



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES ZONA NORTE DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2021

PRESENTADA POR:

WILAR TURPO NINA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

PUNO, PERÚ

2023

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES ZONA NOROCCIDENTAL

AUTOR

WILAR TURPO NINA

RECuento de palabras

20664 Words

RECuento de caracteres

113711 Characters

RECuento de páginas

108 Pages

Tamaño del archivo

792.1KB

Fecha de entrega

Jan 12, 2024 8:20 PM GMT-5

Fecha del informe

Jan 12, 2024 8:22 PM GMT-5

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

VB CIEPG



Firmado digitalmente por LUQUE
COYLA Ruben Jared FAU
20145496170 hard
Motivo: Soy V° B°
Fecha: 17.01.2024 09:41:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RODRIGUEZ HUAMANI Rolando
Esteban FAU 20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.01.2024 20:29:36 -05:00

Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESUCELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
TESIS
SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES ZONA NORTE
DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2021



PRESENTADA POR:

WILAR TURPO NINA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION
CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
D.Sc HERMOGENES MENDOZA ANCCO

PRIMER MIEMBRO

.....
M.Sc. CESAR MILTON GOMEZ VELASQUEZ

SEGUNDO MIEMBRO

.....
M.Sc GUSTAVO RAMOS APAZA

ASESOR DE TESIS

.....
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

Puno 04 de mayo del 2023

ÁREA: Auditoría Pública Y Privada.

TEMA: "Sistema de control interno y gestión de recursos humanos en las municipalidades provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021."

LÍNEA: Auditoría, costos y finanzas.



DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis:

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo.

Agradezco profundamente a mi Madre, María N.M. CPP y a quienes, con amor, paciencia y dedicación, me han brindado la oportunidad de alcanzar otro sueño más hecho realidad hoy. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, la valentía y cómo afrontar las adversidades sin temor en la vida.

Agradezco profundamente a mis hermanas (FESSH) y hermanos (EBEH) por su amor incondicional y apoyo constante a lo largo de este proceso. Su presencia en cada momento ha sido invaluable. Gracias.

A toda mi familia porque con sus oraciones. La orientación y los comentarios de apoyo me transformaron en una persona más admirable y, hasta cierto punto, estarán ahí para ayudarme mientras persigo todas mis aspiraciones y ambiciones.



AGRADECIMIENTOS

Deseo agradecer a Dios, cuya bendición llena constantemente mi vida, y a toda mi familia por su apoyo y presencia constante.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de las Entidades Públicas, por depositar su confianza en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigación.

Asimismo, deseo expresar mi gratitud a la Universidad Nacional del Altiplano y a mi asesor, el Dr. Rolando Esteban Rodríguez Huamani. Su enseñanza de conocimientos valiosos me ha permitido crecer como profesional día a día. Agradezco su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad, lo cual ha posibilitado el desarrollo del estudio.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico	2
1.1.1 Control Interno	2
1.1.2 Sistema de Control Interno	5
1.1.3 Importancia del Control Interno	7
1.1.4 Objetivos del Control Interno	7
1.1.5 Componentes del Control Interno COSO	8
1.1.6 Recursos Humanos	10
1.1.7 Funciones relacionadas a los Recursos Humanos	12
1.2 Antecedentes	15
1.2.1 Antecedentes internacionales	15
1.2.2 Antecedentes nacionales	16
1.2.3 Antecedentes locales	21

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema	22
2.2 Enunciados del problema	22
2.2.1 Definición del problema	22
2.2.2 Sistematización de problema	23
	iii



2.3 Justificación	23
2.4 Objetivos	23
2.4.1 Objetivo general	23
2.4.2 Objetivos específicos	23
2.5 Hipótesis	24
2.5.1 Hipótesis general	24
2.5.2 Hipótesis específicas	24

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio	25
3.2 Población	25
3.3 Muestra	26
3.4 Método de investigación	27
3.4.1 Enfoque de Investigación	27
3.4.2 Alcance de Investigación	27
3.4.3 Nivel de Investigación	27
3.4.4 Diseño de la investigación:	27
3.4.5 Método	28
3.4.6 Revisión Documental	28
3.4.7 Técnicas e instrumentos de investigación	28
3.4.8 Procesamiento de datos de la investigación	28
3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	28
3.5.1 Uso de materiales, equipos, instrumentos, insumos, entre otros	30
3.5.3 Correlación de Rho de Spearman	30

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Determinación del Ambiente de control y como se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno	51
4.2 Contrastación de la hipótesis específica N° 01	60



4.3 Determinación de las Actividades de control y como se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno	61
4.4 Contrastación de la hipótesis específica N° 02	70
4.5 Determinación de los sistemas de información y comunicación y como se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno	71
4.6 Contrastación de la hipótesis específica N° 03	74
4.8 Contrastación de la hipótesis	75
4.9 Discusión	76
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. El reclutamiento de los empleados es por aptitudes intelectuales, experiencia y potencial laboral	31
2. El personal recibe entrenamiento en el puesto laboral	33
3. La selección de los empleados se lleva a cabo mediante a la necesidad de la institución	34
4. Los empleados presentan una elevada experiencia para los cargos asignados	35
5. En la entidad, el trabajador que tiene un cargo administrativo tiene las competencias adecuadas según los perfiles	36
6. Existe un plan estratégico vigente sobre integración de los empleados	37
7. En la entidad existen métodos para la socialización entre los nuevos y antiguos trabajadores	38
8. Existe un seguimiento en la socialización entre los empleados	39
9. La distribución de los empleados en las áreas de trabajo se realiza conforme al cuadro de asignación de personal (CAP)	40
10. En la entidad se da la supervisión frecuente de las labores llevadas a cabo por los trabajadores	41
11. En la entidad la Rotación de los empleados está establecido en Directivas o Normas	42
12. Se realizan frecuentemente evaluaciones del desempeño del empleado para conocer las fortalezas así como debilidades	43
13. Se realizan todos los procedimientos de evaluación de personal por concurso público	44
14. En la entidad existe un Plan Anual de Capacitación que están debidamente aprobado y vigente	45
15. La capacitación de los empleados se lleva a cabo de acuerdo con las necesidades del trabajador	46
16. La alta gerencia reconoce por escrito por el buen desempeño de los trabajadores que laboran en la entidad	47
17. La entidad está alineada a los objetivos personales de los trabajadores	48
18. Existe un grado de confianza así como apoyo entre los miembros de la organización	49
	vi



19. En la entidad el desarrollo organizacional es el adecuado	50
20. La entidad ha aprobado y/o difundido a través de reuniones el Código de Ética	51
21. Se han dado en manera documentada los principios de integridad así como valores Éticos	52
22. Se comunica los procedimientos disciplinarios que se hayan realizado sobre violaciones éticas en la unidad ejecutora	53
23. Últimamente, se han llevado a cabo eventos y/o capacitaciones de sensibilización en control interno a los empleados	54
24. Se tiene un Manual de Perfiles, aprobado así como actualizado, según el perfil de competencia	55
25. La entidad muestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes	56
26. Existe información confiable, oportuna y periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad	57
27. Se lleva a cabo un plan de trabajo para la implementación y funcionamiento del control interno	58
28. La alta dirección ayuda en la implementación y mantenimiento del Sistema de control interno	59
29. Prueba de correlación entre el Ambiente de control y la Gestión de Recursos Humanos	61
30. Se identifica en Manuales los procedimientos, tareas y actividades que realizan en las diferentes áreas	62
31. En la entidad las operaciones y actos administrativos son autorizados y realizados por funcionarios y personal autorizado	63
32. La alta dirección de la entidad brinda el apoyo logístico (Bienes y RRHH) para el adecuado desarrollo de las labores de control	64
33. En la entidad se ha establecido claramente la segregación de funciones	65
34. Las actividades expuestas a riesgo de error o fraude son designadas a funcionarios y/o personal específico.	66
35. En la entidad se da la Rotación de los empleados y funcionarios que realizan actividades expuestas a riesgos de error o fraude	67
36. En la entidad se efectúan verificaciones periódicas sobre la ejecución de las tareas	68
37. Se realiza la conciliación de los saldos de los registros contables	69
	vii



38. Prueba de correlación entre las Actividades de control y la Gestión de Recursos Humanos	70
39. Los sistemas informáticos que se usan en la entidad a fin de procesar la información financiera y operativa son eficientes	71
40. La entidad solicita periódicamente a los usuarios opinión sobre los sistemas de información para priorizar mejoras	72
41. La entidad mantiene su Portal de Transparencia con la información adecuada y actualizada	73
42. Prueba de correlación entre los Sistemas de información, comunicación y la Gestión de Recursos Humanos	74
43. Prueba de correlación entre el Sistema de Control Interno y la Gestión de Recursos Humanos	75

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. El reclutamiento de los empleados es por aptitudes intelectuales, experiencia y potencial laboral	32
2. El personal recibe entrenamiento en el puesto laboral	33
3. La selección de los empleados se lleva a cabo mediante a la necesidad de la institución	34
4. Los empleados presentan una elevada experiencia para los cargos asignados	35
5. En la entidad, el trabajador que tiene un cargo administrativo tiene las competencias adecuadas según los perfiles	36
6. Existe un plan estratégico vigente sobre integración de los empleados	37
7. En la entidad existen métodos para la socialización entre los nuevos y antiguos empleados	38
8. Existe un seguimiento en la socialización entre los empleados	39
9. La distribución de los empleados en las áreas de trabajo se realiza conforme al cuadro de asignación de personal (CAP)	40
10. En la entidad se da la supervisión frecuente de las labores llevadas a cabo por los trabajadores	41
11. En la entidad la Rotación de los empleados está establecido en Directivas o Normas	42
12. Se realizan frecuentemente evaluaciones del desempeño del empleado para conocer las fortalezas así como debilidades	43
13. Se realizan todos los procedimientos de evaluación de personal por concurso público	44
14. En la entidad existe un Plan Anual de Capacitación que están debidamente aprobado y vigente	45
15. La capacitación de los empleados se lleva a cabo de acuerdo con las necesidades del trabajador	46
16. La alta gerencia reconoce por escrito por el buen desempeño de los trabajadores que laboran en la entidad	47
17. La entidad está alineada a los objetivos personales de los trabajadores	48
18. Existe un grado de confianza así como apoyo entre los miembros de la organización	49
	ix



19. En la entidad el desarrollo organizacional es el adecuado	50
20. La entidad ha aprobado y/o difundido a través de reuniones el Código de Ética	51
21. Se han establecido en forma documentada los principios de integridad así como valores Éticos	52
22. Se comunica los procedimientos disciplinarios que se hayan realizado sobre violaciones éticas en la unidad ejecutora	54
23. Últimamente, se han llevado a cabo eventos y/o capacitaciones de sensibilización en control interno al personal	55
24. Se tiene un Manual de Perfiles, aprobado así como actualizado, según el perfil de competencias	56
25. La entidad muestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes	57
26. Existe información confiable, oportuna y periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad	58
27. Se lleva a cabo un plan de trabajo para la implementación y funcionamiento del control interno	59
28. La alta dirección ayuda en la implementación y mantenimiento del Sistema de control interno	60
29. Se identifica en Manuales los procedimientos, tareas y actividades que realizan en las diferentes áreas	62
30. En la entidad las operaciones y actos administrativos son autorizados y realizados por funcionarios y personal autorizado	63
31. La alta dirección de la entidad brinda el apoyo logístico (Bienes y RRHH) para el adecuado desarrollo de las labores de control	64
32. En la entidad se ha establecido claramente la segregación de funciones	65
33. Las actividades expuestas a riesgo de error o fraude son designadas a funcionarios y/o personal específico	66
34. En la entidad se da la Rotación de los empleados y funcionarios que realizan actividades expuestas a riesgos de error o fraude	67
35. En la entidad se efectúan verificaciones periódicas sobre la ejecución de las tareas	68
36. Se realiza la conciliación de los saldos de los registros contables	69



- 37.** Los sistemas informáticos que se usan en la entidad a fin de procesar la información financiera y operativa son eficientes 71
- 38.** La entidad solicita periódicamente a los usuarios opinión sobre los sistemas de información para priorizar mejoras 72
- 39.** La entidad mantiene su Portal de Transparencia con la información adecuada y actualizada 73



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Cuestionario de control interno	86
2. Cuestionario de gestión de recursos humanos	89
3. Operacionalización de variables	92

RESUMEN

El estudio se llevó a cabo a fin de determinar como el sistema de control interno de relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades zona norte de la Región Puno, periodo 2021. Este estudio utilizó un enfoque transversal, no experimental y es de naturaleza descriptiva y correlacional, los métodos usados en el desarrollo del estudio fueron el método deductivo y correlacional con la muestra de 269 trabajadores de las Municipalidades Provinciales zona norte de la Región Puno donde se aplicó un cuestionario ya validado en escala de Likert donde se evalúa el sistema de control interno y Gestión de Recursos Humanos. La problemática se centra que, en la actualidad, tras el brote del nuevo coronavirus, nuestra sociedad se enfrenta a nuevos retos, frente a la pandemia, tanto las organizaciones públicas como las privadas tienen que desarrollarse de forma imprevisible en tales circunstancias. En ese sentido, el gobierno tiene que formular métodos para responder y responder a la actual crisis global, con la pregunta específica ¿Cómo el sistema de control interno se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021?, por lo tanto, se deduce que existe una correlación entre el sistema de control interno y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales del área norte de la región Puno durante el período 2021. La prueba de Rho de Pearson arrojó un valor de 0,852, demostrando una correlación significativa y positiva con un nivel de 0,01. Se sugiere que, al mejorar el sistema de control interno, la Gestión de Recursos Humanos puede verse beneficiada. En este sentido, la implementación de mejoras en el Ambiente de control, Actividades de control y los Sistemas de información y comunicación resultará fundamental.

Palabras clave: Administración, control interno, gestión, recursos humanos, sistemas de información.

ABSTRACT

The study's overarching goal was to identify, for the fiscal year of 2021, the relationship between provincial municipalities' internal control systems and HRM in the Puno region's northern sector. The study follows a descriptive correlational approach, utilizing a non-experimental, cross-sectional design. The research methods applied were deductive and correlational in nature. The study involved a sample of 269 employees from the Provincial Municipalities located in the northern zone of the Puno region. The research employed a validated questionnaire based on a Likert scale to assess the internal control and human resources management system. The problem is that currently, after the outbreak of the new coronavirus, our society faces new challenges. In the face of the pandemic, both public and private organizations have to develop in an unpredictable way in such circumstances. Therefore, the government has to formulate methods to respond and respond to the current global crisis, with the specific question: How does the internal control system relate to Human Resources Management in the Provincial Municipalities in the northern part of the Puno region? period 2021?, Hence, it can be inferred that there is a strong and statistically significant relationship between the internal control system and Human Resources Management in the Provincial Municipalities in the northern portion of the Puno region during the year 2021. This conclusion is based on the Pearson Rho test, which yielded a positive and significant correlation coefficient of 0.852 at a significance level of 0.01, with a good internal control system, Human Resources Management will improve, therefore implementing improvements to the Control Environment, Control Activities and Information Systems, communication will be of importance.

Keywords: Administration, internal control, management, human resources, information systems.

INTRODUCCIÓN

Una institución requiere dos tipos de control: administrativo y externo. El control externo es el método adoptado por el cual opera la institución. Este método incluye procedimientos y métodos que la junta directiva y otros empleados implementan para lograr las metas de la institución. El control interno es un proceso que incluye procedimientos y métodos para asegurar la eficacia y eficiencia de las operaciones. Esto se logra con la ayuda de los empleados, quienes deben seguir reglas específicas para mantener la máxima eficiencia.

La Gestión de Recursos Humanos abarca diferentes áreas interconectadas de procesos administrativos. Estos incluyen reclutamiento, organización, retención y desarrollo. El propósito de la Gestión de Recursos Humanos es beneficiar a los colaboradores y a toda la organización misma. Cualquier campo relacionado con la Gestión de Recursos Humanos se considera parte del proceso de entrevista; esto incluye los servicios sociales y el bienestar de los empleados.

La investigación para esto se ha organizado en cuatro capítulos: el primer capítulo proporciona una visión general de la teoría y su contexto. En el segundo capítulo, examinamos a fondo el planteamiento del problema, su fundamento, los objetivos generales y particulares, las hipótesis generales y específicas, y más. En el tercer capítulo, aprendemos sobre el entorno, la demografía y la muestra del estudio, así como la metodología de investigación y sus detalles, con énfasis en cómo nos propusimos lograr nuestros objetivos. El capítulo 4 concluye el estudio con los hallazgos, discute los instrumentos utilizados para cada objetivo y presenta las conclusiones así como sugerencias del estudio.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Control Interno

Meigs & Larsen (1994) el propósito del control interno es: Con el fin de facilitar las operaciones, el control se utiliza para promover la eficacia y eficiencia de la organización. Esto puede interpretarse como el logro de los objetivos de la empresa, lo que puede ser causado por errores en cualquiera de las actividades del día a día de la empresa y por omisiones, y comprometida por el logro de las metas establecidas por la administración.

La definición formal de control interno, publicada originalmente en 1949 y repetida en ediciones posteriores, es sucinta y sirve como punto de partida para explicar el papel del mecanismo y su aplicación en la teoría y la práctica de auditoría: De todos los acuerdos coordinados métodos y medidas internamente para proteger sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, mejorar la eficiencia operativa y cumplir con las políticas de gestión establecidas, el "sistema" de control interno va más allá de los directamente relacionados con la función de los departamentos de contabilidad y finanzas (Cordovés, 2001).

El control interno es una herramienta para la realización de las operaciones y objetivos de la empresa (Bacon, 1996), ayuda a medir la seguridad razonable de los procesos administrativos, contables y financieros y sus sistemas informáticos, detecta irregularidades y errores en el desempeño de las funciones de todos los empleados y la gestión empresarial proporciona una solución factible.

Si bien el Estado es una sola entidad, se compone de múltiples organismos que individualmente gozan de relativa autonomía, sin embargo, el control interno no es sólo el mecanismo necesario para verificar el cumplimiento de los objetivos y planes de cada unidad estatal: el control interno debe existir tal cohesión para poder determinar que la eficiencia global de la administración estatal responde a las expectativas de la sociedad en su conjunto; en este caso, lograr un equilibrio entre autonomía y coherencia para facilitar el funcionamiento armónico de un sistema tan complejo como el estatal, es un tema prioritario. Cada organismo estatal debe entonces conocer y comprender cuánto contribuye al bien público, ya que este es un proceso complejo, pues implica sensibilizar sobre la importancia de su rol en la gestión estatal y en las autoridades la imperiosidad de que aprendan a confiar en sus subordinados para que actúen en equipo, con vista a la ejecución de una tarea colectiva (Toledo, 2004).

Un excelente sistema de control interno no compromete la relación de la empresa con los clientes y mantiene la relación entre gerentes y subordinados en un alto nivel de dignidad personal. Sus capacidades se aplican a todas las áreas de la operación empresarial, y su efectividad depende de que la gerencia obtenga la información necesaria para seleccionar la alternativa que mejor se adapte a los intereses de la entidad (Gonzales, 2013). En ese sentido, es necesario considerar qué modo de control interno se debe adoptar de acuerdo con las necesidades de los negocios y actividades, de acuerdo con el país y sus políticas y leyes. En este sentido, se hará referencia a las más relevantes que existen a nivel internacional.

A medida que han evolucionado las estructuras organizacionales, también lo ha hecho el significado del control interno. Si con base en la forma en que avanza la auditoría, se pueden demostrar tres generaciones de controles internos (Blanco, 2005):

- Primera: Se basa en la acción empírica de un procedimiento de prueba y error. Si bien esta generación está desactualizada, aún insiste en la aplicación universal, lo cual se debe a la falta de profesionalismo del jefe del sistema de control interno. Este tiempo está íntimamente relacionado con el control contable y administrativo.
- Segunda: El prejuicio legal es una característica definitoria del mismo. En particular, las organizaciones del sector público han instituido estructuras y procedimientos de control interno; sin embargo, esto ha llevado a una visión

sesgada de los procesos, que en realidad están bastante cerca de la línea de cumplimiento, pero lejos de la calidad. La atención se centra en la evaluación de los controles internos como medio para determinar el alcance de las pruebas de auditoría. En ese sentido, es un modelo de cómo se administrará la corporación y qué políticas y procedimientos se implementarán para mantener seguros los activos, proporcionar registros financieros precisos y llevar a cabo actividades de acuerdo con las regulaciones.

- Tercera: El foco actual está en la calidad resultante del posicionamiento en los más altos niveles estratégicos y de gestión como requisito para asegurar la eficiencia de los controles internos (Rivas, 2011).

Moreno (2004) señaló que el control interno: la confiabilidad del sistema contable es la base de su solidez para determinar si las transacciones reflejadas en los estados financieros son razonablemente seguras. Cualquier sistema de contabilidad que tenga fallas graves o que no sea confiable en su sistema de control interno se verá afectado.

Rivas (2011) define el control interno desde la perspectiva del modelo COSO de la siguiente manera: Es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y el resto de la empresa para brindar una seguridad adecuada. Se deben considerar las siguientes áreas para alcanzar los objetivos: la confiabilidad de los datos financieros, la eficacia y eficiencia de las actividades y la conformidad con las normas y reglamentos pertinentes.

Rivas (2011) define el control interno desde la perspectiva de este modelo de la siguiente manera: El control incluye aquellos elementos de una organización (recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y objetivos) que en conjunto apoyan a los empleados en el logro de los objetivos de la empresa. Dependiendo de la naturaleza del objetivo, puede tener que ver con la eficacia y eficiencia operativas, la credibilidad de los informes internos o externos o el cumplimiento de las normas y reglamentos.

Estupiñán (2016) desarrolló el concepto de control interno, afirmando que es un proceso que abarca una serie de métodos y procedimientos que deben ser implementados y aplicados por la junta directiva de una agencia y el resto del personal de la agencia para proporcionar eficacia y eficiencia en las operaciones, igualmente alegando que el único SCI es el poder ejecutivo, adoptado por la entidad,

correspondiente a los procedimientos y métodos de funcionamiento que implementa, para el cumplimiento de los fines de la entidad. Además, en este trabajo pudo encontrar una serie de niveles y dividirlos en los siguientes postulados:

- Ambiente de control: El autor considera que es la base del componente ya que proporciona la disciplina y la estructura para inspirar la influencia del servidor en el seguimiento mediante el control de su función, lo que a su vez influye en la responsabilidad y práctica de los recursos humanos con base en la integridad y la métrica. Valores éticos, competencias, filosofías de gestión y estilo empresarial.
- Actividades de control: Todo ello se expresa en procedimientos y políticas para el cumplimiento de las actividades asignadas bajo la dirección de la alta dirección y de todos los miembros de la entidad. La validación, la separación de responsabilidades y las métricas de aprobación y permiso forman la base de estas operaciones.
- Sistemas de información y comunicación: Su objetivo es regular las aplicaciones, que están por todas partes debido al uso y aplicación de los recursos de la entidad; esto incluye asegurarse de que la administración de la base de datos, el soporte técnico y los sistemas integrados funcionen bien.

1.1.2 Sistema de Control Interno

Un sistema que contiene un conjunto integrado de procesos ejecutados dentro de una entidad pública por ejecutivos, funcionarios, empleados y/o empleados de la entidad pública para compensar y minimizar el riesgo y garantizar que las actividades y operaciones se realicen de una manera que contribuya al logro de la misión de una organización. y objetivos y metas institucionales.

Un sistema de control interno bien desarrollado es una parte esencial de una entidad bien organizada, ya que mantiene seguros los activos y hace que los registros contables y los resultados sean confiables, Es esencial para el buen funcionamiento de cualquier negocio, sin importar cuán grande o pequeño sea. El sistema de control interno debe aplicarse consistentemente en todos los ámbitos de Cuba ya que casi todas las entidades y sus recursos son propiedad social manejada por autoridades estatales. Por otro lado, quien pretenda lograr resultados eficientes, eficaces y económicos en la gestión de su organización no puede ignorar la planificación y

aplicación de un sistema de control interno que cuente con los requisitos necesarios para lograr los objetivos anteriores (Cordovés, 2001).

