

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL CONTABILIDAD



**“FACTORES DEL CONTROL INTERNO, LA GESTIÓN
DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA
CERVECERÍA SAN JUAN S.A., 2018”**

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

**DEL AGUILA VALLES JENNIFER KAROLINA
GRANADOS MORALES EVELINNE ELIZABETH
JESUS ISUIZA ARNOLD RUSBEL**

PUCALLPA – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 9:00 AM del día Jueves 08 de agosto del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes; **Mg. Rusvelth Palma Paredes (Presidente)**, **CPC Jorge Armando Palacios Valera (Miembro)** y **Mg. Edgar Guizado Moscoso (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada; **"FACTORES DEL CONTROL INTERNO, LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CERVECERIA SAN JUAN S.A., 2018**, por el/la Bachiller en Contabilidad: **Jennifer Karolina Del Águila Valles**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra, dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORÍA

Siendo las 10:36 AM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los Miembro del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


 Mg. Rusvelth Palma Paredes
 Presidente


 CPC Jorge Armando Palacios Valera
 Miembro


 Mg. Edgar Guizado Moscoso
 Miembro




 Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
 Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

Siendo las 9:00 A.M. del día Jueves 08 de agosto del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes; **Mg. Rusvelth Palma Paredes (Presidente)**, **CPC Jorge Armando Palacios Valera (Miembro)** y **Mg. Edgar Guizado Moscoso (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada; **"FACTORES DEL CONTROL INTERNO, LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CERVECERIA SAN JUAN S.A., 2018**, por el/la Bachiller en Contabilidad: **Evelinne Elizabeth Granados Morales**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21* del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra, dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 10:36 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los Miembro del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


 Mg. Rusvelth Palma Paredes
 Presidente


 CPC Jorge Armando Palacios Valera
 Miembro


 Mg. Edgar Guizado Moscoso
 Miembro




 Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
 Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 9:00 A.M. del día jueves 08 de agosto del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes; **Mg. Rusvelth Palma Paredes (Presidente), CPC Jorge Armando Palacios Valera (Miembro) y Mg. Edgar Guizado Moscoso (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada; **"FACTORES DEL CONTROL INTERNO, LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CERVECERIA SAN JUAN S.A., 2018,** por el/la Bachiller en Contabilidad: **Arnold Rusbel Jesus Isuiza,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra, dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 10:36 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los Miembro del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


Mg. Rusvelth Palma Paredes
Presidente


CPC Jorge Armando Palacios Valera
Miembro


Mg. Edgar Guizado Moscoso
Miembro




Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Contador Público.

Mg. Rusvelth Paima Paredes


.....
Presidente

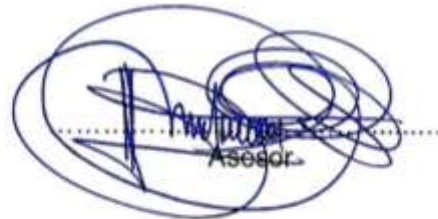
CPC Jorge Armando Palacios Valera


.....
Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso


.....
Miembro

Mg. Teófilo Ulises Manturano Perez


.....
Asesor

Bach. Jennifer Karolina Del Aguila Valles


.....
Tesisista

Bach. Evelinne Elizabeth Granados Morales


.....
Tesisista

Bach. Arnold Rusbel Jesus Isuiza


.....
Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELLECTUAL

Constancia

N° 266

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) titulado:

FACTORES DEL CONTROL INTERNO, LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CERVECERÍA SAN JUAN S.A., 2018

Cuyos autores son :

- DEL AGUILA VALLES, JENNIFER KAROLINA
- GRANADOS MORALES, EVELINNE ELIZABETH
- JESUS ISUIZA, ARNOLD RUSBEL

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional : CONTABILIDAD

Asesor : Mg. MANTURANO PEREZ, TEOFILO ULISES

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 06 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de plagio, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 05/08/2019


UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELLECTUAL
DRA. DINA PARÍ GOTSPE
Direc. Grel Prod Intel

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, JENNIFER KAROLINA DEL AGUILA VALLES

Autor de la TESIS titulada:

"FACTORES DEL CONTROL INTERNO, LA GESTIÓN DE LOS
RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CERVECERÍA
SAN JUAN S.A., 2018"

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Mg. TEOFILO ULISES MANTURANO PEREZ

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 04 / 09 / 2019

Email: Jennivida_94@hotmail.com

Firma: Del Aguila

Teléfono: 968149653

DNI: 74041931

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Evelinne Elizabeth Granados Morales

Autor de la TESIS titulada:

"Factores del Control Interno, La Gestión de los Recursos Humanos
en la Empresa Cervecería San Juan S.A., 2018"

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Mg. Teofilo Ulises Manturano Perez

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Contabilidad

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 04 / 09 / 2019

Email: evelinne1106@gmail.com

Teléfono: 961521106

Firma: 

DNI: 70983715

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, ARNOLD RUSBEL JESUS ISUIZA

Autor de la TESIS titulada:

"FACTORES DEL CONTROL INTERNO, LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CERVECERÍA SAN JUAN SA, 2018"

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Mg. TEOFILUS MANTURANA PEREZ

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 04 / 09 / 2019

Email: JESUSISUIZA@GMAIL.COM

Teléfono: 927129840

Firma: 

DNI: 76301042

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza de seguir adelante, a los principales motores de mi vida, mis padres que durante todos estos años se esforzaron por darme la mejor educación, a ellos les debo todo, siendo una satisfacción y gratitud enorme darles este regalo.

Jennifer.

A los arduos y constantes sacrificios de mi madre y a todas las personas que me dieron sabios consejos.

Evelinne.

A Dios, por darnos fuerza en este proceso para obtener uno de mis anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años. Es un orgullo y privilegio ser su hijo, son los mejores padres y a todas las personas que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Arnold.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por sus bendiciones, a nuestros padres por ser los principales motores de nuestros sueños, por sus consejos valores y principios que nos han inculcado.

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad por haber compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra preparación académica para ser profesionales.

A todas las personas que nos enseñaron a base de ejemplo y constancia para hacer de nosotros buenos profesionales.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
ÍNDICE DEL CONTENIDO.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
INTRODUCCIÓN.....	xxii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema de la investigación.....	1
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4 Hipótesis	7
1.5 Variables.....	7
1.5.1 Variable control interno.....	7
1.5.2 Variable gestión de los recursos humanos.....	8
1.6 Operacionalización de las variables.....	8
1.7 Justificación e importancia.....	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema.....	14
2.1.1 Internacional.....	14
2.1.2 Nacional.....	17
2.1.3 Local.....	20

2.2 Bases Teóricas.....	21
2.2.1 Teoría del control interno.....	21
2.2.2 Teoría de los recursos humanos.....	32
2.2.3 Teoría de la empresa.....	43
2.3 Definición de términos básicos.....	47

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación.....	50
3.1.1 Tipo de investigación.....	50
3.1.2 Nivel de la investigación.....	50
3.2 Diseño de la investigación.....	51
3.3 Población y muestra.....	52
3.3.1 Población.....	52
3.3.2 Muestra.....	52
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	53
3.4.1 Técnicas.....	53
3.4.2 Instrumentos.....	53
3.5 Procedimiento de recolección de datos.....	54
3.6 Tratamientos de los datos.....	55

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados.....	56
4.2 Discusión.....	93

CAPÍTULO V CONCLUSIONES T RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	98
5.2 Recomendaciones.....	101
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	102
ANEXOS.....	107

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Definición conceptual y operacional de la Variable Control Interno.....	9
Tabla 2. Definición conceptual y operacional de la Variable Gestión de los Recursos Humanos.....	11
Tabla 3. Distribución de la población.....	52
Tabla 4. Estadística de fiabilidad.....	54
Tabla 5. Edad del trabajador.....	56
Tabla 6. Sexo del trabajador.....	57
Tabla 7. Grado de instrucción.....	58
Tabla 8. Estado civil.....	59
Tabla 9. Profesión del trabajador.....	60
Tabla 10. Difunde la visión y misión de la empresa.....	61
Tabla 11. El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales proceso y proyecto a cargo de la administración.....	62
Tabla 12. Promueve la observación del código de ética.....	63
Tabla 13. Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.....	64
Tabla 14. El manual de organización de la empresa esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada.	65
Tabla 15. Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa.....	66
Tabla 16. Se promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas.....	67
Tabla 17. En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude.....	68
Tabla 18. Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias.....	69
Tabla 19. Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.....	70

Tabla 20.	Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal.....	71
Tabla 21.	Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión.....	72
Tabla 22.	Los recursos de la empresa están debidamente resguardados.....	73
Tabla 23.	Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de Control.....	74
Tabla 24.	Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información.....	75
Tabla 25.	Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.....	76
Tabla 26.	Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones.....	77
Tabla 27.	Tienen formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa.....	78
Tabla 28.	Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa.....	79
Tabla 29.	Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimiento de usuarios externos.....	80
Tabla 30.	Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa.....	81
Tabla 31.	Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas.....	82
Tabla 32.	Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos.....	83

Tabla 33.	La Cervecería San Juan S.A. cuenta con descripción del puesto de trabajo.....	84
Tabla 34.	La cervecería San Juan S.A. tiene definido el perfil de sus Trabajadores.....	85
Tabla 35.	Qué medios utiliza para atraer al personal de la Cervecería San Juan S.A.....	86
Tabla 36.	La Cervecería San Juan S.A. cuenta con un personal debidamente capacitado para el reclutamiento del personal.....	87
Tabla 37.	La Cervecería San Juan S.A. cuenta con un personal debidamente capacitado para la selección del personal....	88
Tabla 38	En la Cervecería San Juan S.A. aplican pruebas de selección para contratar personal.....	89
Tabla 39	En la cervecería San Juan S.A. aplican entrevistas a los Postulantes.....	90
Tabla 40	En la Cervecería San Juan S.A. que aspectos tienen en cuenta para la calificación de los currículum vitae.....	91
Tabla 41	Cuáles son las escalas remunerativas que tienen en la Cervecería San Juan S.A.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Edad del trabajador.....	56
Figura 2. Sexo del trabajador.....	57
Figura 3. Grado de instrucción.....	58
Figura 4. Estado civil.....	59
Figura 5. Profesión del trabajador.....	60
Figura 6. Difunde la visión y misión de la empresa.....	61
Figura 7. El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales proceso y proyecto a cargo de la administración.....	62
Figura 8. Promueve la observación del código de ética.....	63
Figura 9. Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.....	64
Figura 10. El manual de organización de la empresa esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada.	65
Figura 11. Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa.....	66
Figura 12. Se promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas.....	67
Figura 13. En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude.....	68
Figura 14. Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias.....	69
Figura 15. Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.....	70
Figura 16. Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal.....	71
Figura 17. Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión.....	72
Figura 18. Los recursos de la empresa están debidamente resguardados.....	73

Figura 19.	Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de Control.....	74
Figura 20.	Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información.....	75
Figura 21.	Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.....	76
Figura 22.	Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones.....	77
Figura 23.	Tienen formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos dela empresa.....	78
Figura 24.	Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa.....	79
Figura 25.	Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimiento de usuarios externos.....	80
Figura 26.	Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa.....	81
Figura 27.	Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas.....	82
Figura 28.	Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos.....	83
Figura 29.	La Cervecería San Juan S.A. cuenta con descripción del puesto de trabajo.....	84
Figura 30.	La cervecería San Juan S.A. tiene definido el perfil de sus Trabajadores.....	85
Figura 31.	Qué medios utiliza para atraer al personal de la Cervecería San Juan S.A.....	86

Figura 32.	La Cervecería San Juan S.A. cuenta con un personal debidamente capacitado para el reclutamiento del personal.....	87
Figura 33.	La Cervecería San Juan S.A. cuenta con un personal debidamente capacitado para la selección del personal....	88
Figura 34.	En la Cervecería San Juan S.A. aplican pruebas de selección para contratar personal.....	89
Figura 35.	En la cervecería San Juan S.A. aplican entrevistas a los Postulantes.....	90
Figura 36.	En la Cervecería San Juan S.A. que aspectos tienen en cuenta para la calificación de los currículum vitae.....	91
Figura 37.	Cuáles son las escalas remunerativas que tienen en la Cervecería San Juan S.A.....	92

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores del control interno, la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018. La metodología aplicada fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, se aplicó un cuestionario a una población-muestra intencionada a 132 colaboradores, los resultados fueron: El 58.33% de los colaboradores tienen entre los 31 a 45 años de edad, del sexo masculino, con estudios universitarios. Se difunde la visión, misión y objetivos, se conoce los principales procesos y proyectos, utilizan el código de ética, se fomentan la integración de su personal, el manual de organización esta actualizado, se promueve una cultura de administración de riesgos sobre todo de los fondos, tienen planes de contingencias, los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información y se facilitan la toma de decisiones, se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna. Se cuenta con descripción del puesto de trabajo, el medio que utilizan para atraer al personal es la recomendación, se cuenta con personal debidamente capacitado para el reclutamiento y selección del personal, se aplican pruebas de selección y entrevista para contratar personal, tomando en cuenta la experiencia y las escalas remunerativas oscila entre los S/2,500 a S/4,500. Finalmente, se considera que su control interno es óptimo y su gestión de recursos humanos es ligeramente regular.

Palabras claves: Control interno, gestión de recursos humanos y cervecería.

ABSTRACT

The research had as a general objective: Describe the internal control factors, the management of human resources in the company Cervecería San Juan S.A., 2018. The methodology applied was quantitative-descriptive, not experimental-transversal-retrospective, a questionnaire was applied to an intentional sample-population of 132 collaborators, the results were: 58.33% of the collaborators are between 31 to 45 years of age, male, with university studies. The vision, mission and objectives are disseminated, the main processes and projects are known, the code of ethics is used, the integration of its personnel is encouraged, the organization manual is updated, a culture of risk management is promoted above all of the funds, have contingency plans, information systems ensure quality, relevance, veracity, timeliness, accessibility, transparency, objectivity and independence of information and facilitate decision making, communicates the deficiencies of internal control in a timely manner. There is a description of the job, the means used to attract staff is the recommendation, there is a staff trained for recruitment and selection of personnel, selection and interview tests are applied to hire staff, taking into account the experience and the remunerative scales oscillates between S/ 2,500 to S/ 4,500. Finally, it is considered that its internal control is optimal and its human resources management is slightly regular.

Keywords: Internal control, human resources management and brewery.

INTRODUCCIÓN

La finalidad de la investigación fue: Describir los factores del control interno, la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018, para contar con información al detalle sobre las variables control interno y gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A a, lo que conllevó a recopilar información para saber el nivel de conocimiento, del control interno y gestión de recursos humanos. La investigación se estructuró en cinco capítulos:

Capítulo I; menciona al Planteamiento del Problema el cual mencionada detalladamente la contextualización de las variables, antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio, objetivos de la investigación, justificación e importancia, hipótesis, variables y Operacionalización de las variables.

Capítulo II; el Marco Teórico basados en teorías de las variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III; la Metodología el cual menciona y se sustenta el método, tipo, nivel y el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, tratamientos de datos y los principios éticos de la investigación.

Capítulo IV; Resultados y Discusiones el cual menciona hace referencia al análisis sobre los resultados, los antecedentes y la teoría.

Capítulo V; Conclusiones y recomendaciones del informe de tesis.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los respectivos anexos que incluyen el cuestionario, tabla de fiabilidad, la base de datos, base de datos de la empresa encuestada y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema de la investigación

Las organizaciones privadas a nivel internacional, vienen alentando permanentemente a la mejora de su gestión, preocupados que ésta se lleve a cabo con economía, eficiencia, eficacia y transparencia; y en ese sentido el control interno asegura la protección de los activos, la fidelidad de los registros contables y el desarrollo de la actividad de forma eficaz según las directrices de la dirección, garantizando la calidad y transparencia en la gestión.

En primer lugar, Hatta (2007), en su artículo “El fortalecimiento de los controles internos corporativos y la respuesta corporativa impulsada por las tecnologías de la información”, nos dice que a comienzos de los siglos XXI, en Estados Unidos-EE.UU., registró una serie de escándalos corporativos, en los que estuvieron implicados ejecutivos de diversas empresas. Una de las causas del escándalo, fue la escasez de información ofrecida, desde los niveles más bajos de la jerarquía corporativa, a los escalones más altos, ya que no se había establecido mecanismos de control interno. Todo esto afectaba la credibilidad de los estados financieros.

Agrega Hatta, al igual que en EE.UU., la divulgación problemática de información falsa en los estados financieros en Japón, desde la primavera del 2004, fomentó la desconfianza hacia el mercado de valores japonés y forzó la revisión global del sistema de divulgación japonés.

Consecuentemente, en diciembre de 2004, el Consejo del Sistema Financiero de la Agencia de Servicios Financieros (FSA, por sus siglas en inglés) recomendó que la evaluación y verificación de los controles internos relativos a la notificación y registro de la información financiera, fueran obligatorias, para garantizar la credibilidad del sistema de divulgación.

Asimismo, Deming (2015), en “Conoce el por qué las empresas japonesas son exitosas”, sostiene que, a pesar de lo limitado de su territorio, los japoneses han demostrado ser grandes estrategias comerciales lo cual les permite construir y consolidar sus empresas hasta alcanzar el éxito no solamente en su mercado local sino más allá de sus fronteras. En ese contexto la Calidad total, un buen control interno, y una buena gestión se proyecta vigorosa como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas japonesas.

Finalmente, Deming, dice que el concepto de calidad está tradicionalmente relacionado con la calidad del producto y actualmente ha evolucionado identificándose con toda la actividad empresarial y con todo tipo de organizaciones. Sin embargo, muchas de nuestras empresas, si bien reconocen la importancia de la calidad, no se encuentran preparadas para aceptar nuevos desafíos.

También, Aguirre y Armenta (2012), en “La importancia del control interno en la pequeña y medianas empresas en México”, precisa que en todas las empresas mexicanas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se

logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Agrega, Aguirre y otros, las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

Concluye, Aguirre y otros, expresa que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Además, Ramón (s.f.), en “El control interno en las empresas privadas”, precisa que el control interno de las empresas privadas de Colombia, se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. Podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

Igualmente, Frías (2016), en “El control interno en las empresas”, manifiesta que hoy en día existen retos que han intensificado la preocupación de la gerencia y de los directores respecto de su capacidad para evaluar el desempeño operativo y evitar fraudes para la empresa en Perú. Por ello, la ejecución de un buen control interno resulta clave para los líderes empresariales.

Continúa, Frías, para lograr un registro exacto de las transacciones que haga una empresa y la preparación de reportes financieros confiables, los controles internos son fundamentales dentro de la estructura organizativa. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información financiera resultante puede no ser confiable y debilitar la habilidad de la gerencia para tomar decisiones. En la misma línea, puede reducir su credibilidad ante los accionistas, las autoridades reguladoras y el público.

Concluye, Frías, a fin de evaluar el control interno de una organización, uno debe identificar primero los criterios sobre los cuales se hará la evaluación. Por lo tanto, es importante definir apropiadamente el control interno al comienzo del proceso de evaluación. En esa línea, el COSO 2013 (Internal Control—Integrated Framework) que define el control interno como un proceso formaliza los 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo.

Es más, Paredes (2018), “Importancia y objetivos de la administración de recursos humanos en la gestión pública”, expone que, la gestión de Recursos Humanos, hoy en día, constituye una de las ramas más importantes de las modernas ciencias administrativas, es un proceso

técnico–administrativo que incide en el éxito o en el fracaso de una organización, sea pública o privada, ya que de su aplicación efectiva y eficiente dependerá la calidad de bienes o servicios que se pueda producir. Varios tratadistas, han definido a la Administración como Administración de Recursos Humanos, ya que aseguran que todas las funciones del proceso administrativo, dependerán de la capacidad y voluntad de los recursos humanos.

Concluye Paredes, en algunos países en vías de desarrollo como México y en el sector público las políticas progresistas han reconocido la necesidad de estructurar una burocracia pública en base de una aplicación técnica de administración de recursos humanos, que procure institucionalizar el ingreso del servicio civil en base de los méritos y sin distinciones políticas, ni religiosas. La Administración de Recursos Humanos es una disciplina relativamente joven, no obstante, en las últimas décadas ha adquirido una trascendental importancia para la consecución de los objetivos en el proceso de desarrollo nacional.

En esa misma línea, Rivera (2015), en “Importancia del control interno en los negocios”, precisa que el control interno se apoya en la gestión, ya que permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, ello con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización, estas tienen como base el marco normativo nacional e internacional.

Por otro lado, existen muchos informes del Colegio de Contadores Públicos, donde considera que el control interno en mucho de los casos no cumple a cabalidad las funciones asignadas, generando deficiente control

en la gestión financiera, gestión de personal, gestión de los proyectos de servicios y es más el problema se agrava más cuando se producen actos de corrupción y fraude por parte de los directivos y trabajadores de las empresas, obstaculizando la labor efectiva del control interno.

Sin embargo, desconocemos fehacientemente, si en la empresa Cervecería San Juan S.A., la oficina de control interno o la persona que haga las veces de control interno, cumple o no cumple sus funciones, si cumple desconocemos las implicancias en la gestión y si no cumple, no sabemos cuáles son las consecuencias en la información financiera, así como en la gestión; por todas estas razones, nuestro enunciado del problema de investigación fue el siguiente:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuáles son los factores del control interno, la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características de los trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018?
- ¿Cuáles son los factores del control interno en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018?
- ¿Cuáles son los factores de la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Describir los factores del control interno, la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir las características de los trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.
- Describir los factores del control interno en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.
- Describir los factores de la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

- La investigación fue planteada y se ejecutó como una investigación descriptiva, limitándose a describir al sujeto en estudio vía variables control interno y gestión financiera, por lo tanto, no fue necesario plantear hipótesis.

1.5 Variables

1.5.1 Control interno

Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones

especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están: Controlar la efectividad de las funciones administrativas, regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa, otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y líquidos acuosos difícilmente detectables por simple observación (Wikipedia, 2018).

1.5.2 Gestión de recursos humanos

Según la gestión de recursos humanos es la capacidad de explicar, manejar y conducir el factor humano dentro de la organización, comprendiendo la estrategia de recursos humanos integrada a la estrategia de la empresa, planificación, conducción, coordinación, diseño de puestos, liderazgo y motivación, remuneraciones, higiene y seguridad social pero fundamentalmente el desarrollo de valores y respeto mutuo, teniendo en cuenta que uno de los recursos más importantes son las personas que trabajan para una empresa. Los directivos dedican gran parte de sus esfuerzos a planificar, dirigir y controlar el trabajo de estos recursos humanos (Chiavenato, 2008, p.37).

1.6 Operacionalización de las variables

La operacionalización de las variables se describe en la Tabla 1 y 2.

Tabla 1. Definición Conceptual y Operacional de la Variable Control Interno

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTA	ÍNDICES DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
V 1 Control interno	<p>Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están:</p> <p>Controlar la efectividad de las funciones administrativas. Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa. Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y líquidos acuosos difícilmente detectables por simple observación. (1)</p>	Siendo una variable nominal se medirá por sus indicadores	Ambiente de control	Políticas internas	1. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	Nominal dicotómica
					2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					3. ¿Promueve la observación del Código de Ética?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					5. ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					6. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
			Evaluación de los riesgos	Posibilidad de fraude	7. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					8. ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					9. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					10. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
			Actividades de control	Mitigar riesgos	11. ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					12. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					13. ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
					14. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
						Sí Parcialmente= 1.25 (La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte).	
						No= 0.00 (La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente).	

