

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Trabajo de Investigación

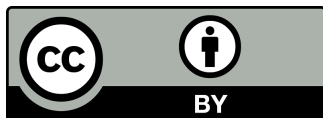
**Propuesta de un sistema de control en la gestión de
recursos humanos en la Empresa Multiservicios
Profesionales y Asociados J Y R S.A.C.**

Gaby Liz De la Cruz Campos

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Contabilidad

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



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

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar hasta este punto y haberme
dado salud para estar logrando mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la fuerza espiritual y por haber colocado en mi camino a aquellas personas que fueron un gran soporte durante mi etapa académica.

Al docente Dr. Percy Peña Medina, por brindarme ayuda, comprensión en el desarrollo del trabajo de investigación, por compartir sus conocimientos y aclarar mis inquietudes.

Mi reconocimiento a la Ing. Julissa Serrano Huanhuayo, Gerente General de la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C., pues contribuyeron en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

A los docentes de la EAP de Contabilidad que con las facilidades otorgadas han permitido superar largamente las limitaciones encontradas en la realización del presente trabajo de Investigación.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Proponer un sistema de control para mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los colaboradores en la Empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C. La investigación se ha desarrollado empleando la metodología de diseño no experimental, transeccional y descriptivo. Se aplicó la técnica de la guía de observación usando un check list como instrumento para la recolección de datos, el mismo que fue diseñado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado en compañía del propietario, gerente de la empresa en estudio, los resultados revelaron que existen deficiencias en el control de la gestión de recursos humanos en el desarrollo de sus actividades para el logro de un control eficiente, eficaz y de calidad en los colaboradores. Para lo cual Se desarrolló una manual de organización y funciones para los colaboradores, así mismo políticas para el personal, lineamientos de riesgos y que tiempo de adaptación al puesto podría reducirse. Por lo tanto, se concluye que la propuesta ayudaría a mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los colaboradores, para subsanar las deficiencias encontradas en el área de recursos humanos, por lo que al sistema de control forma parte de un sistema colaborativo.

Palabras Claves: Control Interno, Recursos Humanos.

ABSTRACT

The research had as a general objective: To propose a control system to improve the efficiency, effectiveness and quality of the collaborators in the Company Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C. The research has been developed using the methodology of non-experimental, transectional and descriptive design. The observation guide technique was applied using a check list as an instrument for data collection, which was designed with questions related to the investigation, applied in the company of the owner, manager of the company under study, the results revealed that there are deficiencies in the control of human resources management in the development of its activities for the achievement of efficient, effective and quality control in employees. To this end, an organization and functions manual for the employees was developed, as well as personnel policies, risk guidelines and that time to adapt to the position could be reduced. Therefore, it is concluded that the proposal would help to improve the effectiveness, efficiency and quality of the collaborators, to correct the deficiencies found in the area of human resources, so that the control system is part of a collaborative system.

Keywords: Internal Control, Human Resources.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
Introducción	xi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1	Fundamentación del problema.....	13
1.2	Formulación del problema	15
	1.2.1Problema general.....	15
1.3	Objetivos de la investigación.....	15
	1.3.1Objetivo general	15
1.4	Justificación de la investigación	15
1.5	Alcance de la investigación.....	15
	1.5.1Alcance geográfico.....	15
1.6	Delimitación de la investigación	15
	1.6.1Delimitación temporal	15
	1.6.2Delimitación geográfica	15
1.7	Limitaciones de la investigación	16
	1.7.1Limitación temporal	16
	1.7.2Limitación económica	16
1.8	Identificación y clasificación de las variables	16
1.9	Operacionalización de las variables	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes del estudio.....	17
2.2	Bases teóricas – científica	18
	2.2.1Definición del Sistema de Control Interno.	18
2.3	Marco conceptual	18
	2.3.1Definición de sistema de control interno	18
	2.3.2Importancia del control interno	19
	2.3.3Objetivos del control interno	19
	2.3.4Clasificación del control interno	21
	2.3.5Características del Control Interno.....	21
2.4	Definición de términos básicos.....	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	Métodos de Investigación.....	28
	3.1.1Métodos generales.....	28
	3.1.2Método Observación:	28
	3.1.3Método Descriptivo	29
	3.1.4Método Inductivo	29
	3.1.5Métodos específicos	30
3.2	Configuración de la Investigación:	30
	3.2.1Enfoque de la investigación	30
	3.2.2Tipo de investigación	30
	3.2.2.1No experimental	30
	3.2.2.2Diseños transeccionales (transversales)	30
	3.2.2.3Descriptivo	31
	3.2.3Nivel de Investigación.....	31
	3.2.4Diseño de la investigación	31
3.3	Universo, población, muestra y unidad de análisis	31
	3.3.1Unidad de análisis	31
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
	3.4.1Técnicas	32
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	32
	3.5.1Proceso	32
	3.5.2Análisis	33

CAPÍTULO IV

TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.1	Presentación de resultados	34
4.2	Organización, análisis e interpretación de los resultados	35
	4.2.1 Organigrama	35
	4.2.2 Situación actual del control en la gestión de recursos humanos en la gestión de recursos humanos de la empresa multiservicios profesionales JYR S.A.C.	35
	4.2.3 Dimensión: Componentes del Control Interno	38
	4.2.3.1 Ambiente de Control	38
	4.2.3.2 Evaluación de riesgos	40
	4.2.3.3 Actividades de Control Gerencial	41
	4.2.3.4 Información y Comunicación.....	42
	4.2.3.5 Supervisión	43
	4.2.4 Dimensión: Gestión de Recursos Humanos.....	44
	4.2.4.1 Selección.....	44
	4.2.4.2 Capacitación.....	45
	4.2.4.3 Evaluación	46
	4.2.5 FODA	47
4.3	Propuesta de Diseño e Implementación	48
4.4	Discusión de los resultados	55
CONCLUSIONES		57
RECOMENDACIONES.....		58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Check List De Control de la Gestión De Recursos Humanos de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019.....	36
Tabla 2. Distribución de Procedimientos con respecto al Ambiente de Control en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	38
Tabla 3. Distribución de Procedimientos con respecto a la Evaluación de Riesgos en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	40
Tabla 4. Distribución de Procedimientos con respecto a las Actividades de control Gerencial en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019.....	41
Tabla 5. Distribución de Procedimientos con respecto a la Información y Comunicación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019.....	42
Tabla 6. Distribución de Procedimientos con respecto a la Supervisión en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	43
Tabla 7. Distribución de Procedimientos con respecto a la Selección en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	44
Tabla 8. Distribución de Procedimientos con respecto a la Capacitación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	45
Tabla 9. Distribución de Procedimientos con respecto a la Evaluación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	46
Tabla 10. Manual de Organización y Funciones de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C	50
Tabla 11. Lineamientos de riesgos operacionales de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	35
Figura 2. Distribución de Procedimientos con respecto al Ambiente de Control en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	39
Figura 3. Distribución de Procedimientos con respecto a la Evaluación de Riesgos en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	40
Figura 4. Distribución de Procedimientos con respecto a las Actividades de control Gerencial en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019.....	41
Figura 5. Distribución de Procedimientos con respecto al Información y Comunicación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	42
Figura 6. Distribución de Procedimientos con respecto al Supervisión en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	43
Figura 7. Distribución de Procedimientos con respecto a la Selección en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	45
Figura 8. Distribución de Procedimientos con respecto a la Capacitación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	46
Figura 9. Distribución de Procedimientos con respecto a la Evaluación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	47
Figura 10. Matriz FODA de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	48
Figura 11. Procedimientos con respecto a la Evaluación de Riesgos en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019	54

INTRODUCCIÓN

Al desarrollar un Control Interno adecuado a en una organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión de los recursos humanos, logrando mejores niveles de productividad.

El desarrollo del estudio, empleó como antecedente la tesis de Flores (2015) y Guevara (2018), donde se hace mención acerca de cómo el interno influye en los recursos humanos para el logro de los objetivos en la empresa y como base teórica de Bravo (2000) acerca del control Interno que es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados por una entidad, así también la investigación tiene realizar una propuesta de un sistema de control de gestión de recursos humanos en la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C., esto se enfocó en virtud a la problemática detectada en cuestiones de control de la cual carece, de tal forma que si existiera se tendría un sistema de control de gestión de recursos humanos e que asegure la eficiente, eficaz y calidad.