Según Leiva (2014) de acuerdo con el enfoque COSO, control interno es el proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y otros de una empresa para proporcionar la seguridad adecuada para el logro de los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. El control interno, como se describe en esta definición, es un componente esencial que tiene como objetivo lograr uno o más de los siguientes: operaciones, información y cumplimiento. No se trata sólo de procedimientos, protocolos, formularios y manuales; más bien, es una serie de acciones y actividades interconectadas llevadas a cabo por humanos. Medidas implementadas en todo El grado en que se hacen cumplir los controles internos de una organización puede proporcionar a la junta directiva y a la alta dirección cierta certeza, pero no toda. Adaptable a una estructura de empresa flexible y aplicable a toda la empresa o, en particular, a una filial, una división, una unidad operativa o un proceso empresarial.

Los sistemas de control interno brindan garantías razonables, pero no absolutas para el logro de los objetivos empresariales, sin embargo, mencionó que son factores humanos y sus decisiones son clave para el mejor funcionamiento del SCI ya que son las personas responsables de su implementación, gestión y efectividad. conducir a una administración más eficiente. , eficiente y transparente, consistente con las metas y objetivos institucionales que se reflejarán en la información financiera de la empresa (Fonseca, 2011).

COSO (2013), también designa al IC como un sistema diseñado para proporcionar seguridad razonable y eficacia y eficiencia para las actividades, con transparencia de la información financiera, permitiendo el cumplimiento y/o logro de los objetivos de una organización. Para ello, especifique:

- Entorno de control: Para dotar de estructura y disciplina a una organización con base en los parámetros comportamentales involucrados en el comportamiento de los empleados, es necesario contar con un conjunto de reglas y procedimientos que constituyan las bases para el fortalecimiento e implementación de la CI en dicha institución.

- Actividades de control: Reducir el riesgo a niveles aceptables en base a las actividades, políticas y procedimientos usados para asegurar que el SCI se siga y/o implemente correctamente.
- Información y Comunicación: Inferir a través de un flujo de información adecuado y oportuno en todos los niveles de la organización, comunica a todos los empleados la importancia de sus acciones con miras a adquirir un compromiso firme con la entidad.

1.1.3 Importancia del Control Interno

Al delinear y evaluar los procesos administrativos, contables y financieros que ayudan a la organización a alcanzar sus objetivos, el control interno ayuda a garantizar la seguridad del sistema contable. Si desea que sus auditores puedan dar fe honestamente de la eficacia de sus sistemas, debe poder detectar errores y anomalías, poner en marcha planes para solucionarlos, evaluar su gobierno en todos los niveles, sus prácticas de recursos humanos, sus procedimientos contables, y sistemas para salvaguardar sus activos.

1.1.4 Objetivos del Control Interno

Los enfoques actuales designan al control interno como un proceso integrado realizado por propietarios, funcionarios y personal de servicio de las entidades públicas para brindar la seguridad adecuada para lograr los objetivos de gestión: (Normas de Control Interno, 2006).

- Mejorar la efectividad, eficacia y manejo económico de las actividades de la institución.
- Salvaguardar los activos y recursos de la entidad.
- Implementar la normativa las operaciones y funcionamiento de la institución.
- Asegurar la veracidad y prontitud de los datos.
- Estimular y fortalecer los valores institucionales.
- Fomentar la transparencia en la rendición de cuentas.

Los planes, técnicas, principios, regulaciones, procesos y mediciones de una unidad para lograr sus objetivos y lograr el cumplimiento de sus recursos son todos parte del plan organizacional, razón por la cual el control interno es tan importante.

1.1.5 Componentes del Control Interno COSO

Consta de 5 componentes que se interconectan y configuran el funcionamiento de una empresa: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y seguimiento y supervisión (Zagal, 2014).

- **Ambiente de Control**

El entorno de control es fundamental ya que constituye el cimiento sobre el cual se sustentan las demás áreas del control interno, siendo equiparable al "alma" de la empresa. Parte de esto es la integridad, los principios éticos, los incentivos y otras variables similares, los códigos éticos proporcionados y comunicados, las obligaciones de competencia, la junta directiva o los comités de auditoría, la filosofía de gestión y los métodos de trabajo, la estructura organizativa y la distribución del poder y las responsabilidades. personal. Política y práctica (Zagal, 2014).

Los elementos principales en los que se basan los otros cuatro componentes y son esenciales para lograr el objetivo de control en sí. El entorno de control es la base sobre la que otros componentes de control proporcionan disciplina y estructura al control, e influye en la forma en que se estructuran las actividades comerciales, la distribución del poder y la responsabilidad, la organización y el desarrollo de las personas, el compartir e intercambiar valores y creencias y empleados tomando conciencia de la importancia de controlar (Estupiñan, 2015).

- **Evaluación del Riesgo**

Riesgos inherentes a toda empresa, independientemente de su tamaño, escala o actividad económica, la dirección debe identificar y determinar los riesgos aceptables para su empresa. Es importante identificar las debilidades y centrarse en los riesgos organizacionales y a nivel de actividad. El riesgo está asociado con el establecimiento de objetivos, por lo que una vez que se han identificado los factores críticos de éxito, se pueden identificar (Zagal, 2014).

La evaluación de riesgos describe el proceso mediante el cual los ejecutivos identifican, analizan y gestionan los riesgos comerciales que la empresa puede

enfrentar y sus resultados. Hay peligros en todos los niveles que cada empresa debe afrontar, sin importar cuán grandes, complejas o especializadas sean. Las posibilidades de supervivencia de una empresa se ven afectadas por el riesgo. Por tanto, la evaluación de riesgos se basa en un juicio objetivo. Para que la dirección detecte riesgos y tome las medidas necesarias, primero se deben especificar los objetivos (Rivas, 2011).

- **Actividades de Control**

Son las actividades de control que rutinariamente realizan los gerentes y administradores para llevar a cabo las actividades de gestión. Incluye tres tipos de controles: detección, prevención y corrección. Los detectives se utilizan para identificar eventos adversos, para prevenir resultados adversos y corregir para corregir los efectos de los eventos adversos (Estupiñán, 2012).

Corresponden a políticas y procedimientos que determinan las acciones que realizará una empresa para identificar riesgos y monitorear los resultados alcanzados (González, 2019).

- **Información y Comunicación**

Aprenda a pensar en los datos en términos de entradas, salidas y canales de comunicación. Como resultado, el Instituto puede manejar información operativa, financiera y de otro tipo a través de sus numerosos sistemas de información. Hay dos tipos de comunicación: interna y externa (Zagal, 2014).

Para que todos los funcionarios puedan hacer su trabajo, la información importante debe identificarse, recopilarse y comunicarse rápidamente desde todas las partes de la empresa. La comunicación debe ser efectiva en un sentido amplio, fluyendo en todas las direcciones de arriba hacia abajo y viceversa, a través de todas las áreas de la unidad, y la gerencia debe comunicar claramente las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno (González, 2019).

- **Monitoreo y Supervisión**

Es el componente relacionado con el seguimiento continuo de los controles internos para determinar cómo se llevan las operaciones y asegurar que los procesos, procedimientos o actividades se lleven a cabo según lo planificado (Estupiñán, 2012).

Se refiere al proceso de verificar el flujo de la efectividad del sistema de control interno en el tiempo a través de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas durante el curso de las actividades de la empresa (González, 2019).

1.1.6 Recursos Humanos

Los recursos humanos son un elemento esencial de la ventaja competitiva, por lo que forman una parte importante de cualquier tipo de organización. Este elemento común es un gran diferenciador para la competitividad, ya que se tiene que mostrar, medir y comparar (González, 2005) y en una organización se puede medir por el servicio o producto que se ofrece a los clientes, porque ser competitivo es más que productividad y rentabilidad, porque la competitividad es el premio que el mercado da a las decisiones y acciones en una organización, lo cual se ve reflejado en la consecución de las metas establecidas.

Salas (2010) es Recurso Humano, el mayor potencial humano o activo humano con que cuenta una empresa que contribuye directamente a los procesos en una organización, sea esta: comercial, extractiva, de servicios y otras, se refiere a grupos de trabajadores, empleados o personas relacionadas. iniciar un negocio o empresa. La función dentro de una organización que es responsable de supervisar y dirigir las actividades de sus recursos humanos se conoce como gestión de recursos humanos o HRM.

Liquidano (2012) quien afirma que la GRH está relacionada con una función o rol específico en el ámbito del personal. Los factores que influyen directamente se deben a los avances tecnológicos y los cambios en los cuerpos legislativos. Tomar nota de GRH nos permite administrar y mejorar nuestra práctica al mejorar el desempeño de nuestros empleados en la entidad.

Para Alles (2015) donde postula el concepto de Gestión de Recursos Humanos señalando que esta puede ser mediante indicadores las cuales se pueden evaluar el desempeño del personal con relación al puesto de trabajo, asimismo estos índices pueden medir el resultado general de la GRH mediante:

- **Análisis y descripción de puestos:** la técnica que se usa en los procesos relacionados con la gestión de recursos humanos, actividades que incluyen contratación, capacitación, compensación y evaluación del desempeño.
- **Reclutamiento, selección e integración:** enfatizar que los miembros de una organización y la propia organización se beneficiarán de prácticas de contratación bien ejecutadas. Por el contrario, las entrevistas son conocidas como un potente instrumento de selección.
- **Formación:** enfatiza la importancia de alinear la visión estratégica de la entidad con los objetivos de sus socios. En consecuencia, la empresa debe abogar por la mejora continua de las materias formativas, proporcionando a los empleados la información necesaria para satisfacer las demandas del mercado.

En cuanto a los fundamentos teóricos de las variables de referencia de la Gestión de Recursos Humanos, se ha incorporado (Chiavenato, 2017) donde afirma que la Gestión de Recursos Humanos es un sistema en el que los procesos administrativos conducen a subsistemas interdependientes como el reclutamiento, la organización, la retención y el desarrollo. Cada solicitud se realiza para ayudar a la entidad y a sus colegas. Tenga en cuenta que las áreas de conocimiento están directamente relacionadas con áreas como la gestión de recursos humanos, el proceso de entrevista, los servicios sociales, los beneficios para los empleados, el diseño de puestos, así como la cultura organizacional, la interpretación e investigación de la legislación laboral, todo ello orientado a la eficiencia y la eficacia. colaborador. Por lo cual, el estudio de la gestión en recursos humanos se basa en el proceso de considerar los siguientes aspectos:

- **Provisión:** Desarrollar operaciones como el reclutamiento y selección de personas es parte del proceso asociado a la dotación de personal en una organización. Es a través de este proceso que las entidades cuentan con el talento que necesitan para gestionar y crecer adecuadamente. Es decir, a través de estos programas, las personas se integran a la organización.
- **Organización:** El sistema administrativo, de actividad y de coordinación de la interacción humana, que consiste en el diseño del trabajo y la evaluación del desempeño del trabajo. Inducir a los individuos reclutados en el marco del sistema.

- Desarrollo: La formación, el crecimiento individual y organizacional y la mejora del capital humano son los cimientos de este proceso.

1.1.7 Funciones relacionadas a los Recursos Humanos

A. Incorporación de personal

Palma (2005) La función de las nuevas incorporaciones es determinar el perfil de las personas que necesitamos para cubrir los puestos que ofrecemos, reclutar o reunir a los candidatos que se ajusten a este perfil, evaluarlos a través de pruebas y entrevistas para la selección y contratación. La persona más idónea (o más idónea), e inducirle y formarle para que se adapte lo antes posible al nuevo puesto y empresa.

La administración de salarios, prestaciones y beneficios incluye la administración de todos los asuntos relacionados con las percepciones, prestaciones y beneficios de los empleados.

Por ejemplo, incluye buscar y administrar tu compensación (sueldos y salarios), tus horas trabajadas, tus vacaciones, tus retenciones de impuestos (por impuestos, pensiones y seguros), descuentos y más. Educación y Capacitación Incluye la educación y capacitación continua de nuestros empleados:

- Educación: incluida la transmisión de valores y actitudes.
- Formación: incluye la transmisión de conocimientos, para lo cual podemos contratar profesores externos, enviar a nuestros empleados a organismos profesionales y proporcionarles literatura o textos sobre temas específicos, etc.
- Formación: incluye impartir conocimientos prácticos para que los trabajadores adquieran habilidades y experiencia. Ocurre cuando los trabajadores realizan sus funciones, por ejemplo, cuando venden u operan máquinas complejas.

B. Comunicación

La función de comunicación es garantizar una comunicación clara, adecuada y eficaz dentro de una empresa o dentro de una empresa.

Mantenga sus palabras básicas y directas para que la otra persona pueda comprenderlo. Sin detalles superfluos ni florituras, debe ser lo más preciso posible.

Para que un mensaje sea integral y coherente, debe cumplir con los tres modos de comunicación: escrito, hablado y no verbal. Por ejemplo, no podemos contradecirnos verbalmente, pero nuestras acciones pueden transmitir el mensaje opuesto.

Comunicación interna y externa

Cuando se hace bien, la comunicación interna puede ayudar a una organización a lograr sus objetivos al fomentar una relación cooperativa y fructífera con el entorno social, cultural y político que la rodea. El objetivo final de la empresa es convertir estas conexiones en una ventaja en el mercado (Bustamante, 2013).

El uso efectivo de la comunicación interna ayuda a difundir la identidad dentro de la organización. Los gerentes organizacionales a menudo buscan comunicarse externamente para resolver problemas cuyas raíces están claramente ubicadas dentro de la organización, tienen ciertas características culturales internas y no se van sin enfrentarlas, sin importar qué tan exitosa sea la comunicación. Externo (FitzPatrick & Valskov, 2014).

La primera y más importante cuestión estratégica de toda empresa es su comunicación externa, que sirve para vincular a la empresa con su entorno, sus clientes y la sociedad. Sin embargo, se ha olvidado la comunicación interna que refleja las relaciones interpersonales y los cruces entre las distintas áreas de trabajo y departamentos de una organización (Almenara *et al.*, 2014). Sin una comunicación interna capaz de poner en conexión por arriba, con los niveles jerárquicos superiores, y también por abajo, con los diversos departamentos de la empresa, y dentro de cada departamento, al distribuir la información y el conocimiento disponibles a todos sus integrantes, cualquier modelo propuesto está condenado al fracaso; al ignorar que todos los proyectos organizacionales necesitan una herramienta básica e imprescindible: la comunicación interna (Gan & Triginé, 2012).

Además de influir en la línea operativa, la comunicación interna puede tener un efecto en la salud general de una empresa. La comunicación interna efectiva conduce a relaciones internas continuas que crean un sentido de solidaridad entre los empleados durante los momentos difíciles que enfrenta la empresa. La comunicación interna efectiva permite a los empleados visualizar sus contribuciones a la organización, aumentando así el compromiso personal (Ioannidis *et al.*, 2019).

C. Liderazgo

Se refiere a la influencia que una persona ejerce sobre su grupo de referencia. A través de esta influencia, los líderes permiten que otros realicen tareas desarrolladas para servir a la eficacia colectiva (Fleishman *et al.*, 1991). El éxito organizacional es la medida principal de la eficacia del liderazgo.

Los líderes enmarcan la naturaleza de los problemas organizacionales, desarrollan y evalúan soluciones potenciales y planifican e implementan decisiones destinadas a abordar los problemas antes mencionados (Zaccaro, 1995). Los fundamentos así como valores cognitivos de un líder restringen el dominio de la percepción selectiva, la interpretación de problemas, la definición y evaluación de posibles soluciones, y la selección e implementación de estrategias. Así, el estilo de liderazgo es una variable que tiene un impacto directo en los procesos de toma de decisiones y resultados organizacionales (Waldman *et al.*, 2001).

Infante & Gonzales (2012) El papel del liderazgo implica influir o dirigir a los empleados para que realicen el trabajo o las tareas de manera efectiva y alcancen las metas de una manera entusiasta y dispuesta.

Como resultado de nuestro fuerte liderazgo, nuestro personal sigue ciegamente nuestro ejemplo y nunca cuestiona nuestros juicios.

- **Inducción.** Alguien tiene que estar ahí los primeros días para hacer que los nuevos empleados se sientan bienvenidos y brindarles las herramientas que necesitan para hacer su trabajo. La orientación de nuevos reclutas es un desafío ya que requiere transmitir la cultura de la empresa, presentar a los miembros del equipo, superar las expectativas y responder preguntas.

- **Capacitación.** Las personas que trabajan para una empresa podrían beneficiarse de una educación complementaria para poder hacer un mejor trabajo. Para mantenerlos inspirados e informados a lo largo del tiempo, es importante brindarles espacio. Las cámaras de comercio, los sindicatos, los centros o los profesores privados suelen ofrecer cursos relacionados con la economía en una variedad de temas, como idiomas, herramientas informáticas, habilidades de venta o redes sociales. También se pueden organizar sesiones de formación a medida, teniendo en cuenta las necesidades específicas de la empresa.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes internacionales

Paiva (2011) concluyó en su trabajo que existe poca separación de funciones relacionadas con el ambiente de control, lo que puede conducir a errores involuntarios, omisiones y desaprobación y exposición a comportamientos ilegales porque la misma persona paga las cuentas. Recepción de clientes que son responsables de los depósitos, sin conteos de efectivo inesperados. Con una misión y visión por escrito, una empresa puede lograr sus metas y objetivos, pero el hecho de que los empleados no lo sepan puede decir que los empleados no están encaminados con sus metas porque no entienden la estructura organizativa de la empresa, la empresa reduce la capacidad de construir un sistema operativo para administrar, controlar y tomar decisiones de manera profesional. Asignaciones y responsabilidades todos conocen las funciones que se les asignan y las decisiones más importantes se toman y documentan en conjunto, pero no hay un manual de funciones escrito. Esto es fundamental para que quienes laboran en la organización logren un mayor compromiso. El exceso de confianza puede reducir las posibilidades de fraude que podría dañar las finanzas de la empresa y carecen de un procedimiento y control total sobre la evaluación de riesgos.

En su trabajo Campos (2014) analiza los sistemas de control interno, tarea de especial relevancia para todas las organizaciones, no solo para fortalecer la seguridad jurídica y técnica de la gestión, sino también para identificar posibles puntos de mejora. Los numerosos componentes del control interno, incluidas las normas de control interno del sector público, están respaldados por un marco legal y tecnológico integral y bien definido, los lineamientos emitidos representan teóricos y Referencias técnicas más

allá de las obligaciones legales que faciliten y permitan el establecimiento y mantenimiento de sistemas de control interno en todas las instituciones estatales.

Ballesteros & Bohórquez (2015) la investigación que realizo concluyó que estos establecimientos se encontraban dentro de un rango porcentual aceptable, pero se necesitaban algunos cambios para que los pacientes se sintieran seguros y tranquilos. Los servicios que reciben en el laboratorio son fundamentales para que los pacientes regresen, los fundamentos de la calidad del servicio (prácticas de trabajo y entrega de resultados) deben sufrir modificaciones. Con el objetivo de que los pacientes se sientan más tranquilos y los anime a regresar para hacerse más pruebas, el Laboratorio Clínico del Hospital Base San Miguel implementará una Guía de Cultura Organizacional. Esto mejorará la calidad del servicio y el desempeño del personal.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Guevara (2017) hallaron cómo los controles internos afectan a las micro y pequeñas empresas peruanas. Permiten a las empresas implementar controles, evaluar riesgos y desarrollar estrategias de mejora, todo con el objetivo de aplicar una gestión más eficiente y eficaz, cuando las empresas cuentan con controles, ayudan con la eficiencia y eficacia de la gestión, lo cual es excelente para alcanzar metas y objetivos. De acuerdo con el componente del entorno de control, opera en un entorno controlado y tiene un sistema de control interno. Ha consolidado todos sus procesos y los ha puesto en una secuencia lógica. Los documentos reglamentarios son parte del sistema de control; especifican y describen las tareas y deberes del personal. En el área de recursos humanos existen insuficiencias de control porque los trabajadores no son rotados; algunos trabajadores desarrollan más de un puesto funcional incongruente con fines de control.

Samaniego (2013) concluyó en su trabajo que el ambiente de control incide en el establecimiento de metas y objetivos de la empresa, debido a que muchas MYPES no lo definen, por lo que no pueden optimizar sus resultados, muchas veces logran sus metas, pero porque lo hacen si no lo saben, no pueden evaluar o comparar un período con otro.

Manrique (2015) concluyó en su trabajo que es posible describir la situación del control interno, tal como lo indica la elaboración del cuestionario de control interno,

ya que el 61% de los encuestados consideró óptimo el uso del control interno en el hotel "Pastoruri", los mismos que se deben realizar constantemente con el fin de detectar riesgos, fraudes o irregularidades. Las empresas con problemas con la gestión de personal fueron identificadas durante la creación del Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos; Además, el 75 % piensa que el control interno es la mejor manera de garantizar el bien humano. Los huéspedes son atendidos con eficiencia por el personal.

Palomares (2016) concluye que el impacto de la introducción de controles internos en la rentabilidad de las empresas peruanas es significativo, indicando que la implementación general del sistema es positiva, ya que permite obtener resultados de forma real y confiable, la determinación razonable de acciones correctivas y avances en el logro de metas y objetivos predeterminados, minimizando errores y riesgos, y brindando a la gerencia información clara y oportuna para evaluar la rentabilidad de la empresa.

Vega (2015) concluyó que los controles internos tuvieron un impacto relativamente positivo en la Tesorería de la SNU, pero no en la medida esperada por cualquier organización. Falta de implementación óptima de los controles internos de manera integrada para lograr niveles altos u óptimos de incidencia en los procesos de tesorería con el fin de conseguir eficiencia y efectividad en la conducción de las operaciones de tesorería, para obtener información financiera confiable. Cumpla con todas las reglas y regulaciones aplicables para reducir los riesgos potenciales para la estrategia, las operaciones, el cumplimiento y la tecnología de la información. Un mayor control previo, que abarque a la alta dirección y otras áreas que interfieren horizontalmente en la gestión de los recursos financieros de la agencia (como la contabilidad y el presupuesto), debe ser implementado y promovido por el titular del Tesoro.

Samaniego (2013) realizó una investigación para determinar si los controles internos afectan la gestión de las microempresas en la zona de Chaclacayo. Tras el trabajo de campo en 2012, el descubrimiento aplicó la metodología de investigación científica desde una perspectiva de gestión de la información para el desarrollo de las secciones teóricas y conceptuales para finalmente llevar a cabo la verificación de hipótesis. Un análisis de los factores que influyen en la optimización de la gestión de las

microempresas reveló que las actividades de control, el entorno de control, la transmisión de información y seguir el desempeño de un papel importante.

Valdivia (2012) en su estudio sobre desempeño laboral y síndrome de burnout entre profesionales médicos SUEROS de la Red de Servicios de Salud de Tacna. MINSA 2012. Estudio de campo, diseño relacional transversal con 39 profesionales médicos SERUMS MINSA. Instrumentos: escala de Maslach y cuestionario validado. Resultados: alto agotamiento emocional (36%), alta despersonalización (46%) y baja realización personal (82%). En cuanto al desempeño laboral, se encontró que el 44% tenía nivel bajo, el 38% nivel medio y solo 18% un nivel alto. Se concluye que existe relación entre la presencia de síndrome de burnout y el nivel de desempeño laboral.

Sánchez (2012) el propósito del estudio fue determinar la satisfacción de los usuarios con los servicios médicos que brindan las diferentes instituciones de seguridad social, lo que contribuyó en gran medida a identificar áreas de mejora y evaluar la calidad de los servicios brindados. La felicidad del usuario se ve directamente afectada por factores como la temperatura, el mobiliario y la limpieza. En menor medida, la satisfacción del cliente está influenciada por la calidad del servicio y el tiempo de espera. Según los resultados de la investigación, la administración no estableció, autorizó ni distribuyó objetivos generales y particulares para los controles internos; en consecuencia, no se controlaron los resultados de las operaciones planificadas ni de las adquisiciones. sobre los bienes, los bienes del consejo de la Fundación se extravían y la herencia está sobrevaluada por el mal estado de los bienes y la falta de uso.

