motivación que se le está brindando.

Tabla 9

*Resultados respecto a la dimensión de la motivación.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	5,7
Indiferente	9	25,7
De acuerdo	18	51,4
Totalmente de acuerdo	6	17,1
Total	35	100,0

Así mismo se presenta los resultados por cada dimensión, conforme se detalla a continuación.

*Pregunta 10: ¿Sabes cuáles son las expectativas que la organización tiene sobre ti?, como se muestra en la figura 9, los resultados obtenidos en la empresa nos refiere que el 37.14% refieren estar de acuerdo respecto a las*

expectativas, asimismo el 20% refiere estar indiferente, como también el 17.14% refieren estar totalmente de acuerdo, asimismo 5.71% refiere estar en totalmente en desacuerdo, esto nos da a conocer que se tiene que trabajar más con los colaboradores en el área de motivación.

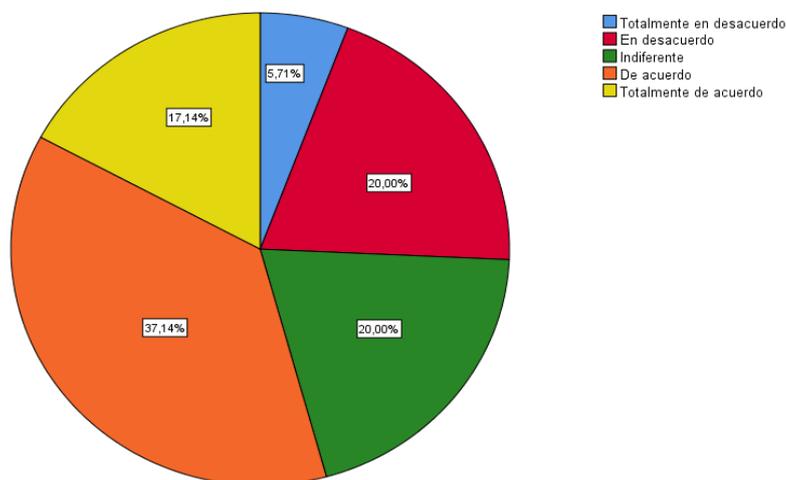


Figura 9: resultados descriptivos de la pregunta 10.

*Pregunta 11: ¿Estas contento de formar parte de la organización?,* como muestra en la figura 10 nos da los resultados de la empresa lo cual el 37.14% está de acuerdo de formar parte de la empresa, asimismo el 28.57% está totalmente de acuerdo, por lo cual el 14.29% está indiferente esto refleja que hay que trabajar en este aspecto para poder comprometer a los trabajadores, asimismo el 14.29% refiere estar en desacuerdo, asimismo también el 5.71% afirma estar totalmente desacuerdo, esto no lleva a trabajar para el compromiso de los trabajadores hacia la empresa.

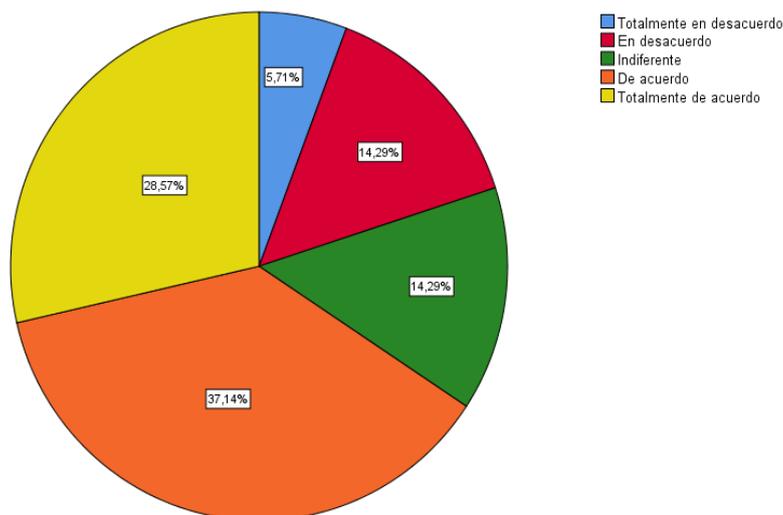


Figura 10: resultados descriptivos de la pregunta 11.

*Pregunta 12: ¿Tu gerente te ha ayudado a tener éxito en el puesto actual?*, como se ve en la figura 11 los resultados nos muestran los resultados obtenidos en el cual el 40% refiere estar de acuerdo, asimismo el 37.14% están indiferente, como también el 11.43% están totalmente de acuerdo, asimismo el 8.57% están en desacuerdo, como también 2.86% refiere estar totalmente en desacuerdo, lo cual esto nos indica que falta apoyo por parte de gerente por el personal, aquí se tendrá en cuenta a todos los trabajadores de la empresa.