		15. ¿Cumple con los principios de la empresa en Seguridad de la información?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	Nominal dicotómica Si= 2.5 (La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla).
		16. ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información? 17. ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	
Información y comunicación	Calidad de la información y comunicación del control interno	18. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal difundir los programas, metas y objetivos de la empresa? 19. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa? 20. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos? 21. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	Sí Parcialmente= 1.25 (La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte). No= 0.00 (La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente).
Monitoreo y Supervisión	Combinación de evaluaciones concurrentes	22. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas? 23. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	a) Si b) Sí parcialmente c) No	

(1) https://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Definición Conceptual y Operacional de la Variable Gestión de los Recursos Humanos

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTO	ITEM / INDICES		
Gestión de los Recursos Humanos	La gestión de recursos humanos es la capacidad de explicar, manejar y conducir el factor humano dentro de la organización, comprendiendo la estrategia de recursos humanos integrada a la estrategia de la empresa, planificación, conducción, coordinación, diseño de puestos, liderazgo y motivación, remuneraciones, higiene y seguridad social pero fundamentalmente el desarrollo de valores y respeto mutuo, teniendo en cuenta que uno de los recursos más importantes son las personas que trabajan para una empresa. Los directivos dedican gran parte de sus esfuerzos a planificar, dirigir y controlar el trabajo de estos recursos humanos (Chiavenato, 2008, p. 37).	Siendo una variable nominal se medirá por sus indicadores	I. Puestos de trabajo	Descripción del puesto de trabajo Perfil de trabajador Medios para atraer al personal	1. ¿La Empresa cuenta con descripción del puesto de trabajo? 2. ¿La Empresa tiene definido el perfil de sus trabajadores? 3. ¿Qué medios utiliza para atraer al personal de la Empresa? R. Volantes, afiches, recomendaciones, periódico, radio, televisión, otros.	Cuestionario Tipo Likert	ITEMS: I = 2, II = 2, III = 4, IV= 1 Total = 09		
			II. Reclutamiento	Personal preparado para reclutar personal Personal preparado para seleccionar personal	4. ¿La Empresa cuenta con un personal debidamente capacitado para el reclutamiento del personal? 5. ¿La Empresa cuenta con un personal debidamente capacitado para el selección del personal?			INDICES: 4. Casi siempre 3. Con frecuencia 2. A veces 1. Casi Nunca 0. Nunca	
			III. Selección de Personal.	Pruebas de selección de personal Entrevista a los postulantes Evaluación de currículum	6. ¿En la Empresa aplican pruebas de selección para contratar personal? 7. ¿En la Empresa aplican entrevistas a los postulantes? 8. ¿En la Empresa que aspectos tienen en cuenta para la calificación de los currículum vitae? R. Educación, capacitaciones, experiencia, logros obtenidos, otros.				
			IV. Remuneración	Escalas remunerativas	9. ¿Cuáles son las escalas remunerativas que tienen en la Empresa? R. a) 500 - 1,000 b) 1,000 - 1,500 c) 1,500 - 2,000 d) 2,000 - 2,500 e) 2,500 - 3,000 f) 3,000 - 4,000 g) 4,000 - a más				Escala de Medición: Nominal

Fuente: Elaboración propia

1.7 Justificación e importancia

Esta investigación se justifica, porque, en nuestro país el sector empresarial está atravesando una situación difícil, ocasionado por la mala administración de los fondos, desorden administrativos, evasión de impuestos, corrupción, y la mala atención al usuario, ante ello, es necesario empezar a conocer los diferentes factores del control interno y la gestión de los recursos humanos, de tal manera las empresas y sobre todo Cervecería San Juan S.A. logre ser eficiente y eficaz.

En toda organización pública o privada el control interno es fundamental, simplemente porque sería peligroso no tener los criterios y límites necesarios para medirnos, evaluarnos y corregirnos.

Mediante el presente trabajo se aplicarán los conocimientos teóricos sobre el control interno y la gestión de los recursos humanos, estos dos factores tienen una relación, debido a que el conjunto de indicadores del control interno guarda mucha relación con la percepción que tienen los trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A.

También, la determinación de los factores del control interno y la gestión de los recursos humanos, nos brindará un amplio panorama real, de cómo se encuentra estas variables en el ámbito de estudio, ello permitirá proponer alternativas de mejora en el ambiente administrativo, financiero y empresarial así como en lo laboral de la empresa cervecería San Juan S.A., es decir, cuanto mejor es el control interno mejor será la gestión de los recursos humanos y mejor cumplimiento de eficiencia y eficacia, metas y objetivos tanto de los trabajadores como de la empresa Cervecería San Juan S.A.

Finalmente, la investigación se justifica, porque permitirá seguir una metodología general de investigación para poder conocer desde un punto de vista científico y estadístico como son los factores del control interno y la gestión de los recursos humanos, así como, a través de su desarrollo y sustentación, obtendremos nuestros títulos profesionales de Contadores Públicos, lo que permitirá a la Universidad Nacional de Ucayali, mejore los estándares de calidad, al exigir que sus egresados se titulen a través de la elaboración y sustentación de una tesis, conforme lo establece la Nueva Ley Universitaria y sus modificatorias.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 A nivel internacional

Revisando los antecedentes tenemos a Gómez (2010), en su tesis doctoral “Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía - España”. Sus principales resultados fueron: En los últimos años, las empresas han mostrado una creciente preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos a los que se expone en su actividad, anticipándose en la medida de lo posible a los efectos de estos riesgos. Ambos factores han supuesto un desarrollo y un perfeccionamiento de las técnicas e instrumentos de control que se aplican no sólo en el tema contable sino en todos los ámbitos de la empresa.

También, Solórzano (2004), en su tesis doctoral, “Diseño e Implantación de un sistema de control interno y de gestión para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa de servicios”, con la implementación de este trabajo se obtuvo una visión integral de la organización, referente, a si se está alcanzando los objetivos y metas que se ha planteado, así también los recursos utilizados y las acciones ejecutadas, con la finalidad de evaluar su gestión para redefinir sus estrategias en el caso que se amerite. Este sistema también colabora para la realización de auditorías de gestión en el sector público.

En esa misma línea, Urdaneta (2003), en la investigación realizado

sobre control interno del inventario de materiales C.A. Enelven distribuidora (Eneldis), explicó sobre la importancia de los procedimientos que la organización debe establecer para afianzar los controles para el manejo del inventario que permitieron minimizar los riesgos y obtener efectividad de la gestión y altos niveles de desempeño.

Además, Ghiglione (2015), en su tesis “Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño”, cuyo objetivo general fue: Generar conciencia de la necesidad de evaluaciones periódicas de desempeño del personal de planta permanente en los ámbitos de la Administración Pública como insumo necesario para la mejora continua, en la gestión integral y en particular de sus RR.HH. La metodología de investigación utilizada adquiere esencialmente el carácter de cualitativa, aunque tiene matices de orden cuantitativo. Este tipo de metodologías usualmente se desarrollan dentro de las ciencias sociales, en tanto permiten, a los investigadores, analizar y comprender el comportamiento social y cultural de los individuos, objeto de su estudio. La metodología cualitativa es, por definición, el camino a seguir para alcanzar conocimientos seguros y confiables y, en el caso de que estos sean validados en la contrastación empírica y teórica, permiten ampliar la base de los saberes de la ciencia.

Teniendo en consideración lo expuesto y las hipótesis y objetivos de la presente Tesis, se plantea diseñar una propuesta de herramienta consistente en un conjunto de indicadores, que permitan analizar y comprender el aporte de los Recursos Humanos en las administraciones

públicas. De lo cual surgen indicadores de orden cuantitativo, los cuales son procesados, convertidos en datos cuantificables -medibles- y evaluados a fin de establecer objetivos de mejora continua.

Agrega, Ghiglione, los principales resultados fueron: La importancia del rol de los Recursos Humanos dentro de la sociedad en general, y las organizaciones en particular, ha cobrado mayor relevancia con el paso de los años. Esto está sustentado por los recursos, léase tiempo y esfuerzos intelectuales, que las ciencias sociales le han dedicado a la comprensión y desarrollo de teorías que interpretan el comportamiento de los seres humanos, como así también sus necesidades y motivaciones.

Continúa, Ghiglione, podemos afirmar que los Recursos Humanos son el activo más importante dentro de las organizaciones públicas y representan el factor clave de éxito o fracaso. Los responsables de la Dirección de Recursos Humanos de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de La Pampa son conscientes de la necesidad de desarrollar un sistema integral de gestión de Recursos Humanos, que posibilite estimar el aporte real de los trabajadores a la organización, mediante evaluaciones periódicas de desempeño, así como plantear objetivos y acciones de mejora continua. Sin embargo, al día de la fecha no cuentan con las herramientas necesarias para abordar tal desafío. Los directivos, saben que planificar en forma estratégica e integral, sin dudas, permitirá mejorar los resultados a mediano y largo plazo y cuentan con la intención de empezar a implementar el sistema de gestión de Recursos Humanos.

Concluye Ghiglione, destacamos que el presente proceso de investigación realiza dos aportes que amplían el conocimiento desde el

abordaje integral de la problemática. En efecto, hemos propuesto un modelo genérico de aplicación que permitirá mejorar la Gestión de RR.HH en las reparticiones de la administración pública. La aplicación total o parcial del modelo dependerá del grado de desarrollo que posea la organización pública en cada uno de los subsistemas utilizados. Tanto la metodología, como la informatización de datos, el enfoque con el que se desea obtener los resultados de esta herramienta y la adecuación de la cultura de la organización para una correcta aplicación, serán claves para elaborar el programa. Establecimos pautas básicas de mejora continua, las cuales pueden ser aplicadas para resolver los problemas de gestión identificados en el presente trabajo, como así también ser tomadas como referencia y adaptadas en forma genérica en la prevención y resolución de conflictos en otras organizaciones públicas.

2.1.2 A nivel nacional

Por otra parte, Vega (2008), en su tesis denominada: “El sistema de control interno en la empresa moderna”, concluye que el sistema de control interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas.

También, Medina (2009), en su tesis denominada “Evaluación del sistema de control interno para el desarrollo efectivo de la auditoría”, concluye que es básico y fundamental evaluar el sistema de control interno para realizar una auditoría, porque permite dimensionar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos.

En la misma línea, Prudencio (2013), en su tesis “El control interno

y la gestión financiera en las empresas radiales de la ciudad de Huaras en el año 2012”, tuvo como objetivo general, determinar si existe relación en el control interno y la gestión financiera en las Empresas Radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012. Tipo cuantitativo y nivel descriptivo; diseño descriptivo de corte transversal; población 90, muestra 75. Técnicas: encuesta; instrumento cuestionario estructurado; plan de análisis de SPSS. Resultados: el 67% de los trabajadores de las empresas radiales tienen 50 años, son varones, el 27% eran locutores, el 47% afirmaron que las empresas tenían de 6 a 10 años de antigüedad, el 40% cumple con el principio de responsabilidad, el 47% con el principio de transparencia, el 47% afirmaron que la empresa cumplió con los objetos legales, el 37% que casi siempre la empresa realizaba los estados financieros. Se ha determinado la existencia de la relación entre el control interno y la gestión financiera en las Empresas Radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012, de acuerdo a los resultados de las propuestas teóricas y los hallazgos empíricos como resultado de la aplicación de los instrumentos de medición y procesamiento de los datos obtenidos.

Más aún, Ríos (2014), en su tesis “Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera-ciudad de Huamachuco 2014”, cuyo objetivo general fue: Determinar de qué manera un modelo de Gestión de Recursos Humanos mejora la Calidad de Servicio en una empresa Hotelera– Ciudad de Huamachuco 2014. Se aplicó el método inductivo-deductivo, el método hipotético-deductivo y el método de análisis – síntesis. La población estuvo conformada por 10 colaboradores y 10 clientes de una empresa hotelera en la Ciudad de Huamachuco y la

muestra fue: los mismos elementos de la población: 10 colaboradores y 10 clientes de una empresa Hotelera de la Ciudad de Huamachuco, (Muestreo No Probabilístico- por Conveniencia).

Agrega Ríos, los principales resultados fueron: El primer enfoque está referido al perfil del trabajador, lo cual muestran que el 50% de los colaboradores de la empresa hotelera de la ciudad de Huamachuco cuentan con un perfil definido de sus trabajadores y el otro 50 % no cuenta con un perfil definido de sus trabajadores. El segundo enfoque es referido hacia el personal capacitado para realizar el reclutamiento en la empresa, lo cual el resultado muestra que el 80% de los colaboradores de una empresa hotelera de Huamachuco consideran que cuenta con una persona que están regularmente capacitada para que se encargue del reclutamiento de su personal, por lo que se considera que la empresa no tiene persona altamente capacitada para tal fin.

Concluye Ríos, el tercer enfoque es referido hacia tipo de inducción al nuevo trabajador, lo cual muestra que el 50% de los colaboradores de la empresa hotelera de Huamachuco siempre que contratan a un nuevo personal le aplican algún tipo de inducción al nuevo trabajador y el otro 50% dijo que a veces le aplica algún tipo de inducción al nuevo trabajador. El cuarto enfoque es conducido hacia capacitación para mejorar su desempeño por lo que el 60% de los colaboradores de una empresa hotelera de Huamachuco consideró que a veces aplica capacitaciones a sus empleados y solo un 10% dijo que siempre aplica capacitaciones a sus empleados. Por el contrario se encontró un 30% de una empresa hotelera que nunca aplican capacitaciones a sus empleados.

2.1.3 A nivel local

Abundando en la opinión, Vino (2015), en su tesis “Componentes del control interno y tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructora “Corporación Ucayali” S.R.L., 2014”, cuyo objetivo general fue: Determinar los componentes del control interno y la tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructora “Corporación Ucayali” S.R.L. en el 2014. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo; el diseño de investigación fue descriptivo simple no experimental y transversal; la población muestral estuvo constituida por 28 personas (gerentes, administrativos y operativos).

Se operacionalizaron las variables e indicadores; la técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario estructurado, se cumplió con el plan de análisis. Resultados: el 79% afirmaron que participan en la administración de los recursos humanos; el 82% afirmaron tener una percepción de buena competencia profesional; el 79% afirmaron tener respeto de los derechos fundamentales de la persona; el 82% afirmaron tener conocimiento del ámbito fiscal tributario nacional; el 89% tenía conocimiento del ámbito económico tributario nacional; el 86% afirmaron tener conocimiento del ámbito social tributario nacional; el 89% afirmaron sobre el cumplimiento del impuesto general a las ventas; el 86% afirmaron sobre el cumplimiento con el pago del impuesto selectivo al consumo.

Concluye Vino, quedan determinadas los componentes del control interno y la tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructora “Corporación Ucayali” S.R.L. en el 2014; de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de medición como

respuesta de la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados en los antecedentes y las bases teóricas.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

Revisando la literatura de Share (s.f.), afirma que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y controlar sus operaciones. El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable, de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables, o no. Es decir que, si cualquier organización presenta una debilidad importante del control interno, o su sistema de control interno es poco confiable, esto representará un aspecto negativo dentro de la estructura del sistema contable.

Agrega Share, el control interno es como un proceso realizado por la administración y sus directivos cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de los objetivos de la empresa en la confiabilidad de los informes financieros, eficacia y eficiencia de las operaciones, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Es decir que el control interno es medio utilizado para tratar de lograr los objetivos de una organización, ya que por medio de este se pueden controlar y supervisar las actividades que realiza la empresa.

Clasificación del control interno: El control interno se clasifica en control interno administrativo y control interno contable y financiero.

Control interno administrativo: comprende el plan de la organización y los procedimientos que se relacionan con el proceso de decisiones, por lo consiguiente el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la organización y se establece en todas las etapas del proceso administrativo.

Control interno contable y financiero: Comprende el plan de la empresa y los registros que conciernen a salvaguardar los activos y la confiabilidad de los registros contables, es decir, están orientados hacia las actividades contables de la organización.

2.2.1.1 Tipos de Control Interno

Para llevar a cabo los controles necesarios e inherentes a todo sistema de contabilidad, se disponen de los siguientes tipos básicos de control: existencia, exactitud, autorización y custodia los cuales se describen a continuación:

Los controles de existencia, son aquellos controles que aseguran que las transacciones registradas existan y sean válidas. Una entidad no puede registrar en los libros operaciones no realizadas o que no sean reales.

Los controles de exactitud, permiten registrar operaciones por los montos que reflejan los documentos originales que generan la transacción.

Los controles de autorización, están orientados a permitir operaciones que son válidas desde el punto de vista interno. Un control de autorización le da validez a la existencia de una transacción y genera normalmente la continuación o no del procesamiento de la operación.

Los controles de custodia, sirven para asegurarse de que los activos valiosos y movibles están resguardados del riesgo de robo y pérdida.

2.2.1.2 Objetivos del control interno

En esa misma línea, Lezcano (2005), plasma los siguientes objetivos de acuerdo al diseño y la implantación de un sistema de control interno debe estar orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, con el fin de lograr su disminución y por consiguiente, el fortalecimiento de la organización. Estos objetivos son: La confiabilidad e integridad de la información, el cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos, la salvaguarda de los activos, el uso eficiente y económico de los recursos y el logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones o programas.

2.2.1.3 Control Interno de los Inventarios

Es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos.

El renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo

proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón, el cual tiene las siguientes ventajas: Mantener el mínimo de capital invertido, reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios, reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos, evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías, evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios y reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

2.2.1.4 Proceso Administrativo

Planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas de estudio.

2.2.1.5 Etapas del proceso administrativo

Planeación: Implica que los administradores piensen, a través de sus objetivos y acciones, y con anticipación, que sus acciones se basan en algún método, plan o lógica, más que una mera suposición. Los planes dan

a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos. El primer paso en la planeación es la selección de las metas de la organización.

Organización: Es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda lograr los objetivos de la organización de manera eficiente. Los administradores deben adecuar la estructura de la organización con sus objetivos y recursos, un proceso que se denomina diseño organizacional.

Integración: Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos elementos, tanto humanos como materiales, que la mecánica administrativa señala como necesarios para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos, y buscando su mejor desarrollo. Aunque la integración comprende cosas y personas lógicamente es más importante lo de las personas y, sobre todo, la de los elementos administrativos o de mando.

Dirección: Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados. Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Control: Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan

medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar y además para formular nuevos planes. El administrador debe cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a la obtención de sus metas.

Por otro lado, según Claros y León (2012), en “El control interno como herramienta de gestión y evaluación”, precisa lo siguiente:

2.2.1.6 Fuentes del control interno

El control de los grupos interesados: Se refiere a las presiones externas que recibe la organización para que modifique ciertas conductas. Ejemplo de este tipo de fuentes son los sindicatos, organismos gubernamentales, clientes proveedores, accionistas y otros.

El control organizacional: Se refiere a las reglas y procedimientos formales, ya sea preventivos o correctivos de desviaciones de los planes y el cumplimiento de los objetivos deseados. Ejemplo de este tipo de fuentes son: reglas, políticas, normas, presupuestos, auditorias y otros.

El control grupal: Se refiere a las reglas, normas, valores que comparten los miembros de un grupo que mantienen mediante premios y castigos. Como, por ejemplo, retirar voz y voto a un miembro del grupo, elegirlo representante ante otros grupos, etc.

El autocontrol individual: Consiste en los mecanismos orientadores que operan en un individuo o persona, ya sea en forma

consciente o inconscientemente. La llamada ética profesional constituye un punto de partida para el autocontrol individual.

2.2.1.7 Principios del control interno

Del Equilibrio: A cada grupo de delegación conferido debe de proporcionarse el grado de control correspondiente. Al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

De los objetivos: Ningún control interno será válido si no se fundamenta en los objetivos, si a través de él, no se evalúa el logro de los mismos; por lo tanto, es imprescindible medidas específicas o estándares que sirvan de patrón para la evaluación de lo establecido.

De la oportunidad: El control interno para que sea eficaz necesita que sea oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectúe el error, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

De excepción: El control interno debe aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales o representativas, afín de reducir costos y tiempos, delimitando adecuadamente cuáles funciones estratégicas requieren de control. Este principio se auxilia de métodos probabilísticos, estadísticos o aleatorios.

De la función controladora: La función controladora por ningún

motivo debe comprender a la función controlada, ya que pierde efectividad el control. Este principio es básico ya que señala que la persona o la función que realiza el control interno no debe estar involucrada con la actividad a controlar.

2.2.1.8 Componentes del control interno

Asimismo, Claros y León (2012), en “El control interno como herramienta de gestión y evaluación”, manifiesta que el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), define al control interno como un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las tres categorías siguientes: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, ii) confiabilidad de la información financiera, y iii) cumplimiento con leyes y regulaciones.

El Informe COSO sostiene, para lograr estos objetivos plantea una estructura de cinco componentes:

2.2.1.9 Ambiente de control

Define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Fija el tono de la organización y provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto

y constituye el soporte para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitación de políticas y procedimientos efectivos en una organización. Los elementos del entorno de control son: Integridad personal y profesional y valores éticos de la gerencia y del personal, competencia, el tono de superiores, estructura organizacional y políticas y prácticas de recursos humanos.

2.2.1.10 Evaluación de riesgo

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirir un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

Los elementos de la evaluación de riesgo son: Identificación de riesgo (relacionado a los objetivos de la entidad), valoración de riesgo (estimación de la importancia del riesgo; valoración de la probabilidad de que el riesgo ocurra; evaluación de la tolerancia al riesgo de la organización y desarrollo de respuestas (transferencia, tolerancia, tratamiento o eliminación; controles apropiados: detección o de prevención).

2.2.1.11 Actividades de control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos: Conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos minimizarlos, los cuales pueden ser: Las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y reglamentos. Los elementos de las actividades de control gerencial son: Procedimiento de autorización y aprobación, segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo, revisión), controles sobre el acceso a recursos y archivos, verificaciones, conciliaciones, revisión de desempeño operativo, revisión de operaciones, procesos, actividades y supervisión (asignaciones, revisiones y aprobaciones, dirección y capacitación).

2.2.1.12 Información y comunicación

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones y responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida

de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores, permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas está afectada por la calidad de información, lo que implica que la información sea: Apropiaada (¿Está toda la información necesaria?), oportuna (¿Esta ahí cuando se la necesita?), actualizada (¿Se tiene lo producido más recientemente?), exacta (¿Es correcta?), accesible (¿Puede ser obtenida fácilmente por las partes relevantes?), asimismo, basándose en las comunicaciones internas y externas recibidas, la gerencia debe dar los pasos necesarios para realizar acciones puntuales de seguimiento.

2.2.1.13 Supervisión y monitoreo

Corresponde a la dirección, la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: Actividades continuas o evaluaciones puntuales. Finalmente, Claros y otros precisan que, los componentes del control interno son la estructura del sistema y las funciones que desarrollan cada uno de ellos, están definidas, lo cual

permite proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de control interno. Un aspecto a tener en cuenta es la estrecha interacción entre cada uno de los 5 componentes, por lo que el mal funcionamiento de uno de ellos afectará al conjunto del sistema, debilitando el logro de los objetivos institucionales.

2.2.2 Teoría de la gestión de recursos humanos

Según la literatura, la gestión es la actividad que desarrollan los directivos en el seno de una empresa u organización. Son los encargados de conseguir un nivel adecuado de eficiencia y productividad. Aunque resulte paradójico, los directivos no desarrollan trabajo en el sentido ordinario de la palabra, lo que hacen es realizar para la organización cinco funciones y, al hacerlo, representan tres importantes papeles y aplican otras tantas capacidades primordiales.

Su grado de afectividad no viene dado por sus esfuerzos personales sino por los resultados que alcancen. No tiene que ceñirse a planteamientos teóricos, sino que tienen que tener la habilidad de saber escoger y aplicar los métodos y técnicas que sean más apropiados a una situación real determinada. Por todo ello, los cinco conceptos claves relacionados con la gestión son: Los directivos desarrollan diversas tareas y servicios diferentes con respecto al resto de las personas que integran la organización, al llevar a cabo su trabajo, los directivos realizan para la empresa cinco funciones características: Planificar, organizar, dotar de personal, dirigir y controlar; los directivos representan tres importantes papeles en la organización: Interpersonal, Informativo y Decisorio y aplican

tres aptitudes básicas: Intelectuales, de Relaciones Humanas y Técnicas; la efectividad de los directivos se juzga en función de los resultados que obtengan para la organización en función de los recursos disponibles, y los directivos tienen que ser capaces de discernir las diferencias que existen entre distintas situaciones y aplicar aquellos métodos que sean más convenientes según los factores que predominen en cada situación específica. (Ríos, 2014, pp.9-10).