Reaño (2014) el objetivo fue estudiar la efectividad del Sistema Integrado de Gestión Financiera de Autoridades Locales (SIAFGL) en relación a la efectividad de la gestión administrativa y financiera de las unidades administrativas del municipio de Pardo Miguel - Rioja - San Martín. Se utilizaron métodos que incluían entrevistas y cuestionarios para obtener datos de una muestra de quince funcionarios. Tanto la metodología del estudio como su carácter general fueron de carácter descriptivo. Se determinó que ni el personal ni los lineamientos están capacitados adecuadamente para utilizar el sistema. Para eliminar la mala gestión y mejorar la calidad del servicio, el SIAF-GL es en una herramienta que ayuda a la administración del municipio. Dado que todo cambio requiere trabajo y dedicación a los objetivos de la organización, el

departamento de RRHH propuso cómo crear y delinear los requisitos de capacitación para el personal involucrado en la administración del SIAF-GL.

Roque (2016) señala que el nivel de administración en Mype Comercial "San Martín" es mediocre ya que el 64% de los trabajadores de Bienestar Público de Puno están totalmente conforme en que existen tácticas de gestión administrativa. El nivel de calidad del servicio de Mype Comercial "San Martín" es moderado, así lo demuestra el 53% de los consumidores que reportan recibir servicios de alta calidad al adquirir sus artículos. La teoría de Fayol ha llevado al desarrollo de técnicas de gestión administrativa destinadas a mejorar la calidad del servicio. Estos métodos se basan en las dimensiones de los indicadores del instrumento Servqual, tal como lo examinaron Parasurman y Berry.

Yalile (2018), concluyó que la administración afecta el comportamiento organizacional con una tasa de correlación positiva significativa de 0,698. Al estar interrelacionados la planificación, la organización, la dirección y el control, habrá una buena administración, que haga más eficientes los objetivos y el comportamiento organizativo de la administración de la provincia de Huarra, GL, concienciando así a los usuarios.

Juna & Arias (2011) el estudio se basó en el plan del gobernante, aunque finalmente se abstuvieron de ejecutarlo. A la luz de estos desafíos, se propuso que el departamento de contabilidad tomara medidas para abordar los problemas destacados por la participación y el examen activos, y ejecutar el plan.

Bustamante (2007) probar esta hipótesis, ideó tres herramientas: cuestionarios, encuestas estilo entrevista y listas de verificación. Debido a su profundo efecto en la cultura, la atmósfera y la dedicación a los objetivos institucionales, el estudio encuentra que las instituciones educativas deberían dar mayor prioridad a la comunicación interna. Los autores anteriores resumen los siguientes aspectos: Debido a que la comunicación interna tiene un impacto significativo en la cultura, el clima organizacional y el compromiso con las metas institucionales, se necesita un mayor énfasis en la comunicación interna en las organizaciones educativas.

Torres (2017) concluyó la cultura organizacional tiene una correlación directa con la satisfacción laboral de los empleados de un centro de atención al ciudadano. De hecho,

con un valor de 0,98, representa una fracción sumamente significativa. El personal de un centro de atención al ciudadano está plenamente integrado en la cultura de la empresa. Es una fracción bastante alta, la verdad, con un valor de 0,94. La prestación de servicios de recursos humanos en un centro comunitario está muy influenciada por la cultura de la empresa. En realidad, con un valor de 0,97, es un porcentaje altísimo. Los factores inherentes a los empleados de un centro de atención al ciudadano inciden directamente en la cultura de la organización. En realidad, con un valor de 0,88, es una ratio muy alto.

Alfaro *et al.* (2012) extraen las siguientes conclusiones. Los informes de satisfacción laboral promedio de los empleados en los municipios encuestados no mostraron diferencias significativas. Esto puede deberse a que a menudo comparten marcos comunes, como condados con estructuras organizativas y legales similares y bien definidas, en las mismas áreas metropolitanas que Lima y Callao, y bajo las mismas normas que controlan e influyen en las relaciones laborales.

Tauma (2019) concluye que la cultura organizacional según Pearson en 0.885 está relacionada con la satisfacción laboral en la empresa Familiar Vidrios & Estructuras Guillén SAC Lima, 2019. El umbral de significancia de 0,001 es inferior a 0,05. Sin duda, existe vinculación crucial entre la cultura organizacional y la felicidad laboral de los empleados. De manera similar, se puede inferir que la cultura organizacional está conectada con los factores de reclutamiento que influyen en el desempeño laboral de los empleados, una empresa familiar. Sin duda, los trabajadores de esta empresa familiar poseen fuertes valores y ética. Están bien equipados para gestionar la empresa de forma empresarial, alineándose con las competencias del mercado. Su objetivo es asegurar beneficios para la empresa, sus empleados y la comunidad circundante.

Maita (2018) se determinó que la introducción de controles internos tiene una influencia sustancial en la eficiencia operativa del sistema administrativo de las cajas de seguro de salud del Ejército del Perú. El propósito es fortalecer el vínculo entre los diferentes elementos del ambiente de control como la evaluación de riesgos, comunicación. El centro administrativo de las Cajas del Seguro de Salud del Ejército del Perú experimenta efectos significativos desde el ambiente de control debido a la vinculación entre el entorno organizacional, los valores, así como la conducta.



1.2.3 Antecedentes locales

Mayta (2014) concluyo que los programas de capacitación brindados al personal municipal fueron inadecuados ya que su desempeño laboral no mejoró y no cumplieron con los criterios esenciales descritos por las reglas y estándares de desempeño de la agencia. Por tanto, el nivel de placer en este contexto es muy bajo y desfavorable. En cuanto al Programa de Habilidades de los Trabajadores, no está claro si las iniciativas de desarrollo como ascensos, reconocimiento de méritos y otros incentivos, que son cruciales para fomentar el crecimiento de los trabajadores, se están implementando adecuadamente para garantizar una adhesión eficiente y efectiva. Fines y objetivos organizacionales. Es evidente que el porcentaje de aplicaciones de programas que se contentan con este elemento es muy bajo.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

Actualmente, tras el brote del nuevo coronavirus, nuestra sociedad se enfrenta a nuevos retos, frente a la pandemia, tanto las organizaciones públicas como las privadas tienen que desarrollarse de forma imprevisible en tales circunstancias.

En ese sentido, el gobierno tiene que formular métodos para responder y responder a la actual crisis global. En esta estrategia, es importante incluir a los servidores públicos en los socios estratégicos para que los recursos humanos del departamento puedan ser más competitivos y eficientes para la institución.

Este tipo de crisis sanitarias están provocando que las instituciones se adapten a los nuevos peligros que plantea la pandemia.

Por eso es importante aplicar y ejecutar el sistema para el control interno y su manejo en la Gestión de Recursos Humanos, que ayuda a conocer riesgos en las instituciones, para ello se plantearon las interrogantes:

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Definición del problema

¿Cómo el sistema de control interno se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021?

2.2.2 Sistematización de problema

- ¿Cómo el Ambiente de control se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno?
- ¿Cómo las Actividades de control se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno?
- ¿Cómo los Sistemas de información y comunicación se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno?

2.3 Justificación

El desarrollo del estudio es crucial ya que fomenta el entusiasmo de los estudiantes por buscar empleo en campos relevantes y los alienta a dedicar mayor atención a estos temas. Además, proporciona una base sólida para futuros esfuerzos de investigación.

La investigación es justificada debido al sistema de control interno y gestión de recursos humanos existe en varias instituciones, incluidas las privadas y públicas, enfrentándose al riesgo de modernización debido a la gestión de las entidades gubernamentales. Asimismo, es importante señalar que se analizan por separado, En ese sentido, la investigación conectará las variables y brindará aportes teóricos, especulativos a la correlación entre ellas, y, por ende, los resultados producidos brindarán conocimiento sobre la aplicación y desarrollo de las variables, para mejorar en la organización y así poder mejorar las acciones desarrolladas en la relación.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Determinar como el sistema de control interno se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021.

2.4.2 Objetivos específicos

- Determinar como el ambiente de control se relaciona con la gestión de recursos humanos de las Municipalidades provinciales zona norte de la región de Puno.

- Determinar cómo las Actividades de control se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.
- Identificar cómo los Sistemas de información y comunicación se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el sistema de control interno y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el Ambiente de control y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.
- Existe relación significativa entre las Actividades de control y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.
- Existe relación significativa entre los Sistemas de información, comunicación y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

Puno, también llamada Provincia del Callao de la Constitución. Limita con Madre de Dios al norte, Bolivia, así como el lago Titicaca al este, Tacna al sur, Moquegua al suroeste y Arequipa y Cuzco al oeste. Es la quinta provincia más extensa del Perú, con 66,997 km². Fue establecida el 26 de abril de 1822.

La provincia de Azángaro está entre las 13 provincias que integran la región de Puno, situada al sur de Perú. Limita al norte con la provincia de Carabaya, al este con las provincias de San Antonio de Putina y Huancané, al sur con las provincias de San Román y Lampa, y al oeste con la provincia de Melga.

Al sur del meridiano de Greenwich y entre los 13°00'66"00" y 17°17'30" de latitud y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud está la zona de Puno, que se sitúa en el sureste del país. tierras altas de la meseta del Collao. La zona de Tacna forma su límite sur. Comparte fronteras al este con Bolivia y al oeste con Cusco, Arequipa y Moquegua del Perú.

Situada entre la franja forestal y la selva alta, entre 4.200 y 500 metros sobre el nivel del mar, la zona de Puno se sitúa en el altiplano, que oscila entre los 3.812 y los 5.500 metros sobre el nivel del mar. En particular, Puno, situada a orillas del lago Titicaca, es la capital del departamento.

3.2 Población

La población estuvo constituida por los trabajadores de la Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno. Siendo los siguientes:

- Ayaviri.
PLANILLA = 163
OCI = 03
TOTAL = 166
- Azángaro
PERSONAL = 208
OCI = 02
TOTAL = 210
- San Román
PLANILLA = 506
OCI = 06
TOTAL = 512

Con un total de 888 trabajadores de las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

3.3 Muestra

Al considerar un universo finito, este trabajo utilizó la muestra probabilística básica para determinar el tamaño de la muestra, es decir que es contable como indica Hernández Sampieri *et al.* (2010) al estimar variables poblacionales, los diseños de investigación transeccionales descriptivos y correlacionales-causales se basan en el muestreo probabilístico. Se considera que todas las partes de la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionadas para la muestra, lo que permite la medición y el análisis estadístico de estas variables. Podemos obtener estimaciones precisas del conjunto más amplio a partir de mediciones en el subconjunto porque los valores de las unidades o elementos de la muestra son altamente comparables a los de la población.

Usando la siguiente fórmula, pudimos determinar el tamaño de la muestra en función de la población:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

q: Probabilidad de Fracaso (50% = 0.5)

n: Tamaño de Muestra

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

E: Error de estimación (5% = 0.05)

p: Probabilidad de Éxito (50% = 0.5)

N: Población (888)

Cambiando los valores de la fórmula a fin de calcular la muestra:

Se tiene que:

$$n = \frac{888 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(888 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5) \cdot (0.5)} = 269$$

Se tuvo una muestra de 269 trabajadores de las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

3.4 Método de investigación

3.4.1 Enfoque de Investigación

La investigación es de tipo cuantitativo que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández *et al.*, 2010).

3.4.2 Alcance de Investigación

La investigación está relacionada con el propósito de comprender la relación o el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular. A veces, solo se analiza la relación entre dos variables, pero la relación entre tres, cuatro o más variables está a menudo en la investigación. (Hernández *et al.*, 2010).

3.4.3 Nivel de Investigación

La investigación tiene un nivel descriptivo que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández *et al.*, 2010).

3.4.4 Diseño de la investigación:

El diseño que se aplicó en este estudio es no experimental, descriptivo, transversal y relevante. No experimental, porque no realiza ningún experimento, observa la realidad

y analiza la situación problemática, el corte transversal se debe a que los datos se recopilan en un momento (Hernández *et al.*, 2010).

3.4.5 Método

Por tratarse de un estudio descriptivo y analítico en La investigación se hará uso de las siguientes técnicas:

3.4.6 Revisión Documental

Se incluyó un análisis de los diferentes tipos de información solicitada por los entrevistados, que servirá de soporte para la ejecución del trabajo y nos ayudó a alcanzar las metas planteadas para verificar o refutar hipótesis.

3.4.7 Técnicas e instrumentos de investigación

Cuestionario

Esta técnica implica hacer preguntas. Para obtener información de esta manera. Se debe considerar cómo obtener la información necesaria para lograr los objetivos de la encuesta, se adaptó el cuestionario ya validado en la investigación De La Cruz Neyra (2021).

3.4.8 Procesamiento de datos de la investigación

Para el procesamiento y el análisis de datos se realizaron las siguientes acciones:

- Tabulaciones.
- Uso de la estadística descriptiva.
- Para evaluar los datos se utilizaron hojas de cálculo y el programa estadístico SPSS 24.

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

Determinar como el Ambiente de control se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

Método: Evaluación estadística de los datos obtenidos

Técnica:

- Se realizó un examen de los indicadores recomendados utilizando SPSS y los resultados tabulados previamente.
- Se analizan los hallazgos en base a los objetivos previamente señalados.
- Relacionar los datos

Determinar cómo las Actividades de control se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

Método: Evaluación estadística de los datos obtenidos

Técnica:

- Los indicadores sugeridos se analizan utilizando SPSS y los datos que habían sido tabulados anteriormente.
- Los hallazgos son analizados en función de los objetivos previamente establecidos.
- Relacionar los datos

Determinar cómo los Sistemas de información y comunicación se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

Método: Evaluación estadística de los datos obtenidos

Técnica:

- Los indicadores sugeridos fueron analizados utilizando SPSS, empleando los datos previamente tabulados por el equipo de investigación.
- Los objetivos mencionados anteriormente se utilizaron para interpretar los hallazgos.
- Relacionar los datos

3.5.1 Uso de materiales, equipos, instrumentos, insumos, entre otros

Esta investigación utiliza muchos métodos para establecer correlaciones y describir el tema. Estos métodos incluyen sacar conclusiones de los datos recopilados y buscar detalles específicos.

Los conceptos requieren de una metodología específica para su correcto desarrollo.

Para establecer posibles soluciones, estos procedimientos mentales deben ser empleados. Incluyen abordar el problema, encontrar evidencia para apoyar la teoría, formular hipótesis y desarrollar un procedimiento lógico para la investigación.

La observación directa

Para lograr nuestros objetivos establecidos, necesitábamos recopilar datos para contrastar nuestros objetivos. Esto se hizo a través de métodos sistemáticos.

3.5.3 Correlación de Rho de Spearman

El coeficiente de Spearman, ρ (r_s), mide la interdependencia entre dos variables aleatorias. Es una medida de asociación que cuantifica la correlación entre datos continuos y discretos. Para encontrar ρ , los datos se ordenan y reemplazan con su posición.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El estudio involucró dos cuestionarios dirigidos a recopilar percepciones de los empleados de las Municipalidades Provinciales en la región Puno. Ambos cuestionarios emplearon la estructura de escala Likert, que consta de cinco opciones de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, cada una asignada con valores del 1 al 5. Los resultados se organizaron de acuerdo con los objetivos establecidos y las hipótesis correspondientes. Para comenzar, se presentarán los hallazgos relacionados con la variable de Gestión de Recursos Humanos.

Tabla 1

El reclutamiento de los empleados es por aptitudes intelectuales, experiencia y potencial laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	14,5	14,5	14,5
	Casi nunca	110	40,9	40,9	55,4
	A veces	96	35,7	35,7	91,1
	Casi siempre	16	5,9	5,9	97,0
	Siempre	8	3,0	3,0	100,0
Total		269	100,0	100,0	

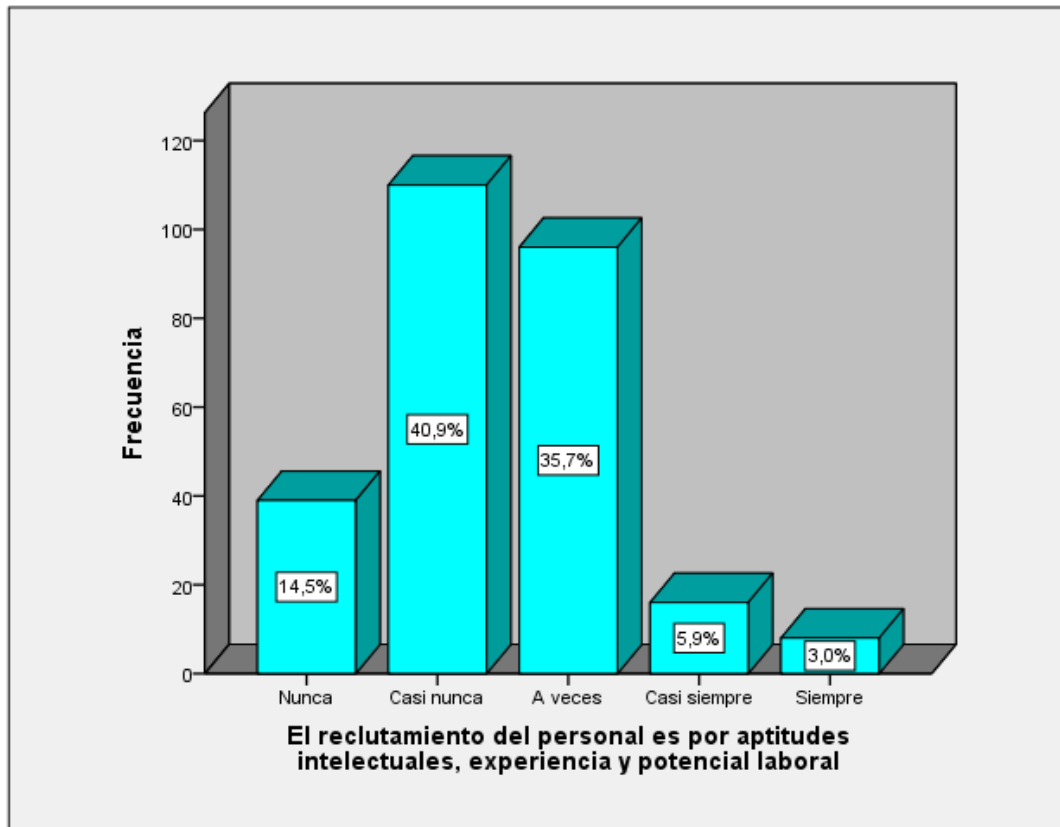


Figura 1. El reclutamiento de los empleados es por aptitudes intelectuales, experiencia, así como potencial laboral

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos revelan que un 3,0% de los encuestados indicaron que el reclutamiento del personal siempre se realiza considerando aptitudes intelectuales, experiencia y potencial laboral. Además, un 5,9% mencionó que casi siempre es así, mientras que un 35,7% indicó que ocurre a veces. Por otro lado, un 40,9% expresó que casi nunca se toman en cuenta estos aspectos, y un 14,5% afirmó que nunca sucede.

Tabla 2

El personal recibe entrenamiento en el puesto laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	95	35,3	35,3	35,3
	A veces	110	40,9	40,9	76,2
	Casi siempre	48	17,8	17,8	94,1
	Siempre	16	5,9	5,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

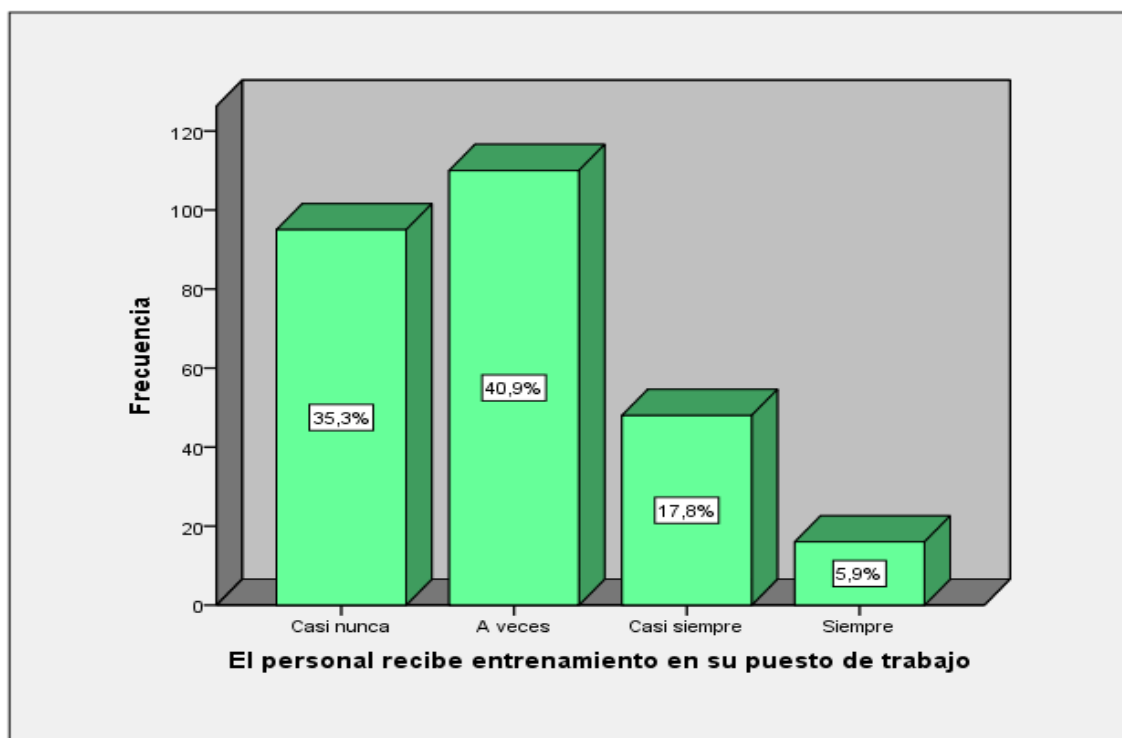


Figura 2. El personal recibe entrenamiento en el puesto laboral.

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,9% de los encuestados expresan que siempre el personal recibe entrenamiento en el puesto laboral, el 17,8% señala que casi siempre, el 40,9% señala que ocurre a veces y el 35,3% menciona que casi nunca.

Tabla 3

La selección de los empleados se lleva a cabo mediante a la necesidad de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	72	26,8	26,8	35,3
	A veces	96	35,7	35,7	71,0
	Casi siempre	70	26,0	26,0	97,0
	Siempre	8	3,0	3,0	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

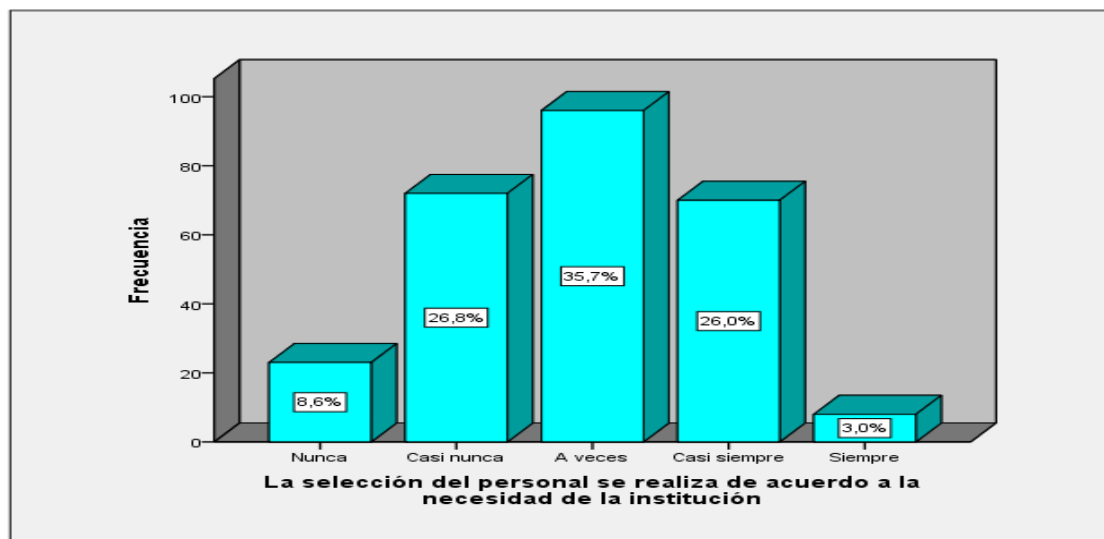


Figura 3. La selección de los empleados se lleva a cabo mediante a la necesidad de la institución

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos indican que un 3,0% de los encuestados afirman que La selección de los empleados se hace siempre conforme a la necesidad de la institución. Además, el 26,0% menciona que ocurre casi siempre, mientras que el 35,7% indica que sucede a veces. Por otro lado, un 26,8% indica que casi nunca sucede así, y el 8,6% afirma que nunca se realiza de esa manera.