La investigación sirve como modelo para determinar el control de los recursos humanos. Los directos beneficiarios son los dueños de la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C., El beneficio es que, con los resultados obtenidos, conocen la situación real de la empresa y el grado de control de que tiene la empresa.

Con miras a lograr la consecución de este objetivo el trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera.

En el Capítulo I, se considera el planteamiento del estudio, el cual incluye: la fundamentación del problema; La formulación del problema y los objetivos; La

justificación; alcance, delimitación y limitaciones de la investigación, identificación y clasificación de las variables y la Operacionalización de los mismos.

El capítulo II, hace referencia al marco teórico, que incluye: los antecedentes de estudio; las bases teóricas científicas del control de gestión de recursos humanos, componentes del control; marco conceptual referente a la variable gestión de recursos humanos

En el capítulo III, se considera la metodología de la investigación, lo que incluye: los métodos generales y específicos; la configuración de la investigación; técnicas e instrumentos de recolección de datos; técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El capítulo IV, hace referencia al trabajo de campo, que incluye: la presentación de resultados; organización, análisis e interpretación de los resultados; proceso de la prueba de hipótesis y discusión de los resultados.

La autora.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Fundamentación del problema

En el Perú existen muchas empresas dedicadas al sector de servicios, siendo una de ellas la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C. que es una empresa perteneciente al sector de servicios dedicada a brindar servicios de limpieza por tercerización, actualmente la empresa cuenta con 150 trabajadores, distribuidos en 2 sedes en diferentes lugares en el Perú, la empresa presenta una serie de debilidades en la gestión de personal, lo cual dificulta el logro de un control de recursos humanos eficiente, eficaz y de calidad de los colaboradores.

Las deficiencias en la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C. son: carencia de mecanismos para el cumplimiento de responsabilidad y funciones así también la deficiente disyunción de funciones en las actividades, tareas de la empresa, así mismo los responsables de supervisión no registran ni comunican

oportunamente las deficiencias y debilidades presentadas, el personal durante el desarrollo de las tareas y actividades, no considera si se llegan a cabo según lo establecido en la norma, deficiente comprobación y verificación de la autenticidad de los documentos de los requisitos mínimos para el puesto, falta de reconocimiento o incentivo a los colaboradores por el esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones

Adicionalmente debido a los distintos requerimientos solicitados por los clientes, se evidencia la deficiencia en la entrega inoportuna del personal requerido por el área de operaciones. A ello específicamente en el área de recursos humanos afectan el logro de los objetivos ya que no funciona eficazmente.

No contar con el control en la gestión de recursos humanos, ocasiona que las labores de los colaboradores lo desarrollen de manera ineficaz e deficiente.

En función a ello se puede decir que el control interno se define como (Mantilla, 2005, pág. 20) citado por (Santa Cruz, 2014). Asimismo, es importante que la entidad desarrolle una adecuada gestión de recursos humanos que es entendido como la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2002). Por ello la entidad debe desarrollar adecuados procesos de gestión de recursos humanos,

Al respecto existen trabajos de investigación que han abordado el estudio en diversos enfoques se y su incidencia en la productividad de la Empresa Vivero Forestal Belisario Quevedo de la ciudad de Latacunga en el año 2011”, a (Segovia, 2011).

Debido a esta realidad en la que nos enmarcamos la investigación tiene como propósito proponer un sistema de control en la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C. para garantizar la eficiencia y eficacia en la gestión de recursos humanos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los colaboradores en la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer un sistema de control para mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los colaboradores en la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C?

1.4 Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación pretende contribuir en dar solución a las debilidades y deficiencias que posee la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C ; así mismo del porque la empresa debe de poseer un sistema de control interno en la gestión de recursos humanos ; es así que es necesario un sistema de control para lograr de manera que le permita el eficiente, eficaz y de calidad de los colaboradores en el desarrollo de las actividades y tareas.

1.5 Alcance de la investigación

1.5.1 Alcance geográfico

Abarcará a todas las empresas del rubro de servicios de limpieza a nivel nacional.

1.6 Delimitación de la investigación

1.6.1 Delimitación temporal

El trabajo de investigación se desarrolló en el periodo 2018.

1.6.2 Delimitación geográfica

La investigación se desarrolló la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C

1.7 Limitaciones de la investigación

1.7.1 Limitación temporal

Si bien es cierto se puede realizar el trabajo de investigación en todas empresas del rubro de servicios de limpieza a nivel nacional, pero por motivos de tiempo se realizó en la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C

1.7.2 Limitación económica

Desarrollar el trabajo de investigación en todas las de empresas del rubro de servicios de limpieza a nivel nacional, tendría un costo muy elevado. Por lo fundamentado sólo se desarrolló la empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C

1.8 Identificación y clasificación de las variables

Variables dependientes: Control Interno

Variable independiente: Recursos humanos

1.9 Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

X: Control Interno	X
Componentes del control interno	X1

VARIABLE DEPENDIENTE

Y: Recursos humanos	Y
Proceso de Gestión de Recursos humanos	Y1

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Flores (2015). La tesis denominada: Implementación del sistema de control y auditoría interna de la Dirección General de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali - 2015

Se concluyó que desarrollar un sistema de control interno que permitirá mejorar la productividad en la Dirección General de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali el mismo que pretende en forma sencilla dar una visión general de la función de los administrativos, y así llenar el vacío existente de información financiera que facilite la toma de decisiones.

Guevara (2018). El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las Mypes del Perú: caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016.

Se concluyó que el control interno es un conjunto de políticas, procesos, normas y estructuras integradas que en todas las organizaciones lo cual se desarrollan con la finalidad de lograr una mejor gestión eficiente y eficaz aplicadas por las empresas del Perú, éstas empresas implementan medidas de control, las que aportan en brindar mejores resultados en la gestión y desarrollar una gestión eficiente y efectiva para el cumplimiento de los objetivos y metas planificados.

2.2 Bases teóricas – científica

2.2.1 Definición del Sistema de Control Interno.

Según Bravo (2000) menciona que “Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados por una entidad.” (P. 120)

Según Alvares (2003) el Control Interno “Comprende el plan de organización, políticas, procedimientos y practicas utilizadas para administrar las operaciones de una entidad, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas” (P. 182)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definición de sistema de control interno

Según Leiva (2014) Un sistema que comprende “el conjunto de procesos integrales efectuados en la empresa por su staff directivo, funcionarios, empleados y/o colaboradores, diseñado para enfrentar y minimizar los riesgos en la ejecución de las actividades y operaciones ayuden a cumplir la gestión de la organización, así como los objetivos y metas institucionales” (P.25).

La definición de un sistema de control describe aspectos elementales, pues el

control interno: está orientado a la logro de objetivos en una o más categorías operaciones, información y cumplimiento; es un proceso que consta de tareas y actividades continuas es un medio para llegar a un propósito; es efectuado por las personas y que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno; es capaz de aportar una seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad; es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación a las empresas (IAIE, 2013).

2.3.2 Importancia del control interno´

El Control Interno beneficia en la seguridad del sistema de control que se maneja en las organizaciones, implantando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que aportan a que la organización cumpla sus objetivos. Detecta las irregularidades y errores, ayudando a tomar las medidas de solución factible en la administración del personal, los métodos y sistemas contables para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y confiabilidad de su contabilidad, y que el auditor pueda dar cuenta clara y hacer que sea un sistema eficiente para el cumplimiento de los objetivos.

2.3.3 Objetivos del control interno

Se establece tres categorías de objetivos, que “permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno: objetivos operativos, objetivos de información y objetivos de cumplimiento. Los objetivos operativos, hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. Los objetivos de información, hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros

conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad. Y, los objetivos de cumplimiento, hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad” (IAIE, 2013).

El enfoque actual precisa el “Control Interno como el Proceso integral realizado por el Titular, Funcionarios y servidores de una entidad Pública, para dar seguridad razonable a fin de alcanzar los objetivos gerenciales”. (Normas de Control Interno R.C N° 320- 2006-CG,2006).

- ✓ Promover la eficacia, eficiencia y Economía en las actividades de la entidad.
- ✓ Custodiar los recursos y bienes de la Entidad.
- ✓ Aplicar la normatividad a la entidad y sus operaciones.
- ✓ Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- ✓ Promover e impulsar la práctica de valores institucionales.
- ✓ Fomentar la rendición de cuentas.