2.2.2.1 Funciones de la gestión

Las empresas deberán cumplir sí o sí para lograr una gestión eficiente que produzca buenos resultados:

La planificación, a partir de la cual se combinarán los recursos en orden a producir nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa.

La organización, vital a la hora de agrupar todos aquellos recursos con los cuales cuenta la empresa, para tener una acabada idea, promover que trabajen en conjunto y en línea para obtener de ellos un mejor aprovechamiento y así tan solo esperar a los buenos resultados.

La comunicación, o mejor dicho un buen nivel de comunicación entre los administradores y los empleados; esto resulta ser casi imprescindible si se quiere disponer de un buen clima de trabajo y así aumentar la eficacia.

El control, de la gestión aplicado a la administración, porque únicamente de esta manera será posible cuantificar el progreso que por ejemplo ha observado el personal respecto de aquellos objetivos que se le marcaron al comienzo de una estrategia o plan (Benavides, 2011).

2.2.2.2 Niveles de gestión de los recursos humanos

Asimismo, a la hora de realizar una correcta gestión de los recursos humanos en cualquier organización es posible distinguir 3 niveles, que van de los más abstracto a lo más concreto. En el nivel estratégico nos encontramos con la creación de los valores, creencias y filosofía corporativa de la organización. Es en este nivel dónde la empresa se define y las ideas generadas en este nivel serán las que guíen los objetivos a largo plazo de la empresa u organización. También es aquí donde son diseñadas las estrategias de personal. En el nivel operacional se produce la integración de la filosofía de la empresa en el quehacer diario de los trabajadores de la misma. En este nivel se llevan a cabo el diseño de las políticas de personal: contratación, diseño y organización del trabajo, orientación de las relaciones laborales.

En el nivel de acción es dónde los miembros de la organización empresarial llevan a cabo sus actividades. Es aquí donde se ponen en práctica los procedimientos que afectan a los miembros de la organización: reclutamiento, selección, formación, evaluación del desempeño, retribución, compensación, negociación colectiva, prevención de riesgos laborales. En este nivel la gestión de los recursos humanos se redistribuye entre los diferentes departamentos de la empresa.

El desenvolvimiento del nivel de acción es uno de los cambios fundamentales que diferencian a las organizaciones de esta nueva revolución industrial y a las de tiempos pretéritos. La gestión de las personas no está solamente dirigida por el departamento de Recursos Humanos-RR.HH. Sino que son todos los departamentos de organización los que de una manera parcial intervienen en la gestión de los recursos humanos. (Recursos Humanos, 2010).

2.2.2.3 Funciones de la gestión de los recursos humanos

Igualmente, la gestión de los recursos humanos se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización, de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante cuidar las relaciones humanas. Este proceso requiere un objetivo coherente con las políticas de la empresa en donde este departamento debe de mantener el activo más valioso de cualquier organización como lo son las personas.

La gestión de las personas contratadas por una organización implica el empleo de las personas, el diseño y desarrollo de los recursos relacionados y lo más importante, la utilización y la compensación a sus servicios para optimizar la rentabilidad del negocio a través de desempeño de los empleados. Hoy en día, la Gestión de RR.HH. funciona en forma conjunta con todo el personal desde el escalón inferior del organigrama hasta el nivel gerencial de cada uno de los diferentes Departamentos.

Es por esto que el Gerente de RR.HH. mantiene relaciones interdepartamentales con todos los empleados de forma que se mantiene una efectiva comunicación y trato exclusivo con los empleados de todos los

niveles de la organización. Se encarga de lo siguiente:

- Motivación y clima laboral, la comprensión y relación con los empleados como individuos, por lo que la identificación de las necesidades individuales que le ayuden ser más efectivo dentro del puesto de trabajo.
- Desarrollo de interacciones positivas entre los trabajadores, de forma que se mantenga un ambiente óptimo que pueda garantizar una buena productividad en la empresa.
- Generar una tribuna para todos los empleados a expresar sus objetivos y proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo programas de profesional y personal, esencialmente, en ese orden.
- Reclutamiento de la fuerza de trabajo requerida, de forma que cuando exista una vacante disponible, se pueda seleccionar al personal más idóneo para ocupar el puesto.
- El departamento de recursos humanos también mantiene una actitud abierta a las quejas de los empleados, en busca de que estos puedan acercarse al Departamento de RR.HH. a llevar cualquier inquietud que le afecte dentro del área laboral.
- Es el departamento responsable de realizar las evaluaciones de desempeño de cada uno de los trabajadores de la empresa, de forma que estas puedan servir de base para cualquier promoción de igual forma identificar cualquier debilidad que pueda servir para brindar al empleado capacitaciones acorde a la debilidad encontrada.
- Selección de personal. Factores determinantes del éxito de una

actividad empresarial es la correcta elección de las personas que han de trabajar en la empresa. Se debe realizar un análisis completo de todo lo que el candidato aporta al puesto de trabajo y para ello este ha de pasar por una serie de pruebas de selección.

- Capacitación. Las personas que son parte de la organización pueden requerir formación adicional para desempeñar mejor sus funciones, también es necesario ofrecerles espacios que los mantengan motivados y actualizados como cursos aplicables a los negocios, sobre temas diversos como idiomas, herramientas informáticas, sobre técnicas a utilizarse.
- Promociones, transferencias o la expulsión de los servicios prestados por el empleado son algunas de las funciones que son aplicadas por el departamento de recursos humanos. Las promociones se llevan a cabo, y se basan principalmente en el rendimiento global del individuo, acompañado por el lapso o la tenencia que ha servido a la organización (Sánchez, 2013).

2.2.2.4 Recursos humanos

Además, son todas aquellas personas que forman parte de una organización y que ayudan a que salga adelante en su actividad diaria. Este concepto hace referencia al trabajo aportado por todas las personas que forman parte de la plantilla o colaboran con la organización para realizar cualquier tarea relacionada con la institución.

2.2.2.5 Gestión de recursos humanos

Es más, la gestión de recursos humanos es la capacidad de explicar, manejar y conducir el factor humano dentro de la organización, comprendiendo la estrategia de recursos humanos integrada a la estrategia de la empresa, planificación, conducción, coordinación, diseño de puestos, liderazgo y motivación, remuneraciones, higiene y seguridad social pero fundamentalmente el desarrollo de valores y respeto mutuo, teniendo en cuenta que uno de los recursos más importantes son las personas que trabajan para una empresa. Los directivos dedican gran parte de sus esfuerzos a planificar, dirigir y controlar el trabajo de estos recursos humanos.

La gestión de recursos humanos involucra las políticas, prácticas y procedimientos de las organizaciones para la atracción, contratación, selección, entrenamiento, supervisión y dirección de empleados, todo ello basado en la productividad interna y en la satisfacción del trabajo. Los principales procesos que comprende la gestión de recursos humanos son los siguientes: a) la planificación de los recursos humanos; b) el análisis de los puestos de trabajo; c) la cobertura de las necesidades de recursos humanos de la organización; d) el aumento del potencial y desarrollo del individuo; e) la evaluación de la actuación de los empleados; f) la retribución de los empleados; g) la gestión de la salud e higiene en el trabajo y; h) la gestión estratégica de los recursos humanos.

La gestión moderna del personal llamado gestión del talento humano, debe permitir la colaboración eficaz del personal, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales y que además depende de la

cultura organizativa, la estructura organizativa, el contexto ambiental, el negocio de la organización y la tecnología, entre otros. Resalta este autor la importancia del cambio experimentado por los términos del personal (concepto antiguo), recursos humanos (concepto presente) y talentos humanos (concepto futuro), motivado por los nuevos enfoques y lineamientos planteados por la gestión de las personas que trabajan en una empresa u organización. El mismo autor menciona que las empresas diseñan y dirigen diferentes programas que impulsan el éxito en las funciones de los empleados y proporcionan una mejor relación con estos, entre los cuales están: los programas de sugerencias, reconocimiento, asistencia, disciplina y asesoría, a través de estos la gerencia se involucra en varios aspectos que influyen en las acciones del personal en la organización.

Un tema en los últimos años ha tomado gran importancia en la gestión de los recursos humanos en la cultura organizacional. Sobre ésta se expresa en la manera de negociar, tratar a los clientes y empleados, en el grado de autonomía o libertad que existe en sus unidades u oficinas en el grado de lealtad de los empleados. Por esta razón, se basa en hábitos y creencias que condiciona la administración de las personas. (Chiavenato, 2008, p.37).

2.2.2.6 Importancia de la gestión de los recursos humanos

Más aún, una buena gestión del capital humano permitirá que los trabajadores se encuentren satisfechos y por consiguiente mejorará el rendimiento de la organización. La gestión de recursos humanos debe

permitir, preparar y readaptar al personal a las nuevas exigencias de trabajo, a los nuevos modelos organizativos, basados en una nueva cultura de trabajo caracterizada por: el espíritu solidario y de cooperación en el trabajo, el mejor desempeño y esfuerzos colectivos, la participación en la toma de decisiones, el fomento de las comunicaciones horizontales y verticales, la integración de funciones y la creación de otras nuevas, la descentralización de los controles, la responsabilidad colectiva y el compromiso con los objetivos de la organización, entre otros. (Formación Ejecutiva, 2016).

2.2.2.7 Objetivos de la gestión de los recursos humanos

- Organizacional. La gestión de recursos humanos significa alcanzar la eficiencia y efectividad. Sirve a otras áreas funcionales, así como ayuda a alcanzar la eficiencia en sus operaciones y procesos.
- Conseguir al empleado adecuado para el puesto adecuado en el momento exacto y en la cantidad exacta. Desarrollar acciones de entrenamiento, y mantener a la plantilla motivada, son algunos de los objetivos de la gestión de recursos humanos. Los planes de sucesión, son un tema importante, para ser tenido en cuenta como meta de la organización contemporánea.
- Funcional. La gestión de recursos humanos desempeña muchas funciones para otros departamentos. El área de recursos humanos debe ser el socio estratégico del negocio, asistiendo a cada área para que puedan tomar sus propias decisiones en cuanto a temas de gestión de personal.

- Personales. En el mundo de hoy existe una gran demanda de talento. Los empleados son alentados todo el tiempo por distintas empresas para cambiar de puesto. La gestión de recursos humanos tiene la responsabilidad de adquirir, desarrollar, utilizar y mantener a los colaboradores. Esto sólo puede ser posible cuando la gestión de recursos humanos ayuda a los empleados a alcanzar sus objetivos personales para obtener así su compromiso. Crear un balance entre vida laboral y personal, es un objetivo en paso de la vida personal. Así también como la gestión del clima interno y los beneficios.
- Sociales. La gestión de recursos humanos debe atender adecuadamente los temas legales, éticos y de ambiente interno. Reclutamientos exentos de condiciones discriminatorias, la igualdad de oportunidades así como la igualdad de paga por igual trabajo son temas que no pueden ser ignorados. En la política de recursos humanos debe haber pautas claras sobre la responsabilidad social del área de recursos humanos, no sólo hacia los empleados, sino hacia la sociedad. (Los recursos humanos, 2015)

2.2.2.8 Motivación y clima laboral

Abundando en la opinión, el clima laboral es la percepción que tiene el empleado del ambiente que reina en su empresa. Se trata de una combinación de factores y objetivos (situación, decoración, horarios, forma de trabajar) y subjetivos (percepción de estructuras de mando, relaciones con compañeros de trabajo) que hacen que consideremos una empresa objetivamente como un buen o mal lugar para trabajar. Es importantísimo

tener en cuenta el clima organizacional para medir los efectos de la aplicación de nuestras técnicas de motivación porque estas técnicas suponen un factor modificador positivo a la motivación dada por el clima general de la empresa, pero es el clima organizacional la base sobre la que debemos medir los resultados.

Es decir, si en una empresa los empleados se sienten desmotivados porque su oficina no tiene ventanas y su jefe no les escucha y les proponemos implementar un sistema de pequeñas victorias, seguramente su motivación mejore ligeramente, pero seguirán estando desmotivados porque el grado de motivación del que parten fruto de su clima organizacional es muy bajo. Resumiendo, sólo implementando cambios que mejoren el clima organizacional conseguiremos mejorar el impacto de nuestras técnicas de motivación. En una empresa en la que todos los empleados están desmotivados será más rentable invertir en mejorar el clima organizacional que en motivar a cada uno de ellos individualmente. (Grifol, 2017).

2.2.2.9 Evaluación del desempeño y control del personal

Dado que, los recursos humanos se debe controlar aspectos como el ausentismo, las horas extraordinarias, los movimientos de plantilla, las relaciones laborales, además de corregir los desajustes entre las competencias del trabajador y las exigidas por el puesto.

Administración del personal

Consiste en gestionar todos los trámites jurídicos – administrativos

que comporta el personal de la empresa, englobados en ámbitos como la selección y formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes del trabajador.

Prevención de riesgos laborales

También, el estudio de las condiciones de trabajo y de los riesgos laborales asociados procede a la implementación de medidas de prevención y de protección a fin de preservar la salud de las personas que trabajen en la empresa. (Ríos, 2014, pp.20-21).

2.2.3. Teoría de la empresa

Según la literatura de, García y Taboada (2012) en “Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Memsetz, Williamson, Penrose y Nootboom”, nos dice que las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país.

Agrega García y otros, no obstante, no hay sólo una interpretación teórica sobre la empresa. Hay varias propuestas, tales como la teoría de los costos de transacción, la teoría de la agencia, la teoría basada en recursos y la escuela austriaca, por citar algunas, las cuales reflejan el interés por explicar la naturaleza de las organizaciones económicas. Algunas de estas propuestas se complementan entre sí, mientras que otras compiten por

explicar el funcionamiento de las firmas. Sin embargo, cada teoría detalla o resalta aspectos que sin duda nos permiten entender los procesos socioeconómicos y culturales que están incrustados en este tipo de organizaciones.

Continúa García y otros, en este sentido, durante los últimos años también ha surgido la inquietud teórica por entender los procesos de coordinación, el crecimiento y los procesos de adaptación ambiental que siguen las empresas. Por ejemplo, algunas propuestas parten de considerar a la empresa como un tipo de institución que estabiliza los patrones de conducta de sus participantes, por medio de hábitos y reglas, con el fin de organizar las actividades de producción. Otros autores enfatizan más las estructuras de gobernabilidad, las capacidades de adaptación y la eficiencia en los costos de transacción. También hay puntos de vista en los que se resaltan más los procesos de aprendizaje, las rutinas y las necesidades que tiene la empresa de alinear y obtener nuevos conocimientos, mediante las alianzas estratégicas, con el fin de enfrentar la incertidumbre.

Agrega García y otros, las propuestas anteriores son importantes porque visualizan a la empresa como algo más que una “caja negra” en la que entran insumos que se combinan para ofrecer productos. La teoría neoclásica se concentraba en explicar el equilibrio competitivo general por medio del funcionamiento eficiente del mercado.

Las empresas surgen como una alternativa al mercado en la medida en que reducen los costos de transacción; esto porque en la firma los agentes de producción se pueden contratar bajo un mismo contrato global, en lugar de hacerlo de manera individual como sucede en aquél. En este

sentido, tanto el mercado como la empresa se consideran estructuras de gobernabilidad diferenciadas, por medio de las cuales se pueden organizar las transacciones. Por lo tanto, la principal conveniencia de establecer una empresa se da porque: “Un factor de producción (o su dueño) no tienen que hacer una serie de contratos con los factores que cooperan dentro de la empresa, como sería necesario, por supuesto, si esta cooperación fuese resultado directo de la operación del mecanismo de precios. Esta serie de contratos se sustituye por un solo contrato. Al reducirse los costos de transacción de llevar a cabo una transacción en el mercado, las empresas incrementan las utilidades vía la integración vertical.

De esta manera, los costos de transacción (gastos de búsqueda de información y de elaboración y monitoreo de las cláusulas del contrato, principalmente), influyen en la determinación de comprar (vía mercado/precios) o producir (vía empresa/ jerarquía). Aunque, como señala el autor, puede haber mercados dentro de las organizaciones económicas, lo que evidencia que no es fácil establecer la línea divisoria entre ambas formas de coordinación.

Concluye García y otros, con relación a una transacción, la empresa tiene la opción de comprar o de producir (internar). Si escoge lo último estará eligiendo crecer. Una firma puede lograrlo de dos formas: mediante integración horizontal o vertical. La primera alternativa implica reunir las transacciones que realizan dos o más empresas en una sola que se dedique a coordinar los procesos de ambas. Por su parte, la integración vertical requiere que una firma lleve a cabo aquellas transacciones comerciales que antes subcontractaba. Para seleccionar alguna de estas opciones, el criterio

es evaluar los costos de transacción que cada una implica.

De esta manera, una empresa podrá crecer en las siguientes circunstancias: en tanto que el aumento, absoluto y relativo, de los costos de la organización sean menores a los del mercado; mientras haya pocas probabilidades de que el empresario cometa errores relacionados con el crecimiento del número de transacciones organizadas; en la medida que sea menor la reducción del precio ofertado de los factores de producción para las empresas más grandes; hasta el punto en el cual el aumento en los costos de coordinación de los factores no se expandan más allá que los costos del mercado como consecuencia de las rigidez burocrática y ante los límites que impone organizar transacciones cualitativamente diferentes.

La empresa es algo más que una función de producción; es una estructura organizativa jerárquica o de gobernabilidad. La empresa es una estructura de gobernabilidad basada en la jerarquía. Este concepto alude a los distintos niveles de autoridad y a las posibilidades de decisión que los empresarios pueden tomar, dada la relación contractual que éstos tienen en una organización económica determinada. La firma, en tanto “estructura de mando”, facilita la coordinación, el control y la solución de controversias (actividades en la que es más eficiente que el mercado) y coadyuva a la toma de decisiones y a la estabilidad de las relaciones contractuales.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Ambiente de trabajo.** Esta noción hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto

físicas como sociales, culturales y económicas.

- **Control.** Es el término que se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. Cualquier medida que tome la dirección, el consejo y otras partes, para gestionar y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidas.
- **Comunicación.** Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.
- **Cooperación.** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- **Identificación.** La identificación permite que los empleados se identifiquen con sus tareas. Cuando esto no ocurre, es probable que el empleado experimente escaso sentido de responsabilidad y que quizá no muestre satisfacción alguna por los resultados que obtiene.
- **Liderazgo.** La influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. El comportamiento de liderazgo (que involucra funciones como planear, dar información y evaluar).

- **Mitigación de riesgos.** Acciones desarrolladas que tienen como resultado la disminución de los riesgos en la empresa.
- **Motivación.** Se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia.
- **Relaciones humanas.** Las relaciones humanas se definen como relaciones humanas a los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas, entre subordinados y sus jefes, entre los elementos de una sección y aquellos de otra.
- **Relaciones interpersonales.** Es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.
- **Toma de decisiones.** Proceso de especificar la naturaleza de un problema o una oportunidad particulares y de seleccionar entre las alternativas disponibles para resolver un problema o aprovechar una oportunidad. En ese sentido, la toma de decisiones incluye dos aspectos: el acto y el proceso. El acto de tomar una decisión supone una elección entre alternativas. Por otro lado, el proceso de toma de decisiones comprende varios pasos que se dividen en dos categorías distintas.

- **Trabajo en equipo.** Se refiere que el trabajo de equipo es la capacidad para dar prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal. La visión del equipo incluye además de sus jefes, pares y colaboradores, a sus clientes y proveedores internos como socios. Habilidad para promover la colaboración y ayuda mutua, animar y motivar a los demás.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Sabino (1994), nos dice que “el análisis cuantitativo se define como: “Una operación que se efectúa, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas, con porcentajes ya calculados”. (p.151)

3.1.2 Nivel de la investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostiene que los estudios descriptivos, buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis.

Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (p.92)

3.2 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue del tipo cuantitativo-no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo.



Dónde:

M = Muestra conformada por los trabajadores de la Empresa
Cervecería San Juan S.A

O = Observación de las variables: Control interno y gestión de los recursos humanos.

No experimental: La investigación ha sido no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto, para luego ser analizados. (Hernández et al., 2014, p.152).

Transversal: Porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado. (Hernández et al., 2014, pp. 154-155).

Retrospectivo: Porque se indagó sobre hechos ocurridos en el pasado. “Las investigaciones no experimentales es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; se basa en sucesos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador”. (Hernández et al., 2014 pp.164-165).

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población estuvo conformado por todos los trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.

Tabla 3. Distribución de la población

Detalle	Cantidad
Empleados	199
Directores (Gerentes)	1
Total	200

Fuente: Oficina de Recursos Humanos de la Cervecería San Juan S.A.

3.3.2 Muestra

La muestra se determinó mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple para poder determinar proporciones, en la cual se conoce la población (poblaciones finitas). Se realizó el cálculo estadístico y se tomaron al azar a 132 colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A. Cuyo procedimiento de cálculo del tamaño de muestra fue el siguiente:

N = 200 colaboradores (empleados) = 95%

$$n = \frac{pqNz^2}{\epsilon^2(N - 1) + pqz^2}$$

Donde:

N: Población representada por 200 personas, entre hombres y mujeres de la empresa Cervecería San Juan S.A.

Z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal.

Estándar ($90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%$), para una probabilidad del 90% de confianza; $z = 1.96$

p : Proporción de usuarios y empleados varones ($p = 0.5$)

q : Proporción de usuarios y empleadas mujeres. ($q = 0.5$)

ϵ : Es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación, el rango de variación es de ($1\% \leq \epsilon \leq 10\%$). para el presente trabajo se considera

$\epsilon = 0.05$

n : Tamaño óptimo de la muestra.

Reemplazando:

Confianza del 90%, $z = 1.96$, $\epsilon = 0.05$

$$n = \frac{0.5 \times 0.5 \times 200 \times 1.96^2}{0.05^2(200 - 1) + 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}$$

$$n = 131.7511 \longrightarrow 132$$

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que se realizará a los directivos, gerentes, sub gerentes y trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.

3.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información, se aplicó un cuestionario estructurado de 37 preguntas cerradas de las cuales 23 son preguntas

cerradas tipo COSO, en función con los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables, con la finalidad de describir los factores del control interno y la gestión de los recursos humanos, en la empresa Cervecería San Juan S.A.

Teniendo en cuenta los niveles de autenticidad de los instrumentos de valoración, se determinó utilizar la prueba de Alfa de Cronbach teniendo el propósito determinar el grado de afinidad que mantienen los ítems referentes a los instrumentos y escalas de utilización para la medición ordinal. Siendo la forma que estos instrumentos confeccionen los veredictos estables, razonables. Por ende, se puede afirmar en que su aplicación de forma frecuente a la misma persona dará resultados idénticos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que este es determinante en el estudio del software SPSS, se recabó los siguientes resultados:

Tabla 4. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,791	,809	37

3.5 Procedimiento de recolección de datos

Para recolectar la información se tomó un cuestionario de acuerdo a los pasos siguientes: Se arregló con los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, se buscó un lugar apropiado para aplicar la encuesta, se registró la información, se codificó la información, y por último se procesó la información obtenida de los colaboradores.