Tabla 4

Los empleados presentan una elevada experiencia para los cargos asignados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Vál ido	Nunca	8	3,0	3,0	3,0
	Casi nunca	32	11,9	11,9	14,9
	A veces	110	40,9	40,9	55,8
	Casi siempre	111	41,3	41,3	97,0
	Siempre	8	3,0	3,0	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

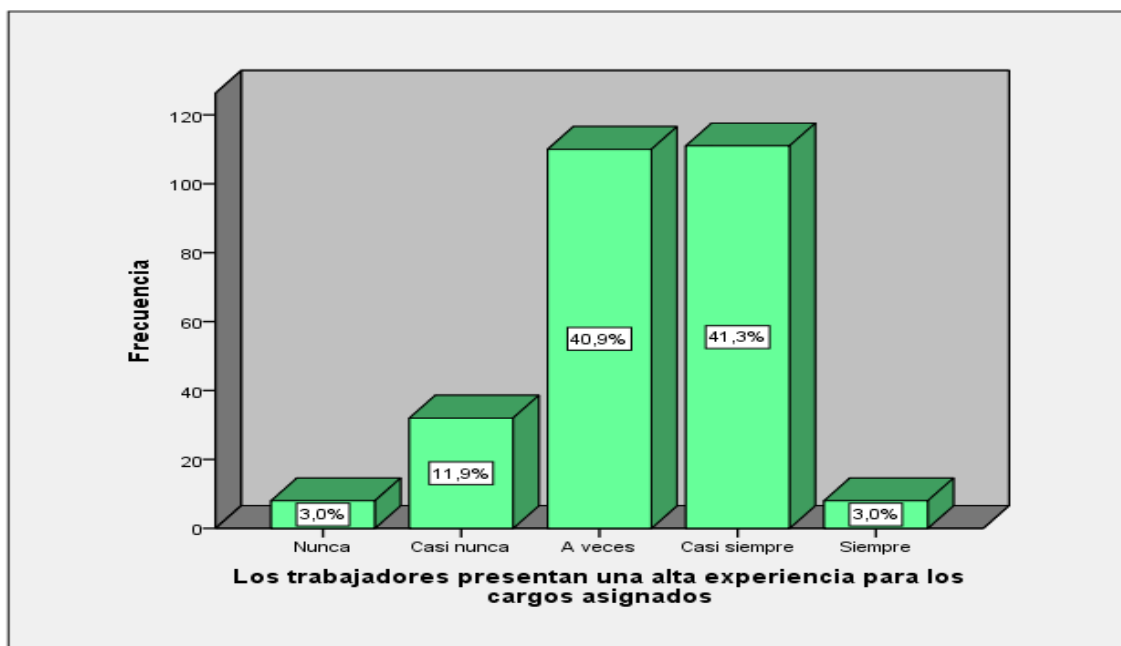


Figura 4. Los empleados presentan una elevada experiencia para los cargos asignados

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 3,0% de los encuestados expresan que siempre Los empleados presentan una elevada experiencia para los cargos asignados, el 41,3% menciona que ocurre casi siempre, el 40,9% indica que sucede a veces, el 11,9% indica que casi nunca y el 3,0% afirma que nunca sucede.

Tabla 5

En la entidad, el trabajador que tiene un cargo administrativo tiene las competencias adecuadas según los perfiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	3,0	3,0	3,0
	Casi nunca	48	17,8	17,8	20,8
	A veces	80	29,7	29,7	50,6
	Casi siempre	118	43,9	43,9	94,4
	Siempre	15	5,6	5,6	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

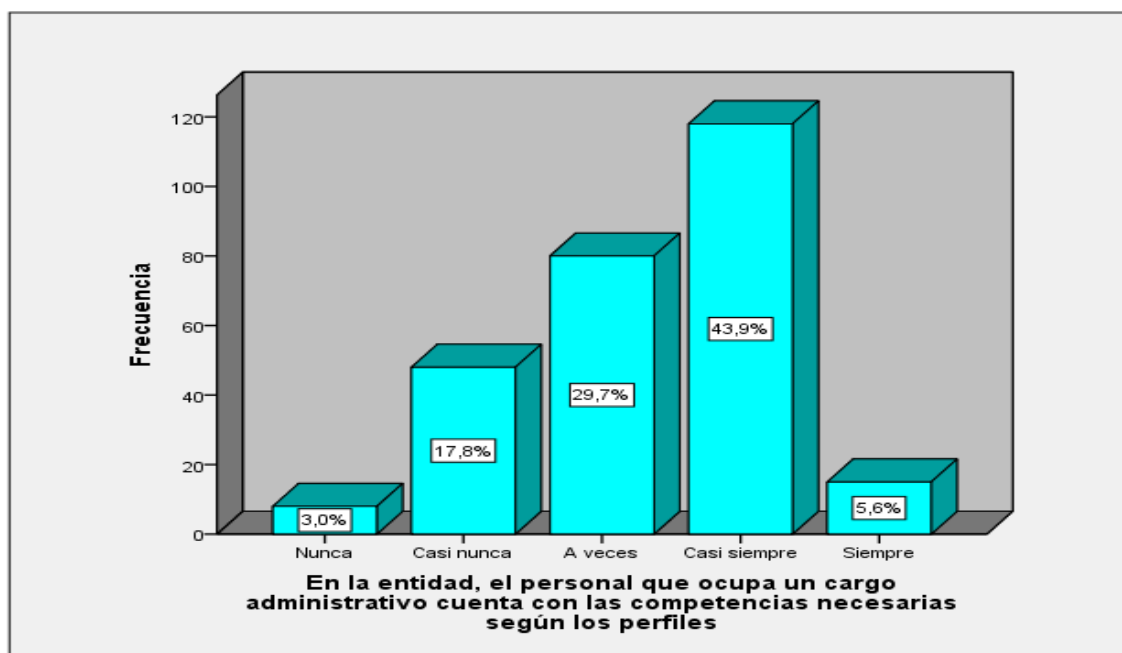


Figura 5. En la empresa, el trabajador que tiene un cargo administrativo tiene las competencias adecuadas según los perfiles

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos revelan que un 5,6% de los encuestados afirman que siempre en la entidad, el trabajador que tiene un cargo administrativo tiene las competencias adecuadas según los perfiles. Además, el 43,9% menciona que casi siempre es así, mientras que el 29,7%

indica que ocurre a veces. Por otro lado, el 17,8% indica que casi nunca sucede, y el 3,0% afirma que nunca se da esa situación.

Tabla 6

Existe un plan estratégico vigente sobre integración de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Vál ido	Nunca	16	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	24	8,9	8,9	14,9
	A veces	126	46,8	46,8	61,7
	Casi siempre	103	38,3	38,3	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

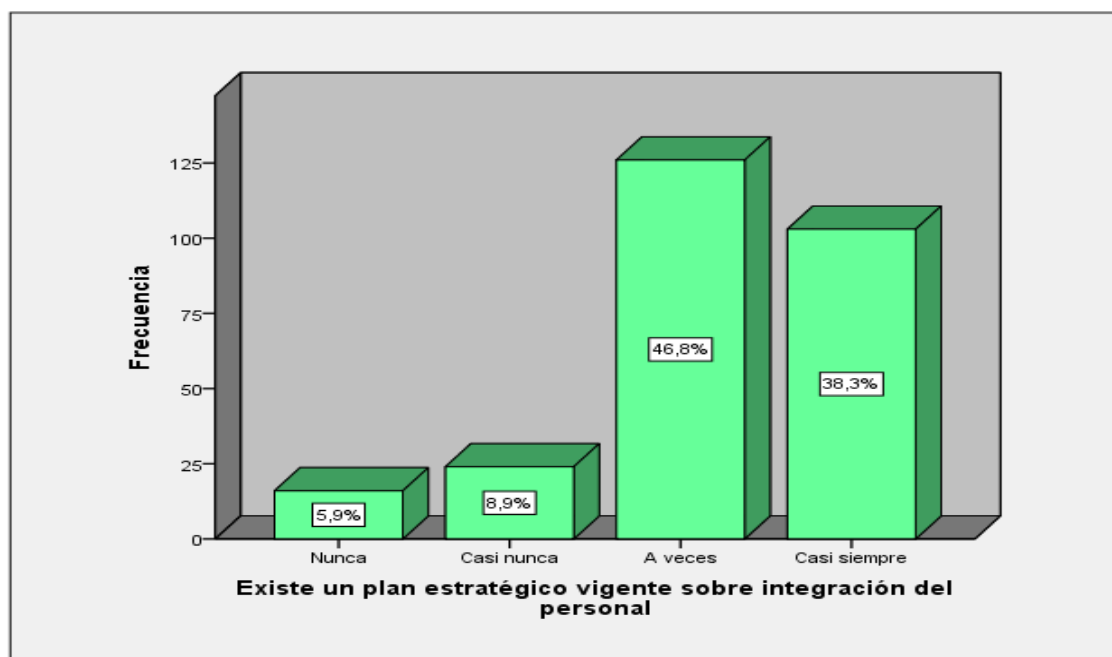


Figura 6. Existe un plan estratégico vigente sobre integración de los empleados

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 38,3% de los encuestados expresan que siempre existe un plan estratégico vigente sobre integración de los empleados, el

46,8% indica que ocurre a veces, el 8,9% menciona que casi nunca sucede, y el 5,9% afirma que nunca ocurre esa situación.

Tabla 7

En la entidad existen métodos para la socialización entre los nuevos y antiguos empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	16	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	62	23,0	23,0	29,0
	A veces	96	35,7	35,7	64,7
	Casi siempre	79	29,4	29,4	94,1
	Siempre	16	5,9	5,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

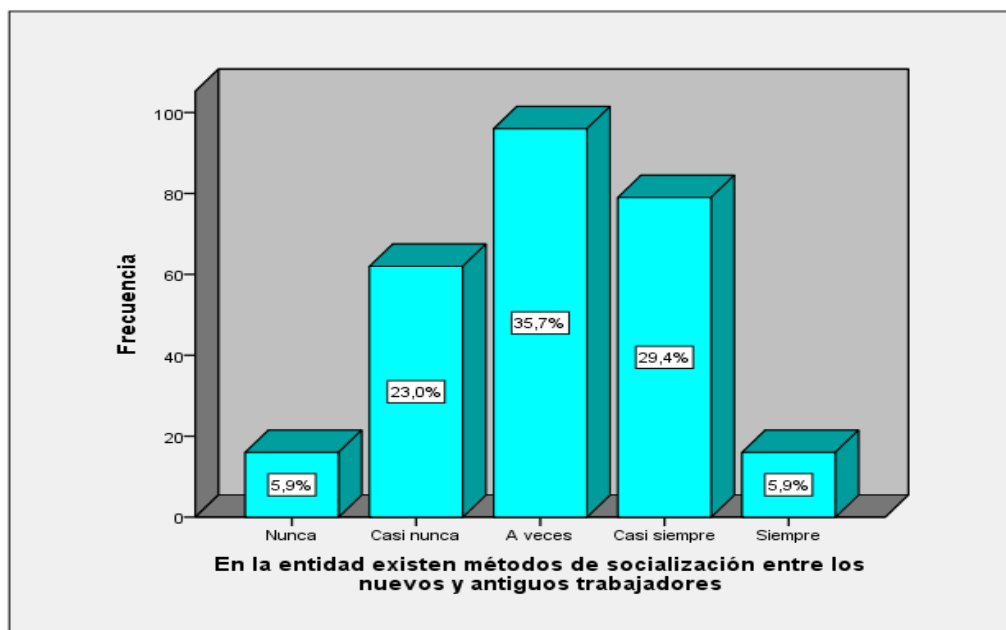


Figura 7. En la entidad existen métodos para la socialización entre los nuevos y antiguos empleados.

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,9% de los encuestados expresan que siempre en la entidad existen métodos para la socialización entre los nuevos y

antiguos empleados, el 29,4% señala que casi siempre, el 35,7% indica que a veces, el 23,0% indica que casi nunca y el 5,9% indica que nunca.

Tabla 8

Existe un seguimiento en la socialización entre los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	31	11,5	11,5	17,5
	A veces	142	52,8	52,8	70,3
	Casi siempre	64	23,8	23,8	94,1
	Siempre	16	5,9	5,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

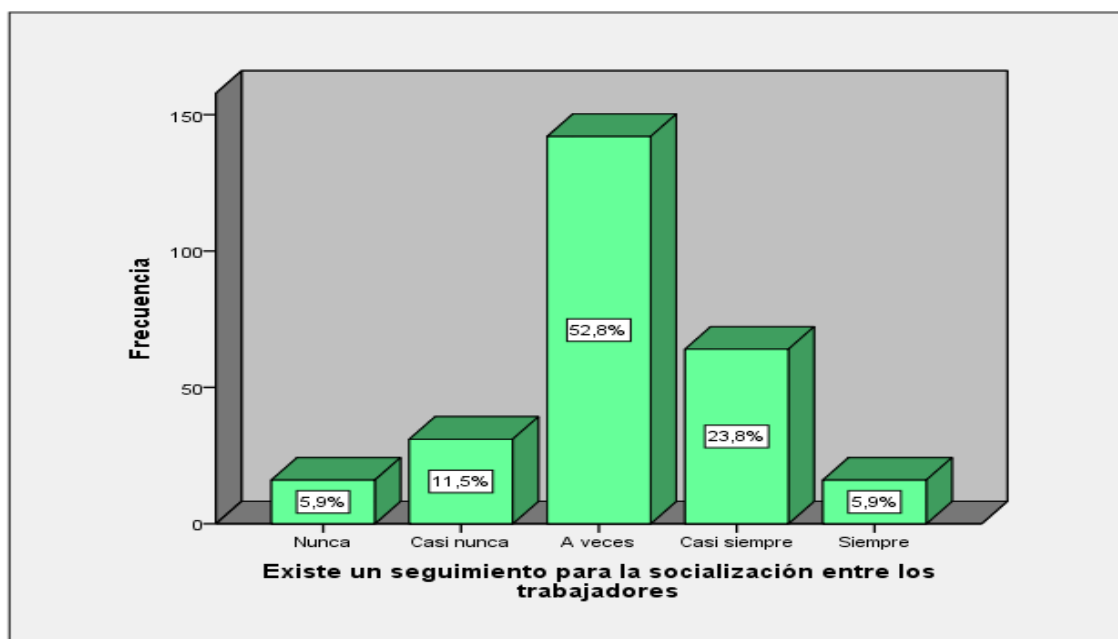


Figura 8. Existe un seguimiento en la socialización entre los empleados

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,9% de los encuestados expresan que siempre Existe un seguimiento en la socialización entre los empleados, el 23,8% señala que casi siempre, el 52,8% indica que a veces, el 11,5% indica que casi nunca y el 5,9% indica que nunca.

Tabla 9

La distribución de los empleados en las áreas de trabajo se realiza conforme al cuadro de asignación de personal (CAP)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	24	8,9	8,9	14,9
	A veces	94	34,9	34,9	49,8
	Casi siempre	95	35,3	35,3	85,1
	Siempre	40	14,9	14,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

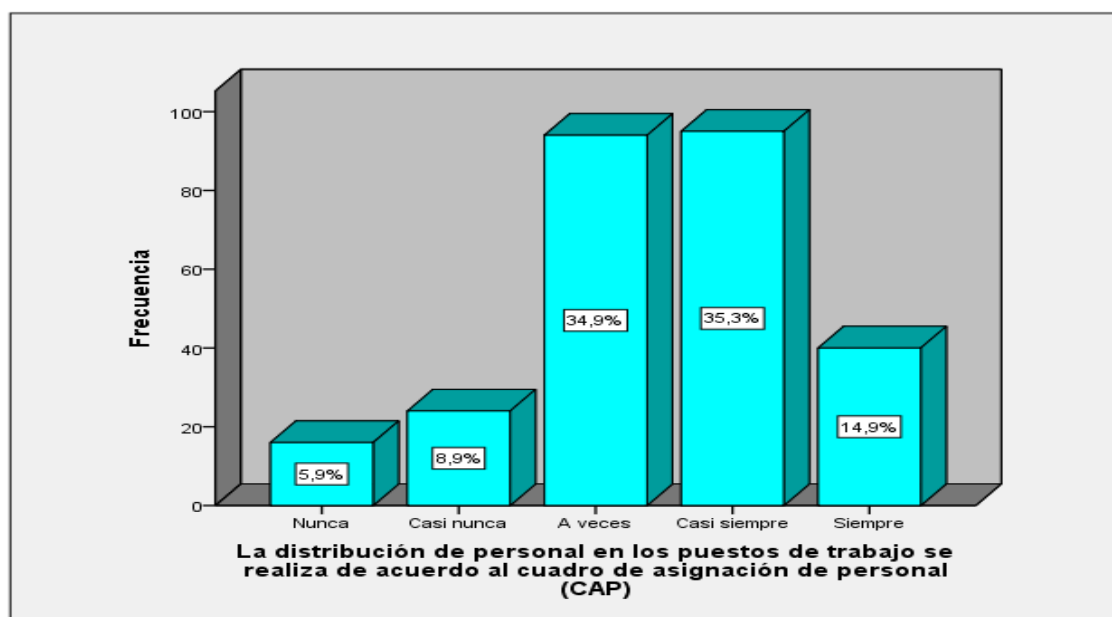


Figura 9. La distribución de los empleados en las áreas de trabajo se realiza conforme al cuadro de asignación de personal (CAP)

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 14,9% de los encuestados expresan que siempre la distribución de los empleados en las áreas de trabajo se realiza conforme al cuadro de asignación de personal (CAP), el 35,3% señala que casi siempre, el 34,9% indica que a veces, el 8,9% indica que casi nunca y el 5,9% indica que nunca.

Tabla 10

En la entidad se da la supervisión frecuente de las labores llevadas a cabo por los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	56	20,8	20,8	20,8
	A veces	103	38,3	38,3	59,1
	Casi siempre	94	34,9	34,9	94,1
	Siempre	16	5,9	5,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

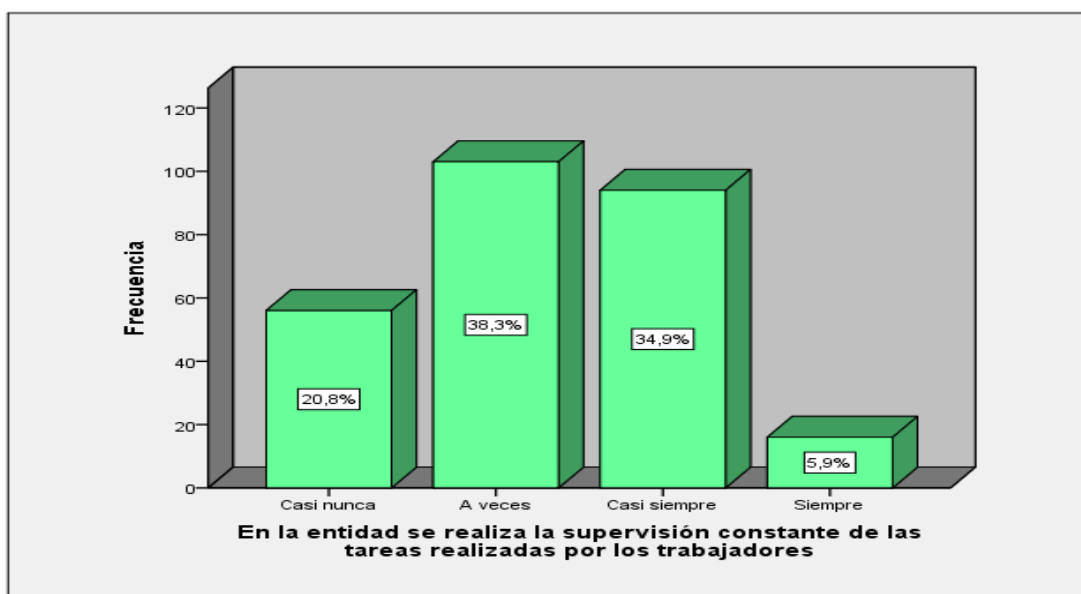


Figura 10. En la entidad se da la supervisión frecuente de las labores llevadas a cabo por los trabajadores

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,9% de los encuestados expresan que siempre en la entidad se da la supervisión frecuente de las labores llevadas a cabo por los trabajadores, el 34,9% señala que casi siempre, el 38,3% indica que a veces y el 20,8% indica que casi nunca.

Tabla 11

En la entidad la Rotación de los empleados está dado en Directivas o Normas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	24	8,9	8,9	8,9
	A veces	70	26,0	26,0	34,9
	Casi siempre	135	50,2	50,2	85,1
	Siempre	40	14,9	14,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

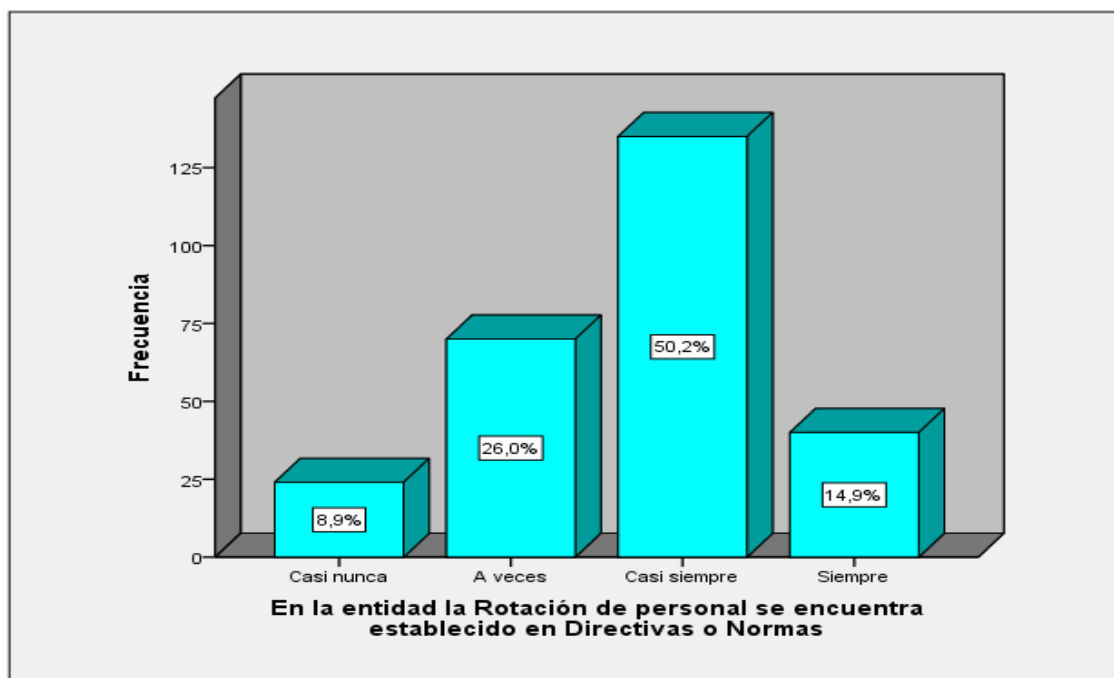


Figura 11. En la entidad la Rotación de los empleados está dado en Directivas o Normas

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 14,9% de los encuestados expresan que siempre en la entidad la Rotación de los empleados está establecido en Directivas o Normas, el 50,2% señala que casi siempre, el 26,0% indica que a veces y el 8,9% indica que casi nunca.