Para el cumplimiento de las metas y objetivos programados dentro de una entidad se debe de adoptar medidas procedimientos, planes, métodos, normas principios, planes que permitan a la organización salvaguardar los recursos.

El Control Interno se expresará a través de políticas y/o normas aprobadas por los niveles jerárquicos de las organizaciones y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de métodos de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas; procedimientos y manuales de funciones; sistemas de información; y programas de selección, inducción y capacitación de personal.

2.3.4 Clasificación del control interno

Tradicionalmente el control interno ha sido clasificado por diversos autores como control interno administrativo, control interno contable, control financiero, control de gestión, etc. Sin embargo, conforme a las tendencias de la gestión moderna, solo existe un sistema de control interno basado en el informe COSO II (Estupiñan, 2006).

El sistema de control interno basado en el informe COSO II define 5 grandes áreas o componente: El ambiente de control, la evaluación del riesgo, el control de las actividades, el control de la información y comunicación y la supervisión y monitoreo. (Estupiñan, 2006).

2.3.5 Características del Control Interno

El control interno es una herramienta primordial que ayuda en el cumplimiento de los objetivos y fines de la organización, para ello debe poseer características como:

- Adecuarse al tamaño o dimensión de la organización y el tipo de actividad.
- Se debe de evidenciar con oportunidad las incidencias, riesgos que pongan en peligro la marcha de la empresa.
- La aplicación de los mecanismos de control interno debe ser sencilla y de fácil acceso para el personal de la organización.
- Debe implementarse en las diferentes áreas claves de la empresa (Mantilla, 2005).

A. Revisión y Evaluación

Comprende dos fases:

1. El control concurrente, mediante una revisión inicial, para conocer y comprender los procedimientos dentro de la organización.

2. El control posterior, para determinar sucesos posteriores a un periodo determinado, tienen una seguridad razonable de que los controles fueron usados u operados de forma precisa, oportuna y tal cual fueron diseñados.

Los mecanismos que permitan conseguir la información que facilite la revisión y evaluación del sistema de control, son:

- Método descriptivo, que consiste en: “La identificación detallada de las diferentes actividades de las áreas, directivos, funcionarios y empleados, los registros de las operaciones, etc. de manera objetiva u organizada”.
 - Método grafico o diagrama de flujo que consiste en: “ayudar a identificar y comprender aspectos de la organización, la estructura orgánica de las áreas del examen, así como de los procedimientos utilizando”.
 - Método de cuestionarios de encuestas o entrevistas, consiste en: “la revisión si han sido absueltas o respondidas por parte del personal consultado”.
- (Angamarca y Gordillo, 2012).

B. Elementos de Control Interno

Son elementos del control interno son:

- La estructura organizacional y los documentos de gestión e indicadores de la gestión.
- El sistema de información contable, que agrupa todas las operaciones y permiten la revisión de la aplicación de normas internacionales de contabilidad y otras, y que así se permita una oportuna evaluación de resultados y salvaguarda de sus recursos.
- Las normas internas, documentos de gestión, reglamento interno, manuales de procedimientos, manual de funciones, etc.

- Los informes gerenciales, que consignan la historia, la continuación de procedimientos en las operaciones eficientemente. (Peña, 2000).

Todos los elementos que componen el Control Interno deben encontrarse alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

1.La Organización: Constituye la estructura orgánica de las organizaciones; las responsabilidades y coordinaciones, las divisiones de labores, asignaciones de responsabilidades y entre otros aspectos.

2.Definición de Objetivos: Para evaluar la gestión institucional se utilizan controles como medio de referencia dentro de la organización.

3.Procesos y Procedimientos: Los procesos son las diversas etapas que comprende el control. En cambio, los procedimientos, son las técnicas y prácticas, que se aplican a la institución, actividades o funciones que se evalúan.

4.Desempeño del personal: Es la captación, entrenamiento, ejecución de actividades, retribuciones por trabajo y los resultados de sus procesos (eficiencia o deficiencia), así como la moralidad y ética que aplican.

5.Supervisión Permanente: Es el conjunto de acciones para observar, examinar, inspeccionar las actividades del personal.

C. Componentes del Control Interno:

La Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, refiere que sus componentes están constituidos por:

- El Ambiente de Control.
- La Evaluación de Riesgos.
- Las Actividades de Control Gerencial.

- Las Actividades de Prevención y Monitoreo.
- Los Sistemas de Información y Comunicación.
- El Seguimiento de Resultados.

Los Compromisos de Mejoramiento.

- 1. Ambiente de Control:** Para el funcionamiento de la institución se deberán de desarrollar las actividades favorables al desempeño de prácticas, valores, conductas y reglas,
- 2. Evaluación del Riesgo:** Para el logro de objetivos de la entidad se identificarán y analizarán riesgos que afectan en la organización.
- 3. Actividades de Control Gerencial:** , A fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, son acciones que imparte la dirección y ejecutivos competentes, en relación a las políticas y procedimientos
- 4. Las actividades de prevención y monitoreo;** Para el cumplimiento de los objetivos del control interno las gestiones que deben ser acogidas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de lograrla eficiencia y eficacia.
- 5. Los sistemas de información y comunicación;** Las organizaciones deben reconocer la importancia de contar con información confiable, oportuna, transparente y útil. Los sistemas de información y comunicación son el soporte inmediato del sistema de control interno. Ayudan al personal de la entidad a captar e intercambiar la información necesaria para administrar y controlar sus operaciones.
- 6. El seguimiento de resultados;** La supervisión actualizada sobre la atención y resultados de las medidas de control interno implementadas.

7. **Los compromisos de mejoramiento;** a partir de la autoevaluación del Control Interno y de la evaluación de la gestión, se debe evaluar los efectos de implementar el Sistema de Control Interno, que permita informar sobre cualquier desviación o deficiencia, cumpliendo con las disposiciones institucionales.

D. Etapas del Control Interno:

- a. **Control Previo:** Determina la legalidad y veracidad y finalmente su conformidad con los planes, metas y objetivos. Es el conjunto de acciones de Cautela que se realizan antes de la ejecución de los procesos u operaciones, optimizando la gestión de la Entidad, con el propósito de dar cumplimiento a las normas, leyes y procedimientos establecidos.

Estas normas pueden ser de carácter general y de carácter específico.

E. Obligaciones y Responsabilidades Obligaciones del Titular y Funcionarios

Son obligaciones del Titular y funcionarios de la entidad, relativas a la implantación y funcionamiento del control interno:

- a. Velar por el correcto cumplimiento de las funciones y actividades de la entidad.
- b. Organizar, custodiar y perfeccionar el sistema de control y las medidas de control interno, verificando la efectividad y oportunidad de su aplicación, según sus metas y objetivos.
- c. Demostrar y mantener integridad y valores éticos en el desempeño de sus cargos.
- d. Disponer de manera inmediata las acciones correctivas oportunas, ante

cualquier evidencia de incidencias e irregularidades.

- e. Formular las normas específicas aplicables para la organización, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones, para la aplicación en las áreas.

2.4 Definición de términos básicos

A continuación, se definirá términos utilizados en el presente trabajo de investigación:

a) Ambiente de Control: El ambiente de control es un factor intangible bien importante en las actividades de la entidad, el cual a veces no se le brinda la atención debida. Sin embargo, es el primero de ocho componentes interrelacionado de la gestión de riesgo empresarial siendo la base de los otros componentes de la gestión de riesgo.

b) Control interno: Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

c) Control Preventivo: Su finalidad es de regular e impulsar la labor del Control Preventivo para contribuir con el correcto, transparente y probo ejercicio de la función pública en el uso de los recursos del Estado, y por tanto con una adecuada gestión de las Entidades sin interferir en su labor. El Control Preventivo se enmarca en la atribución del SNC de formular oportunamente recomendaciones para mejorar la capacidad y eficiencia de las Entidades en la toma de sus decisiones y en el manejo de sus recursos, así como los procedimientos y operaciones que emplean en su accionar, a fin de optimizar sus sistemas administrativos, de gestión y de control interno.

d) Control previo: Es aquel que realiza exclusivamente con anterioridad a la ejecución de un acto u operación de una entidad, de acuerdo a lo establecido por norma legal, a fin de emitir un resultado de acuerdo a la materia del requerimiento de la entidad solicitante.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Métodos de Investigación

3.1.1 Métodos generales

Ortiz (2003) Los métodos generales se refieren a “todos los que se pueden emplear en investigaciones o estudios diversos, es decir, se aplican a todas las ciencias en general” (P.102).