3.6 Tratamiento de los datos

En esta investigación, la información recolectada se analizaron utilizando la estadística descriptiva, y se tabuló la información mediante el uso del Software SPSS científico versión 24 (Programa de estadística para ciencias sociales), como lo sostiene, Tresierra (2010), quien dice que el análisis estadístico es necesario en toda investigación. Los datos pueden organizarse y resumirse en función de las unidades de medida y presentarse en tablas y figuras. Los análisis estadísticos se llevaron a cabo mediante programas para computadoras utilizando paquetes estadísticos". (p.107).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

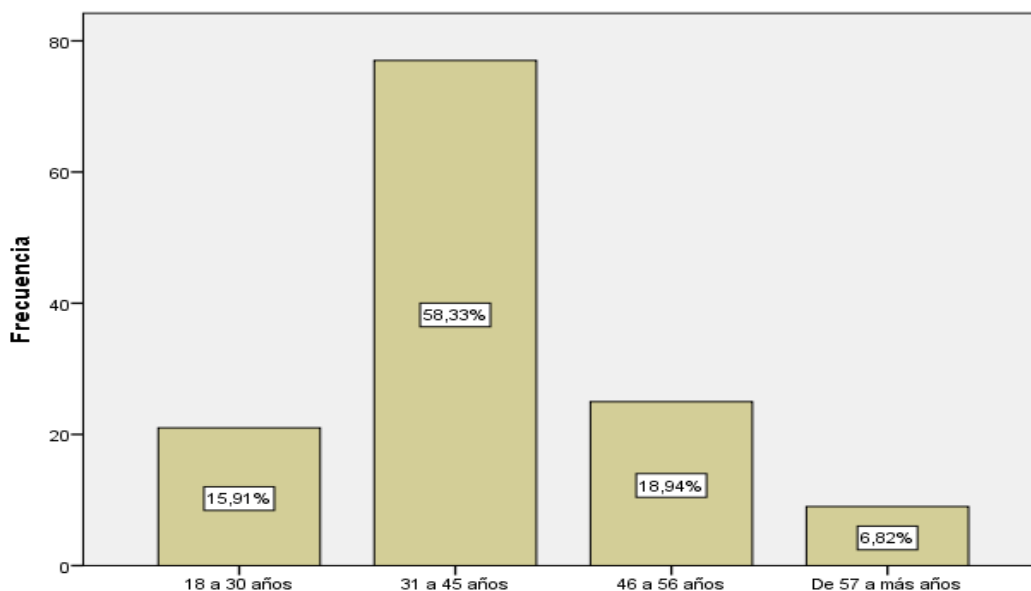
4.1 Resultados

- **Respecto al objetivo específico 1: Describir las características de los trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.**

Tabla 5. Edad del trabajador

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	21	15,91
31 a 45 años	77	58,33
Válido 46 a 56 años	25	18,94
De 57 a más años	9	6,82
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 5

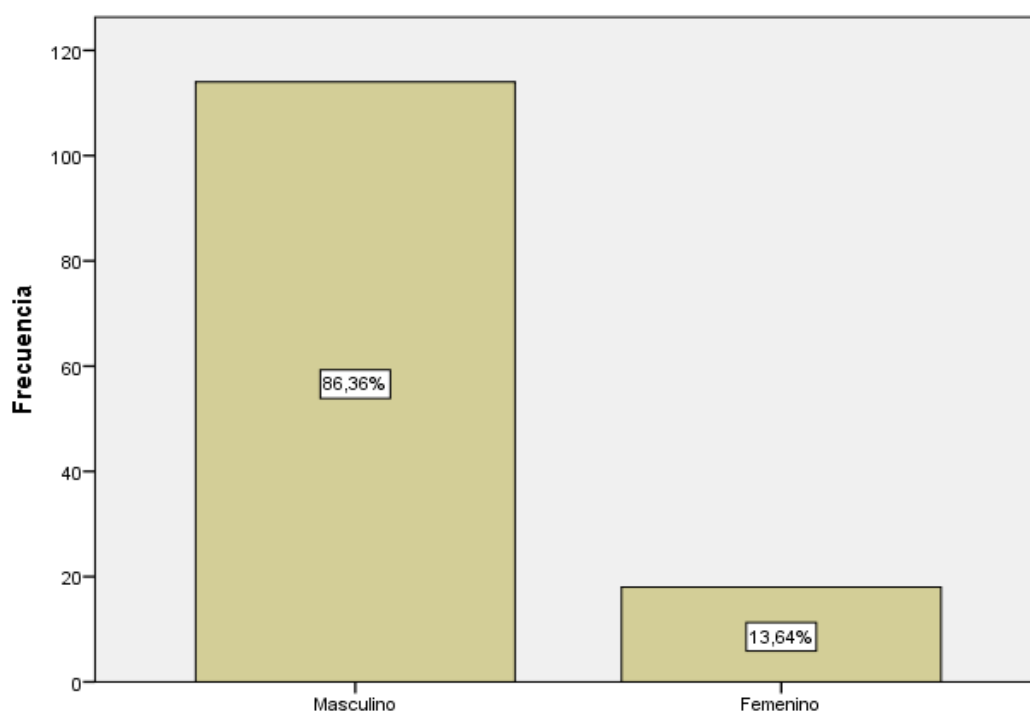
Figura 1. Edad del trabajador

Se observa en la tabla 5 y figura 1, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 58.33% tienen la edad entre los 31 a 45 años, el 18.94% entre los 46 a 56 años, el 15.91% entre 18 a 30 años, mientras que el 6.82% tienen más de 57 años.

Tabla 6. Sexo del trabajador

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Masculino	114	86,36
Femenino	18	13,64
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 6

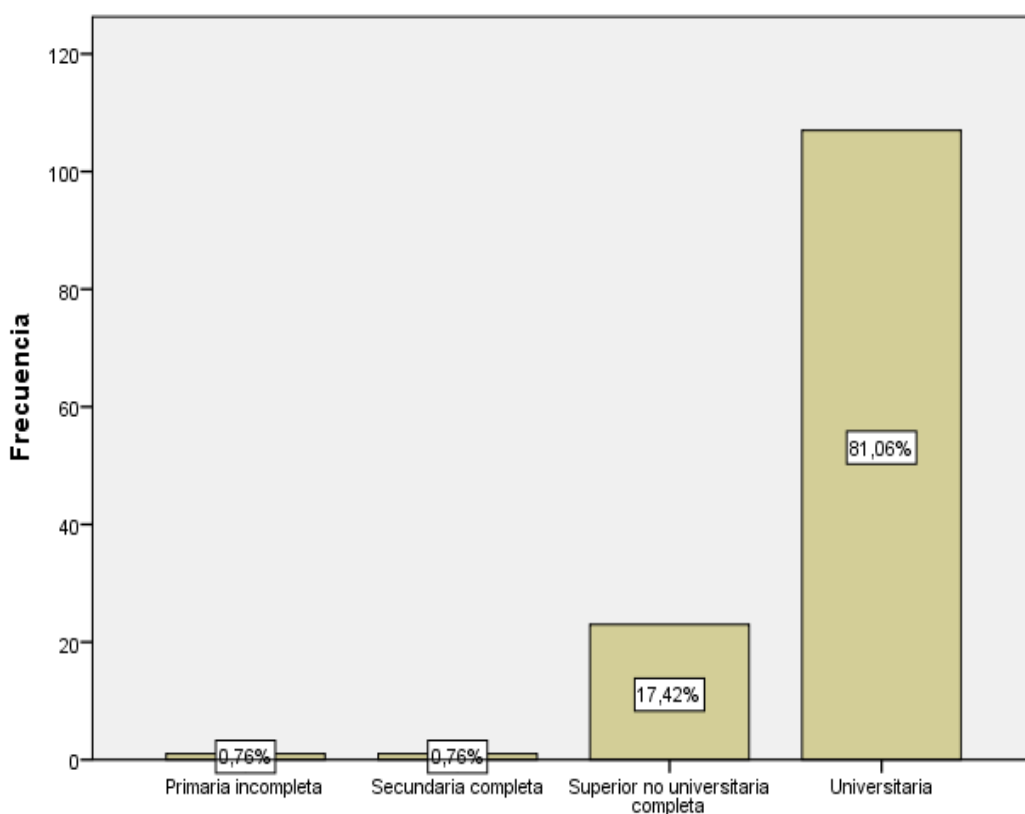
Figura 2. Sexo del trabajador

Se observa en la tabla 6 y figura 2, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 86.36% son del sexo masculino, mientras que el 13.64% son del sexo femenino.

Tabla 7. Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria incompleta	1	0,76
	Secundaria completa	1	0,76
	Superior no universitaria completa	23	17,42
	Universitaria	107	81,06
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 7

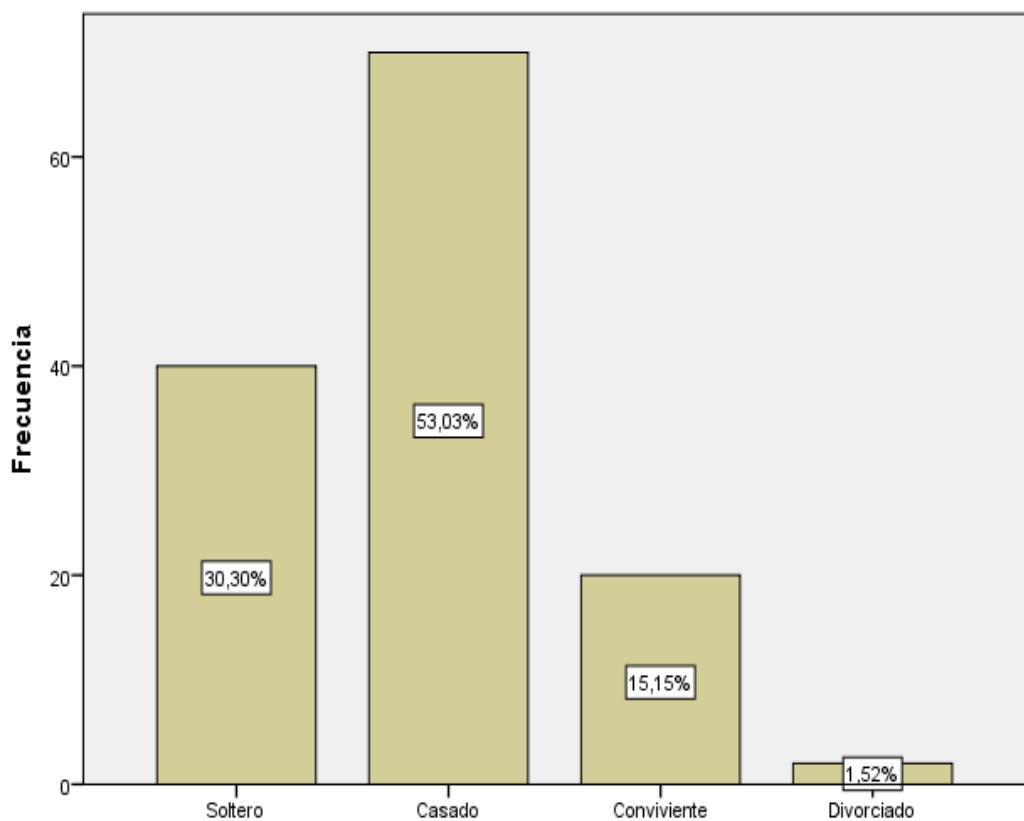
Figura 3. Grado de instrucción

Se observa en la tabla 7 y figura 3 que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 81.06% tienen estudios universitarios, el 17.42% tienen estudios no universitarios, el 0.76% tienen primaria incompleta, mientras que el 0.76% tienen secundaria.

Tabla 8. Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	40	30,30
	Casado	70	53,03
	Conviviente	20	15,15
	Divorciado	2	1,52
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 8

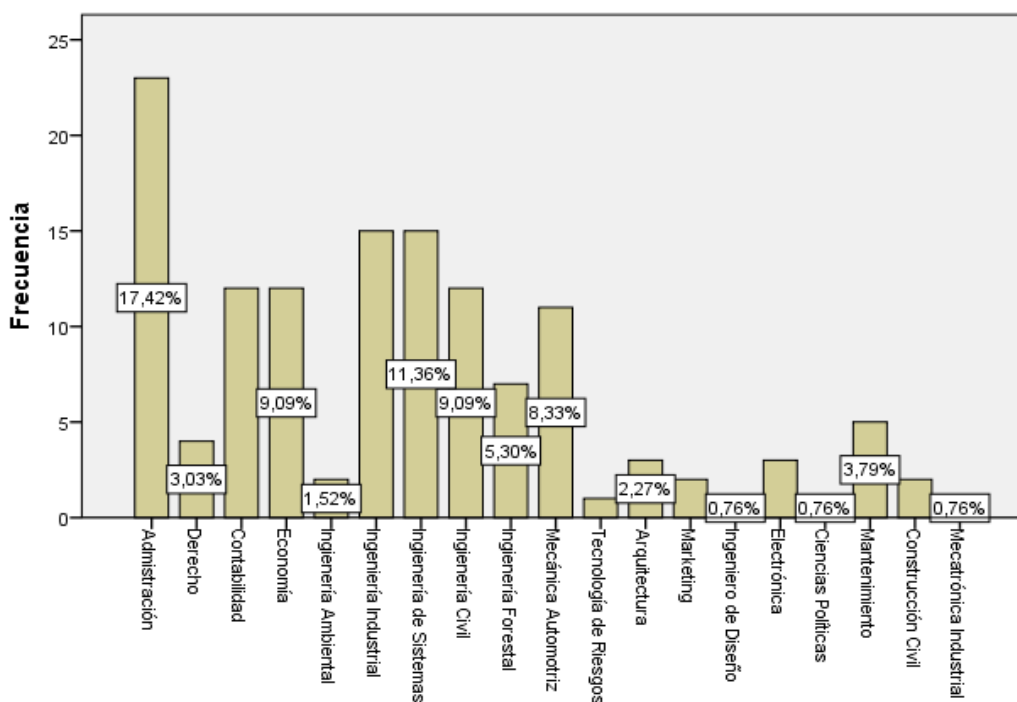
Figura 4. Estado civil

Se observa en la tabla 8 y figura 4, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 53.03% son casados, el 30.30% son solteros, el 15.15% son convivientes, mientras que el 1.52% son divorciados.

Tabla 9. Profesión del trabajador

	Frecuencia	Porcentaje
Administración	23	17,40
Derecho	4	3,00
Contabilidad	12	9,10
Economía	12	9,10
Ingeniería Ambiental	2	1,50
Ingeniería Industrial	15	11,40
Ingeniería de Sistemas	15	11,40
Ingeniería Civil	12	9,10
Ingeniería Forestal	7	5,30
Mecánica Automotriz	11	8,30
Tecnología de Riesgos	1	0,80
Arquitectura	3	2,30
Marketing	2	1,50
Ingeniero de Diseño	1	0,80
Electrónica	3	2,30
Ciencias Políticas	1	0,80
Mantenimiento	5	3,80
Construcción Civil	2	1,50
Mecatrónica Industrial	1	0,80
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 9

Figura 5. Profesión del trabajador

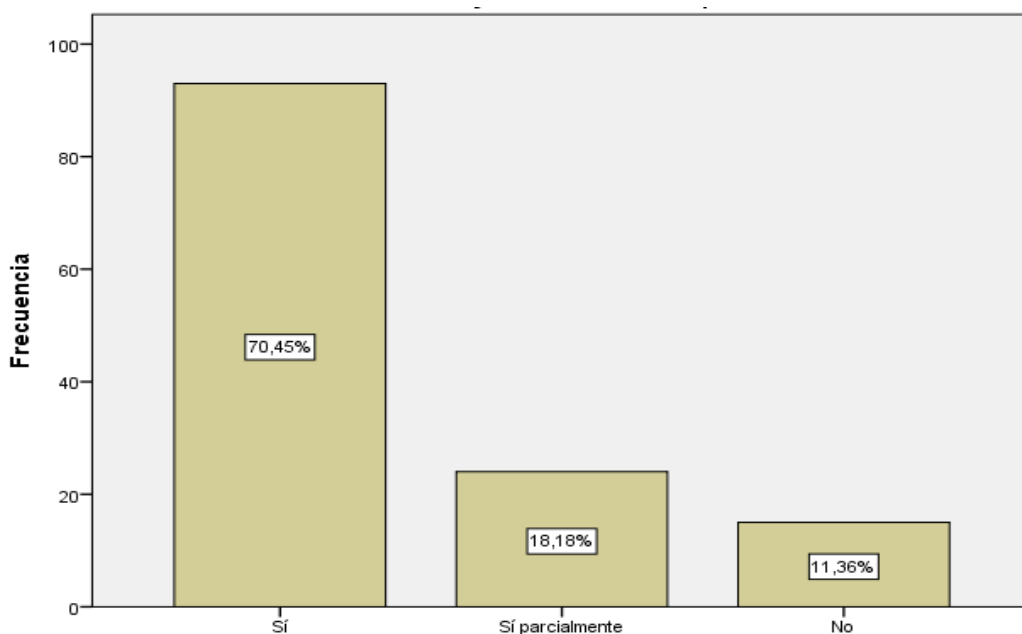
Se observa en la tabla 9 y figura 5, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 56.80% son ingenieros varios, el 18.90% son administradores, el 9.10% son economistas, el 9.10% son contadores, el 3.80% son abogados, mientras que el 2.3% son arquitectos.

- **Respecto al objetivo específico 2: Describir los factores del control interno en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.**

Tabla 10. Difunde la visión y misión de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Sí	93	70,45
Sí parcialmente	24	18,18
No	15	11,36
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 10

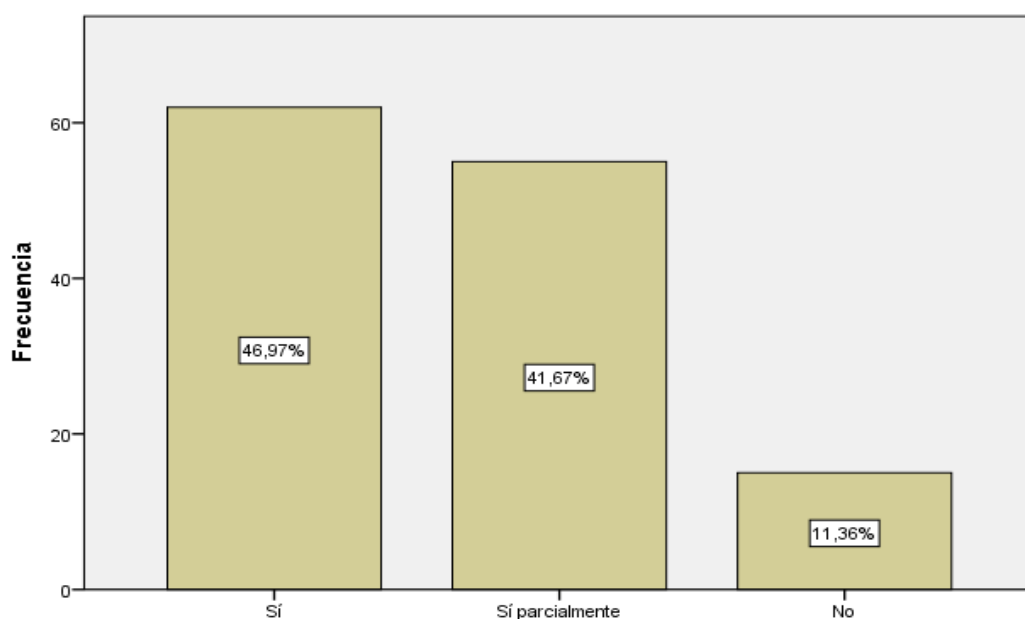
Figura 6. Difunde la visión y misión de la empresa

Se observa en la tabla 10 y figura 6, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 70.45% manifestaron que la empresa difunde la visión y misión, el 18.18% precisa que sí parcialmente, mientras que el 11.36% indica que no.

Tabla 11. El personal conoce el objetivo, las atribuciones y los principales procesos y proyecto a cargo de la administración

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Sí	62	47,97
Sí parcialmente	55	41,67
No	15	11,36
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 11

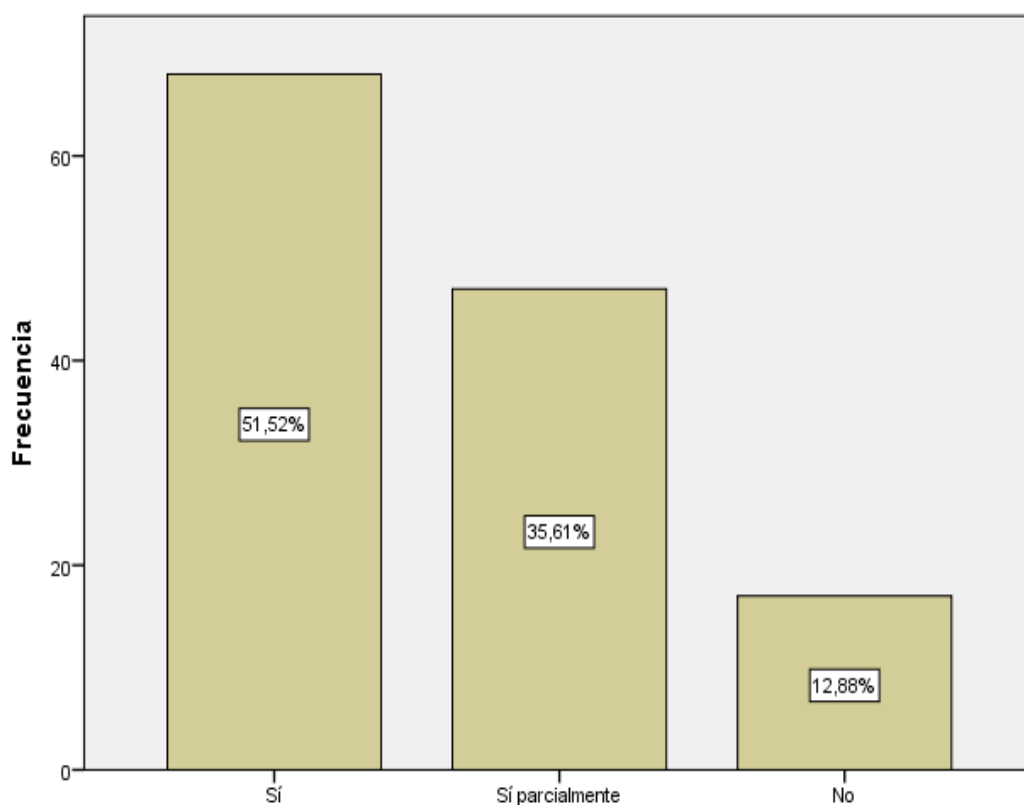
Figura 7. El personal conoce el objetivo, las atribuciones y los principales procesos y proyecto a cargo de la administración.

Se observa en la tabla 11 y figura 7, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 47.97% manifestaron que el personal conoce el objetivo, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, el 41.67% indica que sí parcialmente, mientras que el 11.36% precisa que no.