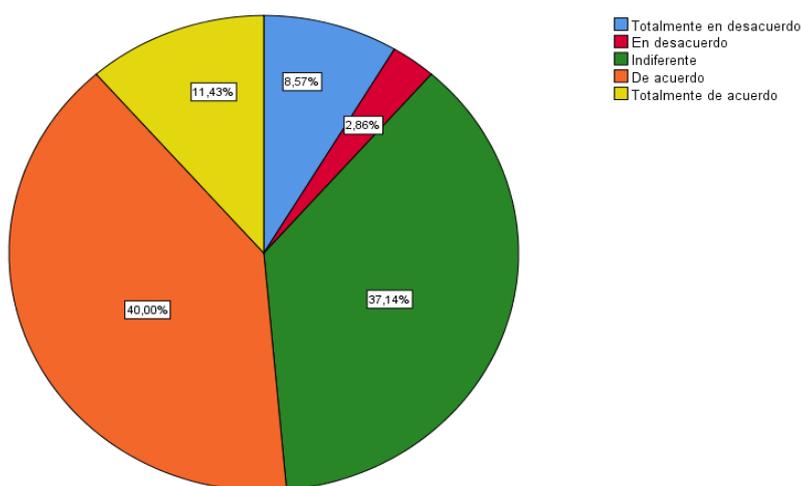
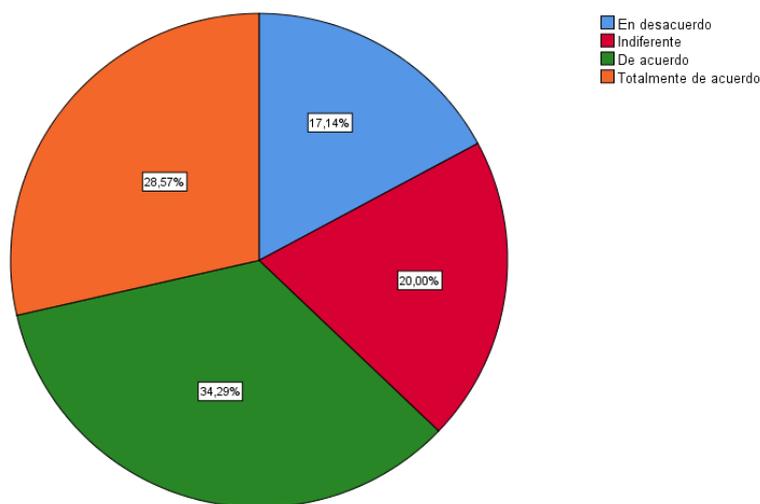


Figura 11: resultados descriptivos de la pregunta 12.

*Pregunta 13: ¿Sientes que tu trabajo es reconocido por la organización?*, en la figura 12 podemos ver los resultados, en el cual podemos observar que el 34.29% están de acuerdo, asimismo que el 28.57% están totalmente de acuerdo que su trabajo es reconocido por la empresa, asimismo el 20% afirman estar indiferente, como también 17.14% están en desacuerdo, el cual hay trabajadores que no están siendo reconocidos en su trabajo.



*Figura 12:* resultados descriptivos de la pregunta 13.

*Pregunta 14: ¿Tienes acceso a herramientas que te ayuden a hacer bien tu trabajo?*, en la figura 13 podemos observar los resultados obtenidos lo cual nos muestra que el 51.43% refiere estar de acuerdo, asimismo el 25.71% están indiferente el cual consta que no todos tienen las herramientas necesarias en el trabajo, como también el 14.29% refiere estar totalmente de acuerdo, como también el 8.57% están en desacuerdo, lo cual habiendo obtenidos todos estos datos llegamos a la conclusión que debemos dar acceso a herramientas que ayudan a realizar bien su trabajo.

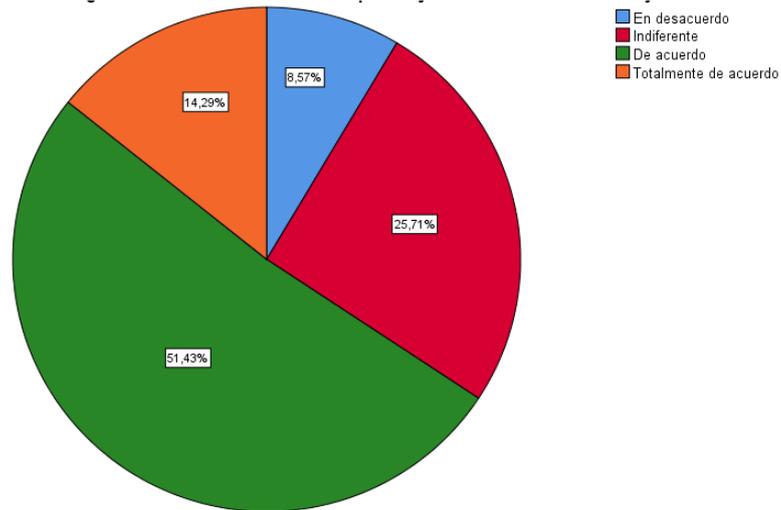


Figura 13: resultados descriptivos de la pregunta 14.

Pregunta 15: ¿La empresa gestiona adecuadamente la formación de sus trabajadores?, como se muestra en la figura 14, vemos los resultados de la empresa que el 42.82% refieren estar de acuerdo, asimismo el 25.71% están totalmente de acuerdo en la formación del trabajador, como también el 22.86% están indiferente, asimismo el 5.71% están en desacuerdo, como también el 2.86% están totalmente en desacuerdo, viendo los resultados las conclusiones es que la empresa debe gestionar con todos los trabajadores sin excepción en la formación para mejorar en la empresa.