3.1.2 Método Observación:

Mercado (2011, p.18) citado por (Valderrama, 2013) sostiene que la observación consiste en examinar detenidamente los diferentes aspectos de un objeto o de un proceso, con el fin de percibir, registrar y sistematizar sus características. Se emplea durante todo el procedimiento de investigación, sobre todo al inicio del mismo y en la verificación de las hipótesis. En la presente investigación, este método nos permitió observar la realidad

situacional de la gestión de recursos humanos de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C

3.1.3 Método Descriptivo

(Abreu, 2014), menciona que en este método se realiza una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, bien detallada y exhaustiva de la realidad que se estudia. El método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. En la presente investigación, este método nos permitió exponer detalladamente las deficiencias y debilidades en la gestión de recursos humanos de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C

3.1.4 Método Inductivo

Bisquerra (1998), citado por (Valderrama, 2013) explica que con este método se analizan los casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general. El objetivo es el descubrimiento de generalizaciones y teorías a partir de observaciones sistemáticas de la realidad. Comienza con una recolección de datos. Se categorizan las variables observadas. A veces se pone énfasis en el descubrimiento de variables críticas, que permiten efectuar exploraciones sistemáticas. Se establecen regularidades y relaciones entre los datos observados. Estas se someten a prueba a partir de observaciones controladas. Finalmente, se puede obtener una estructura de generalizaciones relacionadas sistemáticamente, que posibiliten elaborar una teoría. En esta investigación permitió exponer las deficiencias y debilidades detectadas, que permite una adecuada gestión de recursos humanos, pretendiendo ser de aplicación general y pueda adaptarse a la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C

3.1.5 Métodos específicos

(Carrasco, 2006) “A diferencia de los generales, sólo se emplean para el estudio de una determinada parte de la realidad, analizando las cualidades y conexiones internas de los hechos sociales o naturales” (p.272).

Para el desarrollo del trabajo de investigación se empleará la estadística descriptiva e inferencial.

3.2 Configuración de la Investigación:

3.2.1 Enfoque de la investigación

(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010) Hacen mención que el enfoque cuantitativo, “Usa la recolección de datos, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

El desarrollo de la investigación tendrá un enfoque cuantitativo.

3.2.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicable: no experimental-transeccional- descriptiva.

3.2.2.1 No experimental

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).” Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró del contexto

3.2.2.2 Diseños transeccionales (transversales)

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

3.2.2.3 Descriptivo

Es descriptivo porque se recolectaron los datos en un tiempo único, con el propósito de describir las variables y analizar la incidencia en su contexto dado.

3.2.3 Nivel de Investigación

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), mencionan que el nivel descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Para nuestro caso se ha recopilado datos e información acerca del Control en la gestión de recursos humanos de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C

El nivel de investigación es el descriptivo

3.2.4 Diseño de la investigación

La investigación corresponde a un nivel de investigación no experimental, en tal sentido el diseño de la investigación es: Transeccional como diseño general; explicativo como diseño específico.

3.3 Universo, población, muestra y unidad de análisis

3.3.1 Unidad de análisis

La población del presente trabajo de investigación estará en la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Observación: Esta técnica nos permitió visualizar y captar mediante la vista, hechos y situaciones que se producían en la entidad, en función a los objetivos de la investigación.

Instrumentos

El instrumento de evaluación que se utilizara durante la investigación es la siguiente:

Guías de observación. Es un instrumento de registro que evalúa desempeños, en ella se establecen categorías con rangos más amplios que en la lista de cotejo. Permite al docente mirar las actividades desarrolladas por el estudiante de manera más integral. Para ello, es necesario presenciar el evento o actividad y registrar los detalles observados.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

3.5.1 Proceso

(Valderrama, 2013), menciona que luego de la aplicación de las encuestas tenemos un conjunto de datos listos para ser procesados. Así, estos podrán ser utilizados para cualquier tratamiento estadístico y ayudarán a elaborar los demás pasos del trabajo de investigación.

La técnica que se empleó para la presente investigación fue:

Tabulación de datos: Se efectuó agrupando los datos en categorías (Si, No), es decir, se anotó en cada categoría el número de repeticiones hasta completar las guías de observación de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C Después de esta tabulación se hizo uso del Excel para sistematizar todos los datos registrados.

3.5.2 Análisis

Los resultados que se obtuvieron en la investigación se organizaron y se procesaron en tablas y gráficos permitieron una mejor evaluación de los resultados, a fin de presentar la información de manera ordenada, clara y sencilla.

CAPÍTULO IV

TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.1 Presentación de resultados

Se realizó el estudio sobre El Control Interno en la gestión de recursos humanos de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C para ello se elaboró una guía de observación de 17 preguntas dicotómicas con los componentes del control interno: Ambiente de Control, Evaluación de riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y que fueron empleadas en la empresa. Y fue aplicado con la colaboración del jefe de recursos humanos de la empresa multiservicios profesionales JYR S.A.C, respecto al control interno y gestión de recursos humanos.

La recolección de todos los datos es “el proceso de recolección de datos depende, en gran medida, no solamente de las técnicas escogidas, sino también del problema, del objetivo, de la muestra seleccionada, de la hipótesis y variables adoptadas (si hay), entre otros factores”. (Rojas, 2011, p. 86)

Nos remitimos a los resultados de esta investigación para resaltar lo importante que es el control interno, el cual permite realizar una adecuada evaluación respecto a la eficiencia del personal de empresa multiservicios profesionales JYR S.A.C.

4.2 Organización, análisis e interpretación de los resultados

4.2.1 Organigrama

A continuación, se muestra el organigrama de la empresa de la empresa multiservicios profesionales JYR S.A.C.

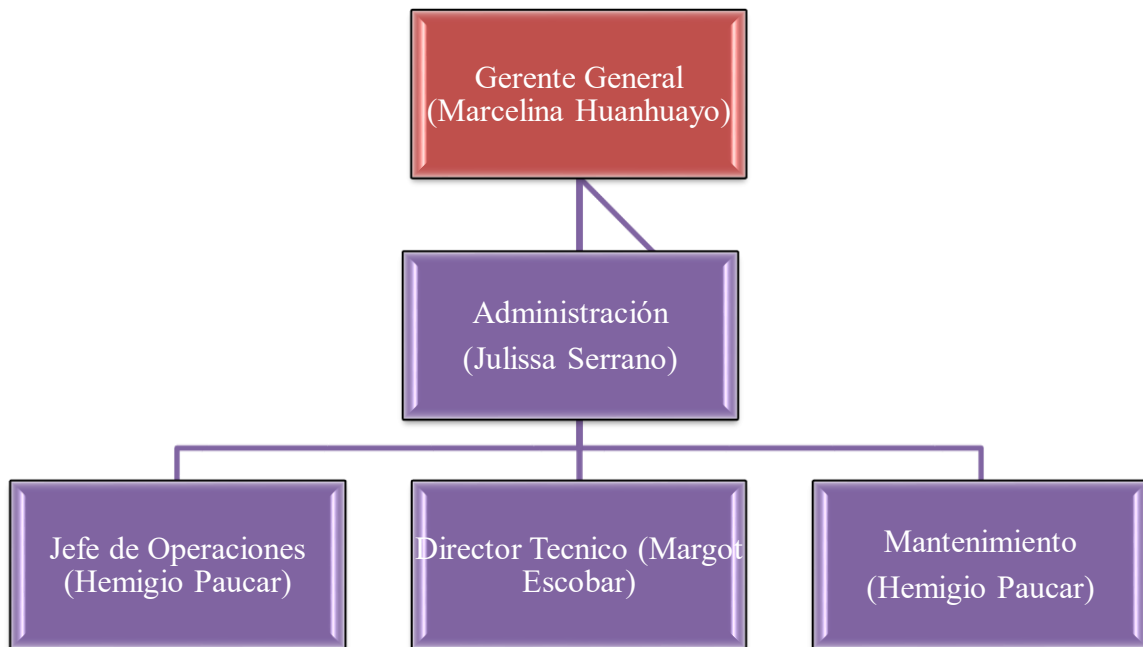


Figura 1. Organigrama de la Empresa Multiservicios Profesionales y Asociados JYR S.A.C., 2019

4.2.2 Situación actual del control en la gestión de recursos humanos de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C.