Tabla 12. Promueve la observación del código de ética

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	68	51,52
	Sí parcialmente	47	35,61
	No	17	12,88
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 12

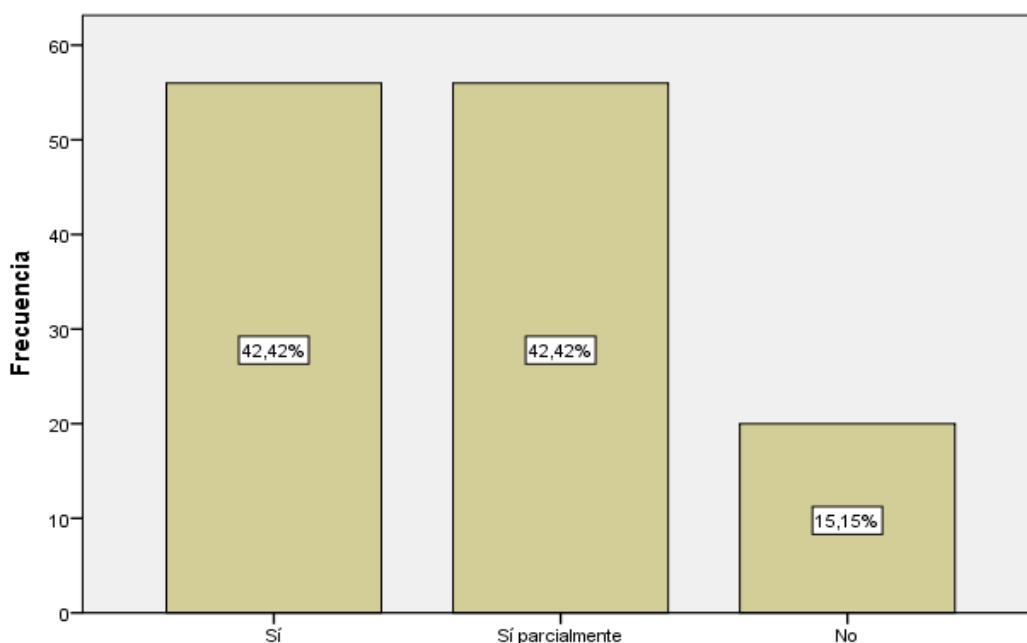
Figura 8. Promueve la observación del código de ética

Se observa en la tabla 12 y figura 8, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 51.52% manifestaron que, se promueve la observación del código de ética, el 35.61% precisa que sí parcialmente, mientras que el 12.88% precisa que no.

Tabla 13. Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	56	42,42
	Sí parcialmente	56	42,42
	No	20	15,15
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 13

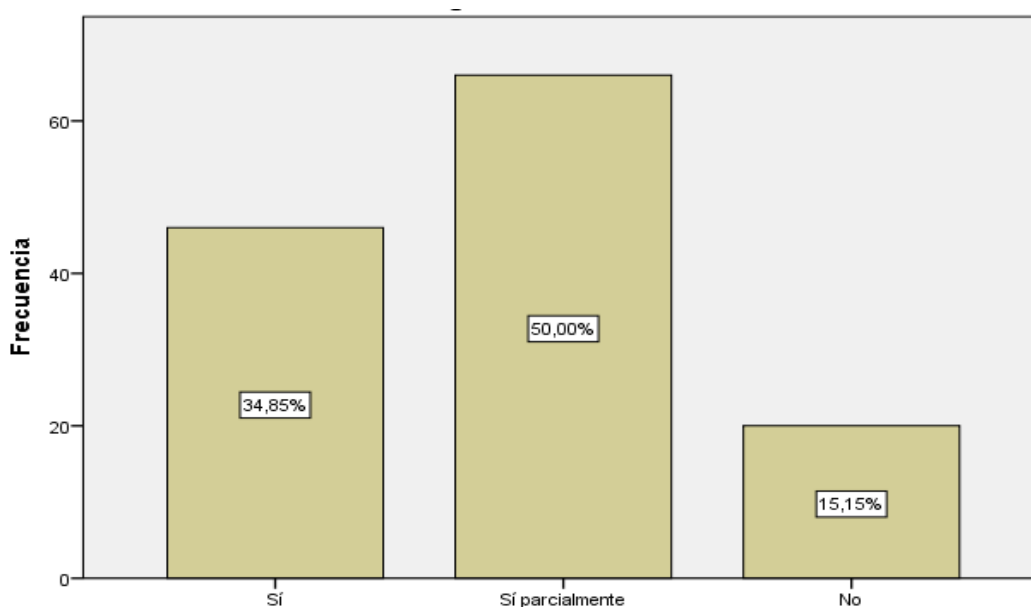
Figura 9. Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral

Se observa en la tabla 13 y figura 9, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 42.42% manifestaron que, se realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, el 42.42% precisa que sí parcialmente, mientras que el 15.15% indicó que no.

Tabla 14. El manual de organizaciones de la empresa esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	46	34,85
	Sí parcialmente	66	50,00
	No	20	15,15
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 14

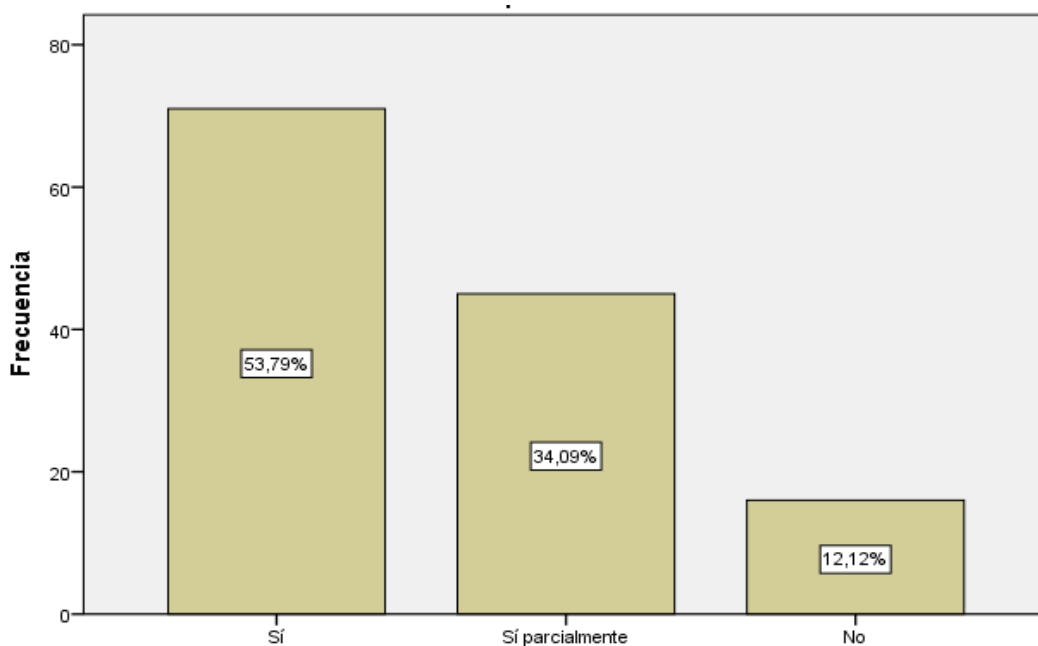
Figura 10. El manual de organizaciones de la empresa esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada

Se observa en la tabla 14 y figura 10, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 50% manifestaron que, sí parcialmente el manual de organizaciones y funciones de la empresa esta actualizado y corresponde con la estructura de la organización autorizada, el 34.85% precisa que sí, mientras que el 15.15% indicó que no.

Tabla 15. Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	71	53,79
	Sí parcialmente	45	34,09
	No	16	12,12
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 15

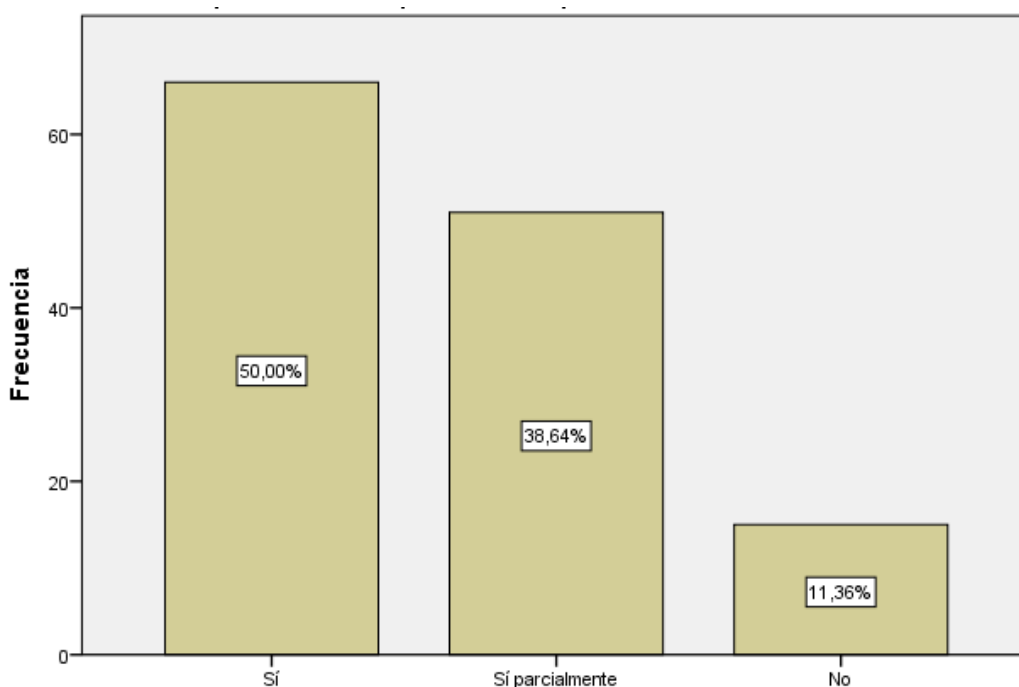
Figura 11. Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa

Se observa en la tabla 15 y figura 11, que los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 53.79% manifestaron que, sí difunde y promueve la observación de normas de control interno, el 34.09% precisó que sí parcialmente, mientras que el 12.12% indicó que no.

Tabla 16. Se promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Sí	66	50,00
Sí parcialmente	51	38,64
No	15	11,36
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 16

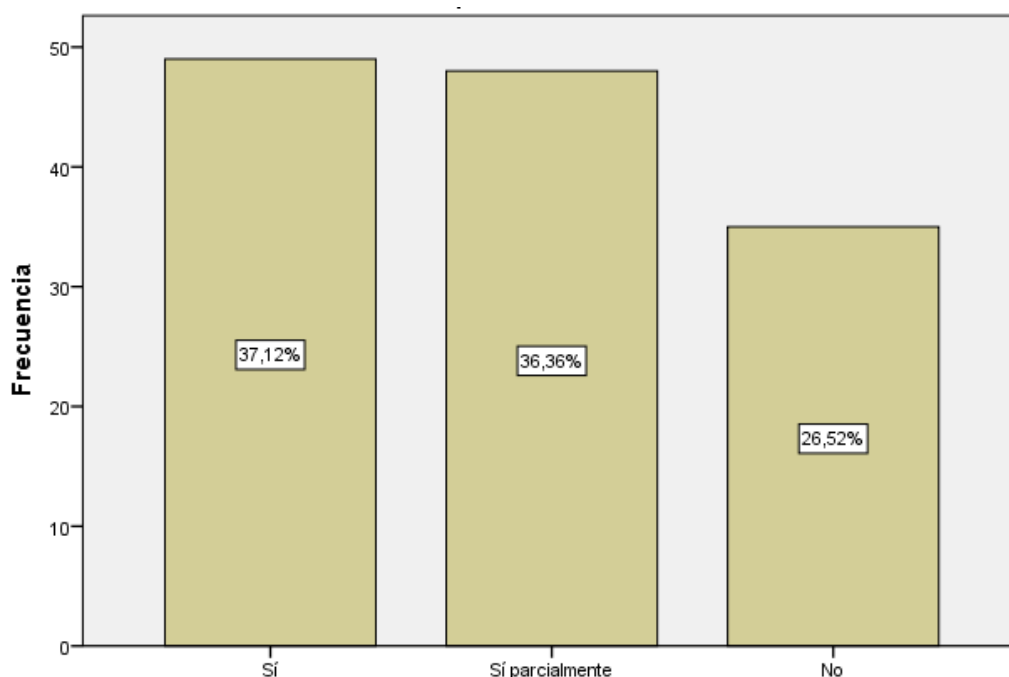
Figura 12. Se promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas

Se observa en la tabla 16 y figura 12, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 50% manifestaron que se promueve un cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas, el 38.64% indicó sí parcialmente, mientras que el 11.36% precisó que no.

Tabla 17. En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos consideran la posibilidad de fraude

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	49	37,12
	Sí parcialmente	48	36,36
	No	35	26,52
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 17

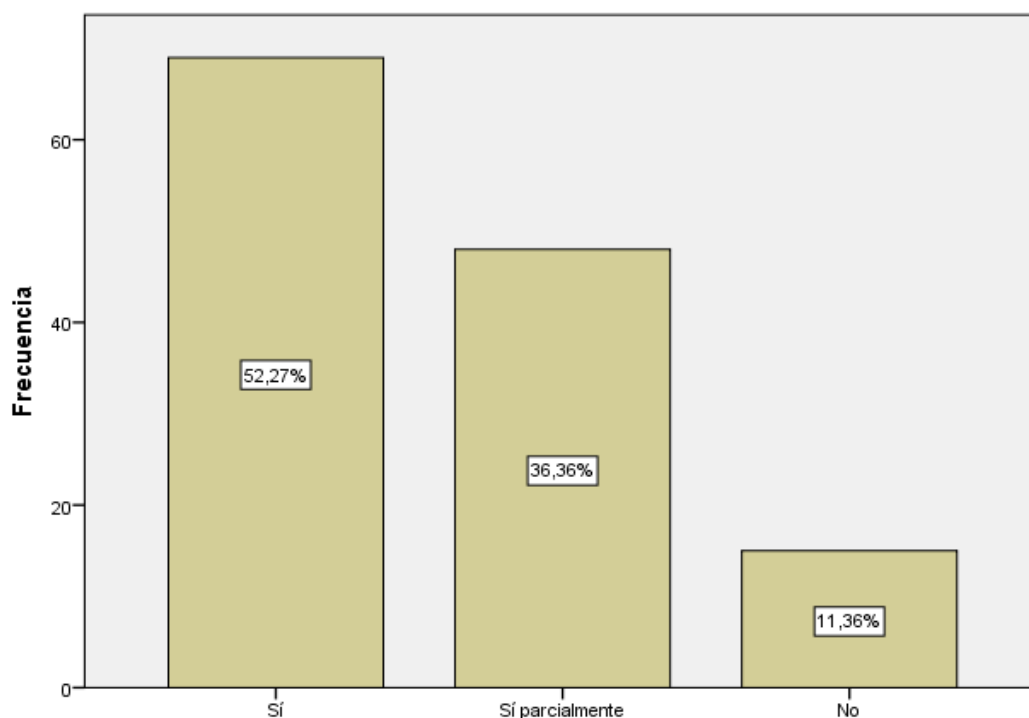
Figura 13. En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos consideran la posibilidad de fraude

Se observa en la tabla 17 y figura 13, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 37.12% manifestaron que en la evaluación de riesgo se consideran la posibilidad de fraude, el 36.36% indicó que sí parcialmente, mientras que el 26.52% precisa que no.

Tabla 18. Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	69	52,27
	Sí parcialmente	48	36,36
	No	15	11,36
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 18

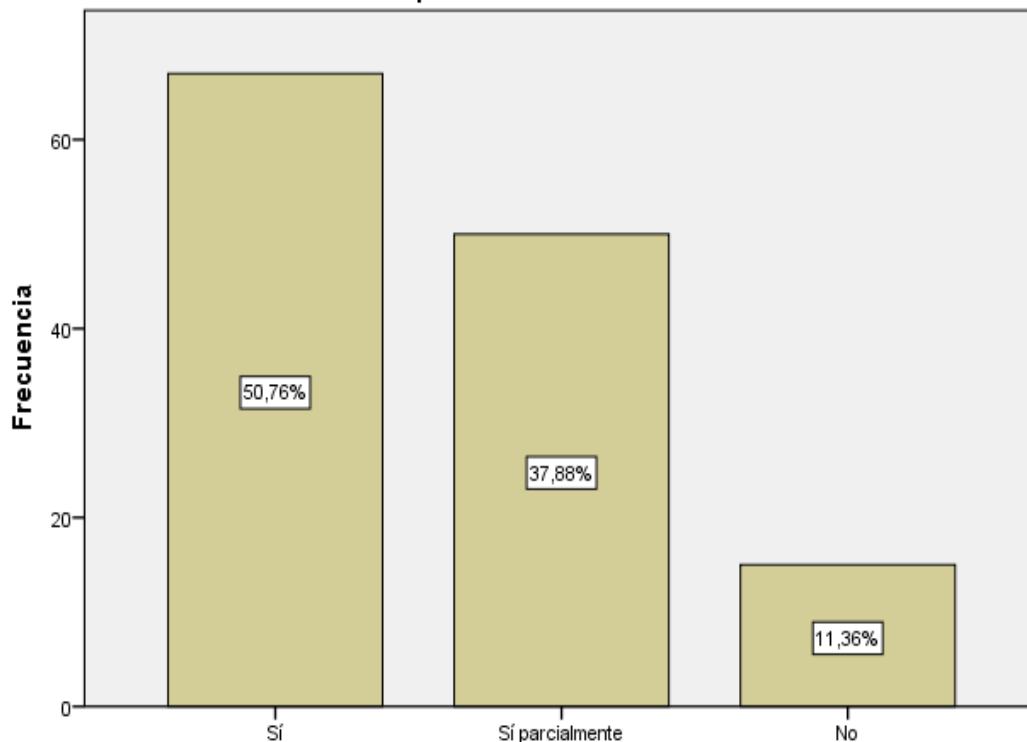
Figura 14. Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias

Se observa en la tabla 18 y figura 14, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 52.27% manifestaron que los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias, el 36.36% precisa que sí parcialmente, mientras que el 11.36% indicó que no.

Tabla 19. Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	67	50,76
	Sí parcialmente	50	37,88
	No	15	11,36
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 19

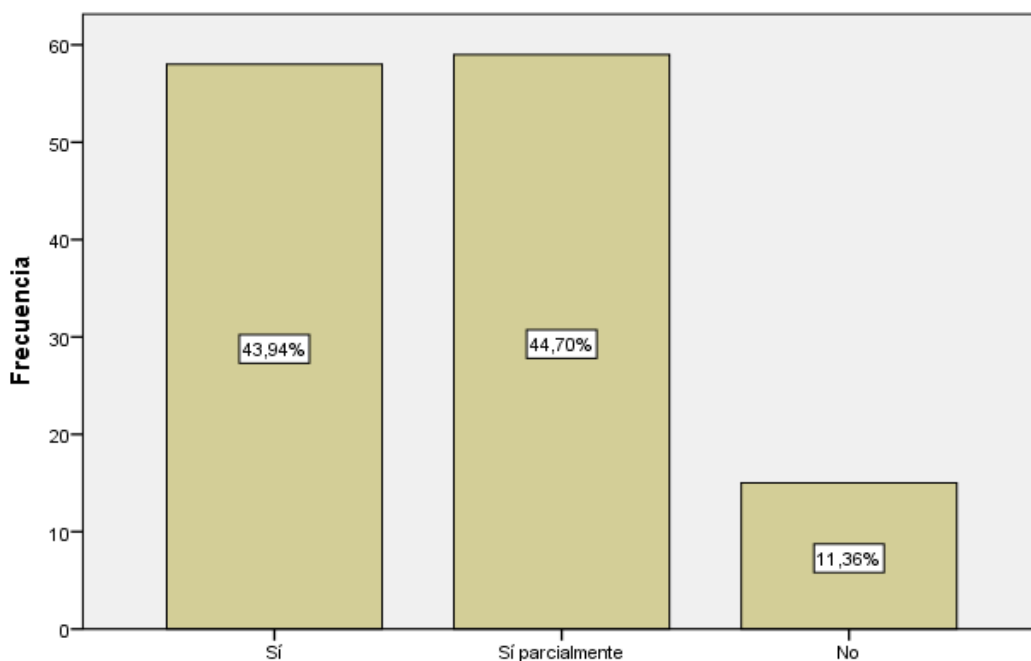
Figura 15. Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos

Se observa en la tabla 19 y figura 15, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 50.76% manifestaron que implementan actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, el 37.88% precisa sí parcialmente, mientras que el 11.36% indicó que no.

Tabla 20. Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Sí	58	43,94
Sí parcialmente	59	44,70
No	15	11,36
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 20

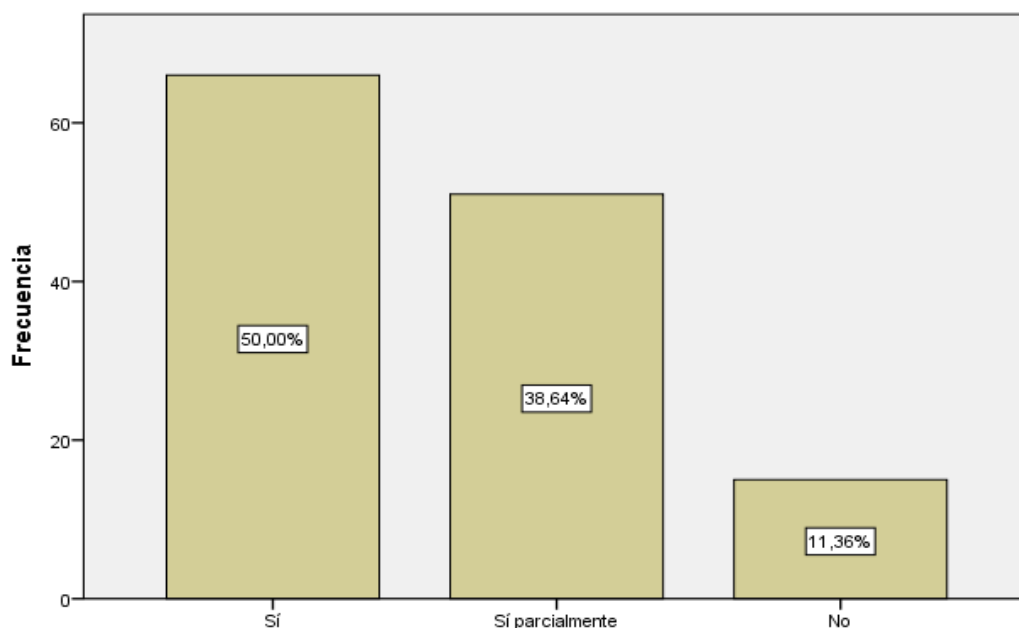
Figura 16. Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal

Se observa en la tabla 20 y figura 16, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 44.7% manifestaron que los programas de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos parcialmente entre el personal, el 43.94% manifestó que sí, mientras que el 11.36% indicó que no.

Tabla 21. Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Sí	66	50,00
Sí parcialmente	51	38,64
No	15	11,36
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 21

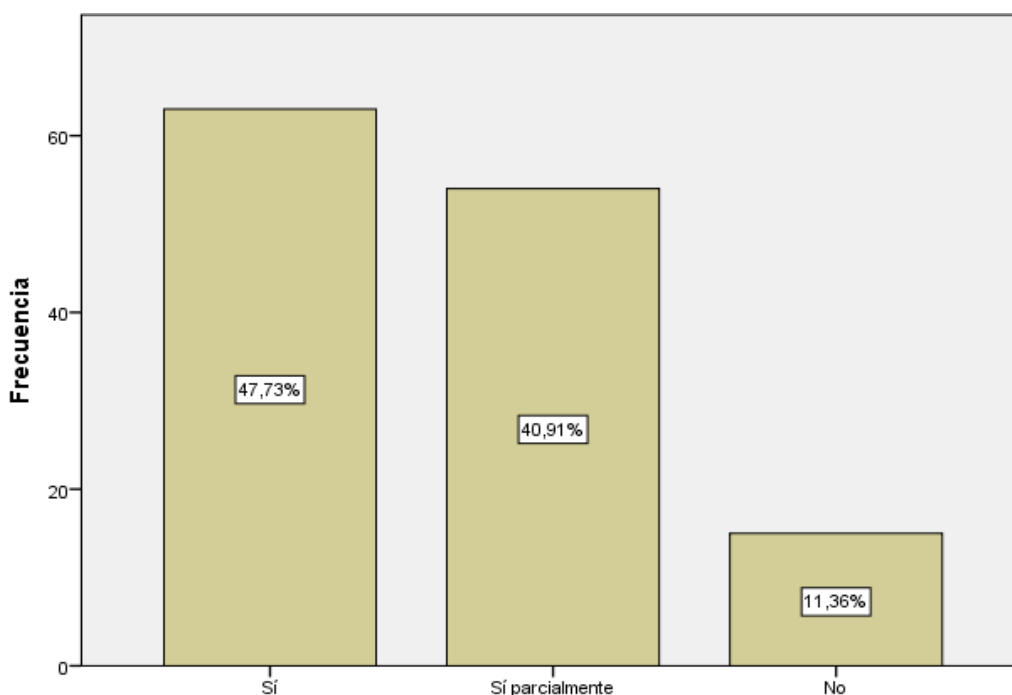
Figura 17. Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión

Se observa en la tabla 21 y figura 17, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 50% manifestaron que, se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, el 38.64% precisa que sí parcialmente, mientras que el 11.36% indicó que no.