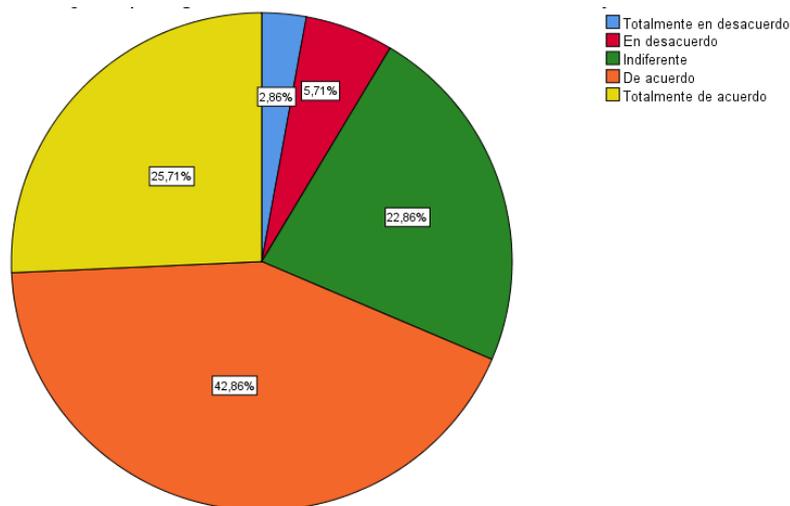


Figura 14: resultados descriptivos de la pregunta 15.

### b) Resultados respecto a la dimensión del conocimiento.

Como parte de los resultados de la dimensión del conocimiento os muestra la tabla 10, da a conocer los resultados obtenidos por parte de los censados en función a las dimensiones intervinientes que a continuación se detalla: 1 trabajador que representa el 2.9% que se encuentra en desacuerdo respecto al conocimiento de la empresa, a su vez 7 trabajadores que representa 20% se encuentran indiferente, asimismo tenemos 23 trabajadores que representa el 65.7% están de acuerdo con el conocimiento como también 4 trabajadores que representa el 11.4% están totalmente de acuerdo, lo cual el 65.7% de los colaboradores están de acuerdo lo cual refleja que en la empresa tienen conocimiento sobre la implementación del control interno por lo cual mejorara el control en todas las áreas y de la empresa así teniendo un factor clave para nuestra entidad.

Tabla 10

#### *Resultados respecto a la dimensión del conocimiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	2,9
Indiferente	7	20,0
De acuerdo	23	65,7
Totalmente de acuerdo	4	11,4
Total	35	100,0

Así mismo se presenta los resultados por cada dimensión, conforme se detalla a continuación.

*Pregunta 16: ¿En esta empresa tengo confianza de mantener el puesto de trabajo?,* como muestra la figura 15, nos muestra los resultados la confianza de mantenerse en el puesto de trabajo, en el cual el 60% están de

acuerdo, asimismo 20% refieren estar indiferentes, como también el 14.29% están totalmente de acuerdo, por lo cual hay un 5.71% en desacuerdo, lo cual en un porcentaje 25.7% la empresa trabajara para tener seguro los puestos de trabajos de todos los colaboradores y mantener motivados.

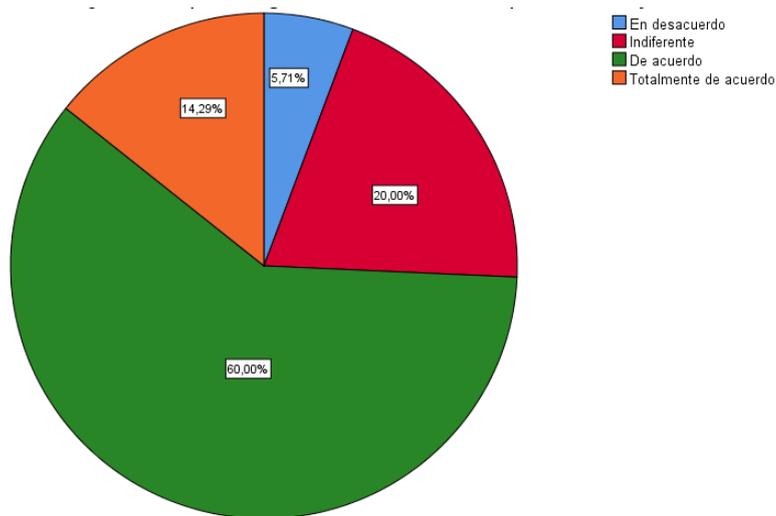


Figura 15: resultados descriptivos de la pregunta 16.

*Pregunta 17: ¿En la empresa tengo posibilidades de participar y proponer mejoras?*, como se ve los resultados en la figura 16 podemos decir que el 60% están de acuerdo, asimismo el 22.86% refieren estar totalmente de acuerdo de participar y proponer en la empresa, como también un 14.29% están en desacuerdo, como también 2.86 refieren estar indiferentes, se tota que no todos participan y proponen lo cual la empresa les brindara la igualdad de oportunidades a todos los colaboradores y enfocarse en este porcentaje mínimo para poder seguir teniendo nuevas ideas y innovaciones.