En esta sección se define toda la información recopilada de la situación actual del área de gestión de recursos humanos

En este sentido con relación al primer objetivo se realizó un diagnóstico sobre el proceso de control en el área de recursos humanos, de la observación realizada en la empresa, se debe manifestar que se encontró falencias de control en el área de recursos humanos, así como la de no contar con una estructura organizativa, manual de funciones, políticas ni procedimientos debidamente documentados para los diferentes procesos relacionados al control de recursos humanos.

Por otro lado, también se debe mencionar que la empresa es una empresa MYPE con miras a expansión, pero muestra una debilidad en la formación en materia administrativa y gerencial, por lo que las funciones de planificación, dirección, organización y control se realizan de manera deficiente y empírica, tratando de mantener un control férreo en las operaciones lo cual afecta al área en mención.

A continuación, se hace la presentación del check list que consta de 17 ítems sobre control en la gestión de recursos humanos que fue aplicada:

Tabla 1.

Check List De Control de la Gestión De Recursos Humanos de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

N°	ITEMS DE CHECK LIST	SI	NO
1	¿La Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C.cuenta con un código de ética?	X	
2	¿La empresa cuenta con controles internos para el desempeño de sus labores y estos se encuentran debidamente documentado?		X
3	¿Los documentos de gestión MOF Y Organigrama están actualizados y se ajustan a la realidad de la empresa?		X

4	¿Cuándo se identifica un riesgo en la actividad que realizan, hacen una evaluación oportunamente y existe el modo de manejarlo?	X
5	¿Existe una adecuada segregación de funciones en los procesos, actividades y tareas de la Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C.?	X
6	¿La Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C. cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	X
7	¿Existen algún registro de los reportes, al nivel correspondiente, sobre las deficiencias detectadas en el proceso?	X
8	¿Las deficiencias y debilidades detectadas en el proceso de monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con la finalidad de aplicar medidas correctivas?	X
9	¿La Unidad de Recursos Humanos y el Comité de Selección cuentan con la especialización respectiva para llevar a cabo el proceso de selección de manera eficiente?	X
10	¿La Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C cuenta con directivas internas que regulan los subprocesos de reclutamiento, selección y contratación de personal?	X
11	¿En la etapa de evaluación curricular se verifica y comprueba la veracidad documentaria de los requisitos mínimos exigidos para un puesto?	X
12	¿La Unidad de Recursos Humanos conjuntamente con las demás unidades orgánicas identifican las necesidades de capacitación del personal?	X

13	¿La Unidad de Recursos Humanos elabora anualmente un Plan de Capacitación del personal con la participación de todas las unidades orgánicas?	X
14	¿Los jefes inmediatos realizan evaluaciones del desempeño laboral al personal a su cargo?	X
15	¿En la etapa de evaluación curricular se verifica y comprueba la veracidad documentaria de los requisitos mínimos exigidos para un puesto?	X
16	¿La Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C cuenta con un Plan de Evaluación del Desempeño Laboral del Recurso Humano?	X
17	¿Los jefes inmediatos realizan evaluaciones del desempeño laboral al personal a su cargo?	X

4.2.3 Dimensión: Componentes del Control Interno

De acuerdo a los resultados de la investigación realizada, la aplicación del check list y la observación directa, así como a los documentos a los que se pudo acceder, se obtuvo lo mencionado:

4.2.3.1 Ambiente de Control

Tabla 2.

Distribución de Procedimientos con respecto al Ambiente de Control en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

Descripción	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
SI	1	0.33	33%
NO	2	0.67	67%

Total	3	1	100%
--------------	---	---	------

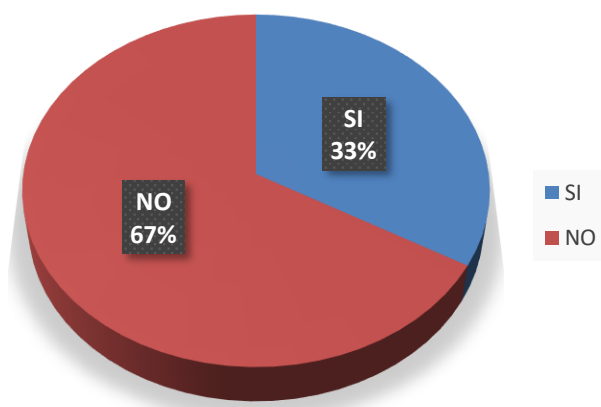


Figura 2. Distribución de Procedimientos con respecto al Ambiente de Control en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

En la tabla y figura 2 se obtuvo el resultado después de la aplicación del check list a la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C donde se observa que de acuerdo a las preguntas formuladas “es deficiente” porque se cumple solo con un procedimiento, que está dentro del parámetro de la dimensión del control interno para el buen control de la gestión de los recursos humanos y dos están por implementar.

4.2.3.2 Evaluación de riesgos

Tabla 3.

Distribución de Procedimientos con respecto a la Evaluación de Riesgos en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

Descripción	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
SI	0	0.00	0%
NO	1	1.00	100%
Total	1	1	100%

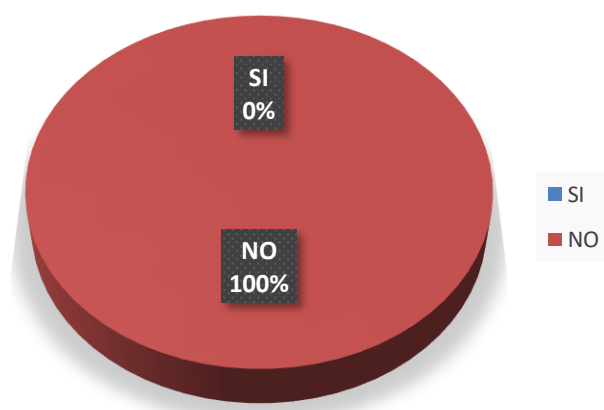


Figura 3.

Distribución de Procedimientos con respecto a la Evaluación de Riesgos en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

En la tabla y figura 3 se obtuvo el resultado después de la aplicación del check list a la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C donde se observa que de acuerdo a las preguntas formuladas “es deficiente” porque no se cumple ningún procedimiento, que está dentro del parámetro de la dimensión de

evaluación de riesgos para el buen control de la gestión de los recursos humanos y está por implementar.

4.2.3.3 Actividades de Control Gerencial

Tabla 4.

Distribución de Procedimientos con respecto a las Actividades de control Gerencial en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

Descripción	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
SI	0	0.00	0%
NO	1	1.00	100%
Total	1	1	100%

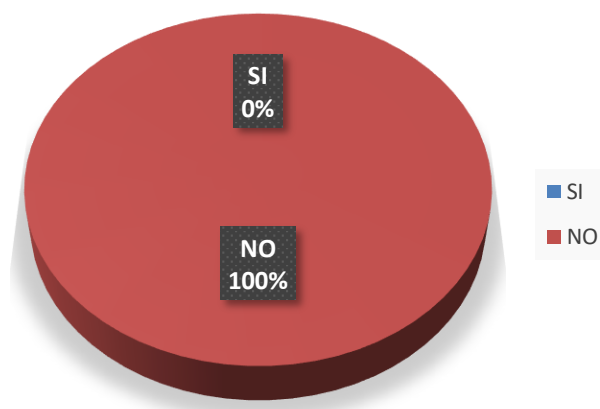


Figura 4. Distribución de Procedimientos con respecto a las Actividades de control Gerencial en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

En la tabla y figura 4 se obtuvo el resultado después de la aplicación del check list a la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C donde se

observa que de acuerdo a las preguntas formuladas “es deficiente” porque no se cumple ningún procedimiento, que está dentro del parámetro de la dimensión de actividades de control gerencial para el buen control de la gestión de los recursos humanos y está por implementar.

4.2.3.4 Información y Comunicación

Tabla 5.