Tabla 22. Los recursos de la empresa están debidamente resguardados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	63	47,73
	Sí parcialmente	54	40,91
	No	15	11,36
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 22

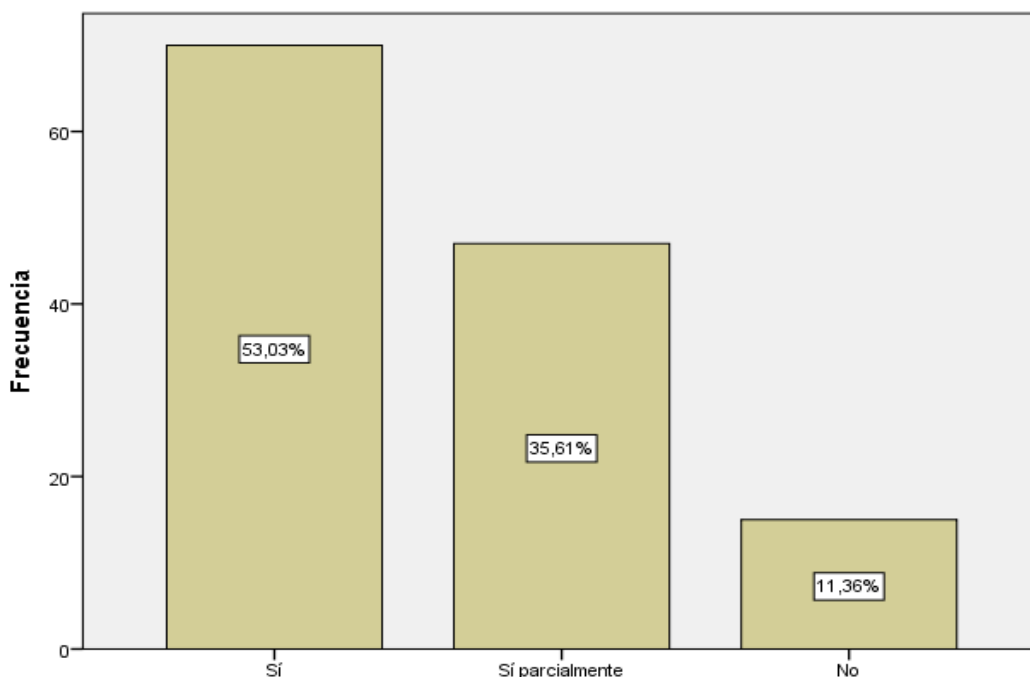
Figura 18. Los recursos de la empresa están debidamente resguardados

Se observa en la tabla 22 y figura 18, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 47.73% manifestaron que, los recursos de la empresa están debidamente resguardados, el 40.91% indicó que sí parcialmente, mientras que el 11.36% precisó que no.

Tabla 23. Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	70	53,03
	Sí parcialmente	47	35,61
	No	15	11,36
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 23

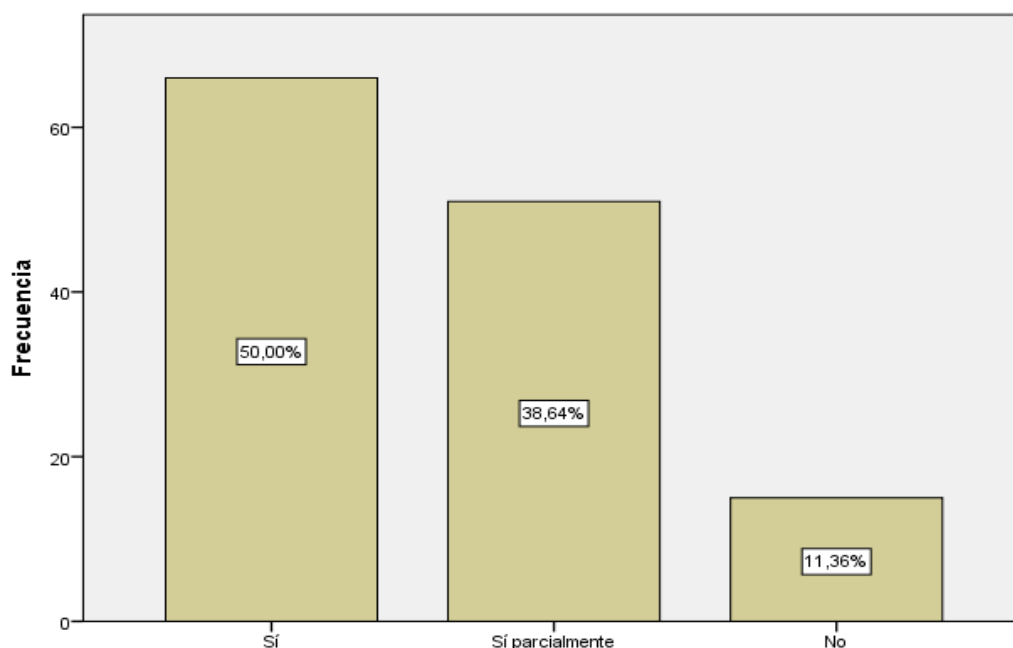
Figura 19. Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control

Se observa en la tabla 23 y figura 19, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 53.03% manifestaron que, se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control, el 35.61% indica que si parcialmente, mientras que el 11.36% precisó que no.

Tabla 24. Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	66	50,00
	Sí parcialmente	51	38,64
	No	15	11,36
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 24

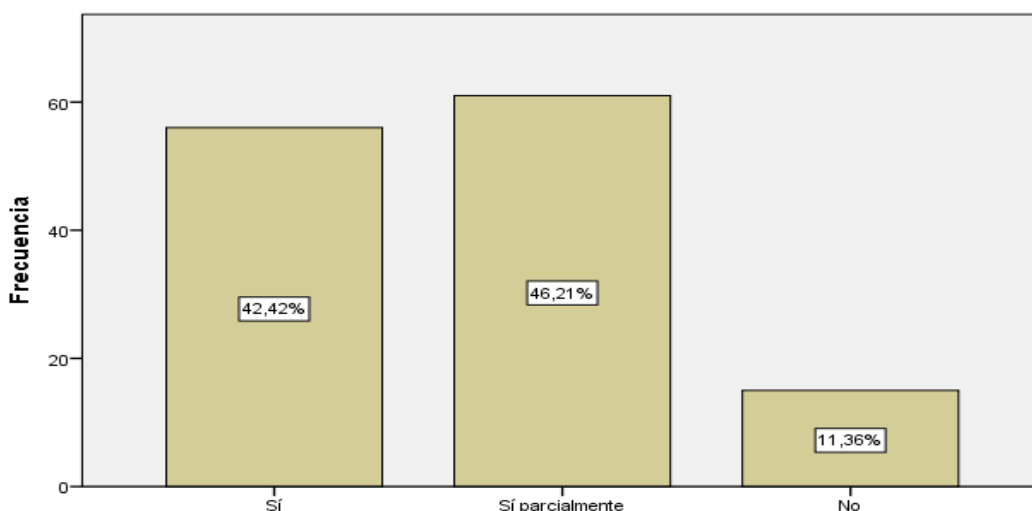
Figura 20. Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información

Se observa en la tabla 24 y figura 20, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 50% manifestaron que, se cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información, el 38.64% expresó que sí parcialmente, mientras que el 11.36% precisó que no.

Tabla 25. Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	56	42,42
Sí parcialmente	61	46,21
Válido No	15	11,36
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 25

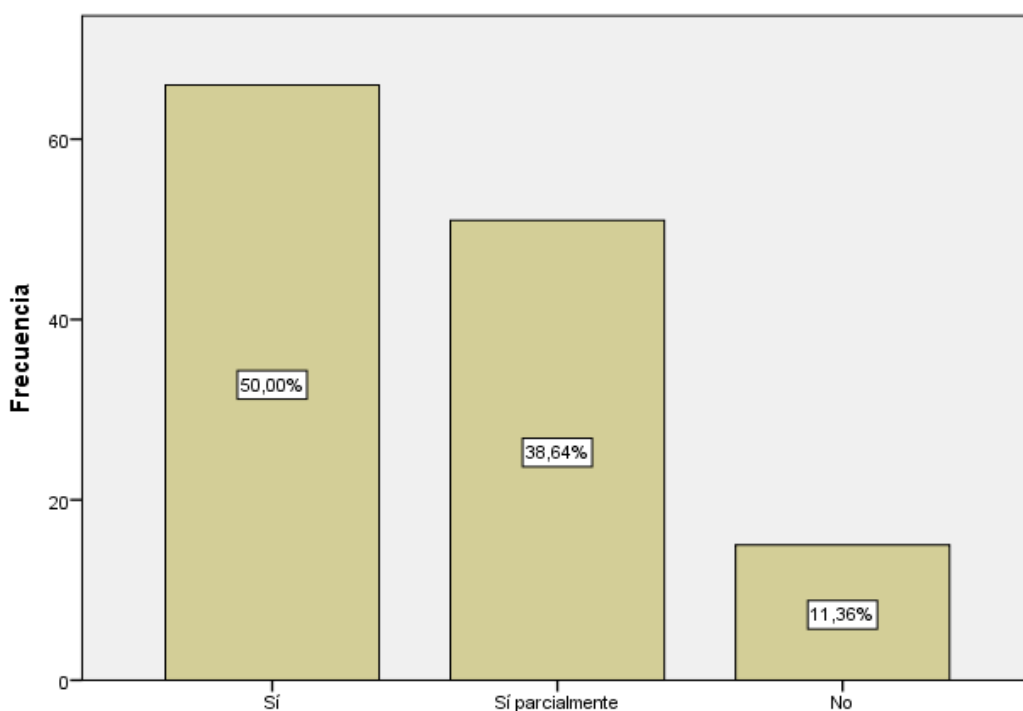
Figura 21. Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información

Se observa en la tabla 25 y figura 21, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 46.21% manifestaron que, los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, el 42.42% precisa que sí, mientras que el 11.36% indicó que no.

Tabla 26. Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	66	50,00
	Sí parcialmente	51	38,64
	No	15	11,36
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 26

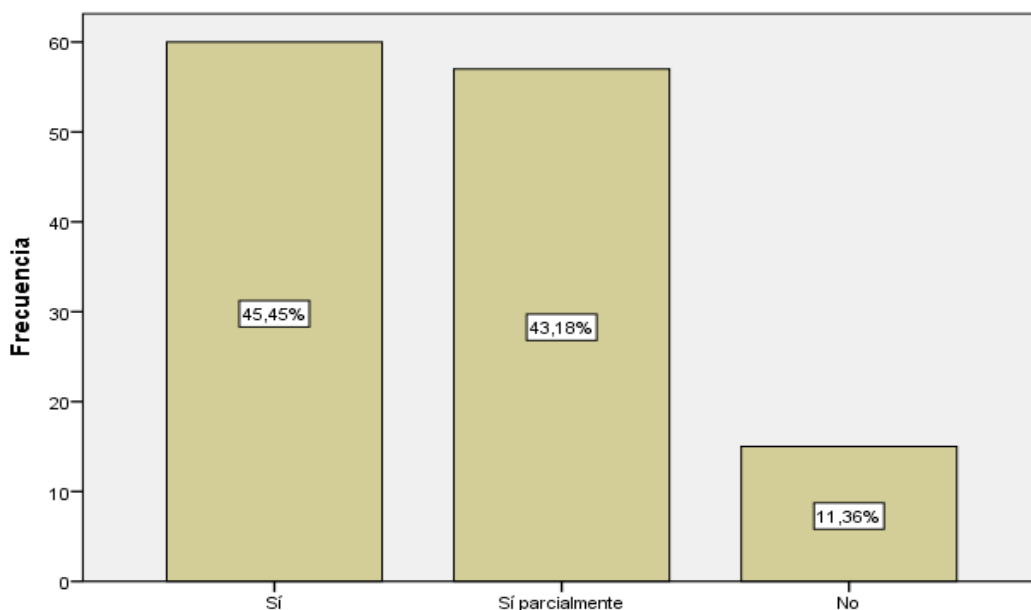
Figura 22. Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones

Se observa en la tabla 26 y figura 22, que los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 50% manifestaron que, los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, el 38.64% indicó que sí parcialmente, mientras que el 11.366% manifestó que no.

Tabla 27. Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Sí	60	45,45
Sí parcialmente	57	43,18
No	15	11,36
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 27

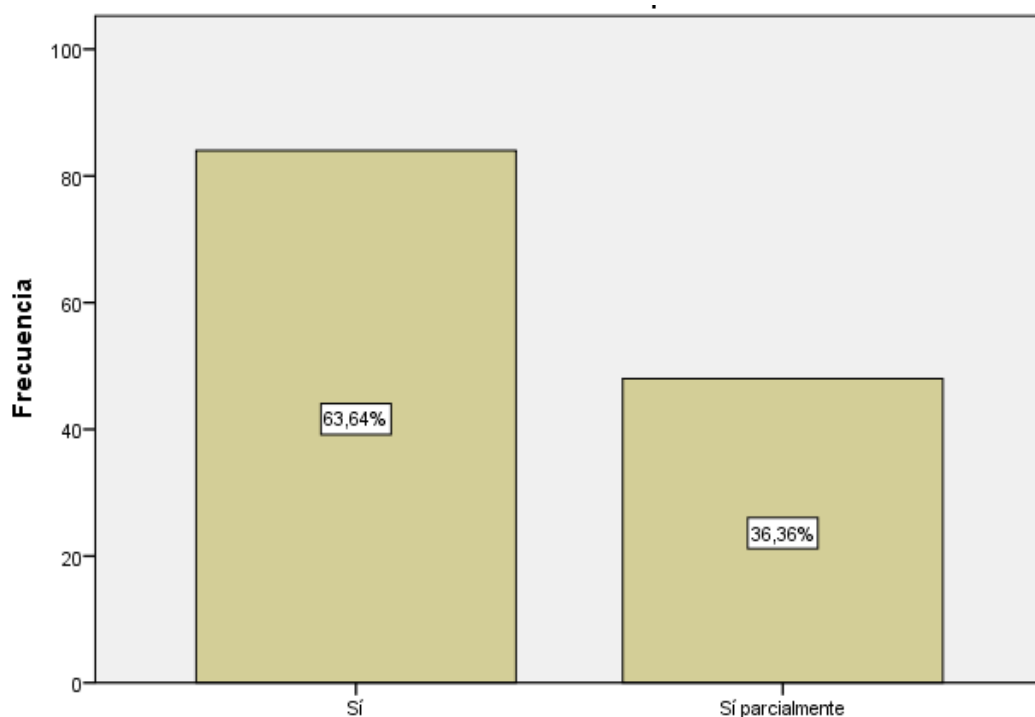
Figura 23. Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa

Se observa en la tabla 27 y figura 23, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 45.45% manifestaron que, tienen formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa, el 43.18% precisó que sí parcialmente, mientras que el 11.36% indica que no.

Tabla 28. Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	84	63,64
	Sí parcialmente	48	36,36
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 28

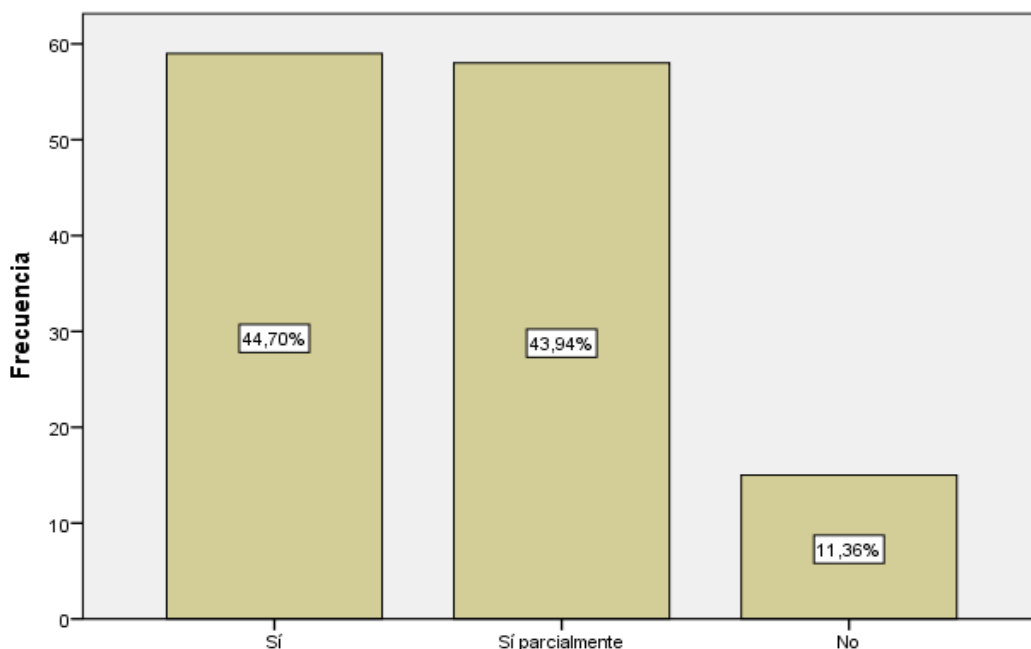
Figura 24. Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa

Se observa en la tabla 28 y figura 24, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 63.64% manifestaron que, se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa, mientras que el 36.36% precisa que sí parcialmente.

Tabla 29. Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	59	44,70
	Sí parcialmente	58	43,94
	No	15	11,36
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 29

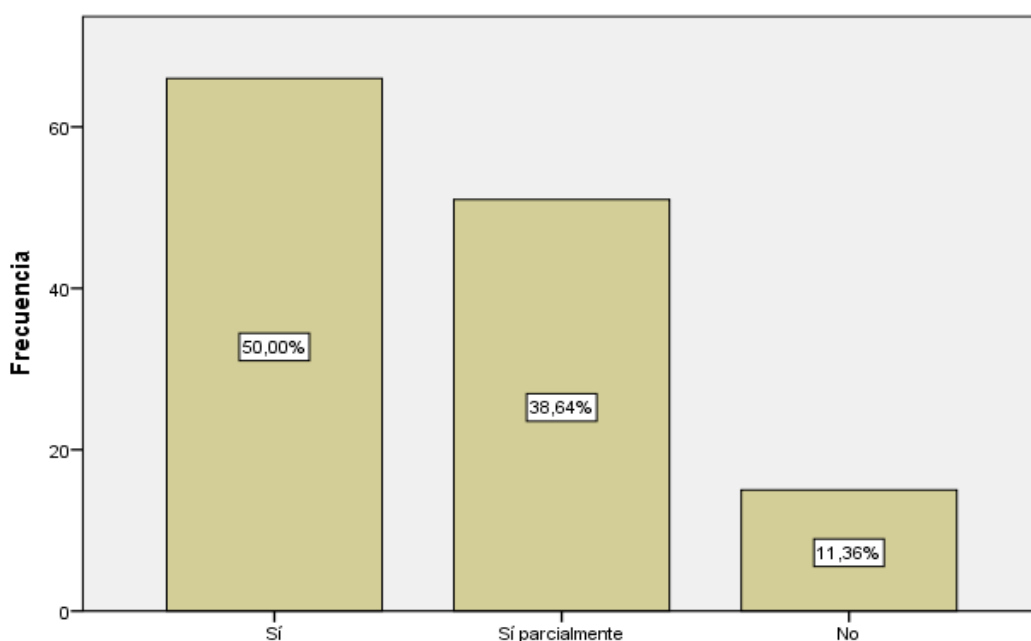
Figura 25. Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos

Se observa en la tabla 29 y figura 25, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 44.70% manifestaron que, las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos, el 43.94% precisó que sí parcialmente, mientras que el 11.36% indicaron que no.

Tabla 30. Evalúa los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Sí	66	50,00
Sí parcialmente	51	38,64
No	15	11,36
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 30

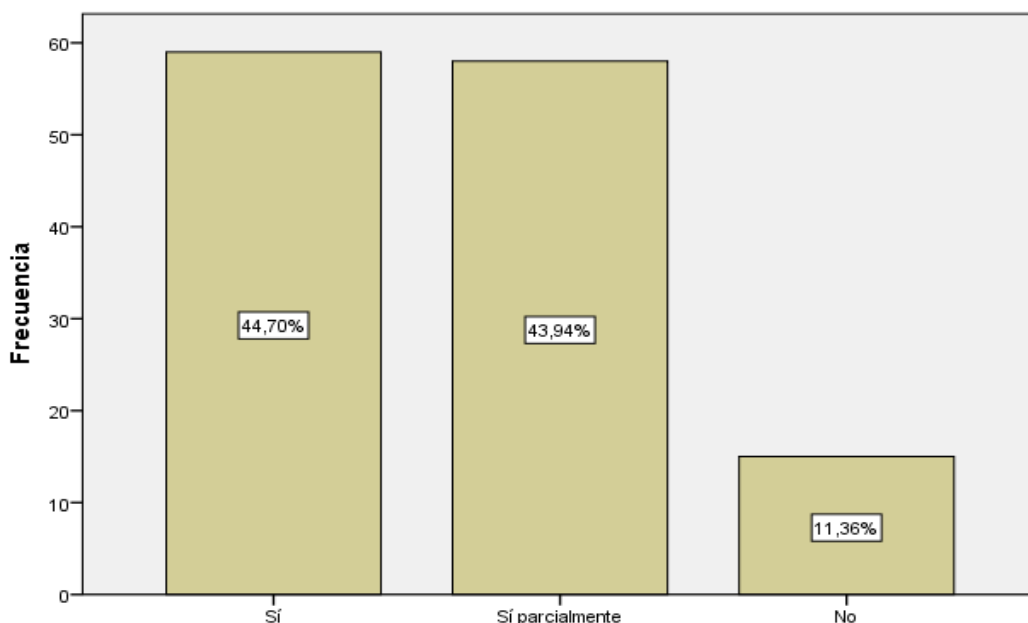
Figura 26. Evalúa los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa

Se observa en la tabla 30 y figura 26, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 50% manifestaron que, evalúa los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, el 38.64% indicó que sí parcialmente, mientras que el 11.36% precisó que no.

Tabla 31. Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	59	44,70
	Sí parcialmente	58	43,94
	No	15	11,36
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 31

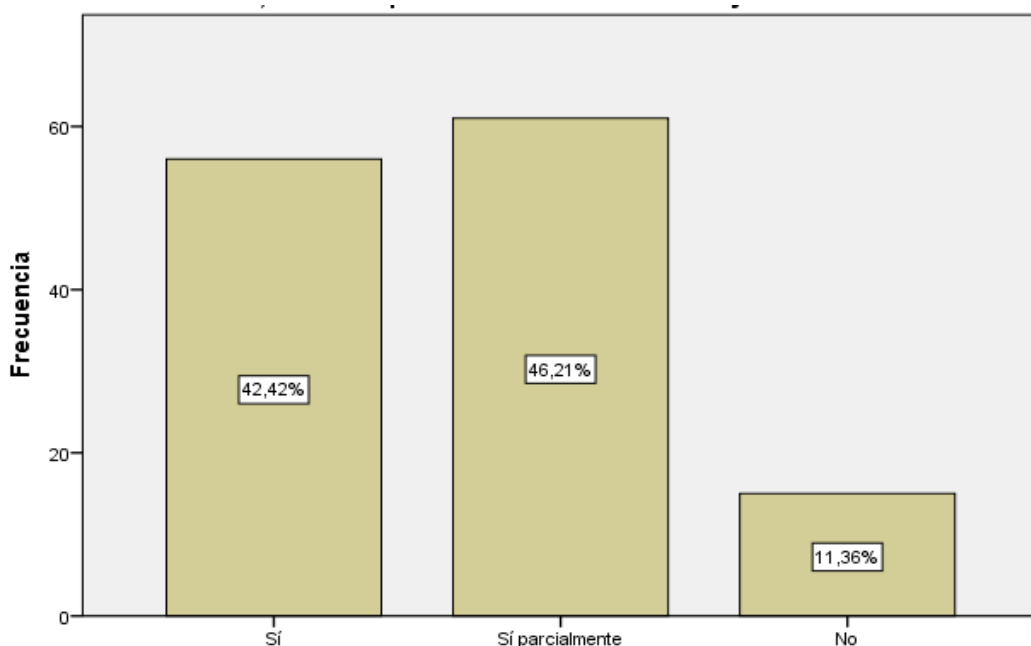
Figura 27. Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas

Se observa en la tabla 31 y figura 27, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 44.70% manifestaron que, comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, el 43.94% indicó que sí parcialmente, mientras que el 11.36% precisa que no.