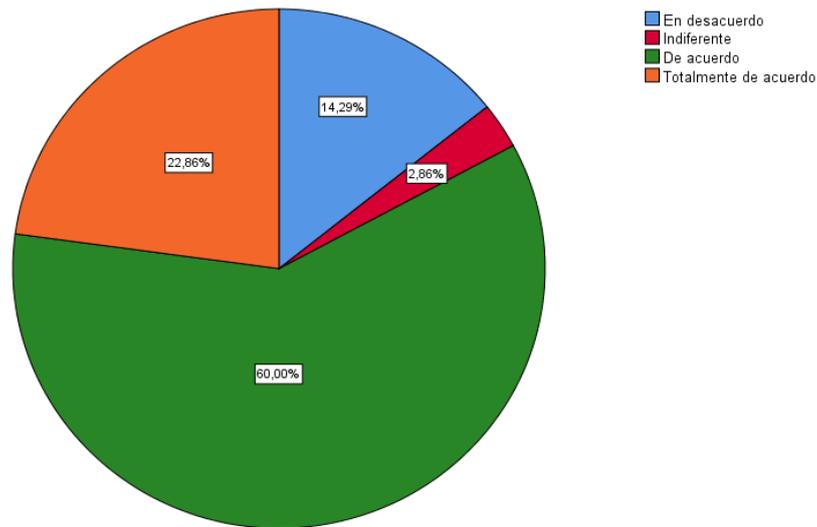


Figura 16: resultados descriptivos de la pregunta 17.

*Pregunta 18: ¿La empresa le informa personalmente sobre el desempeño de su labor?, conforme a la figura 17 identificamos del censo total de los trabajadores de la empresa, se aprecia que el 37.14% están indiferente sobre su desempeño, asimismo el 34.29% están de acuerdo, como también 17.14% están en desacuerdo, lo cual el 11.43% están totalmente de acuerdo, los resultados nos refiere que la empresa debe informar a todos sus colaboradores informar sobre su desempeño laboral de cada personal.*

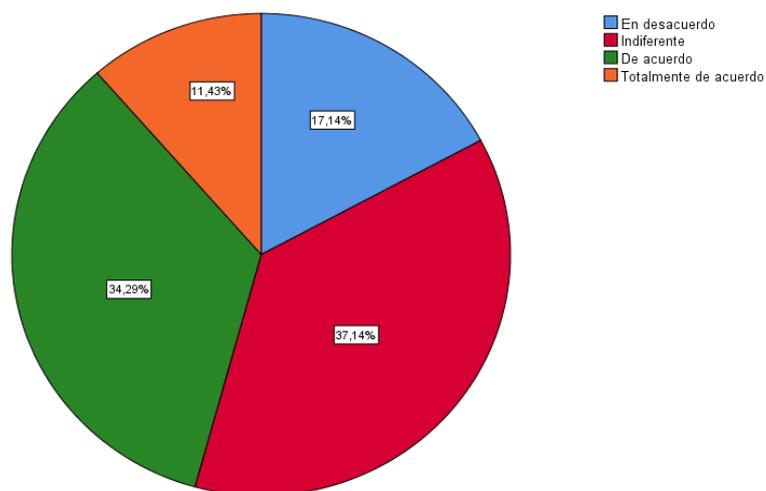
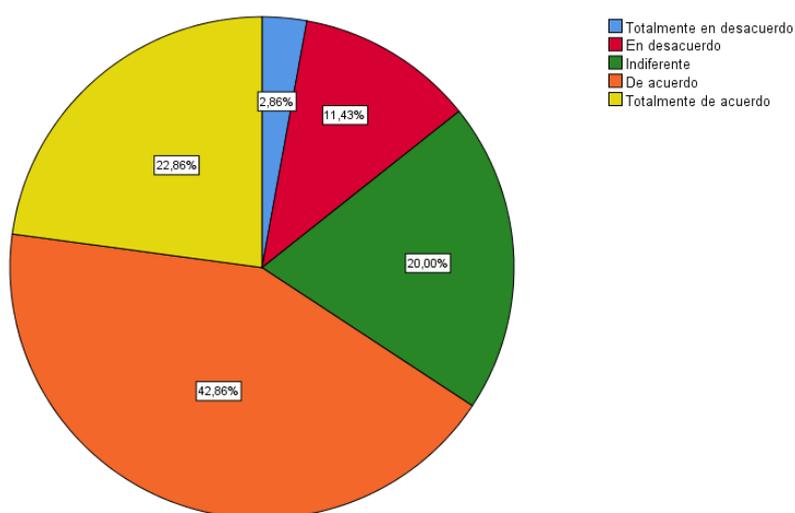


Figura 17: resultados descriptivos de la pregunta 18.

*Pregunta 19: ¿La empresa transmite valores de igualdad de oportunidades entre todos los colaboradores?*, como se muestra en la figura 18 los resultados obtenidos el censo efectuado en la totalidad de los colaboradores en la empresa, se aprecia que el 42.86% afirman estar de acuerdo, asimismo el 22.85% están totalmente de acuerdo de las oportunidades de todos los trabajadores, como también el 20% están indiferentes, y el 11.43% están en desacuerdo, y por último el 2.86% están totalmente en desacuerdo, de los resultados obtenidos las empresa debe enfocarse en este porcentaje que no están siendo tomados en consideración de lo que la empresa transmite la igualdad de oportunidades entre todos sus trabajadores.



*Figura 18:* resultados descriptivos de la pregunta 19.