Tabla 12

Se realizan frecuentemente evaluaciones del desempeño del empleado para conocer las fortalezas así como debilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	3,0	3,0	3,0
	Casi nunca	24	8,9	8,9	11,9
	A veces	96	35,7	35,7	47,6
	Casi siempre	125	46,5	46,5	94,1
	Siempre	16	5,9	5,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

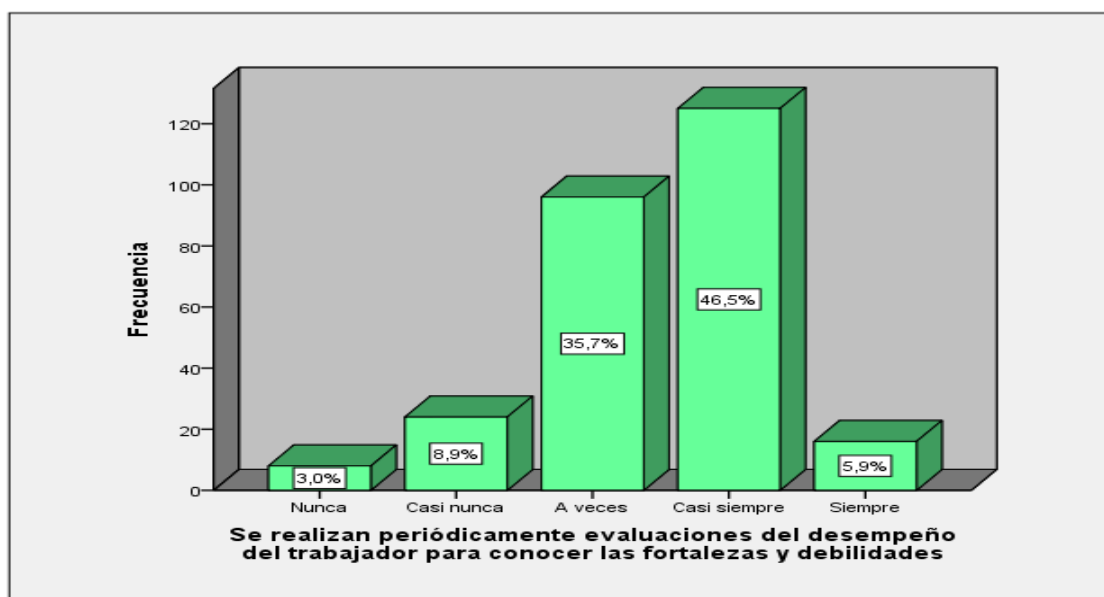


Figura 12. Se realizan frecuentemente evaluaciones del desempeño del empleado para conocer las fortalezas, así como debilidades

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,9% de los encuestados expresan que siempre se realizan frecuentemente evaluaciones del desempeño del empleado para conocer las fortalezas, así como debilidades, el 46,5% señala que casi siempre, el 35,7% indica que a veces, el 8,9% indica que casi nunca y el 3,0% indica que nunca.

Tabla 13

Se realizan todos los procedimientos de evaluación de personal por concurso público

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	63	23,4	23,4	23,4
	A veces	62	23,0	23,0	46,5
	Casi siempre	120	44,6	44,6	91,1
	Siempre	24	8,9	8,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

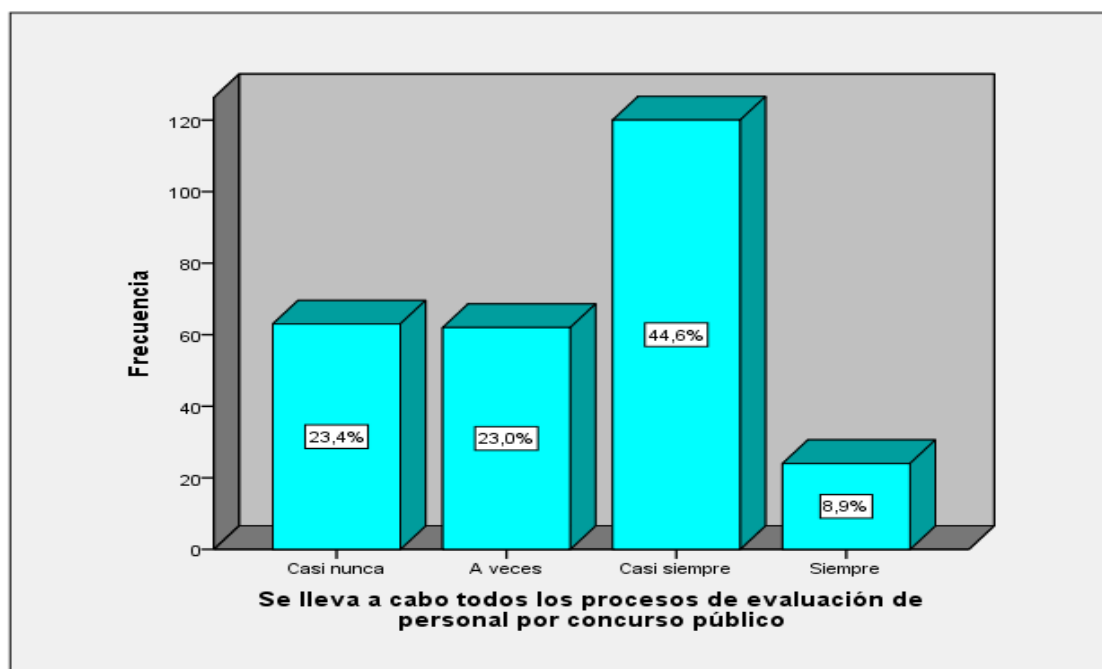


Figura 13. Se realizan todos los procedimientos de evaluación de personal por concurso público

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 8,9% de los encuestados expresan que siempre Se realizan todos los procedimientos de evaluación de personal por concurso público, el 44,6% señala que casi siempre, el 23,0% indica que a veces y el 23,4% indica que casi nunca.

Tabla 14

En la entidad existe un Plan Anual de Capacitación que están debidamente aprobado y vigente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	11,9	11,9	11,9
	Casi nunca	54	20,1	20,1	32,0
	A veces	72	26,8	26,8	58,7
	Casi siempre	111	41,3	41,3	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

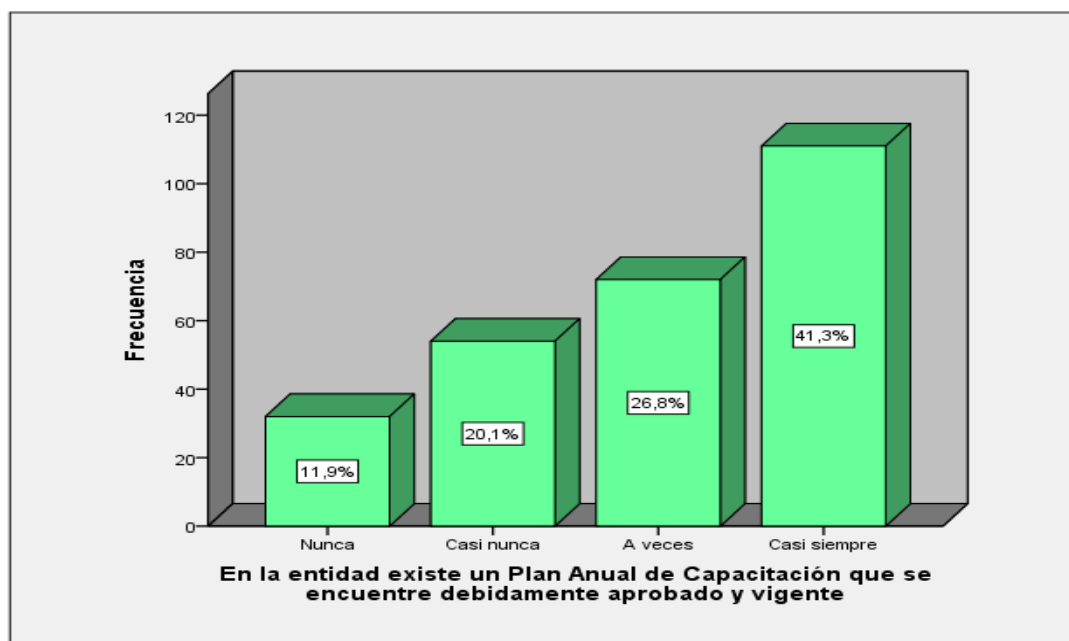


Figura 14. En la entidad existe un Plan Anual de Capacitación que están debidamente aprobado y vigente

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 41,3% de los encuestados expresan que casi siempre en la entidad existe un Plan Anual de Capacitación que se encuentre

aprobado y vigente, el 26,8% indica que a veces, el 20,1% indica que casi nunca, y el 11,9% indica que nunca.

Tabla 15

La capacitación de los empleados se lleva a cabo de acuerdo con las necesidades del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	80	29,7	29,7	29,7
	A veces	95	35,3	35,3	65,1
	Casi siempre	78	29,0	29,0	94,1
	Siempre	16	5,9	5,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

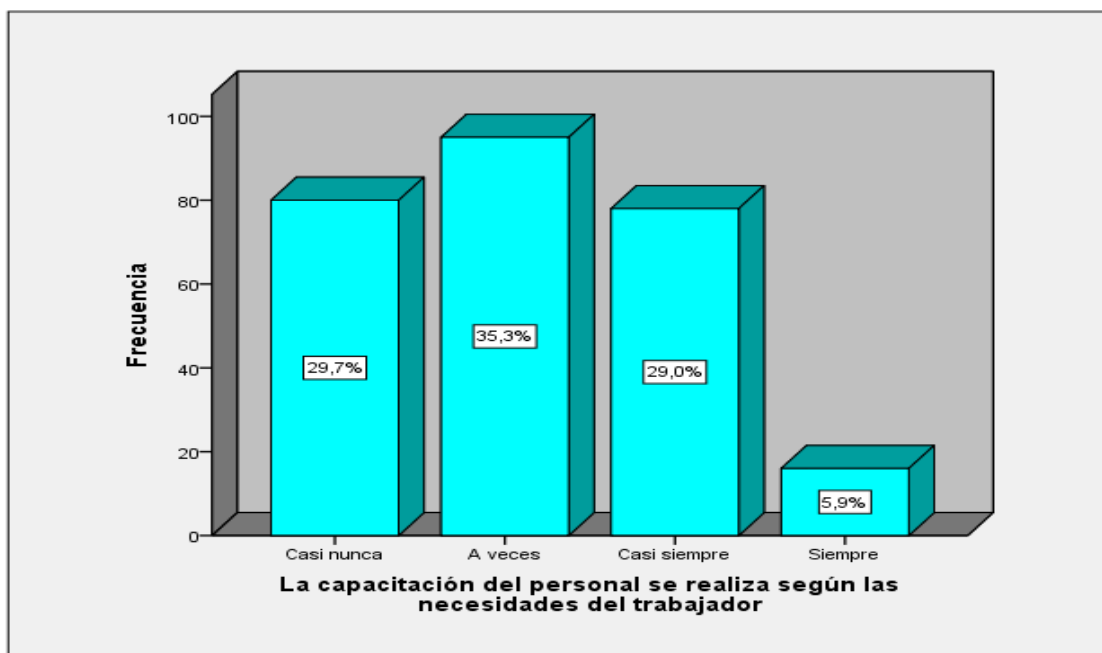


Figura 15. La capacitación de los empleados se lleva a cabo de acuerdo con las necesidades del trabajador

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,9% de los encuestados expresan que siempre La capacitación de los empleados se lleva a cabo de acuerdo con las

necesidades del trabajador, el 29,0% señala que casi siempre, el 35,3% indica que a veces y el 29,7% indica que casi nunca.

Tabla 16

La alta gerencia reconoce por escrito por el buen desempeño de los trabajadores que laboran en la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	64	23,8	23,8	23,8
	A veces	80	29,7	29,7	53,5
	Casi siempre	110	40,9	40,9	94,4
	Siempre	15	5,6	5,6	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

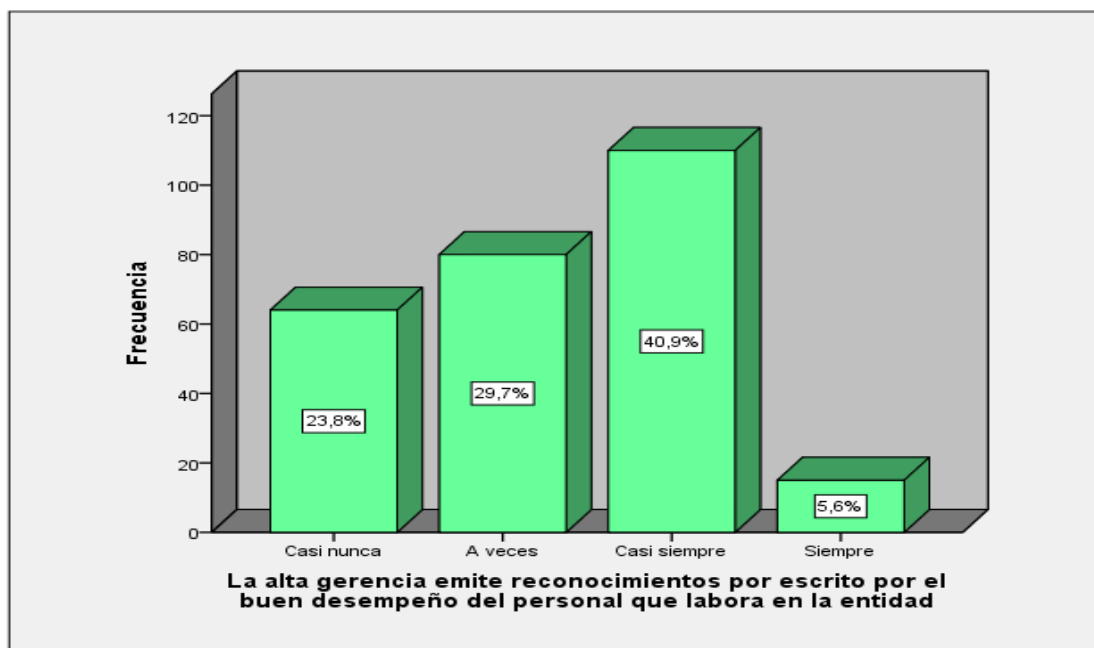


Figura 16. La alta gerencia reconoce por escrito por el buen desempeño de los trabajadores que laboran en la entidad

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,6% de los encuestados expresan que siempre La alta gerencia reconoce por escrito por el buen desempeño de los

trabajadores que laboran en la entidad, el 40,9% señala que casi siempre, el 29,7% indica que a veces y el 23,8% indica que casi nunca.

Tabla 17

La entidad está alineada a los objetivos personales de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	39	14,5	14,5	14,5
	A veces	111	41,3	41,3	55,8
	Casi siempre	95	35,3	35,3	91,1
	Siempre	24	8,9	8,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

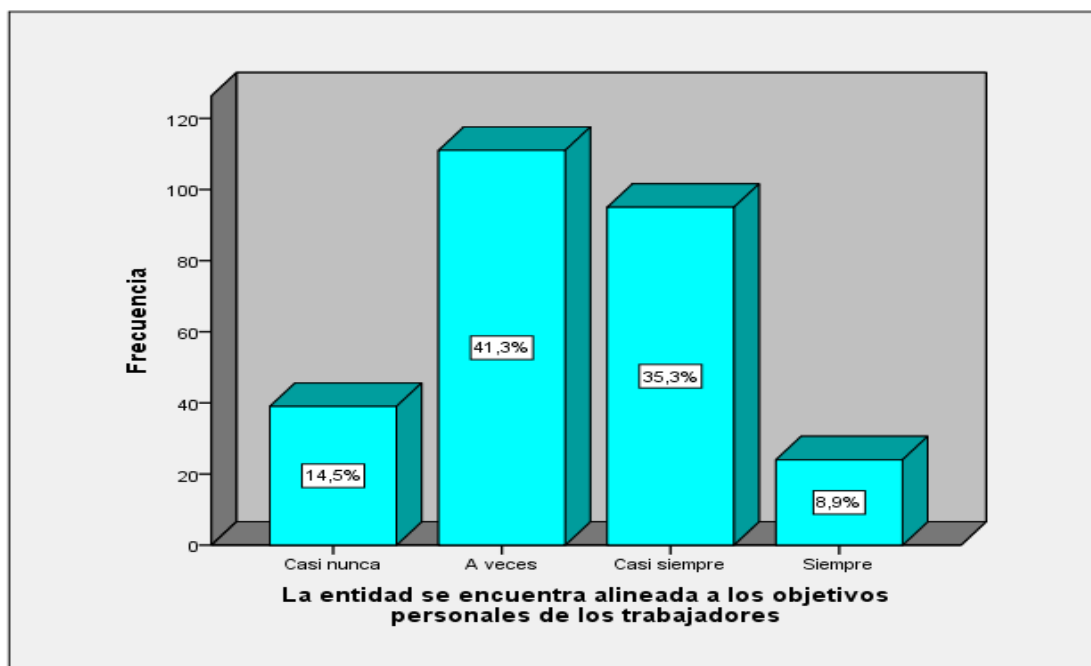


Figura 17. La entidad está alineada a los objetivos personales de los trabajadores

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 8,9% de los encuestados expresan que siempre la entidad está alineada a los objetivos personales de los trabajadores, el 35,3% señala que casi siempre, el 41,3% indica que a veces y el 14,5% indica que casi nunca.

Tabla 18

Existe un grado de confianza así como apoyo entre los miembros de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	55	20,4	20,4	20,4
	A veces	104	38,7	38,7	59,1
	Casi siempre	94	34,9	34,9	94,1
	Siempre	16	5,9	5,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

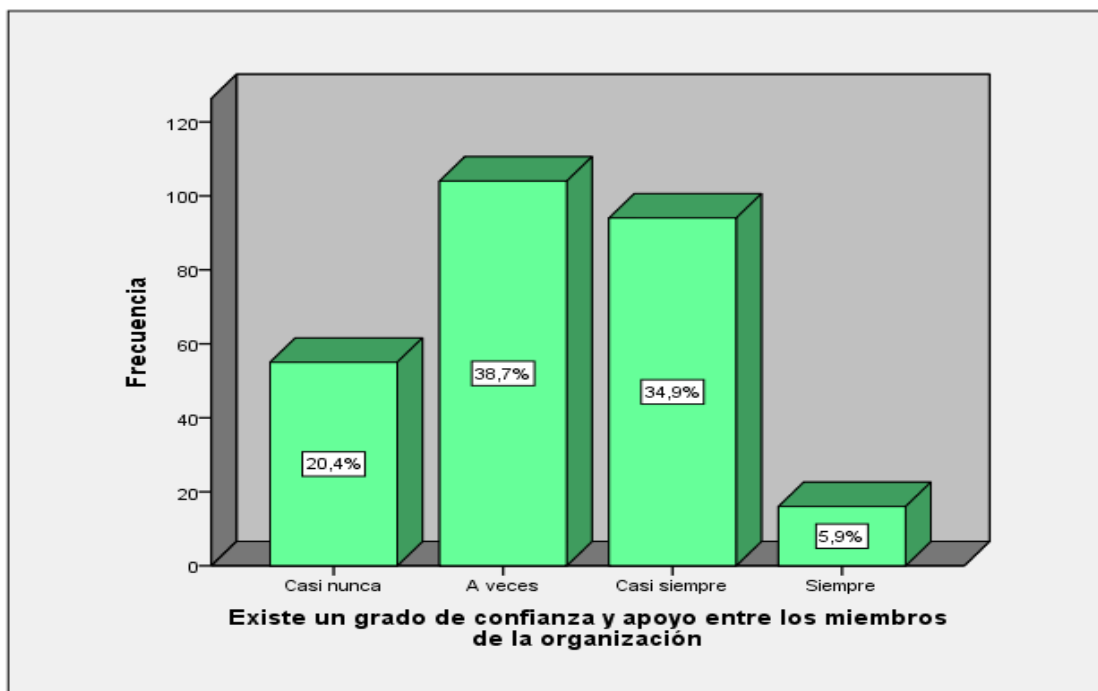


Figura 18. Existe un grado de confianza, así como apoyo entre los miembros de la organización

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,9% de los encuestados expresan que siempre Existe un grado de confianza, así como apoyo entre los empleados de la organización, el 34,9% señala que casi siempre, el 38,7% indica que a veces y el 20,4% indica que casi nunca.

Tabla 19

En la entidad el desarrollo organizacional es el adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	47	17,5	17,5	17,5
	A veces	111	41,3	41,3	58,7
	Casi siempre	87	32,3	32,3	91,1
	Siempre	24	8,9	8,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

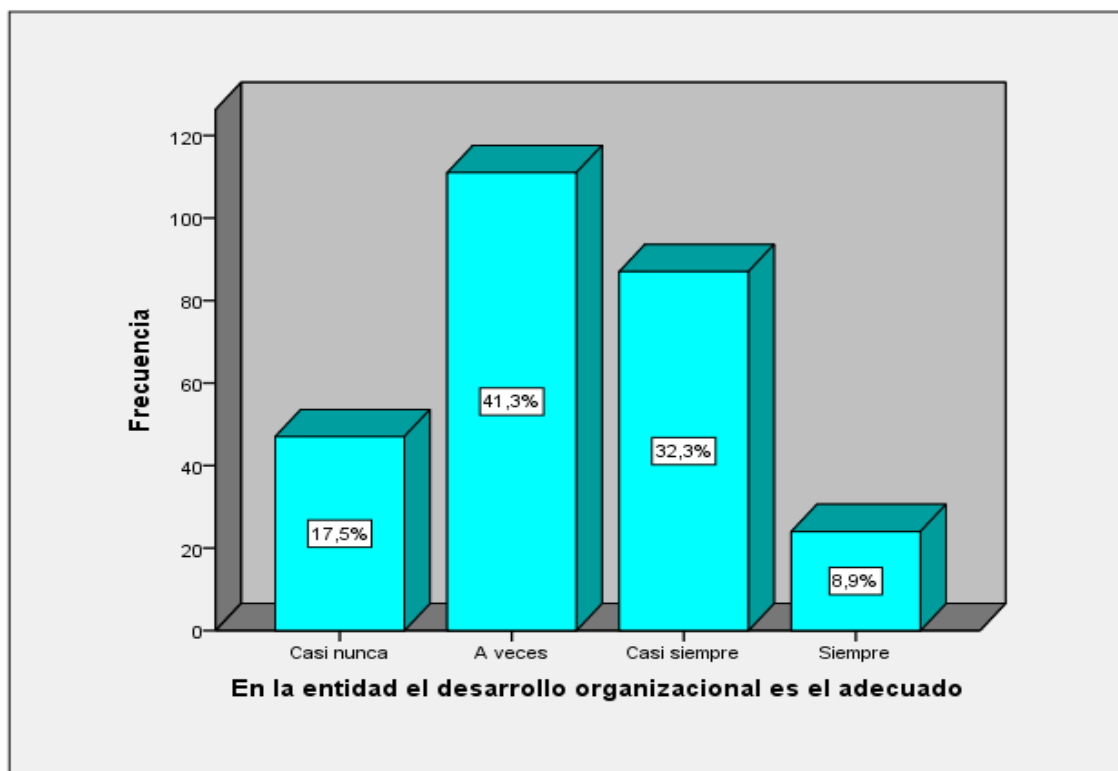


Figura 19. En la entidad el desarrollo organizacional es el adecuado

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 8,9% de los encuestados expresan que siempre en la entidad el desarrollo organizacional es el adecuado, el 32,3% señala que casi siempre, el 41,3% indica que a veces y el 17,5% indica que casi nunca.