Tabla 32. Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Sí	56	42,42
Sí parcialmente	61	46,21
No	15	11,36
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 32

Figura 28. Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos

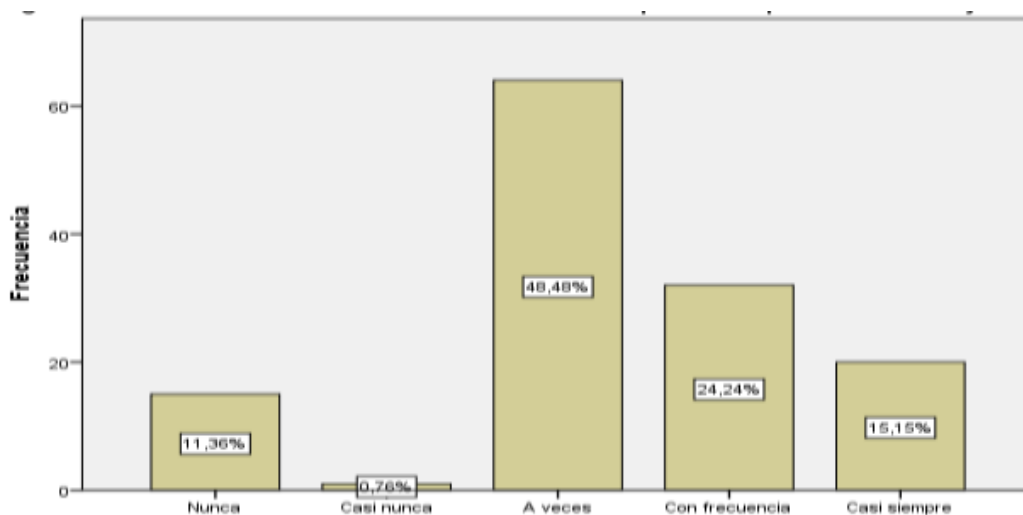
Se observa en la tabla 32 y figura 28, que los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 46.21% manifestaron que, parcialmente se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos, el 42.42% indica que sí, mientras que el 11.36% precisó que no.

- **Respecto al objetivo específico 3: Describir los factores de la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.**

Tabla 33. ¿La Cervecería San Juan S.A. cuenta con descripción del puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	15	11,36
	Casi nunca	1	0,76
	A veces	64	48,48
	Con frecuencia	32	24,24
	Casi siempre	20	15,15
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 33

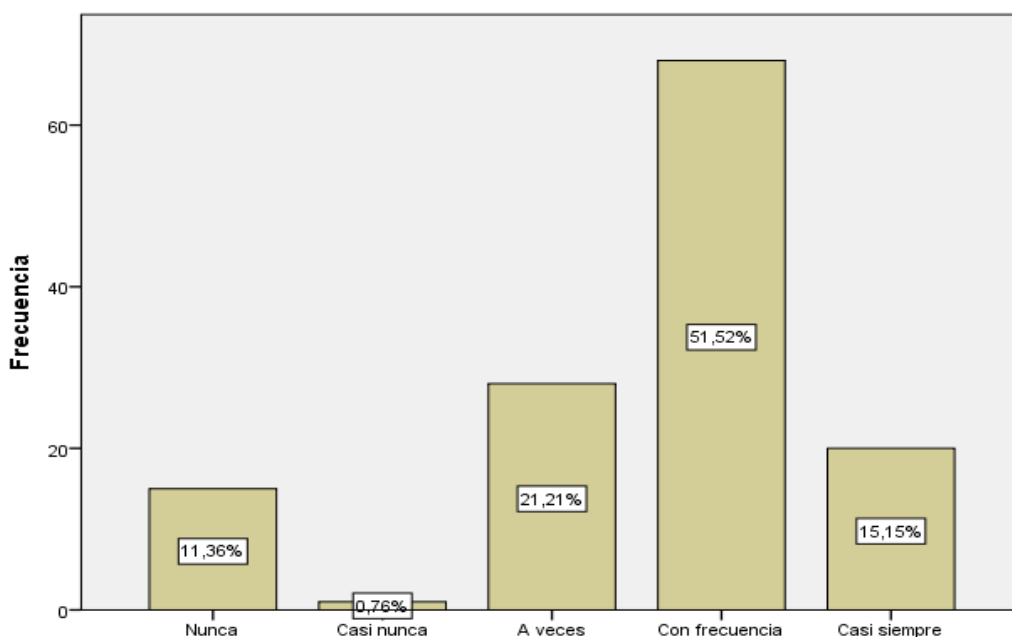
Figura 29. ¿La Cervecería San Juan S.A. cuenta con descripción del puesto de trabajo?

Se observa en la tabla 33 y figura 29, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 48.48% manifestaron que a veces cuentan con descripción del puesto de trabajo, el 24.24% indicó con frecuencia, el 15.15% casi siempre, el 11.36% indicó que nunca, mientras que el 0.76% precisó que casi nunca.

Tabla 34. ¿La Cervecería San Juan S.A. tiene definido el perfil de sus trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	11,36
Casi nunca	1	0,76
A veces	28	21,21
Con frecuencia	68	51,52
Casi siempre	20	15,15
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 34

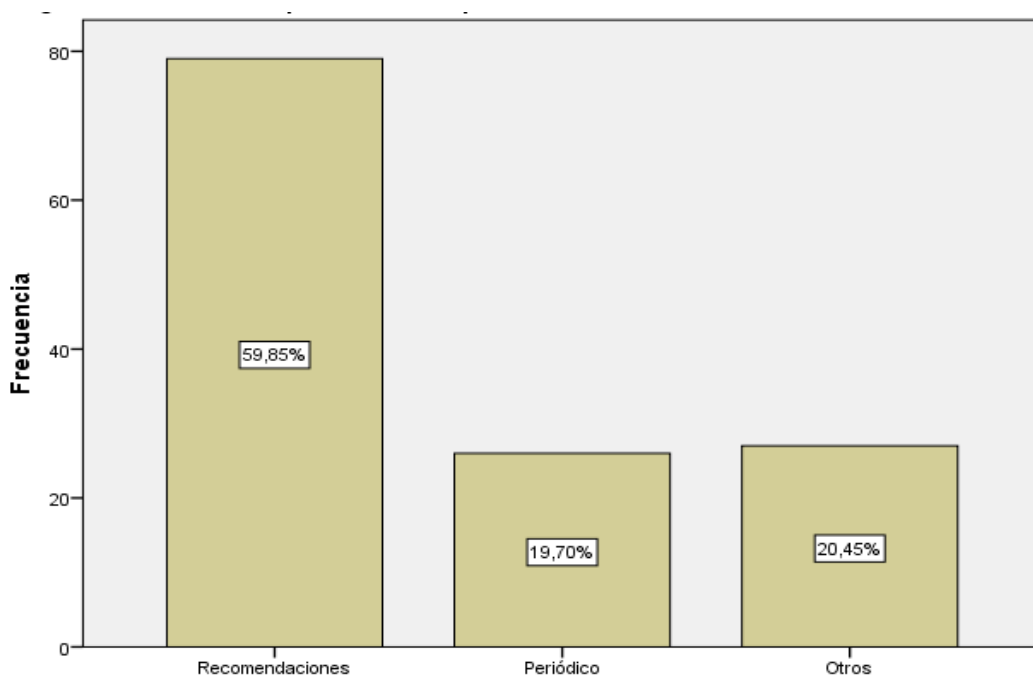
Figura 30. ¿La Cervecería San Juan S.A. tiene definido el perfil de sus trabajadores?

Se observa en la tabla 34 y figura 30, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 51.52% manifestaron que con frecuencia tienen definido el perfil de sus trabajadores, el 21.21% indicó a veces, el 15.15% casi siempre, el 11.36% indicó que nunca, mientras que el 0.76% precisó que casi nunca.

Tabla 35. ¿Qué medios utiliza para atraer al personal de la Cervecería San Juan S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Recomendaciones	79	59,85
	Periódico	26	19,70
	Otros	27	20,45
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 35

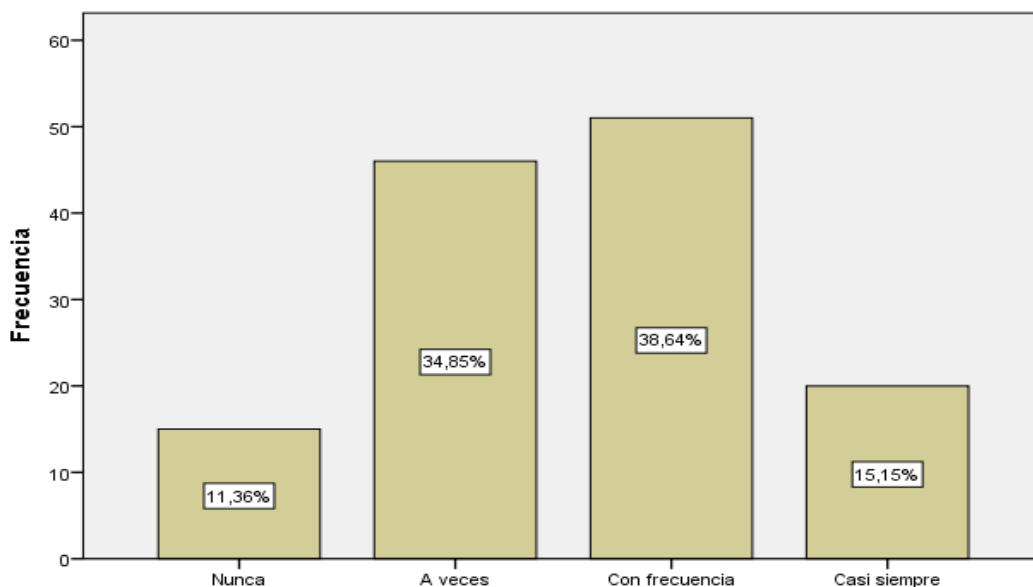
Figura 31. ¿Qué medios utiliza para atraer al personal de la Cervecería San Juan S.A.?

Se observa en la tabla 35 y figura 31, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 59.85% manifestaron que los medios utilizados para atraer al personal son las recomendaciones, el 20.45% indica que son otros medios, mientras que el 19.70% precisa que es por medio de periódicos.

Tabla 36. ¿La Cervecería San Juan S.A. cuenta con un personal debidamente capacitado para el reclutamiento del personal?

		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	15	11,36
	A veces	46	34,85
Válido	Con frecuencia	51	38,64
	Casi siempre	20	15,15
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 36

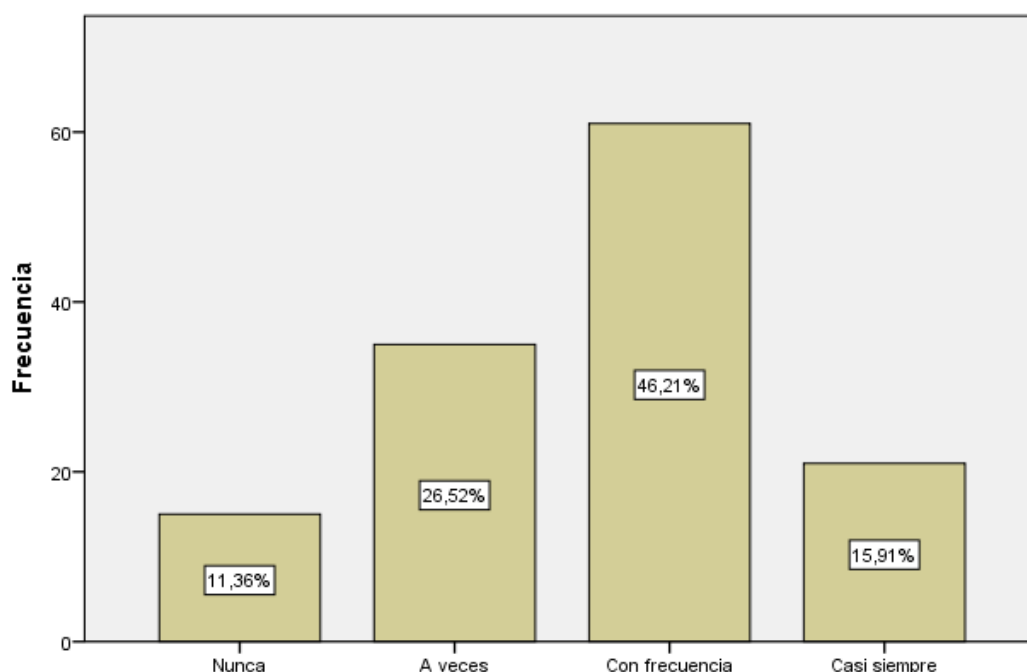
Figura 32. ¿La Cervecería San Juan S.A. cuenta con un personal debidamente capacitado para el reclutamiento del personal?

Se observa en la tabla 36 y figura 32, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 38.64% manifestaron que con frecuencia cuentan con un personal debidamente capacitada para el reclutamiento del personal, el 34.85% indicó que a veces, el 15.15% casi siempre, mientras que el 11.36% precisó que nunca.

Tabla 37. ¿La Cervecería San Juan S.A. cuenta con un personal debidamente capacitado para la selección del personal?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	15	11,36
	A veces	35	26,52
	Con frecuencia	61	46,21
	Casi siempre	21	15,91
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A



Fuente: Tabla 37

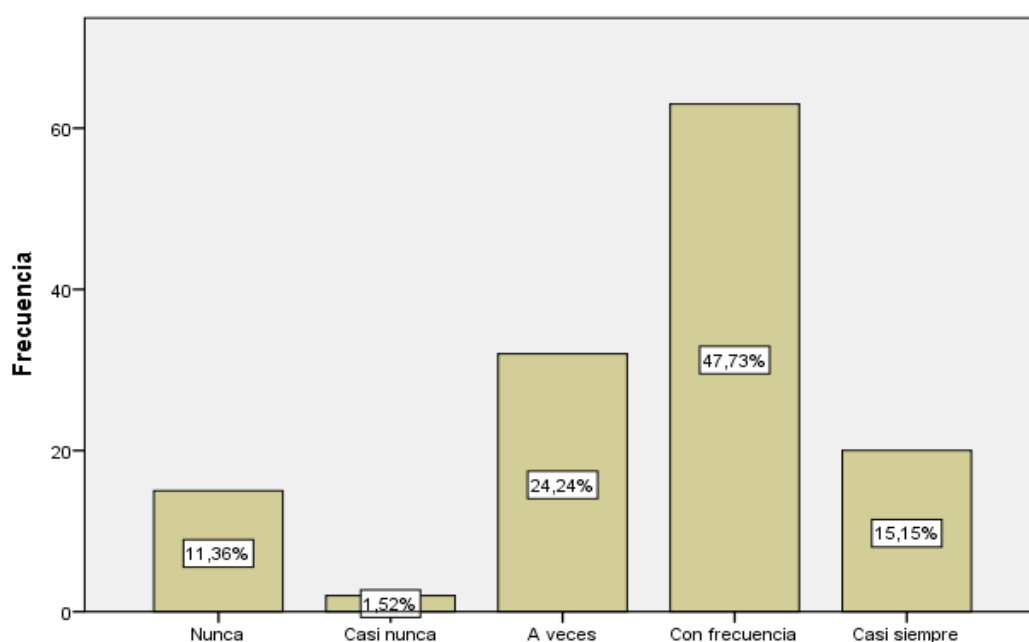
Figura 33. ¿La Cervecería San Juan S.A. cuenta con un personal debidamente capacitado para la selección del personal?

Se observa en la tabla 37 y figura 33, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 46.21% manifestaron que con frecuencia cuenta con frecuencia con un personal debidamente capacitado para la selección del personal, el 26.52% indicó que a veces, el 15.91% casi siempre, mientras que el 11.36% precisó que nunca.

Tabla 38. ¿En la Cervecería Sam Juan S.A. aplican pruebas de selección para contratar personal?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	15	11,36
	Casi nunca	2	1,52
	A veces	32	24,24
	Con frecuencia	63	47,73
	Casi siempre	20	15,15
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 38

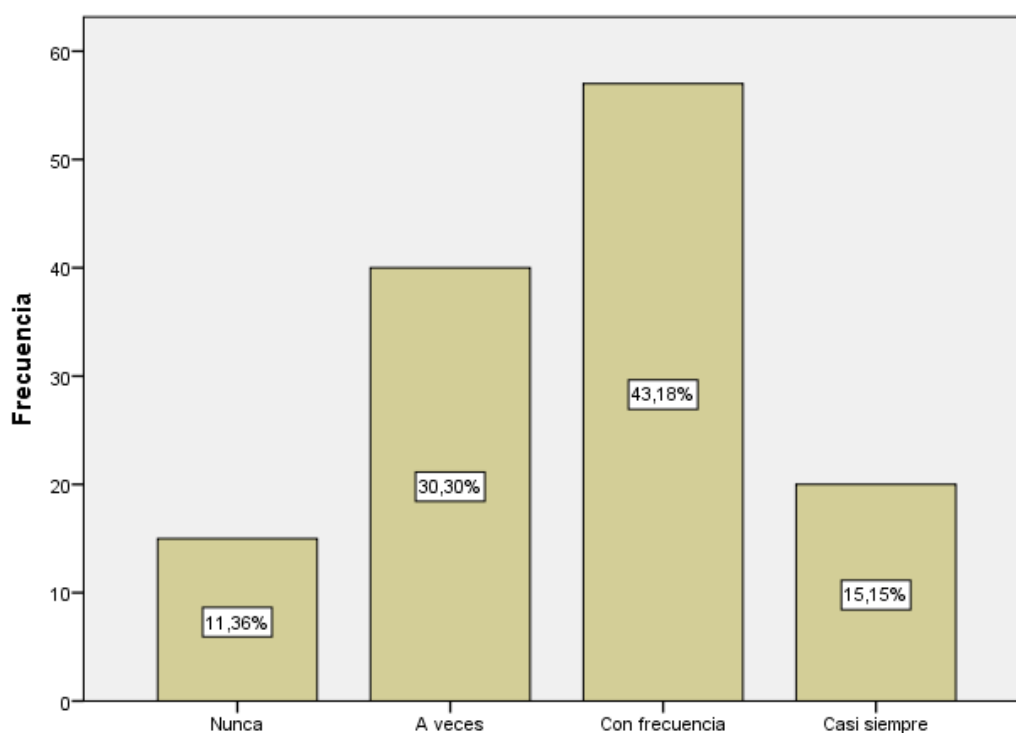
Figura 34. ¿En la Cervecería Sam Juan S.A. aplican pruebas de selección para contratar personal?

Se observa en la tabla 38 y figura 34, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 47.73% manifestaron que con frecuencia aplican pruebas de selección para contratar personal, el 24.24% indico que a veces, el 15.15% casi siempre, el 11.36% indicó que nunca, mientras que el 1.52% precisó que casi nunca.

Tabla 39. ¿En la Cervecería San Juan S.A. aplican entrevista a los postulantes?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	15	11,36
	A veces	40	30,30
	Con frecuencia	57	43,18
	Casi siempre	20	15,15
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 39

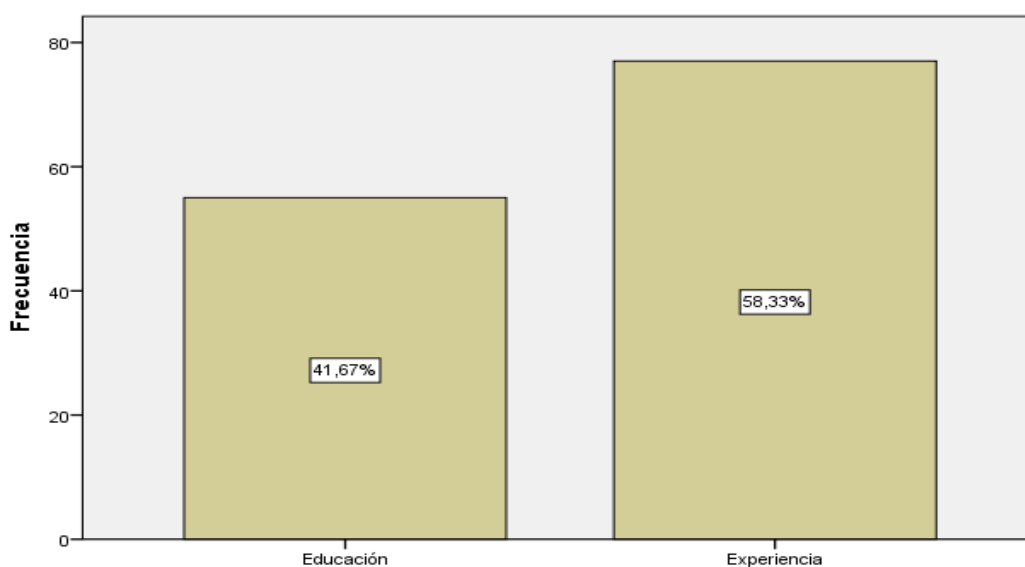
Figura 35. ¿En la Cervecería San Juan S.A. aplican entrevista a los postulantes?

Se observa en la tabla 39 y figura 35, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 43.18% manifestaron que con frecuencia aplican entrevista a los postulantes, el 30.30% indicó que a veces, el 15.15% casi siempre, mientras que el 11.36% precisó que nunca.

Tabla 40. ¿En la Cervecería San Juan S.A., qué aspectos tienen en cuenta para la calificación de los currículum vitae?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Educación	55	41,67
	Experiencia	77	58,33
	Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 40

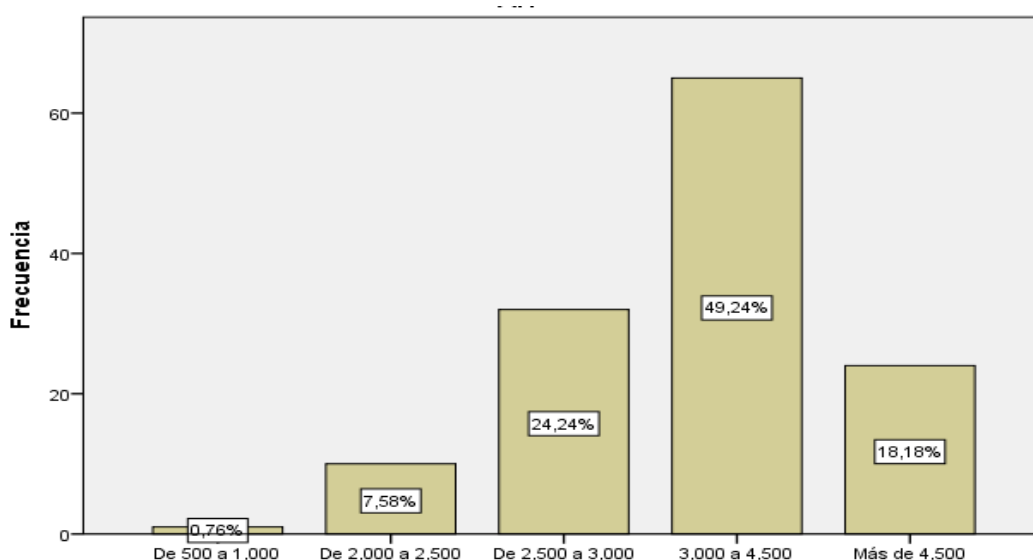
Figura 36. ¿En la Cervecería San Juan S.A., qué aspectos tienen en cuenta para la calificación de los currículum vitae?