### 5.3. Contrastación de Resultados.

#### 5.3.1. Prueba de Hipótesis General.

##### Paso 1: Formulación de las hipótesis.

Ho: No existe relación directa significativa entre la implementación del control interno que mejora significativamente la administración de gestión de recursos

humanos de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

H1: Si existe relación significativa entre la implementación del control interno que mejora significativamente la administración de gestión de recursos humanos de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

**Paso 2: Nivel de significancia.**

Alfa = 5%

**Paso 3: Elección del estadístico de prueba.**

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, toda vez que la muestra es menor a 50 ( $n \leq 50$ ).

Tabla 11.

*Prueba de normalidad de implementación del control interno y la administración de la gestión de recursos humanos.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Control interno	,639	35	,000
gestión de recursos humanos	,608	35	,000

Considerando que P valor de la variable1=.000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Considerando que P valor de la variable2=.000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Así mismo considerando que las dos variables son de tipo ordinal.

Se termina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Sperman.

**Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba.**

Tabla 12.

*Resultados de correlación según Rho Sperman.*

<b>Correlaciones</b>				
Rho de Sperman	Variable1	Coefficiente de correlación	Variable1	Variable2
			1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	35	35
	Variable2	Coefficiente de correlación	,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
	N	35	35	

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

Tabla 13 de valores de Rho Sperman

<b>Valores</b>			<b>Relación</b>	
De	± 0.80	A	± 0.99	Muy Alta
De	± 0.60	A	± 0.79	Alta
De	± 0.40	A	± 0.59	Moderada
De	± 0.20	A	± 0.39	Baja
De	± 0.01	A	± 0.19	Muy Baja

*Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez (2010).*

De la tabla 13 se determina que el coeficiente de correlación es .461 que representa una correlación moderada.

**Paso 5: Decisión estadística.**

Como P valor = 0.005 <  $\alpha=0.05$ , se rechaza H0 y se acepta H1

Conclusión estadística.

Considerando que la Rho Sperman si existe correlación moderada de 0.461 entre el control interno y administración de recursos humanos donde un

adecuado implementación de control interno de la empresa nos permitirá una mejora en la administración de los recursos humanos en la empresa.

### 5.3.2. Prueba de Hipótesis Especifica 1.

#### Paso 1: Formulación de las hipótesis.

HO: No existe relación directa significativa entre la implementación del sistema control interno que mejora progresivamente en la motivación de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

H1: Si existe relación directa significativa entre la implementación del sistema control interno que mejora progresivamente en la motivación de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

#### Paso 2: Nivel de significancia.

Alfa = 5%

#### Paso 3: Elección del estadístico de prueba.

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, toda vez que la muestra es menor a 50 ( $n \leq 50$ ).

Tabla 14.

*Prueba de normalidad de la implementación del control interno y la motivación.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Control interno	,639	35	,000
Motivación	,855	35	,000

Considerando que P valor de la variable1 = 0.000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Considerando que P valor de la motivación = 0.000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Así mismo considerando que las dos variables son de tipo ordinal.

Se termina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Sperman.

#### **Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba.**

Tabla 15.

*Resultados de correlación según Rho Sperman.*

<b>Correlaciones</b>				
			Control interno	Motivación
Rho de Sperman	Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	35	35
	motivación	Coefficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	35	35

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

Tabla 16 de valores de Rho Sperman

<b>Valores</b>			<b>Relación</b>	
De	± 0.80	A	± 0.99	Muy Alta
De	± 0.60	A	± 0.79	Alta
De	± 0.40	A	± 0.59	Moderada
De	± 0.20	A	± 0.39	Baja
De	± 0.01	A	± 0.19	Muy Baja

*Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez (2010).*

De la tabla 16 se determina que el coeficiente de correlación es 0.513 que representa una correlación moderada.

#### **Paso 5: Decisión estadística.**

Como  $P \text{ valor} = 0.002 < \alpha = 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

Conclusión estadística.

Considerando que la Rho Spearman si existe correlación moderada de 0.513 entre el control interno y administración de recursos humanos donde un adecuado gestión de control interno va a permitir una moderada la motivación de los colaboradores de la empresa.

### 5.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2.

#### Paso 1: Formulación de las hipótesis.

$H_0$ : No existe relación directa significativa entre la implementación del sistema control interno que mejora progresivamente en el conocimiento de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

$H_1$ : Si existe relación directa significativa entre la implementación del sistema control interno que mejora progresivamente en el conocimiento de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

#### Paso 2: Nivel de significancia.

Alfa = 5%

#### Paso 3: Elección del estadístico de prueba.

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, toda vez que la muestra es menor a 50 ( $n \leq 50$ ).

Tabla 17.

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.
Control interno	,639	35	,000

Conocimiento	,779	35	,000
--------------	------	----	------

*Prueba de normalidad de la implementación del control interno y el conocimiento.*

Considerando que P valor de la variable1 = 0.000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Considerando que P valor de la motivación = 0.000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Así mismo considerando que las dos variables son de tipo ordinal.

Se termina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Sperman.

#### **Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba.**

Tabla 18.