4.1 Determinación del Ambiente de control y como se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno

Del instrumento aplicado con el fin de determinar el Ambiente de control se obtuvieron lo siguiente:

Tabla 20

La entidad ha aprobado y/o difundido a través de reuniones el Código de Ética

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	11,5	11,5	11,5
	Casi nunca	103	38,3	38,3	49,8
	A veces	80	29,7	29,7	79,6
	Casi siempre	55	20,4	20,4	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

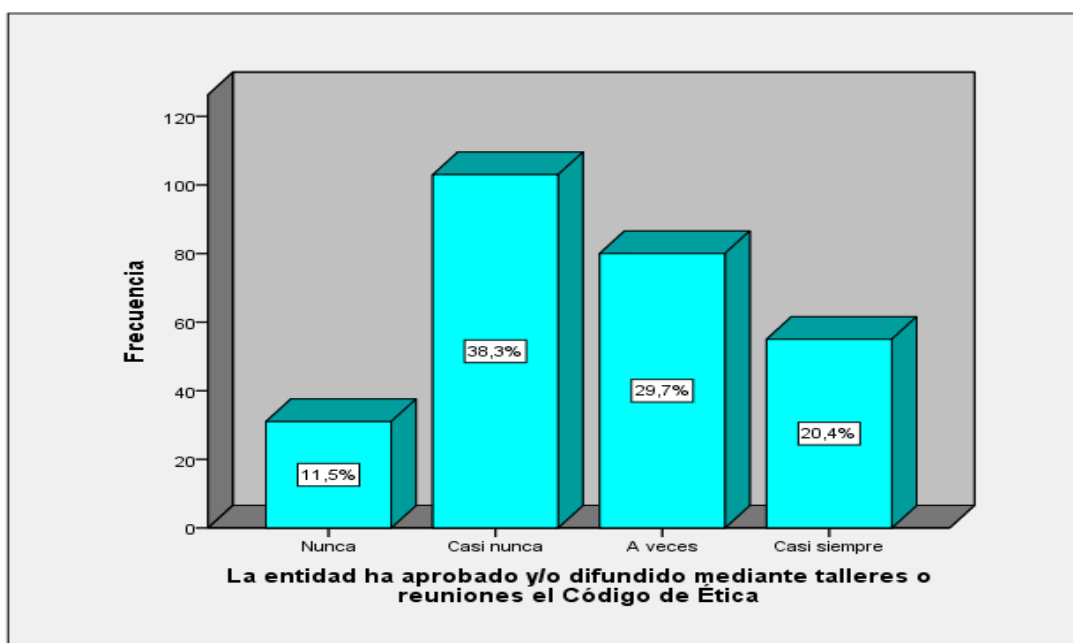


Figura 20. La entidad ha aprobado y/o difundido a través de reuniones el Código de Ética

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos indican que el 20,4% de los encuestados menciona que la entidad ha aprobado y/o difundido el Código de Ética casi siempre, mientras que el 29,7% señala que ocurre a veces. Además, el 38,3% indica que casi nunca se lleva a cabo esta aprobación o difusión, y el 11,5% afirma que nunca sucede.

Tabla 21

Se han dado en manera documentada los principios de integridad así como valores Éticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	80	29,7	29,7	38,3
	A veces	118	43,9	43,9	82,2
	Casi siempre	40	14,9	14,9	97,0
	Siempre	8	3,0	3,0	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

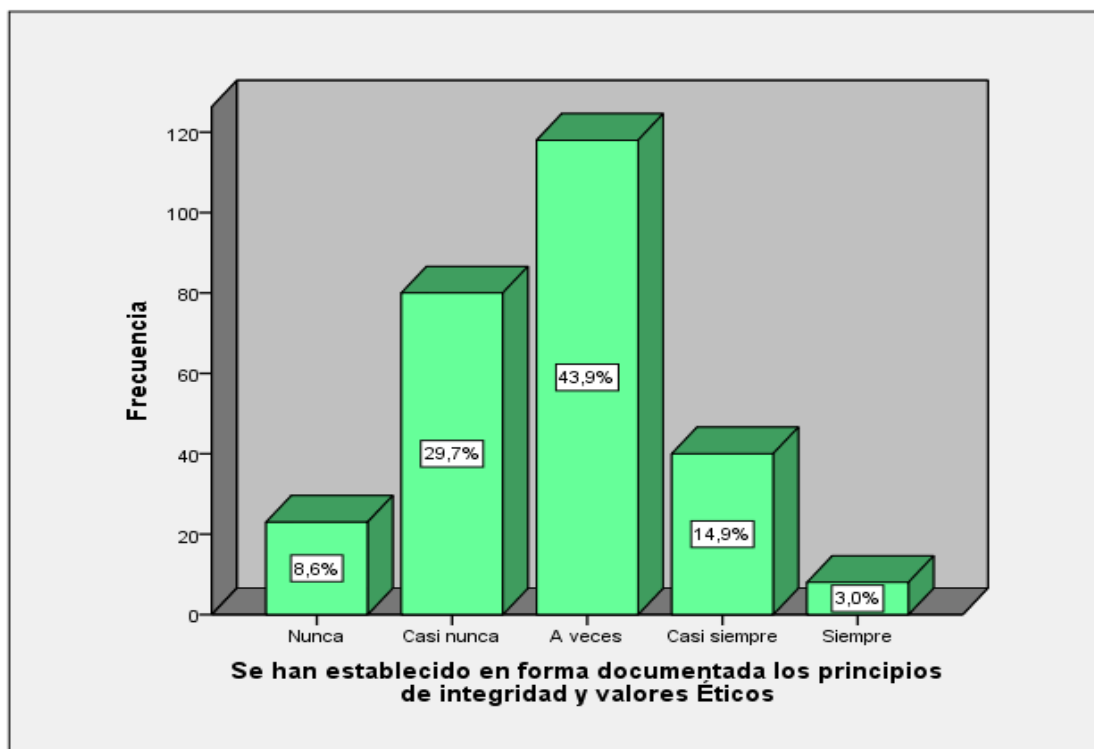


Figura 21. Se han dado en manera documentada los principios de integridad, así como valores Éticos

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos revelan que el 3,0% de los encuestados afirman que siempre se han dado en manera documentada los principios de integridad, así como valores éticos. Asimismo, el 14,9% señala que casi siempre, mientras que el 43,9% indica que ocurre a veces. Por otro lado, el 29,7% menciona que casi nunca se establecen en forma documentada estos principios, y el 8,6% indica que nunca sucede.

Tabla 22

Se comunica los procedimientos disciplinarios que se hayan realizado sobre violaciones éticas en la unidad ejecutora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	64	23,8	23,8	29,4
	A veces	128	47,6	47,6	77,0
	Casi siempre	47	17,5	17,5	94,4
	Siempre	15	5,6	5,6	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

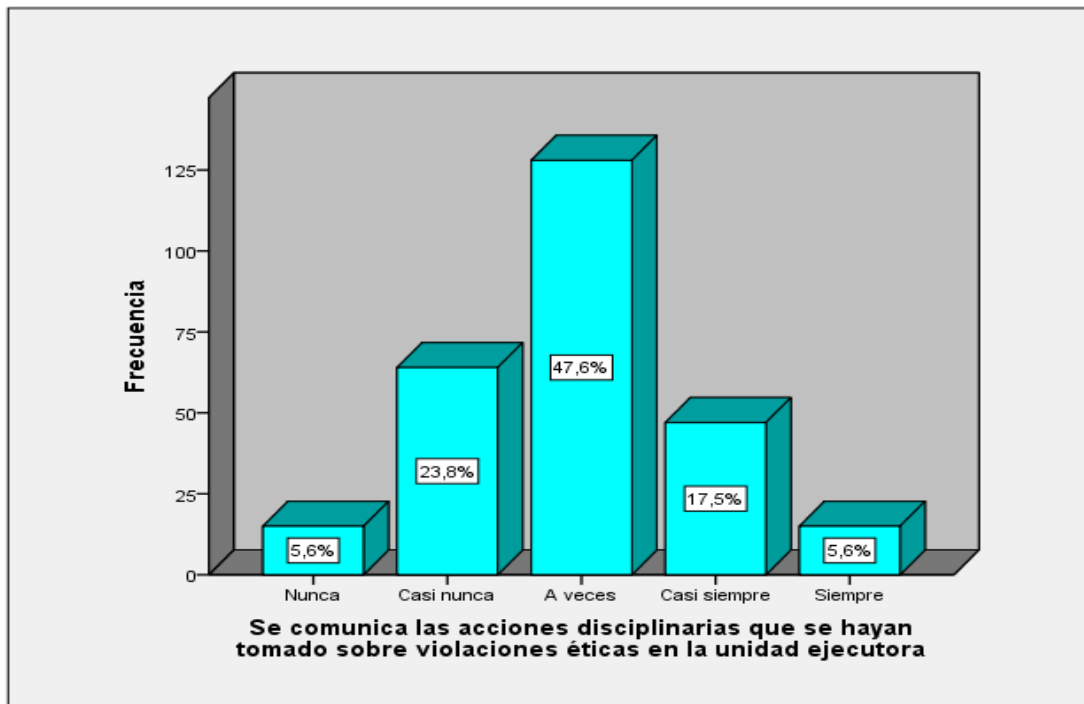


Figura 22. Se comunica los procedimientos disciplinarios que se hayan realizado sobre violaciones éticas en la unidad ejecutora

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos indican que el 5,6% de los encuestados expresan que siempre se comunican las acciones disciplinarias tomadas por violaciones éticas en la unidad ejecutora. Además, el 17,5% señala que casi siempre se realiza esta comunicación, mientras que el 47,6% indica que ocurre a veces. Por otro lado, el 23,8% menciona que casi nunca se lleva a cabo esa comunicación, y el 5,6% indica que nunca sucede.

Tabla 23

Últimamente, se han llevado a cabo eventos y/o capacitaciones de sensibilización en control interno a los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	14,5	14,5	14,5
	Casi nunca	64	23,8	23,8	38,3
	A veces	88	32,7	32,7	71,0
	Casi siempre	62	23,0	23,0	94,1
	Siempre	16	5,9	5,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

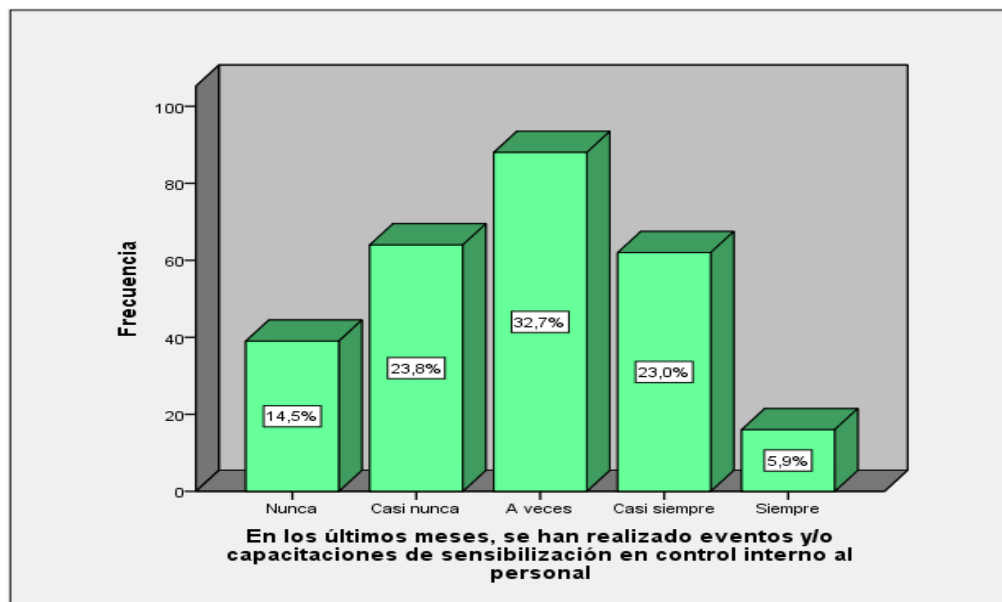


Figura 23. Últimamente, se han llevado a cabo eventos y/o capacitaciones de sensibilización en control interno a los empleados

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos muestran que el 5,9% de los encuestados afirman que siempre en los últimos meses se han llevado a cabo eventos y/o capacitaciones de sensibilización en control interno de los empleados. Por otro lado, el 23,0% señala que casi siempre, mientras que el 32,7% indica que ocurre a veces. Además, el 23,8% menciona que casi nunca se realizan estos eventos, y el 14,5% indica que nunca han tenido lugar.

Tabla 24

Se tiene un Manual de Perfiles, aprobado, así como actualizado, según el perfil de competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	3,0	3,0	3,0
	Casi nunca	55	20,4	20,4	23,4
	A veces	120	44,6	44,6	68,0
	Casi siempre	54	20,1	20,1	88,1
	Siempre	32	11,9	11,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

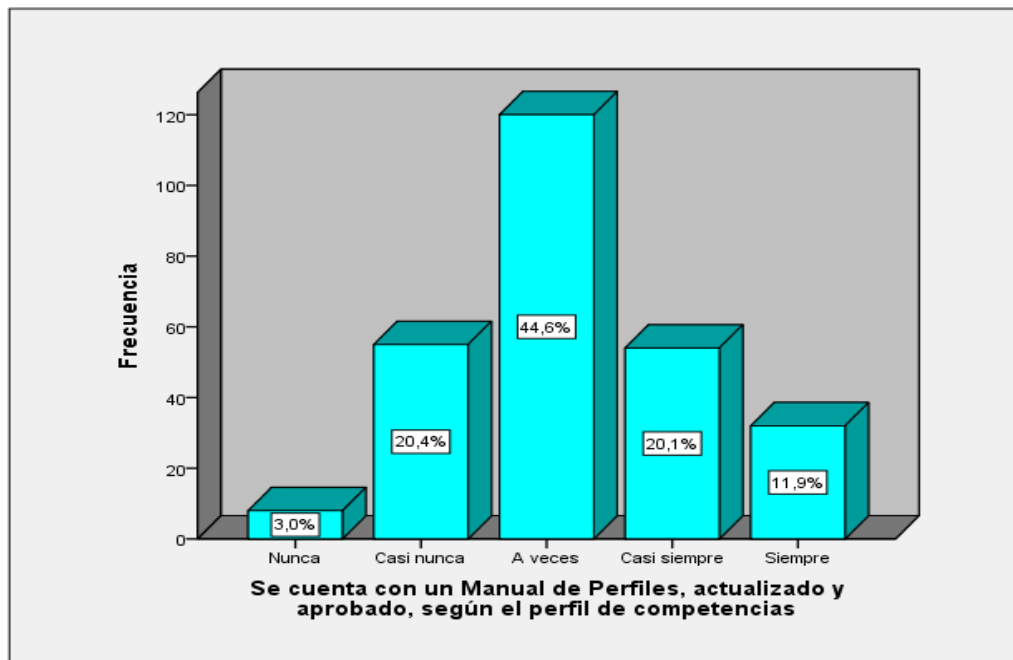


Figura 24. Se tiene un Manual de Perfiles, aprobado, así como actualizado, según el perfil de competencias

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos muestran que el 11,9% de los encuestados afirman que siempre Se tiene un Manual de Perfiles aprobado, así como actualizado, acorde al perfil de competencias. Además, el 20,1% señala que casi siempre, mientras que el 44,6% indica que ocurre a veces. Por otro lado, el 20,4% menciona que casi nunca se dispone de este manual, y el 3,0% indica que nunca está presente.

Tabla 25

La entidad muestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	48	17,8	17,8	17,8
	A veces	141	52,4	52,4	70,3
	Casi siempre	56	20,8	20,8	91,1
	Siempre	24	8,9	8,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

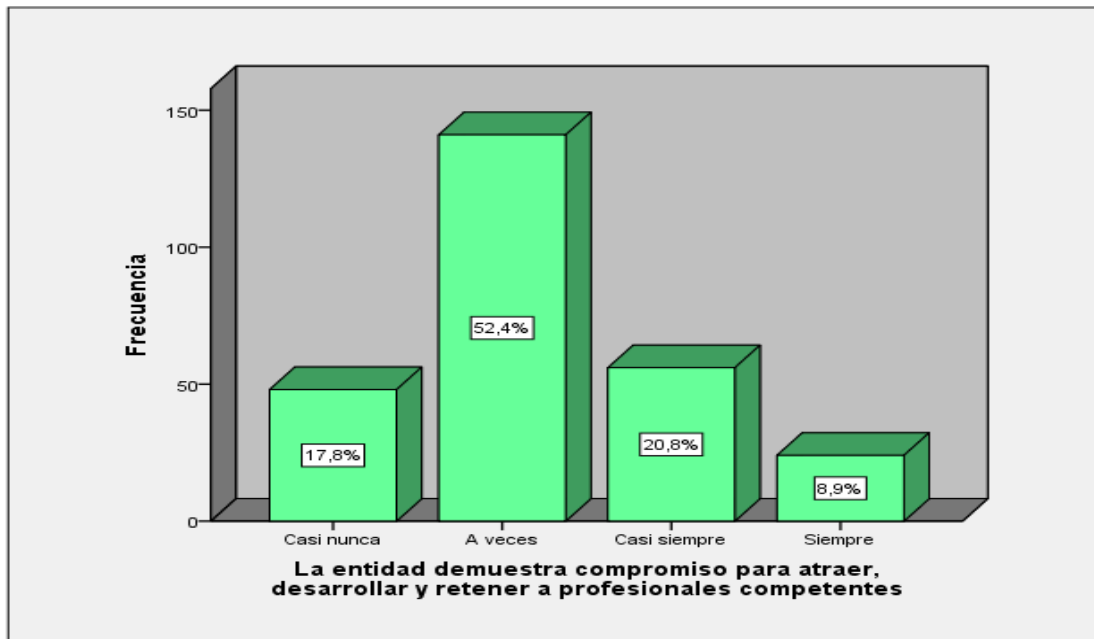


Figura 25. La entidad muestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos muestran que el 8,9% de los encuestados afirman que la entidad siempre demuestra compromiso para atraer, desarrollar, así como retener a profesionales competentes. Además, el 20,8% señala que casi siempre, mientras que el 52,4% indica que ocurre a veces. Por otro lado, el 17,8% menciona que casi nunca se evidencia ese compromiso.

Tabla 26

Existe información confiable, oportuna y periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	11,9	11,9	11,9
	Casi nunca	55	20,4	20,4	32,3
	A veces	103	38,3	38,3	70,6
	Casi siempre	39	14,5	14,5	85,1
	Siempre	40	14,9	14,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

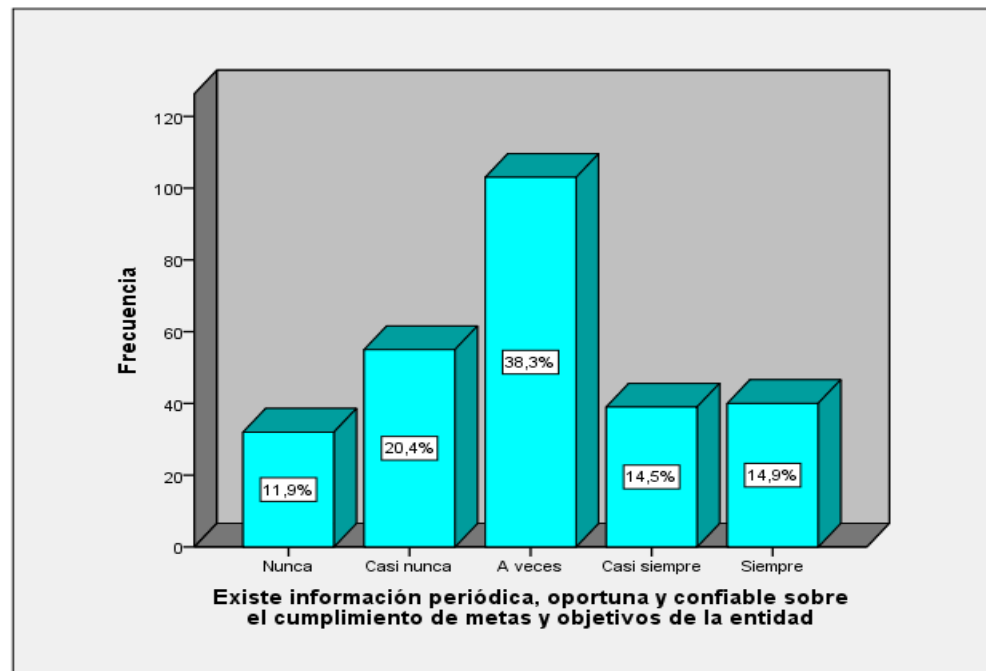


Figura 26. Existe información confiable, oportuna y periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos muestran que el 14,9% de los encuestados afirman que siempre hay información periódica, oportuna, así como confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad. Además, el 14,5% señala que casi siempre, mientras que el 38,3% indica que ocurre a veces. Por otro lado, el 20,4% menciona que casi nunca existe esa información, y el 11,9% indica que nunca está disponible.

Tabla 27

Se lleva a cabo un plan de trabajo para la implementación y funcionamiento del control interno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	8,9	8,9	8,9
	Casi nunca	47	17,5	17,5	26,4
	A veces	95	35,3	35,3	61,7
	Casi siempre	72	26,8	26,8	88,5
	Siempre	31	11,5	11,5	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

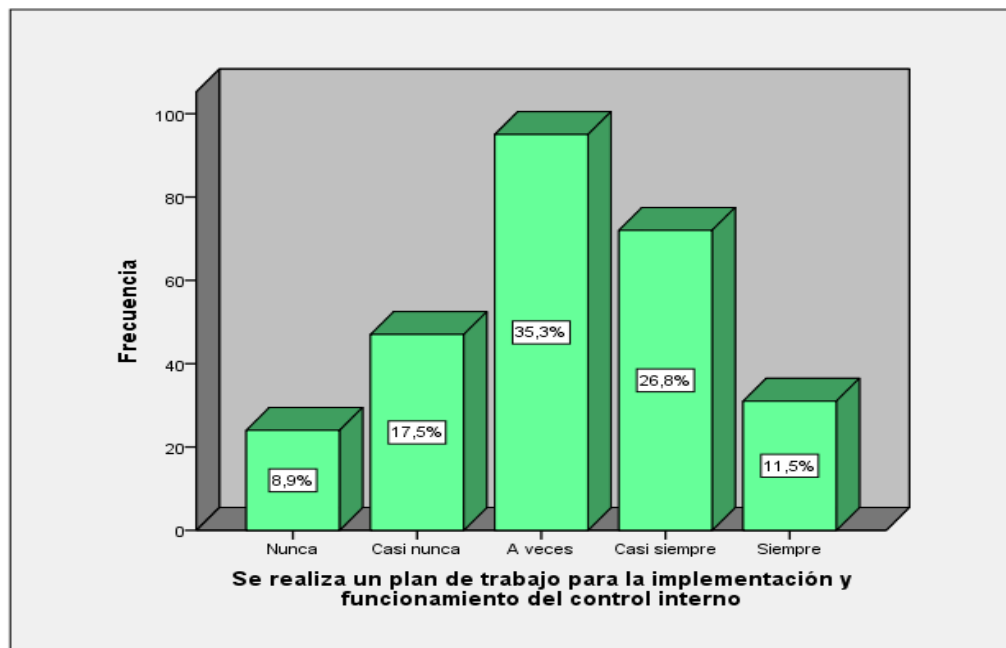


Figura 27. Se lleva a cabo un plan de trabajo para la implementación y funcionamiento del control interno

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos muestran que el 11,5% de los encuestados afirman que siempre se lleva a cabo un plan de trabajo para la implementación, así como funcionamiento del control interno. Además, el 26,8% señala que casi siempre, mientras que el 35,3% indica que ocurre a veces. Por otro lado, el 17,5% menciona que casi nunca se realiza dicho plan, y el 8,9% indica que nunca sucede.