Se observa en la tabla 40 y figura 36 que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 58.33% manifestaron que, los aspectos que tienen en cuenta para la calificación del currículum vitae es la experiencia, mientras que el 41.67% precisó que es la educación.

Tabla 41. ¿Cuáles son las escalas remunerativas que tienen en la Cervecería San Juan S.A.?

	Frecuencia	Porcentaje
De 500 a 1,000	1	0,76
De 2,000 a 2,500	10	7,58
De 2,500 a 3,000	32	24,24
Válido 3,000 a 4,500	65	49,24
Más de 4,500	24	18,18
Total	132	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A.



Fuente: Tabla 41

Figura 37. ¿Cuáles son las escalas remunerativas que tienen en la Cervecería San Juan S.A.?

Se observa en la tabla 41 y figura 37, que, los colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A, el 49.24% manifestaron que, su escala remunerativa es de S/3,000 a S/4,500, el 24.24% su escala es de S/2,500 a S/3,000, el 18.18% indicó que es más de S/4,500, el 7.58% precisa que es de S/2,000 a S/2,500, mientras que el 0.76% tiene una escala remunerativa de S/500 a S/1,000.

4.2 Discusión

➤ **Respecto al objetivo específico 1: Describir las características de los trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.**

En la empresa Cervecería San Juan S.A. 2018, el 58.33% de los colaboradores sus edades oscilan entre los 31 a 45 años de edad, el 86.36% son del sexo masculino, el 81.06% tienen estudios universitarios, el 53.03% son de condición civil casados, el 56.80% son ingenieros de rubros varios. Estos resultados, nos indican que los colaboradores de la empresa son personas relativamente jóvenes profesionales.

➤ **Respecto al objetivo específico 2: Describir los factores del control interno en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.**

En la empresa Cervecería San Juan S.A. 2018, el 70.45% indicaron que en la empresa se difunde la visión y misión, el 47.97% manifestó que el personal conoce el objetivo, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, el 51.52% precisa que se promueve la observación del código de ética, el 84.84% indica que se realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, el 50% precisa que el manual de organización de la empresa es actualizado y corresponde con la estructura de organización.

El 53.79% expresó que se difunde y promueve la observación de normas de control interno, el 50% indica que se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal, el 73.48% precisa que se efectúa evaluación de riesgo de los principales procesos administrativos y consideran la posibilidad de fraude,

el 52.27% indico que los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias. Estos datos son similares a lo encontrado por Gómez (2010), en sus resultados indica que las empresas han mostrado una creciente preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos a los que se expone en su actividad, anticipándose en la medida de lo posible a los efectos de estos riesgos. Asimismo, estos resultados son precisados por Aguirre y Armenta (2012), quien manifiesta que, un adecuado control interno, evita riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

El 50.76% manifestó que se implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, el 88.64% precisa que los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal, el 50% expresa que se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, el 88.64% precisa que los recursos de la empresa están debidamente resguardados, el 53.03% indico que se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control, el 88.64% manifiesta que se cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información. Estos resultados son similares a lo encontrado por Solórzano (2004), quien precisa en sus resultados que, el control interno ayuda en la evaluación de la gestión para redefinir sus estrategias que el caso amerite. Este sistema también colabora para la realización de auditorías de gestión. También, estos resultados son precisados por Ramón (s.f.), quien sostiene que el control interno permite

obtener éxito. Podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

El 88.64% expresó que los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, el 50% considera que los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, el 88.63% precisa que la empresa tiene formalmente establecido líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos, el 63.64% indica que evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa, el 88.64% precisa que las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos, el 50% manifiesta que se evalúa los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, el 88.64% precisa que se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas y el 88.63% indica que se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos.

Estos resultados lo precisa Rivera (2015), quien manifiesta que el control interno se apoya en la gestión, ya que permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, ello con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización, éstas tienen como base el marco normativo nacional e internacional.

Por otra parte, la literatura de Share (s.f.), sostiene que el control interno es un plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y controlar sus operaciones. El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable, de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables, o no. Es decir que, si cualquier organización presenta una debilidad importante del control interno, o su sistema de control interno es poco confiable, esto representará un aspecto negativo dentro de la estructura del sistema contable.

➤ **Respecto al objetivo específico 3: Describir los factores de la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.**

En la empresa Cervecería San Juan S.A. 2018, el 72.72% de los colaboradores manifiesta que a veces la empresa Cervecería San Juan S.A. cuenta con descripción del puesto de trabajo, el 51.52% precisa que con frecuencia se define el perfil de sus trabajadores, el 59.85% expresa que el medio que utilizan para atraer al personal es la recomendación, el 73.49% indica que con frecuencia se cuenta con personal debidamente capacitado para el reclutamiento del personal, el 72.73% expresa que con frecuencia se cuenta con personal debidamente capacitado para la selección del personal, el 71.97% precisa que con frecuencia se aplican pruebas de selección para contratar personal, el 73.48% indico que con

frecuencia se aplican entrevistas a los postulantes, el 58.33% precisa que uno de los aspectos que tienen en cuenta para la calificación de los curriculum vitae es la experiencia y el 73.48% manifiesta que las escalas remunerativas que tiene la empresa oscila entre los S/2,500 a S/4,500.

Estos resultados son similares a lo encontrado por Ghiglione (2015), quien indica que la gestión de los recursos humanos es el activo más importante dentro de las organizaciones públicas y representan el factor clave de éxito o fracaso, porque los colaboradores son el principal capital de la empresa. Un sistema integral de gestión de Recursos Humanos, que posibilite estimar el aporte real de los trabajadores a la organización, mediante evaluaciones periódicas de desempeño, así como plantear objetivos y acciones de mejora continua.

Por otra parte, la literatura de Formación Ejecutiva (2016), sostiene que, la gestión de recursos humanos debe permitir preparar y readaptar al personal a las nuevas exigencias de trabajo, a los nuevos modelos organizativos, basados en una nueva cultura de trabajo caracterizada por: el espíritu solidario y de cooperación en el trabajo, el mejor desempeño y esfuerzos colectivos, la participación en la toma de decisiones, el fomento de las comunicaciones horizontales y verticales, la integración de funciones y la creación de otras nuevas, la descentralización de los controles, la responsabilidad colectiva y el compromiso con los objetivos de la organización.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- **Respecto al objetivo específico 1: Describir las características de los trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.**

Según los resultados, el 58.33% de los colaboradores sus edades oscilan entre los 31 a 45 años de edad, el 86.36% son del sexo masculino, el 81.06% tienen estudios universitarios, el 53.03% son de condición civil casados, el 56.80% son ingenieros de rubros varios.

- **Respecto al objetivo específico 2: Describir los factores del control interno en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.**

Según los resultados, el 70.45% indicaron que en la empresa se difunde la visión y misión, el 47.97% manifestó que el personal conoce el objetivo, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, el 51.52% precisa que se promueve la observación del código de ética, el 84.84% indica que se realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, el 50% precisa que el manual de organización de la empresa es actualizado y corresponde con la estructura de organización, el 53.79% expresó que se difunde y promueve la observación de normas de control interno, el 50% indica que se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal, el 73.48% precisa que se efectúa evaluación

de riesgo de los principales procesos administrativos y consideran la posibilidad de fraude, el 52.27% indico que los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias, el 50.76% manifestó que se implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, el 88.64% precisa que los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal, el 50% expresa que se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, el 88.64% precisa que los recursos de la empresa están debidamente resguardados, el 53.03% indico que se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control, el 88.64% manifiesta que se cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información, el 88.64% expresa que los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, el 50% considera que los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, el 88.63% precisa que la empresa tiene formalmente establecido líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos, el 63.64% indica que evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa, el 88.64% precisa que las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos, el 50% manifiesta que se evalúa los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, el 88.64% precisa que se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas y

el 88.63% indica que se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos.

➤ **Respecto al objetivo específico 3: Describir los factores de la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.**

Según los resultados, el 72.72% de los colaboradores manifiesta que a veces la empresa Cervecería San Juan S.A. cuenta con descripción del puesto de trabajo, el 51.52% precisa que con frecuencia se define el perfil de sus trabajadores, el 59.85% expresa que el medio que utilizan para atraer al personal es la recomendación, el 73.49% indica que con frecuencia se cuenta con personal debidamente capacitado para el reclutamiento del personal, el 72.73% expresa que con frecuencia se cuenta con personal debidamente capacitado para la selección del personal, el 71.97% precisa que con frecuencia se aplican pruebas de selección para contratar personal, el 73.48% indico que con frecuencia se aplican entrevistas a los postulantes, el 58.33% precisa que uno de los aspectos que tienen en cuenta para la calificación de los curriculum vitae es la experiencia y el 73.48% manifiesta que las escalas remunerativas que tiene la empresa oscila entre los S/2,500 a S/4,500.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda implementar descripciones claras mediante formatos, para los colaboradores, respecto a su profesión y ocupación.
- Recomendamos la implementación de personal auditor capacitado, para la monitorización de los indicadores de gestión, así como para el seguimiento y cumplimiento de los estándares exigidos por la empresa.
- Recomendamos que la gestión de recursos humanos sea realizada por una persona capacitada en el rubro, y que estos sean articulados con los demás departamentos por un tema de eficiencia y eficacia.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aguirre, R. y Armenta, C. (2012). *La importancia del control interno en la pequeña y medianas empresas en México*. Recuperado de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d-la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Benavides, G. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa "San Juan de Bucay del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay). Durante período 2010-2011*. (pp. 23-24). Tesis de maestría en Gerencia y Liderazgo Educativo. Universidad Nacional de Guayaquil. Recuperado de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Claros, R. y León, O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. (pp. 14-16, 25-44). Breña-Lima, Perú. Instituto Pacífico SAC.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. (pp. 37, 47, 73). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Derming, E. (2015). *Conoce el por qué las empresas japonesas son exitosas*. Recuperado de <http://www.qsoftmexico.com/blog/conoce-el-por-que-las-empresas-japonesas-son-exitosas/>
- Formación Ejecutiva (2016). *La importancia de la gestión de recursos humanos en las empresas*. Recuperado de <http://www.formacionejecutivadf.cl/la-importancia-de-la-gestion-de-recursos-humanos-en-las-empresas/dffe/2016-09-02/121352.html>
- Frías, I. (2016). *El control interno en las empresas*. Recuperado de

<https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>

García, A. y Taboada, E. (2012). *Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Memsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom*. (pp. 10-21).

Recuperado de http://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n_36/n36a2.pdf

Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. (pp. 10-11, 103). (Tesis de maestría. Universidad Nacional de la Pampa – Argentina). Recuperado de http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf

Gómez, I. (2010). *Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía*. (pp. 491-494). (Tesis doctoral Universidad de Málaga. España). Recuperado de [http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4578/TDR_GAMEZ_PELAEZ .pdf?sequence=6](http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4578/TDR_GAMEZ_PELAEZ.pdf?sequence=6)

Grifol, D. (2017). *Motivación y clima organizacional*. Recuperado de <http://danielgrifol.es/motivacion-y-clima-organizacional/>

Hatta, Sh. (2007), *El fortalecimiento de los controles internos corporativos y la respuesta corporativa impulsada por las tecnologías de la información Japón*. Recuperado de <http://www.jetro.go.jp/spain/invertir/noticias/boletin/2007v1.pdf>

Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, L. (2014), *Metodología de la investigación. ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo?* (p. 92), *Investigación cuantitativa* (p. 5), *Formulación de hipótesis* (p. 104), *Diseños no experimentales* (p. 152). *Los estudios de caso* (pp. 164-165), *Análisis no paramétricas* (pp. 318-319). México: McGraw-

Hill/Interamericana Editores.

Koepsell, D. y Ruiz, M. (2015). *Ética de la investigación*. (pp. 15, 94, 98, 101-102). Iztapalaca-México. Edamsa Impresiones S.A. de CV.

Lezcano, M. (2005), *Marco teórico de (Administración)*. Recuperado de <https://docs.google.com/document/d/1WMzoED9lhh104vmPxZBip39r8H2f2guS5c6XFpqr/edit?pli=1>

Los Recursos Humanos (2015). *4 objetivos importantes de la gestión de recursos humanos*. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/4-objetivos-importantes-de-la-gestion-de-recursos-humanos/>

Medina, R. (2009). *Evaluación del sistema de control interno para el desarrollo efectivo de la auditoría, Lima-Perú: Universidad Mayor de San Marcos*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/sistema-control-interno-instrumento-gestion-efectiva-autoridad-portuaria-nacional-peru.htm>

Paredes, A. (2018). *Importancia y objetivos de la administración de recursos humanos en la gestión pública*. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/rh-tendencias/importancia-y-objetivos-de-la-administracion-de-recursos-humanos-en-la-gestion-publica/>

Prudencio, L. (2013). *El control interno y la gestión financiera en las empresas radiales de la ciudad de Huaras en el año 2012*. (p. 6). (Tesis de pre grado en contabilidad. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de la biblioteca virtual de Uladech.

Ramón, J. (s.f.). *El control interno en las empresas privadas*. Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/>

quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf

Recursos Humanos (2010). *Factores esenciales para crear un buen clima laboral*. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/262549>

Recursos Humanos (2010). *Niveles de gestión de los recursos humanos*. Recuperado de <http://blogderecursoshumanos.es/niveles-de-gestion-de-los-recursos-humanos/>

Ríos, M. (2014). *Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera-ciudad de Huamachuco: 2014*. (pp. 20-21, 38-39, 41-43, 75-76). (Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2028>

Rivera, D. (2015), *Importancia del control interno en los negocios*. Recuperado de: <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>

Sánchez, S. (2013). *Funciones de la gestión de recursos humanos*. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/scm/2013/03/17/funciones-de-la-gestion-de-recursos-humanos/>

Share, M. (s.f.). *Fases, bases teóricas y legales relacionadas con el control interno del capital de trabajo*. Recuperado de <http://www.share-pdf.com/3f9ad8240fc64566a0f6cc82e38251c5/FASE%20III.htm>

Solórzano, G. (2004). *Diseño e implantación de un sistema de control interno y de gestión para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa de servicios. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas*. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1931/1/3816.pdf>

Tresierra, A. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (pp. 81, 107).

Trujillo, Perú: Editorial Biociencia. Cuestionario.

Urdaneta, M. (2003). *Control interno del inventario de mercaderías C.A – ENELVEL Distribuidora (ENELDIS)*. (Tesis de maestría en Auditoría). Universidad de Zulia-Venezuela. Recuperado de http://bibadm.ucla.edu.ve /edocs_baducla/tesis/P286.pdf

Vega, E. (2008). *El sistema de control interno en la empresa moderna*, Perú: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos85/control-interno-instrumento-facilitador-gestion-efectiva/control-interno-instrumento-facilitador-gestion-efectiva.shtml>

Vino, E. (2015). *Componentes del control interno y tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro constructoras “Corporación Ucayali” S.R.L., 2014*. (p. 6). (Tesis de pre grado en contabilidad. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de la biblioteca virtual de Uladech.

Wikipedia (2018). *Control interno*. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno

Wikipedia (2017). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*. Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/COSO\(administraci%C3%B3n\)](https://es.wikipedia.org/wiki/COSO(administraci%C3%B3n))

ANEXOS

ANEXO 1



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CS. ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los gerentes y colaboradores de la empresa Cervecería San Juan S.A., en el ámbito de estudio

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa Cervecería San Juan, para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Factores del control interno, la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018”. La información que usted nos proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha:/...../2019
Razón Social:.....RUC N°.....:

I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1 **Edad del trabajador:**

1.2 **Sexo:** Masculino..... Femenino.....

1.3 **Grado de instrucción:** Ninguno.....Primaria Completa.....
Primaria Incompleta..... Secundaria: Completa.....
Incompleta..... Superior no universitaria:
Completa.....Incompleta.....Universitaria.....

1.4 **Estado Civil:**

Soltero.....Casado.....Conviviente.....Divorciado.....Otros.....

1.5 **Profesión:**.....**Ocupación**.....

II. CONTROL INTERNO

Preguntas	Evaluación del componente AMBIENTE DE CONTROL			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
1. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?				
2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?				
3. Promueve la observación del Código de Ética?				
4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?				
5. ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?				
6. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?				

Preguntas	Evaluación del componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
1. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsables de las áreas?				
2. ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?				
3. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?				

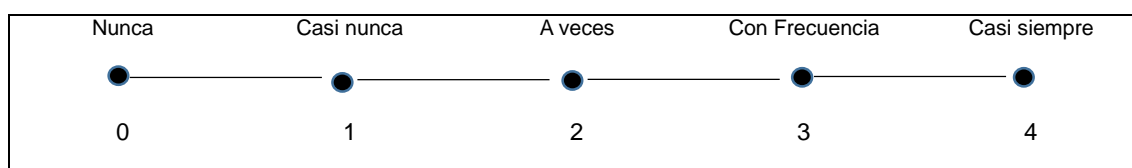
Preguntas	Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
1. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?				
2. ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?				
3. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?				
4. ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?				
5. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?				

Preguntas	Evaluación del componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
1. ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?				
2. ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?				
3. ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?				
4. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?				
5. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?.				
6. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?				

Preguntas	Evaluación del componente MONITOREO Y SUPERVISIÓN			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
1. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?				
2. ¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?				
3. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?				

III. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Utilice la siguiente escala de Likert.



Nº	PREGUNTA	0	1	2	3	4
1	¿La Empresa cuenta con descripción del puesto de trabajo?					
2	¿La Empresa tiene definido el perfil de sus trabajadores?					
3	¿Qué medios utiliza para atraer al personal de la Empresa? a) Volantes b) Afiches c) Recomendaciones d) Periódico e) Radio f) Televisión g) Otros (especificar).....					
4	¿La Empresa cuenta con un personal debidamente capacitado para el reclutamiento del personal?					
5	¿La Empresa cuenta con un personal debidamente capacitado para el selección del personal?					
6	¿En la Empresa aplican pruebas de selección para contratar personal?					
7	¿En la Empresa aplican entrevistas a los postulantes?					
8	¿En la Empresa que aspectos tienen en cuenta para la calificación de los currículum vitae? a) Educación b) Capacitaciones c) Experiencia d) Logros obtenidos e) Otros (especificar).....					
9	¿Cuáles son las escalas remunerativas que tienen en la Empresa?					

	a) 500 – 1,000 b) 1,000 – 1,500 c) 1,500 – 2,000 d) 2,000 – 2,500 e) 2,500 – 3,000 f) 3,000 – 4,400 g) 4,000 a más.....					
--	---	--	--	--	--	--

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 2
TABLA DE FIABILIDAD
Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Edad del trabajador	2,17	,773	132
Sexo del trabajador	1,14	,344	132
Grado de instrucción	7,45	,991	132
Estado civil	1,88	,710	132
Profesión del trabajador	6,64	4,577	132
Difunde la visión y misión de la empresa	1,41	,687	132
El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyecto a cargo de la administración	1,64	,678	132
Promueve la observación del código de ética	1,61	,706	132
Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral	1,73	,711	132
El manual de organización de la empresa esta actualizado y corresponde con la	1,80	,682	132
Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa	1,58	,699	132
Se promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas	1,61	,684	132
En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude	1,89	,794	132
Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias	1,59	,687	132
Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos	1,61	,685	132
Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal	1,67	,671	132
Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión	1,61	,684	132
Los recursos de la empresa están debidamente resguardados	1,64	,680	132
Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control	1,58	,688	132
Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información	1,61	,684	132
Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información	1,69	,667	132
Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones	1,61	,684	132
Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa	1,66	,675	132
Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa	1,36	,483	132
Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos	1,67	,673	132
Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa	1,61	,684	132
Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas	1,67	,673	132
Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos	1,69	,667	132
¿La Cervecería San Juan S.A. cuenta con descripción del puesto de trabajo?	3,31	1,106	132
¿La Cervecería San Juan S.A. tiene definido el perfil de sus trabajadores?	3,58	1,119	132
¿Qué medios utiliza para atraer al personal de la Cervecería San Juan S.A.?	4,02	1,568	132
¿La Cervecería San Juan S.A. cuenta con un personal debidamente capacitado para el reclutamiento del personal?	3,46	1,115	132
¿La Cervecería San Juan S.A. cuenta con un personal debidamente capacitado para la selección del personal?	3,55	1,121	132
¿En la Cervecería San Juan S.A. aplican pruebas de selección para contratar personal?	3,54	1,128	132
¿En la Cervecería San Juan S.A. aplican entrevistas a los postulantes?	3,51	1,115	132
¿En la Cervecería San Juan S.A. qué aspectos tienen en cuenta para la calificación de los currículum vitae?	2,17	,990	132
¿Cuáles son las escalas remunerativas que tienen en la Cervecería San Juan S.A.?	5,75	,928	132

Validez de los instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	132	100,00
	Excluido ^a	0	,00
	Total	132	100,00

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,791	,809	37

Mali: les compétences clés

Table with 23 columns (Age, Gender, Education, Literacy, Numeracy, Life skills, Entrepreneurship, Digital skills, etc.) and 65 rows of data representing different educational levels and groups.

ANEXO 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "Factores del control interno, la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	INDICADOR	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Control interno	Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están: Controlar la efectividad de las funciones administrativas. Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa. Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y líquidos acuosos difícilmente detectables por simple observación (Wikipedia, 2018).	Ambiente de control Evaluación de Los riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas internas - Posibilidad de fraude - Mitigar riesgos - Calidad de la información y comunicación del control interno - Combinación de evaluaciones concurrente. 	<p>Tipo: Cuantitativa-Descriptiva</p> <p>No experimental -</p> <p>Población: Estuvo conformado por 200 colaboradores de la empresa Cervecería San Juan, 2018.</p> <p>Muestra: Se tomó al azar 132 colaboradores de la empresa Cervecería San Juan, 2018.</p> <p>Técnicas: La encuesta Instrumento: Cuestionario de 37 Preguntas cerradas (23 preguntas tipo COSO).</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación Se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 24.</p>
¿Cuáles son los factores del control interno, la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018?	Describir los factores del control interno, la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.					
Problemas Específicas	Objetivos Específicos					
¿Cuáles son las características de los trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018?	Describir las características de los trabajadores de la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.	Gestión de los recursos humanos	La gestión de recursos humanos es la capacidad de explicar, manejar y conducir el factor humano dentro de la organización, comprendiendo la estrategia de recursos humanos integrada a la estrategia de la empresa, planificación, conducción, coordinación, diseño de puestos, liderazgo y motivación, remuneraciones, higiene y seguridad social pero fundamentalmente el desarrollo de valores y respeto mutuo, teniendo en cuenta que uno de los recursos más importantes son las personas que trabajan para una empresa. Los directivos dedican gran parte de sus esfuerzos a planificar, dirigir y controlar el trabajo de estos recursos humanos (Chiavenato, 2008, p. 37).	Puestos de Trabajo Reclutamiento Selección de Personal Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción del puesto de trabajo - Perfil de los trabajadores - Medios para atraer al personal - Personal preparado para reclutar personal - Personal capacitado para seleccionar personal. - Pruebas de selección de personal - Entrevista a los postulantes - Evaluación de curriculum - Niveles remunerativos 	
¿Cuáles son los factores del control interno en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018?	Describir los factores del control interno en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.					
¿Cuáles son los factores de la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018?	Describir los factores de la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018.					