*Resultados de correlación según Rho Sperman*

<b>Correlaciones</b>				
Rho de Sperman	Variable1	Coefficiente de correlación	Variable1	XY2
		Sig. (bilateral)	1,000	,151
		N	.	,386
			35	35
	XY2	Coefficiente de correlación	,151	1,000
		Sig. (bilateral)	,386	.
		N	35	35

Tabla 19 de valores de Rho Sperman

<b>Valores</b>			<b>Relación</b>	
De	± 0.80	A	± 0.99	Muy Alta
De	± 0.60	A	± 0.79	Alta

De	$\pm 0.40$	A	$\pm 0.59$	Moderada
De	$\pm 0.20$	A	$\pm 0.39$	Baja
De	$\pm 0.01$	A	$\pm 0.19$	Muy Baja

*Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez (2010).*

De la tabla 19 se determina que el coeficiente de correlación es 0.386 que representa una correlación baja.

#### **Paso 5: Decisión estadística.**

Como P valor = 0.151 <  $\alpha=0.05$ , se acepta H0 y se rechaza H1

Conclusión estadística.

No existe relación directa significativa entre la implementación del control interno y el conocimiento de la empresa, toda vez que P valor es mayor que  $\alpha=0.05$  obteniendo como coeficiente de correlación 0.151 que valora en la tabla de valores Rho Spearman es muy baja, por lo tanto inferimos que el control interno no garantiza un mejor conocimiento en la empresa.

### **5.4.Discusión de Resultados.**

#### **5.4.1. Respecto al Objetivo General.**

En la presente investigación, se obtuvo como resultado una correlación moderada entre la implementación del control interno y la administración de la gestión de recursos humanos (0.461). Mendoza, R. & Thonino, R. (2018). En su investigación control interno y gestión de recursos humanos en la municipalidad distrital de Jangas, obtuvo como resultado una relación de (0.550) entre las variables control interno y gestión de recursos humanos. Se puede notar una diferencia de 0.089, el cual se debe a que la muestra que utilizó Mendoza fue de 103 trabajadores, mientras que la presente investigación se utilizó una muestra de 35 colaboradores. Lo cual conlleva a mejorar la muestra

para estudios posteriores. Sin embargo, la tendencia de relación que existe en ambas investigaciones indica que si la implementación del control interno incrementa, la administración de la gestión de recursos humanos también se incrementara.

#### **5.4.2. Respecto al objetivo específico 1.**

Durante el desarrollo de la presente investigación, la prueba de hipótesis sobre la relación de la motivación y la implementación del control interno de la empresa de transportes Ramón, se ha obtenido como resultado que existe una relación directa significativa del 0.513 de correlación entre la dimensión motivación y la variable implementación del control interno, similar al estudio realizado por Apaza Soncco, H., & Mamani Zapana, G. Y. (2019). En su investigación control interno y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Usicayos, que también obtuvo un resultado de nivel de significancia de 0.684 que existe relación entre el control interno y la gestión administrativa. Se puede notar una diferencia de 0.171 utilizando una muestra de 31 trabajadores y la presente investigación con 35 colaboradores, utilizando ambos estudios existe relación moderada, lo cual se puede mejorar la muestra para estudios posteriores. Lo que nos muestra el resultado, la motivación de los colaboradores incrementa una mejor implementación del control interno en la empresa.

#### **5.4.3. Respecto al objetivo específico 2.**

Aplicando la prueba de hipótesis sobre la relación del conocimiento y la implementación del control interno de la empresa de transportes Ramón, no se ha logrado cumplir dicho objetivo, dado que se obtuvo como resultado 0.151 de correlación y en la valoración se obtiene baja no existe relación entre el

conocimiento y la implementación del control interno en comparación al estudio realizado por Apaza Soncco, H., & Mamani Zapana, G. Y. (2019). Control interno y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Usicayos, obtiene como resultado en un nivel de 0.731 que si existe relación entre el control interno y la gestión administrativa, por lo cual podemos decir que tal variable no tiene relación ya que la cantidad de colaboradores es menor a 50 personas, en nuestro caso debe hacerse capacitaciones por áreas de trabajo con la intención de mejorar el control interno para el mejor conocimiento de estas, por lo cual dejamos constancia del presente estudio para futuras discusiones.

### **Conclusiones:**

1. Existe relación entre la implementación del control interno y la administración de gestión de recursos humanos de los colaboradores de la empresa, debido a las circunstancias que se presenta al realizar la implementación del control interno mejora la administración de gestión de recursos humanos de los trabajadores, por lo cual se debe informar, capacitar, correctamente sobre el control interno, una buena información y conocimiento de los colaboradores permitirá un buen desempeño laboral en la empresa.
2. Existe relación con respecto a la motivación se pudo analizar que el mayor porcentaje de los colaboradores manifiestan con un 51.4% que están de acuerdo con la forma que realiza la motivación en la empresa, así mismo se debe tener en cuenta que el 5.7% está en desacuerdo lo cual para esto se debe desarrollar un plan o estrategia adecuada para mejorar la motivación en la totalidad de los trabajadores, así mejorar la motivación y desarrollo personal de cada uno y mediante ellos desarrollar una evolución que permitirá brindarnos un informe de la mejora.
3. No existe relación directa entre el conocimiento y la implementación del control interno, ya que los resultados que se ha podido apreciar de la dimensión del conocimiento no es tan importante en la implementación del control interno, ya que los colaboradores vienen realizando capacitaciones constantes realizadas dentro y fuera de la empresa, asimismo el 2.9% están en desacuerdo en el cual para cada uno de los trabajadores podrán tener capacitaciones, información en la

empresa así poder tener en la totalidad de colaboradores informados, así poder realizar un buen desempeño en la empresa.