Tabla 28

La alta dirección ayuda en la implementación y mantenimiento del Sistema de control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	16	5,9	5,9	5,9
Casi nunca	40	14,9	14,9	20,8
A veces	166	61,7	61,7	82,5
Casi siempre	31	11,5	11,5	94,1
Siempre	16	5,9	5,9	100,0
Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

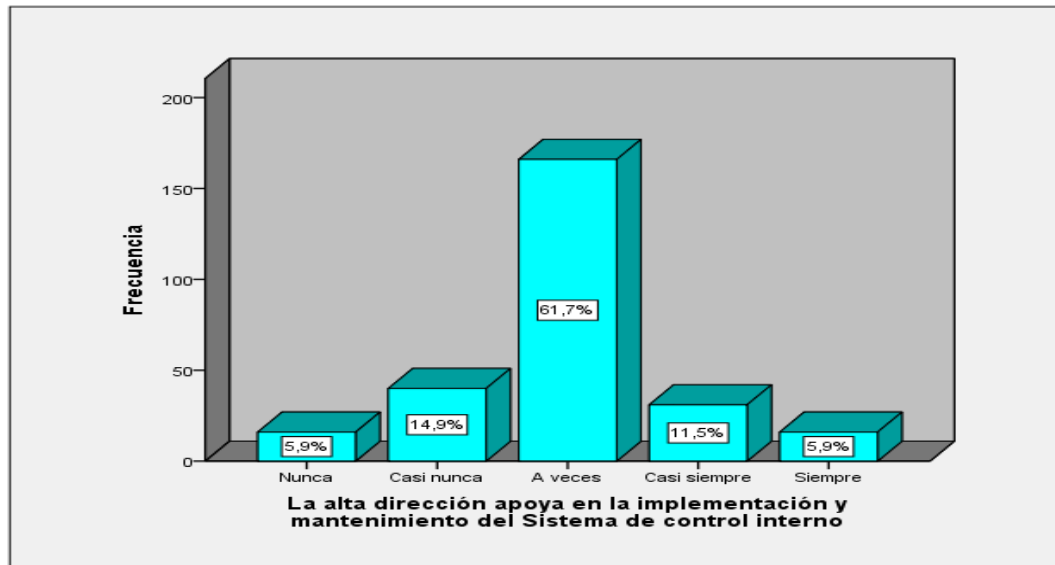


Figura 28. La alta dirección ayuda en la implementación y mantenimiento del Sistema de control interno

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos revelan que el 5,9% de los encuestados afirman que siempre La alta dirección ayuda en la implementación, así como mantenimiento del Sistema de control interno. Además, el 11,5% señala que casi siempre, mientras que el 61,7% indica que ocurre a veces. Por otro lado, el 14,9% menciona que casi nunca se brinda ese apoyo, y el 5,9% indica que nunca sucede.

4.2 Contratación de la hipótesis específica N° 01

La hipótesis específica indica que “ Existe relación significativa entre el Ambiente de control y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno”.

Hi: Existe relación significativa entre el Ambiente de control y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

H0: No existe relación significativa entre el Ambiente de control y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

Tabla 29

Prueba de correlación entre el Ambiente de control y la Gestión de Recursos Humanos

		Ambiente de Control	Gestión de recursos humanos
Rho de Spearman	Ambiente de Control	de	1,000
		Coefficiente correlación	,766**
		Sig. (bilateral)	,000
	Gestión de recursos humanos	de	,766**
		Coefficiente correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	269

** . La correlación es significativa para el nivel 0,01 (2 colas).

Se puede apreciar una conexión relevante entre el Ambiente de Control y la Gestión de Recursos Humanos. La prueba de correlación de Rho de Spearman mostró un valor de 0,766, demostrando una correlación significativa y positiva con un nivel de significancia de 0,01. Por ende, se confirma la hipótesis que plantea una relación significativa entre el Ambiente de Control y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales de la zona norte de la región Puno.

4.3 Determinación de las Actividades de control y como se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno

Del instrumento aplicado con el fin de determinar las Actividades de control se obtuvieron lo siguiente:

Tabla 30

Se identifica en Manuales los procedimientos, tareas y actividades que realizan en las diferentes áreas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	8,9	8,9	8,9
	Casi nunca	55	20,4	20,4	29,4
	A veces	119	44,2	44,2	73,6
	Casi siempre	55	20,4	20,4	94,1
	Siempre	16	5,9	5,9	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

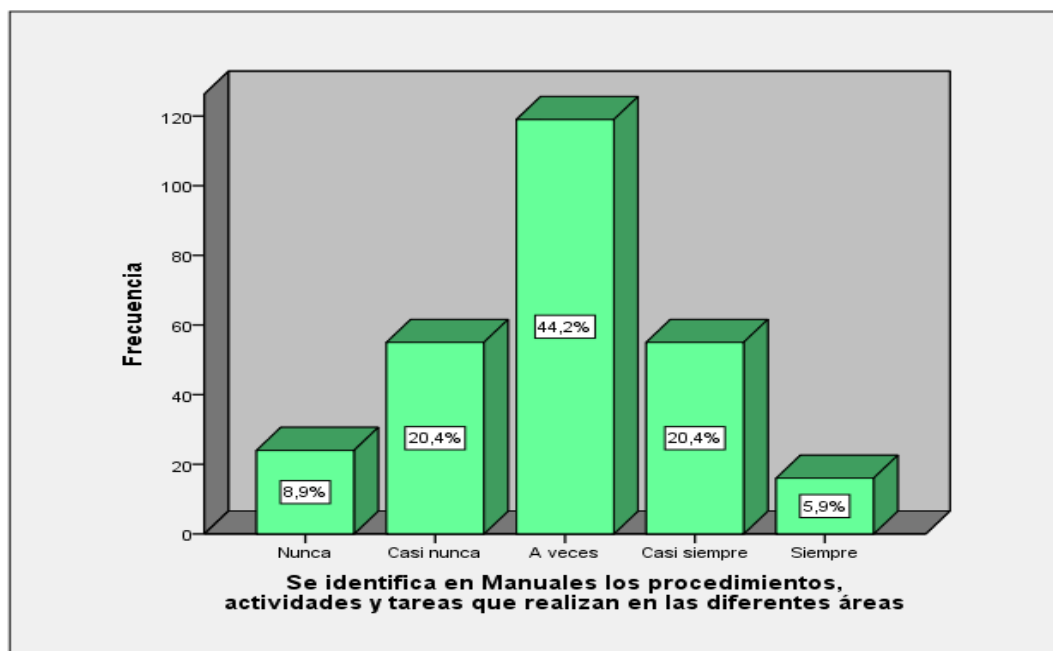


Figura 30. Se identifica en Manuales los procedimientos, tareas y actividades que realizan en las diferentes áreas.

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,9% de los encuestados expresan que siempre se dan en Manuales los procedimientos, tareas y actividades que realizan en las diferentes áreas, el 20,4% señala que casi siempre, el 44,2% indica que a veces, el 20,4% indica que casi nunca y el 8,9% indica que nunca.

Tabla 31

En la entidad las operaciones y actos administrativos son autorizados y realizados por funcionarios y personal autorizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	48	17,8	17,8	26,4
	A veces	64	23,8	23,8	50,2
	Casi siempre	86	32,0	32,0	82,2
	Siempre	48	17,8	17,8	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

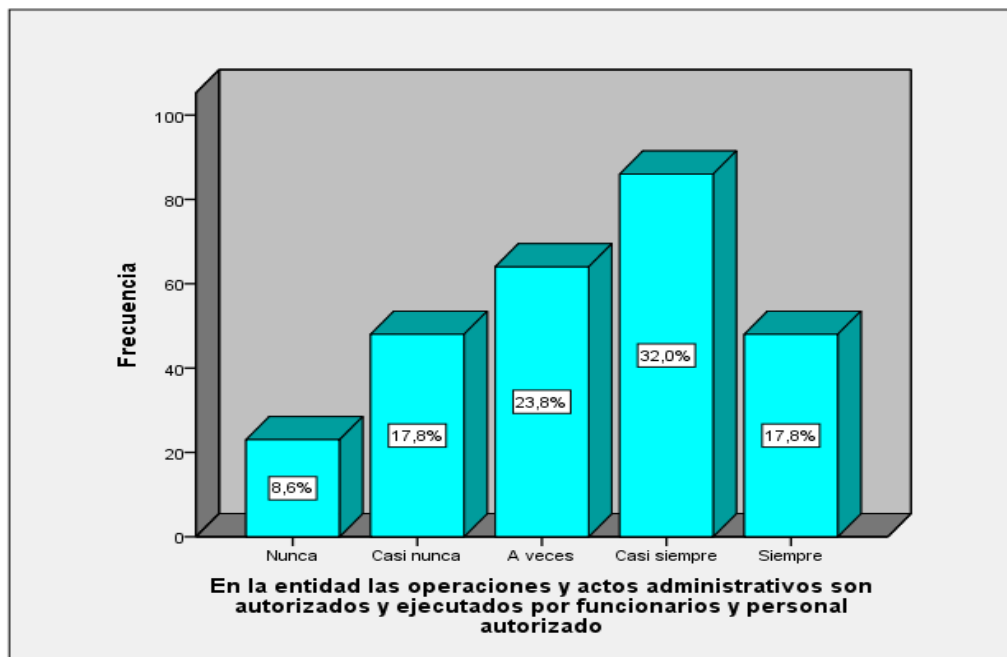


Figura 31. En la entidad las operaciones y actos administrativos son autorizados y realizados por funcionarios y personal autorizado

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 17,8% de las personas encuestadas expresan que siempre en la entidad las operaciones y actos administrativos son autorizados y realizados por funcionarios y personal autorizado, el 32,0% señala que casi

siempre, el 23,8% indica que a veces, el 17,8% indica que casi nunca y el 8,6% indica que nunca.

Tabla 32

La alta dirección de la entidad brinda el apoyo logístico (Bienes y RRHH) para el adecuado desarrollo de las labores de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	55	20,4	20,4	26,4
	A veces	134	49,8	49,8	76,2
	Casi siempre	48	17,8	17,8	94,1
	Siempre	16	5,9	5,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

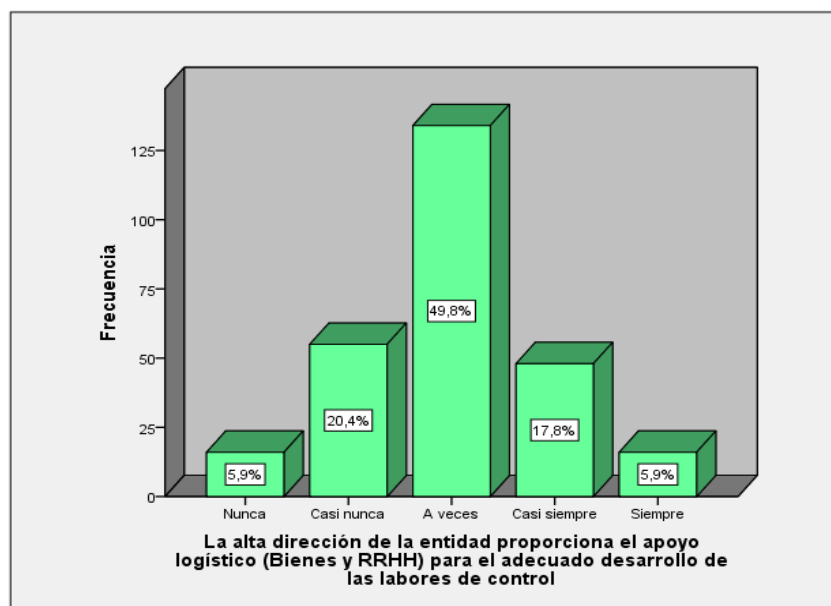


Figura 32. La alta dirección de la entidad brinda el apoyo logístico (Bienes y RRHH) para el adecuado desarrollo de las labores de control

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,9% de los encuestados expresan que siempre la alta dirección de la entidad brinda el apoyo logístico para el adecuado

desarrollo de las labores de control, el 17,8% señala que casi siempre, el 49,8% indica que a veces, el 20,4% indica que casi nunca y el 5,9% indica que nunca.

Tabla 33

En la entidad se ha establecido claramente la segregación de funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	8,2	8,2	8,2
	Casi nunca	79	29,4	29,4	37,5
	A veces	135	50,2	50,2	87,7
	Casi siempre	25	9,3	9,3	97,0
	Siempre	8	3,0	3,0	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

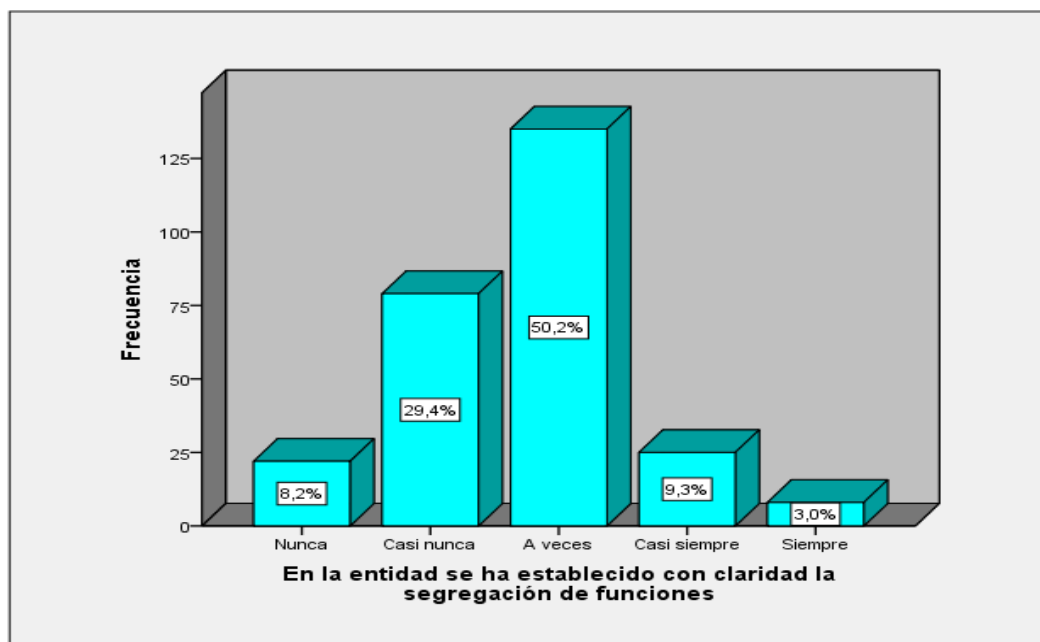


Figura 33. En la entidad se ha establecido claramente la segregación de funciones.

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos muestran que el 3,0% de los encuestados afirman que siempre En la entidad se ha establecido claramente la segregación de funciones. Además, el 9,3% señala

que casi siempre, mientras que el 50,2% indica que ocurre a veces. Por otro lado, el 29,4% menciona que casi nunca se establece esa segregación, y el 8,2% indica que nunca sucede.

Tabla 34

Las actividades expuestas a riesgo de error o fraude son designadas a funcionarios y/o personal específico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	8,9	8,9	8,9
	Casi nunca	79	29,4	29,4	38,3
	A veces	86	32,0	32,0	70,3
	Casi siempre	72	26,8	26,8	97,0
	Siempre	8	3,0	3,0	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

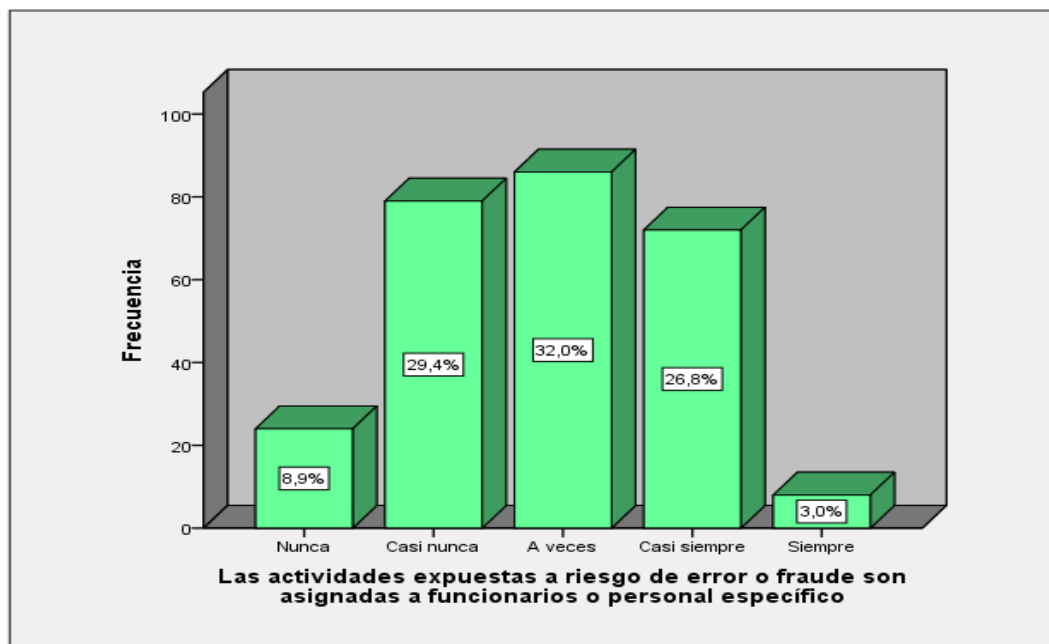


Figura 34. Las actividades expuestas a riesgo de error o fraude son designadas a funcionarios y/o personal específico.

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 3,0% de los encuestados expresan que siempre las actividades expuestas a riesgo de error o fraude son designadas a

funcionarios o personal, el 26,8% señala que casi siempre, el 32,0% indica que a veces, el 29,4% indica que casi nunca y el 8,9% indica que nunca.

Tabla 35

En la entidad se da la Rotación de los empleados y funcionarios que realizan actividades expuestas a riesgos de error o fraude.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	3,0	3,0	3,0
	Casi nunca	87	32,3	32,3	35,3
	A veces	111	41,3	41,3	76,6
	Casi siempre	55	20,4	20,4	97,0
	Siempre	8	3,0	3,0	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

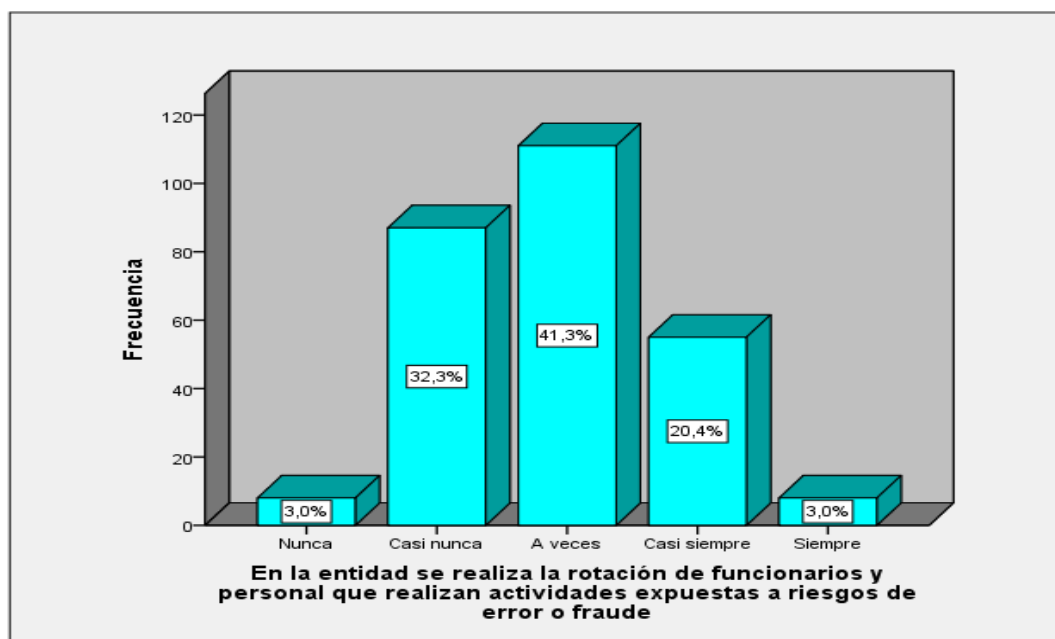


Figura 35. En la entidad se da la Rotación de los empleados y funcionarios que realizan actividades expuestas a riesgos de error o fraude

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 3,0% de los encuestados expresan que siempre en la entidad se da la rotación de funcionarios y empleados que realizan

actividades expuestas a riesgos de error o fraude, el 20,4% señala que casi siempre, el 41,3% indica que a veces, el 32,3% indica que casi nunca y el 3,0% indica que nunca.

Tabla 36

En la entidad se efectúan verificaciones periódicas sobre la ejecución de las tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	31	11,5	11,5	11,5
	A veces	134	49,8	49,8	61,3
	Casi siempre	72	26,8	26,8	88,1
	Siempre	32	11,9	11,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

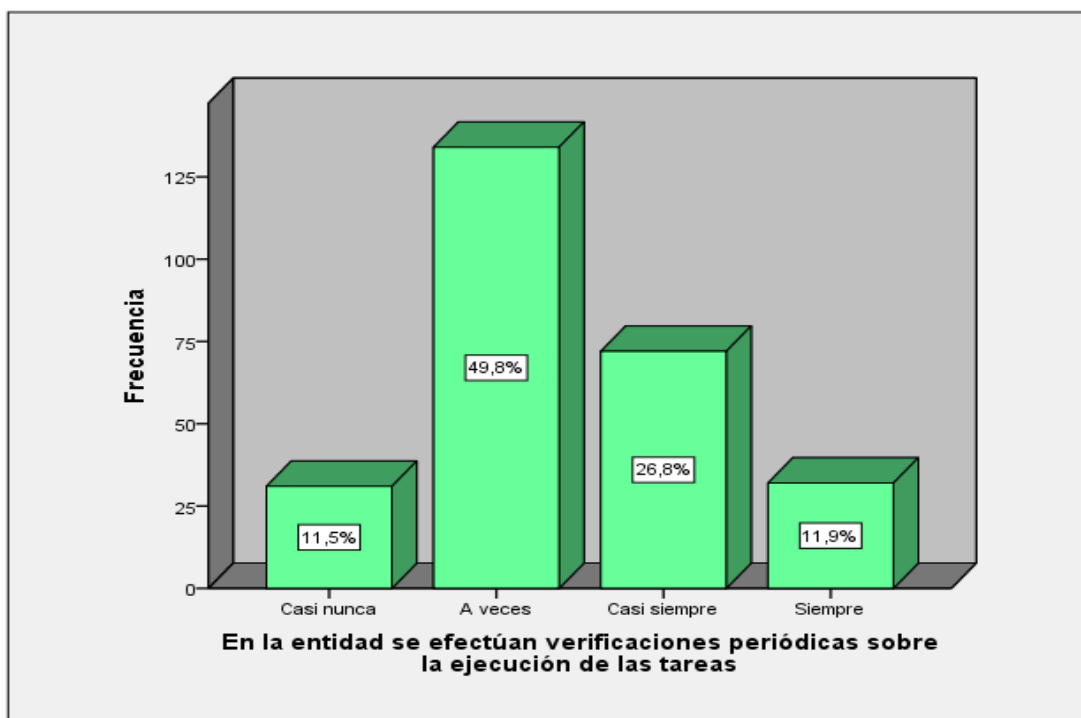


Figura 36. En la entidad se efectúan verificaciones periódicas sobre la ejecución de las tareas

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 11,9% de los encuestados expresan que siempre en la entidad se efectúan verificaciones periódicas sobre la ejecución de las

tareas, el 26,8% señala que casi siempre, el 49,8% indica que a veces y el 11,5% indica que casi nunca.