Distribución de Procedimientos con respecto a la Información y Comunicación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

Descripción	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
SI	1	1.00	100%
NO	0	0.00	0%
Total	1	1	100%

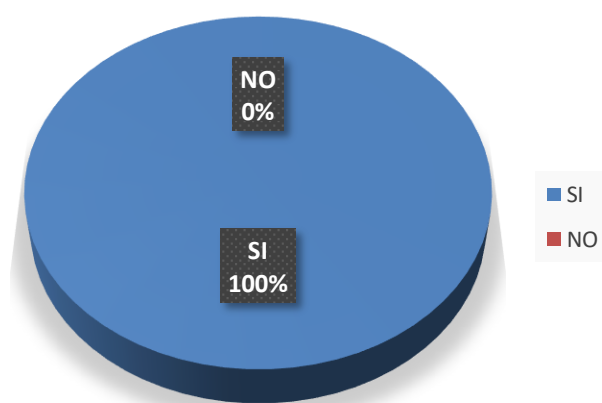


Figura 5. Distribución de Procedimientos con respecto al Información y Comunicación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

En la tabla y figura 5 se obtuvo el resultado después de la aplicación del check list a la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C donde se observa que de acuerdo a las preguntas formuladas “es eficiente” porque se cumple con el procedimiento, que está dentro del parámetro de la dimensión de Información y Comunicación para el buen control de la gestión de los recursos humanos.

4.2.3.5 Supervisión

Tabla 6.

Distribución de Procedimientos con respecto a la Supervisión en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

Descripción	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
SI	0	0.00	0%
NO	3	1.00	100%
Total	3	1	100%

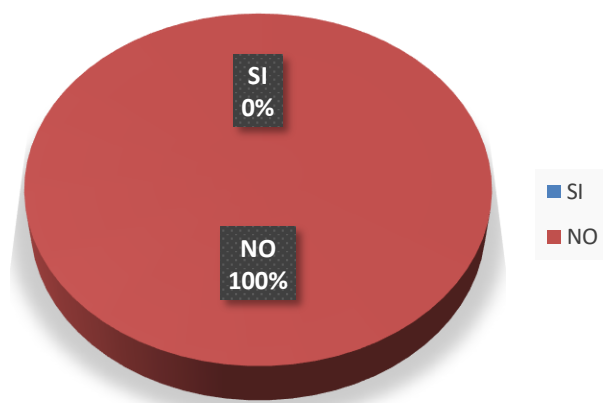


Figura 6. Distribución de Procedimientos con respecto al Supervisión en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

En la tabla y figura 6 se obtuvo el resultado después de la aplicación del check list a la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C donde se observa que de acuerdo a las preguntas formuladas “es deficiente” porque no se cumple con ningún procedimiento, que está dentro del parámetro de la dimensión de Supervisión para el buen control de la gestión de los recursos humanos y está por implementar.

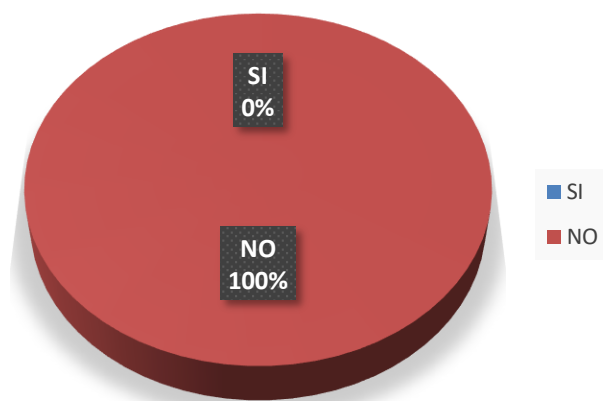
4.2.4 Dimensión: Gestión de Recursos Humanos

4.2.4.1 Selección

Tabla 7.

Distribución de Procedimientos con respecto a la Selección en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

Descripción	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
SI	0	0.00	0%
NO	3	1.00	100%
Total	3	1	100%



*Figura 7.*Distribución de Procedimientos con respecto a la Selección en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

En la tabla y figura 7 se obtuvo el resultado después de la aplicación del check list a la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C donde se observa que de acuerdo a las preguntas formuladas “es deficiente” porque no se cumple con ningún procedimiento, que está dentro del parámetro de la dimensión de Selección para el buen control de la gestión de los recursos humanos y está por implementar

4.2.4.2 Capacitación

Tabla 8.

Distribución de Procedimientos con respecto a la Capacitación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
SI	0	0,00	0%
NO	3	1,00	100%
Total	3	1	100%

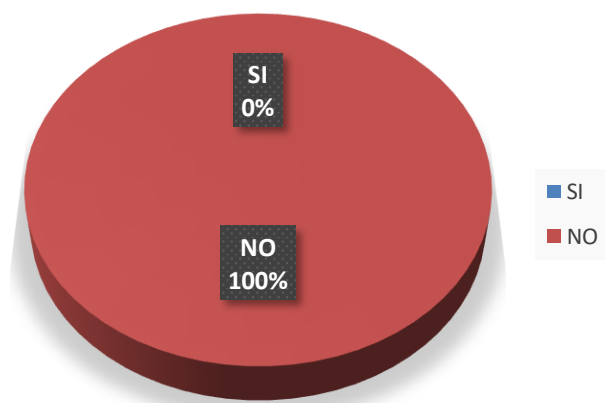


Figura 8. Distribución Procedimientos con respecto a la Capacitación en de su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

En la tabla y figura 8 se obtuvo el resultado después de la aplicación del check list a la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C donde se observa que de acuerdo a las preguntas formuladas “es deficiente” porque no se cumple con ningún procedimiento, que está dentro del parámetro de la dimensión de Capacitación para el buen control de la gestión de los recursos humanos y está por implementar

4.2.4.3 Evaluación

Tabla 9.

Distribución de Procedimientos con respecto a la Evaluación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

Descripción	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
SI	0	0,00	0%
NO	3	1,00	100%
Total	3	1	100%

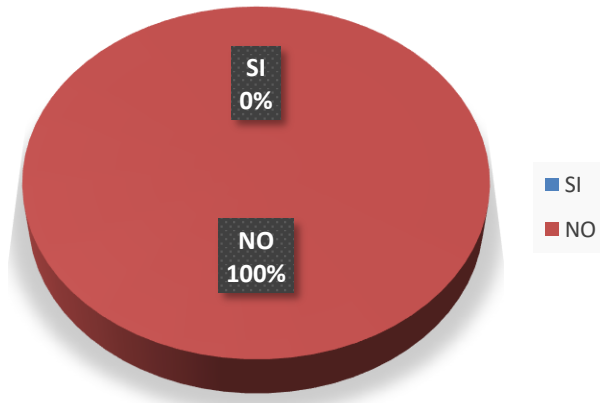


Figura 9. Distribución de Procedimientos con respecto a la Evaluación en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

En la tabla y figura 9 se obtuvo el resultado después de la aplicación del check list a la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C donde se observa que de acuerdo a las preguntas formuladas “es deficiente” porque no se cumple con ningún procedimiento, que está dentro del parámetro de la dimensión de Evaluación para el buen control de la gestión de los recursos humanos y está por implementar

4.2.5 FODA

La información que se logró recolectar en cuento a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa multiservicios profesionales JYR S.A.C, en lo que refiere para un adecuado control en gestión de recursos humanos las cuales resumiremos en una matriz FODA que se presenta a continuación:

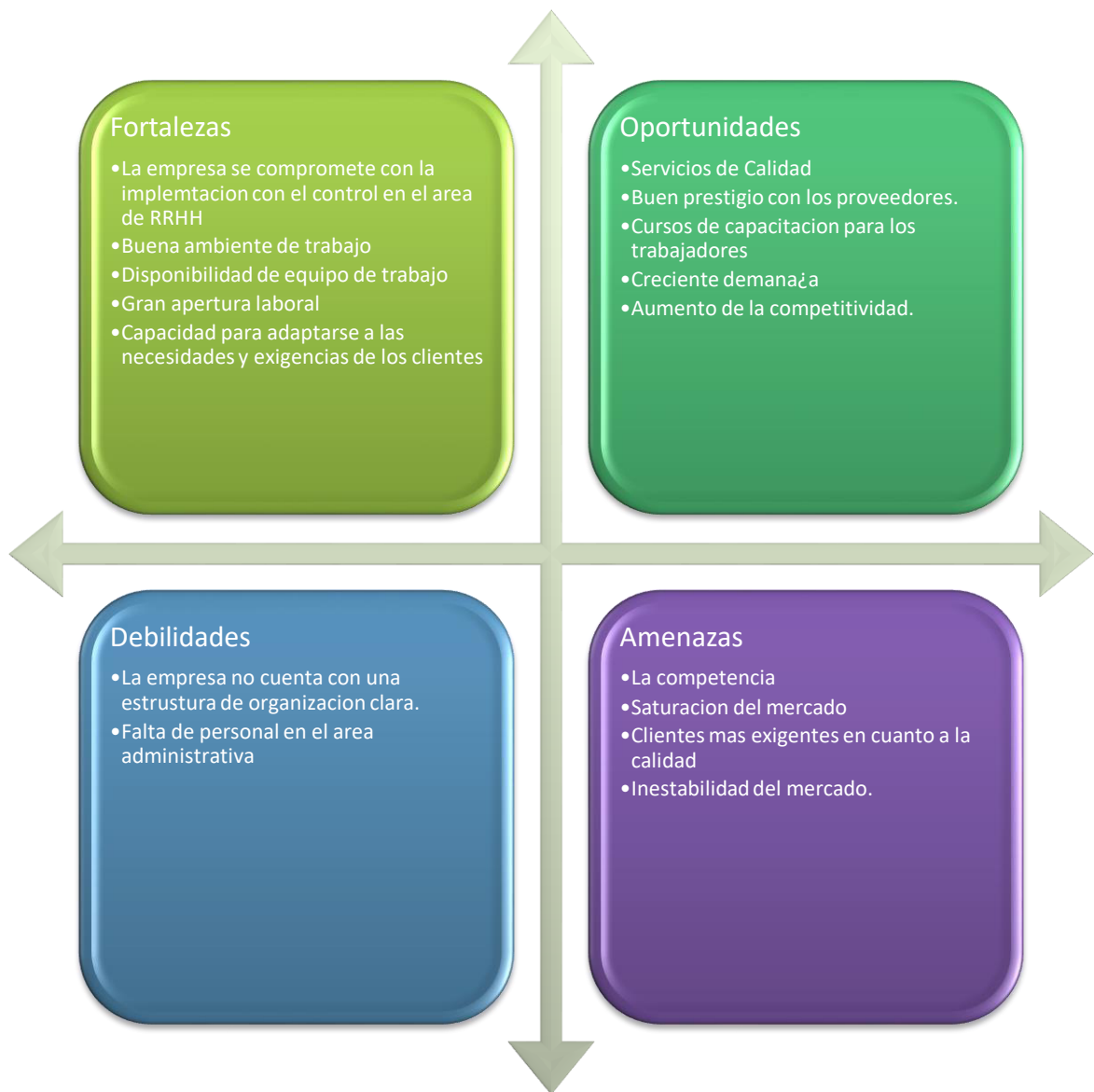


Figura 10. Matriz FODA de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

- a. El área de recursos humanos no cuenta con un manual de organización y funciones que respalde el correcto control de los colaboradores de la empresa.
- b. El área de recursos humanos no posee con políticas para el control de personal.

4.3 Propuesta de Diseño e Implementación

La empresa investigada, multiservicios profesionales JYR S.A.C, tiene como fin brindar servicios de limpieza; está ubicada en el departamento de Junín la

provincia de Huancayo. Luego de haber realizado la investigación y haber recolectado la información necesaria a través de la observación directa y aplicando el Check list relacionado al control de la gestión de recursos humanos, se evidencian diferentes debilidades encontradas, derivadas en relación al manual de organización y funciones, políticas de control de recursos humanos, asimismo una inadecuada supervisión de las operaciones y falta de seguimiento en algunos procedimientos que no permiten tener un control de gestión de recursos humanos apropiado.

Asimismo, el control en la gestión de recursos humanos va permitir para mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los colaboradores en la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C ; es por ello que se implementará un sistema de control de la gestión de recursos humanos páginas abajo.

AMBIENTE DE CONTROL

Estructura Organizacional

Los instrumentos de gestión son documentos técnicos normativos que regulan el funcionamiento de la empresa de manera integral y deben estar actualizados conforme a los lineamientos existentes.

La empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C. deberá actualizar permanentemente los instrumentos de gestión, es decir, cada vez que se modifiquen y/o crean nuevas oficinas orgánicas será necesario reestructurar el organigrama, asignar nuevas funciones generales y específicas de cada uno de los órganos y unidades orgánicas, clasificar los puestos en el cuadro de asignación de personal en base a la nueva estructura orgánica, así como, describir las nuevas funciones específicas de cada cargo o

puesto de trabajo estableciendo los requerimientos técnicos necesarios y exigiendo su cumplimiento al momento de contratar o designar el nuevo personal.

4.2.3.1 Manual de Organización y Funciones.

El manual de organización y funciones es fundamental en una empresa pues facilita todo el proceso que se da en la inducción del personal y va permitir el perfeccionamiento y/o orientación de las funciones. Por ello se realiza la implementación del MOF para el área de personal de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C como se detalla:

Tabla 10.

Manual de Organización y Funciones de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C

Manual de Organización y Funciones		
Estructura del Puesto	Requisitos	Funciones
Denominación del Puesto	Organización y manejo del tiempo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpiar las áreas internas de los edificios, residencias, oficinas y demás establecimientos utilizando herramientas especiales, tales como escobas, trapeadores, productos de limpieza y aspiradoras:
Operario de Limpieza	Capacidad de trabajar de manera independiente y como parte de un equipo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desinfectar los pisos y demás superficies utilizando trapeadores, productos especializados de limpieza, entre otros.

Altamente responsable y confiable.

Comprometido a prestar un excelente servicio que supere las expectativas de la empresa o cliente.

- Desempolvar y limpiar el equipo de la oficina, tomando las precauciones necesarias para no dañarlo.
- Reabastecer los sanitarios con jabón, papel sanitario y demás insumos.
- Seguir las instrucciones y tomar las medidas de seguridad pertinentes al manejar ácidos y demás químicos.
- Utilizar vestimenta de protección, tales como guantes, lentes y trajes de seguridad al manejar químicos para la limpieza.
- Desechar la basura y demás residuos siguiendo los protocolos establecidos para ello.
- Llevar un inventario y solicitar los materiales que necesiten ser reabastecidos.
- Llevar el registro y hacer seguimiento de todas las actividades y entregar un informe detallado a la empresa cuando sea requerido.

La empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C deberá incorporar y actualizar el Formato de Perfil de Puesto al Manual de Organización y Funciones puesto

que se constituye como una herramienta esencial que sirve en cada proceso de gestión de recursos humanos.

4.2.3.2 Políticas del personal.

A continuación, se presenta la implementación de las políticas del operario de limpieza para la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C, estos lineamientos contribuirán en el control del personal.

- Mantenerse correctamente uniformado en toda circunstancia
- Efectuar las labores en el turno y ambiente asignado.
- Conservar en buen estado de limpieza los ambientes y equipamiento.
- Trabajar conscientemente y con voluntad desplegando iniciativa en el cumplimiento de su tarea, debiendo tener siempre la calidad del trabajo sobre cualquier otra consideración.
- Dar cumplimiento a las normas y ordenes dadas por el Jefe de MJYR Adjunta y los supervisores de limpieza.
- Atender la información solicitada por el inspector de calidad cuando se lo requiera.
- Registrar en el cuaderno de registro de incidencias las novedades que se hubiesen presentado durante su turno de trabajo incluyendo las deficiencias de los servicios básicos.
- Estar permanentemente alerta para prevenir que se cometan hechos contra las personas, la instalación y bienes como: robos, secuestros, saqueos, sabotajes, atentados terroristas o incursiones.
- No proporcionar información a personal no autorizado sobre direcciones domiciliarias o telefónicas, movimientos, señas o cualquier otro dato sobre personal docente, administrativo, estudiantes, egresados, proveedores y otros grupos de interés.

- Conservar y utilizar equipos, bienes o instalaciones asignados al servicio de limpieza.
- Al ingreso del turno tomar conocimiento de las novedades ocurridas y verificar que los implementos de limpieza estén conformes.
- Alertar sobre sucesos fuera de lo común que despierte sospechas siguiendo las líneas jerárquicas.
- Actuar en apoyo de emergencias médicas, incendios, aniegos y otras que puedan presentarse.
- Cumplir estrictamente el horario del turno asignado.
- No debe dormir en horas de servicio ni permanecer en ambientes no asignados.
- Asumir solidariamente el valor de algún equipo o bien de la universidad que haya sido objeto de robo o mal manejo, bajo su responsabilidad.
- El personal de limpieza entrante deberá estar 10 minutos antes de comenzar su turno para proceder a obtener los implementos de limpieza y la asignación de las tareas.
- Otras que el Jefe de MJYR/Adjunta considere.