### **Recomendaciones:**

1. Se recomienda a la empresa implementar el control interno en su totalidad para tener un buen manejo de los recursos humanos que permitirá los cambios globales y las nuevas tendencias de la gestión y es por ello que los colaboradores deben estar en vanguardia, teniendo en cuenta la visión de la empresa y los objetivos organizacionales que deben estar liderados por los directivos y así poder tener éxito en la empresa.
2. También se recomienda a la empresa contar con colaboradores motivados, y así de esta manera se sientan parte de la estructura del funcionamiento de la empresa, implementando programas del buen rendimiento del colaborador, mediante recompensas, incentivos adecuados y oportunos, como también difusiones positivas en bien de la empresa, y el reconocimiento en el periódico mural de la empresa, así poder contribuir a fortalecer el autoestima del personal y satisfacer sus necesidades personales, así también reforzar el rol de los líderes a través de un trabajo motivado en la empresa.
3. Como se aprecia que la implementación del control interno no está relacionado con el conocimiento, por lo cual se recomienda tener en cuenta que el personal si conoce sobre las normas y procedimientos de la empresa esto indica que se debe trabajar en otras áreas de la empresa para poder

potenciar los conocimientos de los colaboradores y poder mejorar la rentabilidad de la empresa.

### Referencias

- Apaza Soncco, H., & Mamani Zapana, G. Y. (2019). Control interno y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Usicayos, 2019.
- Bernal Torres, C. A. (2000). Metodología de la investigación para administración y economía. Pearson.
- Bladimiro, M. J. (2017). Control Interno, Perú – Chimbote: ULADECH –católica, 237p.; il; 29 cm.Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú D. Legal N° 2015-1467.
- Castro, M., & Lissel, G. (2018). Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa" Estación de Servicios NJK SAC", Huaura 2016.
- Contraloría General de la Republica (2019). Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales. Publicación en: doc. Contraloría.gob.pe.
- Cooper and Lybrand (2002). Los nuevos conceptos de control interno. Edición días de santos, 420 paginas.
- Chiavenato, I. (2000): "Administración de recursos humanos" 5ta. Ed. McGraw Hill. Colombia.
- García, V., Meneses, M., Velázquez, W., Orantes, A., Ramírez, A. (2018). Importancia del control interno en las empresas de Chilpancingo. Revista: Congreso Internacional de Investigación Academia Journals. Vol. 10(8), 13-18.
- Gaitán, E., & Cano Castaño, M. A. (2002). Control interno y fraudes: con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO (No. Sirsi) i9789586482967).

- Gil Ángel B. (2019). "No podemos decir que las personas son estratégicas si no tenemos una política clara de recursos Humanos". Revista: Capital Humano, Issue 342, p70-72.
- González, A. A. (2013): "*La importancia del control interno en la empresa*", <<http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>> [19/8/2016].
- González Aguilar, A., & Cabrale Serrana, D. (2010). Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles. España: Eumed.
- Hernández Ángel. (2020). Tecnología conversacional, transformando procesos en los departamentos de Recursos Humanos. Revista: Capital Humano, Issue 351, 222-225.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación.
- Mejía, Delcia. (2018). El control interno y su incidencia en la gestión de los recursos humanos de la empresa. (Tesis pregrado). Universidad de Monterrey. Mexico.
- Navarro Stefanell, F. y Ramos Barrios, L. M. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. Equidad & Desarrollo, (25), 245-267. doi: <http://dx.doi.org/10.19052/ed.3473>.
- Pardinas, F. (2005). Metodología y técnicas de investigación. México: Siglo Veintiuno.
- Pérez Solórzano, Pedro Manuel (2007). Los Cinco Componentes del Control Interno. <http://www.degerencia.com/articulo/>.
- Rodríguez-Serrano, J. C. (2011). El modelo de gestión de recursos humanos. Editorial UOC.
- Robledo, K., Aratama, T., Lopez, A. (2019). El storytelling como herramienta de comunicación interna: una propuesta de modelo de gestión. Revista: Cuadernos de Gestión, Vol. 20(1), 137-154.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (1998). Metodología de la investigación (Vol. 6). México, DF: Mcgraw-hill.

Santos, A. C. (2019). Tecnología de gestión de recursos humanos. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 9(3).

Tinoco, R. (2017). El desarrollo del talento humano (tesis pregrado). Universidad Corporativa Intercorp. Lima. Peru.

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Boletín electrónico*, 2, 1-13.