EVALUACION DE RIESGOS

Planeamiento de la Administración de Riesgos

La empresa multiservicios profesionales y asociados JYR SAC al momento de elaborar el Plan de Administración de Riesgos para la gestión de recursos humanos deberá tener en cuenta los objetivos y metas institucionales, asimismo, el Gerente designará a un grupo de trabajo, el cual será conformado por personal clave, quienes serán preparados en la Administración de Riesgos.

Tabla 11.

Lineamientos de riesgos operacionales de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C

Lineamientos de Riesgos Operacionales

- ❖ Conocer y aplicar en las actividades a diario medidas de seguridad.
 - ❖ Aplicar la metodología de la identificación positiva y la autenticación de los documentos.
 - ❖ Realizar visitas inopinadas a las diferentes áreas.
 - ❖ Planificar, ejecutar y reportar las actividades y/o operaciones sospechosas.
 - ❖ Realizar el seguimiento con respecto a la base de datos de eventos de pérdidas.
 - ❖ Revisar y realizar un plan de mejoramiento de indicadores clave de riesgo operativo.
 - ❖ Informar sobre cualquier evento a gerencia.
-

A continuación, se muestra una figura del procedimiento de riesgos operacionales.



Figura 11. Procedimientos con respecto a la Evaluación de Riesgos en su dimensión Control Interno de la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C., 2019

4.4 Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos después de realizar el trabajo de campo y aplicación del check list al personal de la empresa Multiservicios profesionales y asociados JYR SAC, se demostró que la empresa requiere una implementación de un sistema para el control de la gestión de los recursos humanos, con el único fin de proporcionar la seguridad razonable que se necesita para realizar un control eficiente, eficaz y de calidad de los colaboradores y lograr un mejor resultado, el control nos beneficia para la gestión de los recursos humanos.

En la variable Sistema de Control Interno en la empresa Multiservicios profesionales y asociados JYR SAC en el año 2019 de acuerdo a los datos obtenidos que fueron procesados y analizados por dimensiones. al citar a Samaniego (2013), destaca que, las Actividades de Control repercuten en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios.

Según el antecedente mencionado en el capítulo II por Flores Cabrera, K. (2015). En su Tesis: " Implementación del sistema de control y auditoría interna de la Dirección General de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali - 2015. Donde coincidimos con el autor, ya que al tener un eficiente control de personal la implementación del sistema de control mejora la eficiencia, eficacia y calidad en el personal además forma de un sistema colaborativo que nos ayuda a evaluar nuestro trabajo, nos ayuda a ver los errores, e incluso propone soluciones.

Asimismo, podemos decir que según los modelos de control interno este trabajo de investigación se justifica bajo el modelo MICIL (marco Integrado de Control Interno para

Latinoamérica) el objetivo es de establecer un marco de referencia para las necesidades y las expectativas de los directores de las empresas teniendo como enfoque asegurar un adecuado ambiente de control como pieza central, que promueve el funcionamiento eficiente de los componentes que lo conforman asegurando su funcionamiento del personal en todos los niveles de la organización.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al diagnóstico de información acerca de los procedimientos, actividades y responsabilidades, los controles que aplican de manera deficiente, como del manejo que realizan a los riesgos encontrados en la empresa, no existe manual de funciones que indique claramente el perfil de los colaboradores, las funciones asignadas, sus responsabilidades y niveles de autoridad, el sistema de control de la gestión de recursos humanos, permite mejorar la productividad significativamente en el área de Recursos Humanos de la empresa Multiservicios profesionales y asociados JYR SAC, mejora la eficacia, eficiencia y calidad de los colaboradores, por lo que al sistema de control forma parte de un sistema colaborativo que nos ayuda a evaluar nuestro trabajo, ayuda a ver los errores, e incluso propone soluciones.

RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a las deficiencias encontradas en el control de la gestión de los recursos humanos en la empresa Multiservicios profesionales y asociados JYR SAC es necesario que se priorice el logro de los objetivos del control a fin de contribuir a la mejora continua en la eficiencia, eficacia y calidad de los colaboradores, es necesario que los directivos de la empresa Multiservicios profesionales y asociados JYR SAC utilicen una serie de incentivos para los colaboradores, así como: distinciones, recompensas económicas, cursos de capacitación y especialización entre otros con la finalidad de desarrollar la identificación del trabajador con la empresa y mejor su producción y productividad en el trabajo, los directivos de la empresa Multiservicios profesionales y asociados JYR SAC deben de difundir e implementar los alcances del control con todos los colaboradores de la empresa para interiorizar las responsabilidades, logro de los objetivos, ejecución de procesos que permitirá la eficacia, eficiencia y calidad en los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Flores Cabrera, K. (2015). *Implementación del sistema de control y auditoría interna de la Dirección General de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali - 2015*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Guevara Delgado, N. A. (2018). *El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las Mypes del Perú: Caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Miño Rojas, V. M. (2011). *Metodología De La Investigación. Colombia, Colombia: Ediciones De La U*.

Arias, Fidias (2006). *El Proyecto de Investigación. Caracas. Episteme*

Robbins, Stephen P. (2004) *Administración teoría y práctica. 6ª Edición. México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.*

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2002). *Metodología de la Investigación, quinta edición. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana*

ANEXOS

- **Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLE	DIMENSION	SUBDIMENSION	Nº	ITEMS
CONTROL INTERNO	Componentes de Control Interno	Ambiente de control	1	¿La Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C.cuenta con un código de ética?
			2	¿La empresa cuenta con controles internos para el desempeño de sus labores y estos se encuentran debidamente documentado?
			3	¿Los documentos de gestión MOF Y Organigrama están actualizados y se ajustan a la realidad de la empresa?
		Actividades de control Gerencial	4	¿Cuándo de identifica un riesgo en la actividad que realizan , hacen una evaluación oportunamente y existe el modo de manejarlo?
			5	¿Existe una adecuada segregación de funciones en los procesos, actividades y tareas de la Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C.?
		Información y comunicación	6	¿La Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C. cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?
			7	¿Existen algún registro de los reportes, al nivel correspondiente , sobre las deficiencias detectadas en el proceso?
		Supervisión	8	¿Las deficiencias y debilidades detectadas en el proceso de monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con la finalidad de aplicar medidas correctivas?
Selección	9		¿La Unidad de Recursos Humanos y el Comité de Selección cuentan con la especialización respectiva para llevar a cabo el proceso de selección de manera eficiente?	
	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Procesos de Gestión de		

Recursos
Humanos

- 10 ¿La Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C cuenta con directivas internas que regulan los subprocesos de reclutamiento, selección y contratación de personal?
¿En la etapa de evaluación curricular se verifica y comprueba la veracidad documentaria de los requisitos mínimos exigidos para un puesto?
- 11 ¿La Unidad de Recursos Humanos conjuntamente con las demás unidades orgánicas identifican las necesidades de capacitación del personal?
- 12 ¿La Unidad de Recursos Humanos elabora anualmente un Plan de Capacitación del personal con la participación de todas las unidades orgánicas?
- 13 ¿Los jefes inmediatos realizan evaluaciones del desempeño laboral al personal a su cargo?
¿En la etapa de evaluación curricular se verifica y comprueba la veracidad documentaria de los requisitos mínimos exigidos para un puesto?
- 14 ¿La Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C cuenta con un Plan de Evaluación del Desempeño Laboral del Recurso Humano?
- 15 ¿Los jefes inmediatos realizan evaluaciones del desempeño laboral al personal a su cargo?
- 16 ¿La Empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C cuenta con un Plan de Evaluación del Desempeño Laboral del Recurso Humano?
- 17 ¿Los jefes inmediatos realizan evaluaciones del desempeño laboral al personal a su cargo?
-

- **Matriz de consistencia**

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMA ESPECIFICO	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los colaboradores en la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C?	Proponer un sistema de control para mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los colaboradores en la empresa multiservicios profesionales y asociados JYR S.A.C?	X: CONTROL INTERNO	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Gerencial Información y comunicación Supervisión Selección Capacitación Evaluación	TIPO DE INVESTIGACION : No experimental NIVEL DE INVESTIGACIÓN : Transaccional DISEÑO: Descriptivo TECNICA E INSTRUMENTO: Guía de Observación Y check List
		Y.GESTION DE RECURSOS HUMANOS		