## **Apéndices**

**Apéndice 01: matriz de consistencia**

**Implementación del control interno y la gestión de recursos humanos en los colaboradores de la empresa de transportes Ramón, Huancayo - 2020.**

Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Variables	Metodología
X...Y ¿Cómo la implementación del sistema de control interno mejora la administración de gestión de recursos humanos de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020?	X...Y Determinar de qué manera la implementación del sistema control interno mejora la administración de gestión de recursos humanos de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.	X...Y La implementación del sistema control interno mejora significativamente la administración de gestión de recursos humanos de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.	<u>Independiente.</u> X = implementación del control interno  <u>Dependiente.</u> Y = administración de gestión de recursos humanos.  Y1 = motivación  Y2 = conocimiento.	Enfoque de Investigación Cuantitativo  Método de Investigación Deductivo-inductivo  Tipo de investigación Aplicada.  Nivel de investigación Correlacional.  Diseño de investigación No experimental  Población: 35 trabajadores.  Muestra: 35 trabajadores.  Técnicas de recolección de datos: Encuesta.
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
X...Y1 ¿Cómo la implementación del sistema control interno influye en el monitoreo de la motivación de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020?	X...Y1 Precisar la influencia del sistema control interno en el monitoreo de la motivación de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020.	X...Y1 La implementación del sistema control interno mejora progresivamente en la motivación de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.		
X...Y2 ¿Cómo la implementación del sistema control interno	X...Y2 Precisar la influencia del sistema control interno en el	X...Y2 La implementación del sistema control interno mejora		

influye en el monitoreo del conocimiento de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020?

monitoreo del conocimiento de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020.

progresivamente el conocimiento de los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo - 2020.

Descripción del análisis de datos

---

## Apéndice B

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Y ADMINISTRACION DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS.

**Objetivo:** Determinar de qué manera la implementación del sistema control interno mejora la administración de gestión de recursos humanos en los colaboradores de la empresa de transporte Ramón, Huancayo – 2020.

**Confidencialidad:** la información proporcionada en este cuestionario se utilizará con fines académicos y el contenido se tratará de forma confidencial.

#### Información general

Edad : \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino  Femenino

En qué área labora: área administrativo (A)  área de operaciones (B)

Se encuentra trabajando en la empresa: tiempo completo  tiempo parcial

#### Instrucciones:

A continuación, por favor conteste La siguiente pregunta con una cruz (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión.

1: Muy en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Muy de acuerdo

	<b>Implementación del control interno</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Cumplimiento</b>					
1	¿Conocen y aplican los valores implantados en la empresa?					
2	¿Conocen las normas de control interno?					
3	¿Comunicar las deficiencias de control interno de manera oportuna al nivel autorizado para tomar medidas correctivas?					
4	¿Realizar actividades para garantizar el cumplimiento del manual de procedimientos?					
5	¿La empresa les brinda asesoramiento a los colaboradores?					
6	¿La empresa realiza diversas actividades para promover la integración de sus empleados y mejorar el entorno laboral?					
	<b>Efectividad y Eficacia</b>					
7	¿La empresa evalúa continuamente la efectividad de las actividades realizadas por sus colaboradores?,					
8	¿La empresa evalúa periódicamente la efectividad de la comunicación y la información de los colaboradores?					
9	¿La empresa se preocupa por sus colaboradores?					
	<b>Administración de gestión de recursos humanos.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Motivación</b>					
1	¿Sabes cuáles son las expectativas que la organización tiene sobre ti?					
2	¿Estas contento de formar parte de la organización?					
3	¿Tu gerente te ha ayudado a tener éxito en el puesto actual?					
4	¿Sientes que tu trabajo es reconocido por la organización?					
5	¿Tienes acceso a herramientas que te ayuden a hacer bien tu trabajo?					
6	¿La empresa gestiona adecuadamente la formación de sus trabajadores?					
	<b>Conocimiento</b>					
7	¿En esta empresa tengo confianza de mantener el puesto de trabajo?					
8	¿En la empresa tengo posibilidades de participar y proponer mejoras?					
9	¿La empresa le informa personalmente sobre el desempeño de su labor?					
10	¿La empresa transmite valores de igualdad de oportunidades entre todos los colaboradores?					

**Gracias por su colaboración.**

## Apéndice C



Universidad  
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Ramon Husky, Walter  
 1.2. Grado académico / mención : Licenciado  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 2010 70 71 / 962754245  
 1.4. Cargo e institución donde labora: Empresa Transporter Ramón  
 1.5. Autor(es) del instrumento : Astuvilca Arzapalo, Darwin Eleuterio.  
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 13 de junio de 2020.

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		✓	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		✓	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		✓	
4. Organización	Presentación ordenada.			✓
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		✓	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			✓
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			✓
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.		✓	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			✓
Cuento total de marcas		A	B	C

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \underline{0.80}$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input checked="" type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input type="radio"/>

4. Recomendaciones

Ramón Husky  
 Firma del Experto  
 DNI. N° 20107071



### Ficha de Validación por Criterio de Experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: CARLOTIN HUAYRA SANDER  
 1.2. Grado académico / mención : LIC. SOCIOLOGIA  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 986843144  
 1.4. Cargo e institución donde labora: GERENTE MUNICIPAL - COSME - CHUCABIA - HUCA  
 1.5. Autor(es) del instrumento : Astuvilca Arzapalo, Darwin.  
 1.6. Lugar y fecha : .....

#### 2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		✓	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		✓	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		✓	
4. Organización	Presentación ordenada.		✓	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			✓
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.		✓	
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		✓	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		✓	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.		✓	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.		✓	
Conteo total de marcas		A	B	C

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \dots\dots\dots$$

#### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input checked="" type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input type="radio"/>

#### 4. Recomendaciones



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COSME

Firma del Experto

DNI N° 44981802