Tabla 37

Se realiza la conciliación de los saldos de los registros contables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	8,9	8,9	8,9
	Casi nunca	56	20,8	20,8	29,7
	A veces	96	35,7	35,7	65,4
	Casi siempre	70	26,0	26,0	91,4
	Siempre	23	8,6	8,6	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

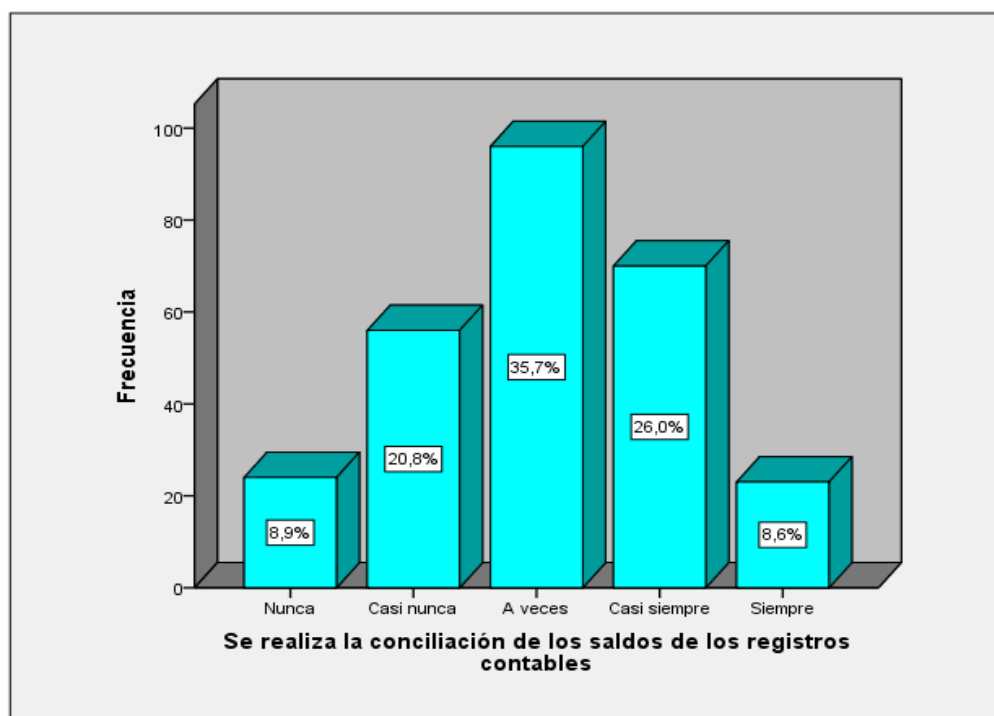


Figura 37. Se realiza la conciliación de los saldos de los registros contables

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 8,6% de los encuestados expresan que siempre se realiza la conciliación de los saldos de los registros contables, el 26,0%

señala que casi siempre, el 35,7% indica que a veces, el 20,8% indica que casi nunca y el 8,9% indica que nunca.

4.4 Contrastación de la hipótesis específica N° 02

La hipótesis específica indica que “Existe relación significativa entre las Actividades de control y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno”.

H_i: Existe relación significativa entre las Actividades de control y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

H₀: No existe relación significativa entre las Actividades de control y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

Tabla 38

Prueba de correlación entre las Actividades de control y la Gestión de Recursos Humanos

			Actividades de control	Gestión de recursos humanos
Rho de Spearman	de control	Coefficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	269	269
n	de Gestión de recursos humanos	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	269	269

** La correlación es significativa para el nivel 0,01 (2 colas).

Se puede apreciar una correlación notable entre las Actividades de Control y la Gestión de Recursos Humanos. Según la prueba de Spearman, se obtuvo un valor de 0,775, representando una correlación significativa y positiva con un nivel de significancia de 0,01. En ese sentido, se confirma la hipótesis que sugiere una relación significativa entre las Actividades de Control y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales de la zona norte de la región Puno.

4.5 Determinación de los sistemas de información y comunicación y como se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno

Tabla 39

Los sistemas informáticos que se usan en la entidad a fin de procesar la información financiera y operativa son eficientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	48	17,8	17,8	17,8
	A veces	118	43,9	43,9	61,7
	Casi siempre	95	35,3	35,3	97,0
	Siempre	8	3,0	3,0	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

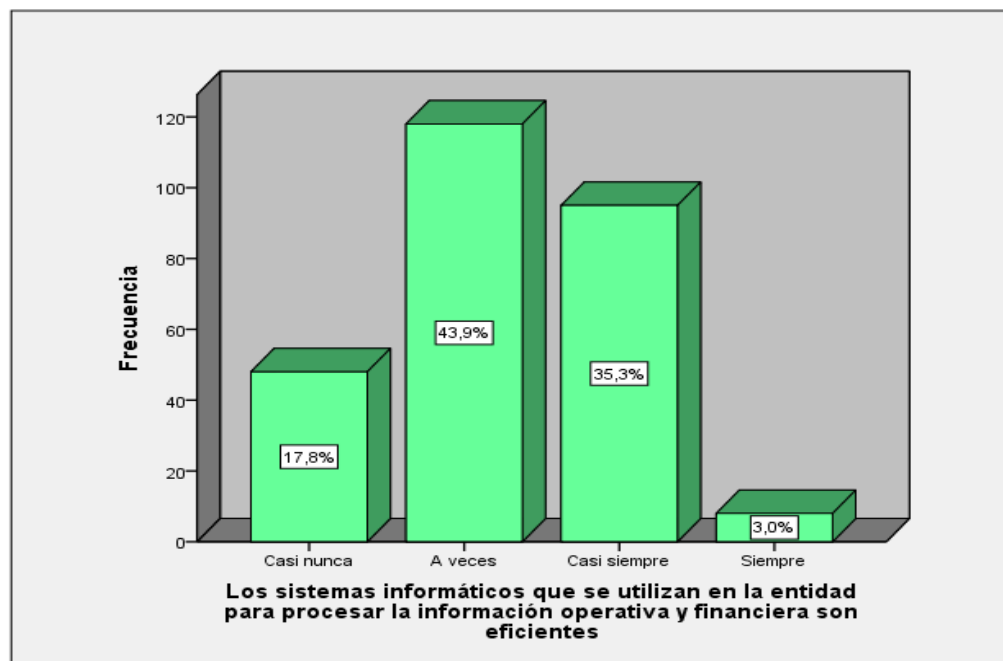


Figura 39. Los sistemas informáticos que se usan en la entidad a fin de procesar la información financiera y operativa son eficientes.

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 3,0% de los encuestados expresan que siempre Los sistemas informáticos que se usan en la entidad a fin de procesar la

información financiera y operativa son eficientes, el 35,3% señala que casi siempre, el 43,9% indica que a veces y el 17,8% indica que casi nunca.

Tabla 40

La entidad solicita periódicamente a los usuarios opinión sobre los sistemas de información para priorizar mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	3,0	3,0	3,0
	Casi nunca	56	20,8	20,8	23,8
	A veces	127	47,2	47,2	71,0
	Casi siempre	63	23,4	23,4	94,4
	Siempre	15	5,6	5,6	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

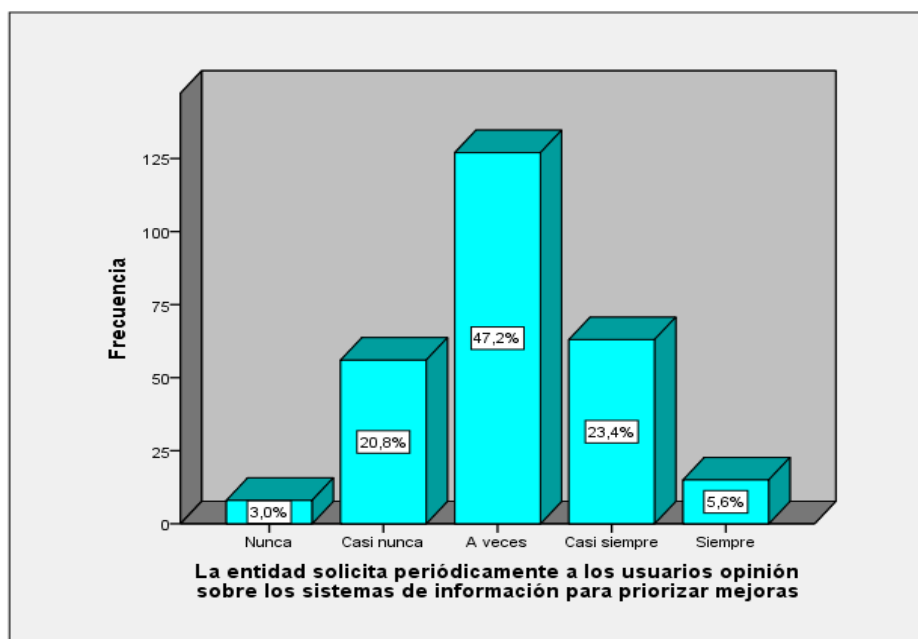


Figura 40. La entidad solicita periódicamente a los usuarios opinión sobre los sistemas de información para priorizar mejoras

Fuente: Encuesta desarrollada

Se presentan los hallazgos, los cuales revelan que el 5,6% de los encuestados expresan que siempre la entidad solicita periódicamente a los usuarios opinión sobre los sistemas

de información para priorizar incrementos, el 23,4% señala que casi siempre, el 47,2% indica que a veces, el 20,8% indica que casi nunca y el 3,0% indica que nunca.

Tabla 41

La entidad mantiene su Portal de Transparencia con la información adecuada y actualizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	3,0	3,0	3,0
	Casi nunca	31	11,5	11,5	14,5
	A veces	119	44,2	44,2	58,7
	Casi siempre	87	32,3	32,3	91,1
	Siempre	24	8,9	8,9	100,0
Total		269	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

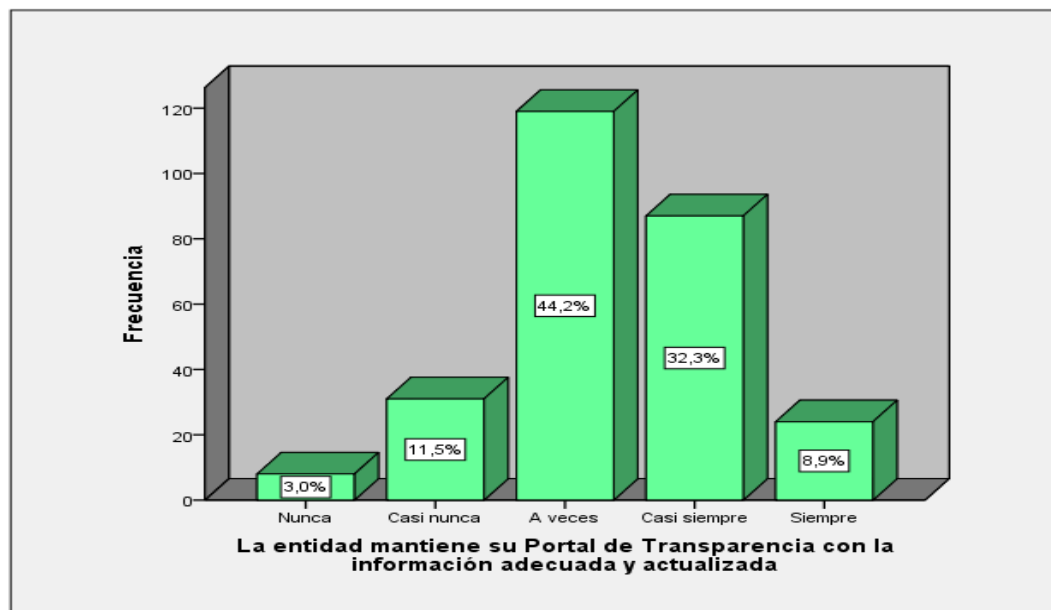


Figura 41. La entidad mantiene su Portal de Transparencia con la información adecuada y actualizada

Fuente: Encuesta desarrollada

Los hallazgos muestran que el 8,9% de los encuestados afirman que siempre la entidad mantiene su Portal de Transparencia con los datos actualizados. Además, el 32,3% señala que casi siempre, mientras que el 44,2% indica que ocurre a veces. Por otro lado, el 11,5%

menciona que casi nunca la entidad mantiene esta información actualizada, y el 3,0% indica que nunca sucede.

4.6 Contrastación de la hipótesis específica N° 03

La hipótesis específica indica que “Existe relación significativa entre los Sistemas de información, comunicación y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno”.

Hi: Existe relación significativa entre los Sistemas de información, comunicación y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

H0: No existe relación significativa entre los Sistemas de información, comunicación y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno.

Tabla 42

Prueba de correlación entre los Sistemas de información, comunicación y la Gestión de Recursos Humanos

			Sistemas de Información y Comunicación	Gestión de recursos humanos
Rho de Spearman	Sistemas de Información y Comunicación	de	1,000	,541**
		Coefficiente de correlación	.	,000
	Gestión de recursos humanos	N	269	269
		Coefficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	269	269

** . La correlación es significativa para el nivel 0,01 (2 colas).

Se evidencia una relación de importancia entre los Sistemas de Información y Comunicación, y la Gestión de Recursos Humanos. De acuerdo con la prueba de correlación de Rho de Spearman, se registró un valor de 0,541, mostrando una correlación significativa y positiva con un nivel de significancia de 0,01. Así, se confirma la hipótesis

planteada acerca de la existencia de una relación significativa entre los Sistemas de Información, Comunicación y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales de la zona norte de la región Puno.

4.7 Contrastación de la hipótesis

Luego de desarrollar el estudio utilizando los hallazgos adquiridos, a continuación, se contrastan las hipótesis de investigación:

La hipótesis específica general afirma que “Existe relación significativa entre el sistema de control interno y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021”.

Hi: Existe relación significativa entre el sistema de control interno y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021.

H0: No existe relación significativa entre el sistema de control interno y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021.

Tabla 43

Prueba de correlación entre el Sistema de Control Interno y la Gestión de Recursos Humanos

			Sistema de Control Interno	Gestión de Recursos Humanos
Rho de Spearman	Sistema de Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de Recursos Humanos	N	269	269
		Coefficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	269	269

** . La correlación es significativa para el nivel 0,01 (2 colas).

Se aprecia una vinculación entre el sistema de control interno y la Gestión de Recursos Humanos, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson (Rho) revela un valor de 0,852, evidenciando una correlación positiva y altamente significativa con un nivel de significancia de 0,01. Se confirma así la hipótesis general, que sostiene que existe una relación de importancia entre el sistema de control interno y la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales de la zona norte de la región Puno, en el periodo 2021. Es pertinente mejorar el Ambiente de Control, las Actividades de Control y los Sistemas de Información y Comunicación para fortalecer la Gestión de Recursos Humanos.

4.8 Discusión

Se coincidió Paiva (2011) donde indico que las asignaciones y responsabilidades que todos conocen las funciones que se les asignan y las decisiones más importantes se toman y documentan en conjunto, pero no hay un manual de funciones escrito. Esto es fundamental para que quienes laboran en la organización logren un mayor compromiso, por otra lado por su trabajo Campos (2014) analizó los sistemas de control interno, tarea de especial relevancia para todas las organizaciones, no solo para fortalecer la seguridad jurídica y técnica de la gestión, sino también para identificar posibles puntos de mejora. Dando la importancia que existe un marco legal y técnico amplio y claro relacionado con los diversos elementos del control interno, tales como normas de control interno en el sector público, los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República, hay que dar importancia y coincidir que Ballesteros & Bohórquez (2015) en su investigación prioriza la introducción de una Guía de que mejorará la calidad del servicio y el desempeño del personal para que los pacientes se sientan cómodos y puedan regresar con confianza para repetir las pruebas en el laboratorio, se coincide con Guevara (2017) que identificó el impacto de los controles internos en las micro y pequeñas empresas en Perú. Están diseñados para aplicar una gestión más eficiente y eficaz, permiten a las empresas implementar controles, evaluar riesgos e implementar planes de mejora, la implementación de controles por parte de las empresas contribuye a mejores resultados de gestión eficiente y eficaz de acuerdo con los objetivos y meta, coincidiendo también como en los resultados de Bustamante (2007) que prestar mayor atención a la comunicación interna en las organizaciones educativas, ya que tiene un impacto significativo en la cultura, el clima organizacional y el compromiso con las metas institucionales. Los autores anteriores resumen los siguientes aspectos: Debido a que la



comunicación interna tiene un impacto significativo en la cultura, el clima organizacional y el compromiso con las metas institucionales, se necesita un mayor énfasis en la comunicación interna en las organizaciones educativas, se difiere de Alfaro *et al.* (2012) donde los informes de satisfacción laboral promedio de los empleados en los municipios encuestados no mostraron diferencias significativas. Esto puede deberse a que a menudo comparten marcos comunes, como condados con estructuras organizativas y legales similares y bien definidas.

CONCLUSIONES

Se identificó como el Ambiente de control se vincula con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, la prueba de Spearman muestra un valor de 0,766 siendo positiva y significativa con 0,01.

Se identificó cómo las Actividades de control se vincula con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, la prueba de Spearman muestra un valor de 0,775 siendo positiva y significativa con 0,01.

Se identificó cómo los Sistemas de información y comunicación se relaciona con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, la prueba de Spearman muestra un valor de 0,541 siendo positiva y significativa con 0,01.

Se identificó como el sistema de control interno se vincula con la Gestión de Recursos Humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021, la prueba de Pearson muestra un valor de 0,852 siendo positiva y significativa con 0,01, con un buen sistema de control interno la Gestión de Recursos Humanos mejorará En ese sentido implementar mejoras el Ambiente de control, Actividades de control y los Sistemas de información, comunicación será de importancia.



RECOMENDACIONES

Se recomienda a los futuros investigadores seguir con las etapas de implementación del Sistema de Control Interno después de cada fase contar con un grupo de profesionales que brinden orientación sobre procesos y controles para la implementación de métodos de Gestión de Recursos Humanos que ayuden a las instituciones a realizar funciones clave como la selección de trabajadores y el cálculo de salarios.

Es fundamental que los trabajadores se desarrollen profesional y personalmente para que puedan desarrollar adecuadamente su trabajo. Esto es necesario porque conduce a un mayor cumplimiento.

Las normas, directrices y otras normas legales se utilizan en muchas áreas de la vida y el servicio prestado tiene que ser buena por los órganos de gobierno que brinda ayuda eficiente, eficaz y oportuna a la ciudadanía.

Se recomienda implementar un Sistema de Control Interno eficaz con la finalidad de reforzar la Gestión de Recursos Humanos de los trabajadores debido a que tiene una relación significativa. Esto es especialmente importante para cualquier colaborador que trabaje en la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades. (Tesis de maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Alles, M. (2015). Dirección estratégica de Recursos Humanos. *Nueva Edición Actualizada*. Editorial Granica S.A.
- Almenara, J., Romeo, M., & Pérez, R. (2014). Comunicación interna en la empresa. *España: Editorial UOC*.
- Bacon, C. (1996). *Manual de Auditoria Interna*. Mexico. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Ballesteros, L., & Bohórquez, K. (2015). *Cultura Organizacional; Desempeño Laboral; Manuales Administrativos; Servicios de Salud; Hospitales. (Tesis de maestría)*. [Universidad Técnica de Ambato]. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/13230>
- Blanco, S. (2005). *Auditoría del control interno*.
- Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*, 35–49.
- Bustamante, G. (2007). *La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa. (Tesis de maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Campos, L. (2014). *Estrategia para el fortalecimiento del Sistema de control interno en el Hospital William Allen Taylor de la Caja Costarricense del Seguro Social. (Tesis de maestría)*. [Instituto Centroamericano de Administración Pública]. Recuperado de: <https://docplayer.es/75229428-Estrategia-para-el-fortalecimiento-del-sistema-de-control-interno-en-el-hospital-william-allen-taylor-de-la-caja-costarricense-del-seguro-social.html>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones (Décima)*. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Normas de Control Interno, Pub. L. No. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG (2006). Recuperado de: http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/RC_320_2006_CG.pdf

- Cordovés, C. (2001). El control interno y el control. *Economía y Desarrollo*. Recuperado de: http://www.dict.uh.cu/Revistas/economia_desarrollo/2001n-2/GabrielCapote.pdf
- COSO, C. of S. O. theTreadway C. (2013). *MODELO COSO III - COSO 2013 Marco Integrado de Control Interno*. Recuperado de: http://www.cicinacional.com/images/Articulos/Guia_Marco_Integrado_d%0Ae_Control_Interno_COSO_III.pdf.%0D
- De La Cruz Neyra, J. M. (2021). Sistema de control interno y gestión de recursos humanos en un Distrito Judicial de Lima, 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Estupiñan, G. (2015). *Control Interno y Fraudes - Analisis de Informe Coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Recuperado de: [//books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=f%0A56%0Aroncover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q%0A&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=f%0A56%0Aroncover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q%0A&f=false)
- Estupiñán, R. (2012). *Estados Financieros Básicos bajo NIC/NIIF*. Eco Ediciones.
- Estupiñán, R. (2016). Control interno y fraudes Análisis del Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. *Tercera Edición Editorial ECOE Ediciones*.
- FitzPatrick, L., & Valskov, K. (2014). Internal communications: a manual from practitioners. *Londres: CPI Group (UK) Ltd*.
- Fleishman, E., Mumford, M., Zaccaro, S., Levin, K., Korotkin, L., & Hein, M. (1991). *Taxonomic efforts in the description of leader behavior: A synthesis and functional interpretation*. Leadership Quart.
- Fonseca, L. (2011). *Sistema De Control Interno Para Organizaciones* (1ra ed.). Recuperado de: [//books.google.com.pe/books?id=plsiU8xo%0AQ9EC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Oswaldo+Fonseca+Lu%0Ana%22&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi71fXAyJTfAhUE1VkKHX12CjYQ6AEI%0AJzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xo%0AQ9EC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Oswaldo+Fonseca+Lu%0Ana%22&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi71fXAyJTfAhUE1VkKHX12CjYQ6AEI%0AJzAA#v=onepage&q&f=false)
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). Comunicación interna. *Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos*.
- Gonzales, A. (2013). "La importancia del control interno en la empresa." Recuperado de: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- González, R. (2019). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. *Qualpro Consulting, S. C., 39*. Recuperado de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

- González, R. (2005). *Creando valor con la gente*.
- Guevara, N. (2017). *El Control Interno y su Impacto en el Área de Recursos Humanos de las Mypes del Perú: Caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016. (Tesis de maestría)*. [Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3007/CONTROL_INTERNO_RECURSOS_HUMANOS_GUEVARA_DELGADO_NELLY_ALICIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Infante, M., & Gonzales, C. (2012). Estudio de la organización del trabajo en puesto de trabajo seleccionado, el caso de una agencia de viajes. *Revista de Investigación En Turismo y Desarrollo Local*, 5, 12.
- Ioannidis, E., Varsakelis, N., & Antoniou, I. (2019). Change agents and internal communications in organizational networks. *Physica A: Statistical Mechanics and Its Applications*.
- Juna, J., & Arias, N. (2011). *Plan de Mejora de la Gestión Administrativa, a Través de la Auditoría de Gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo para el Periodo 2011. (Tesis de maestría)*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Leiva, D. (2014). Marco Conceptual del Control Interno. *Contraloría General de La República*, 62. Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Liquidano, R. (2012). Gestión del Talento Humano De la Fase administrativa a la de gestión del conocimiento. *Décima Edición Editorial Instituto Tecnológico de Aguascalientes*.
- Maita, M. (2018). *Implementación del Control Interno y su Influencia en El Desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército Del Perú. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Manrique, N. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel "Pastoruri" Independencia – Huaraz, 2014. (Tesis de maestría)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mayta, D. (2014). *La satisfacción laboral y los efectos en el desempeño de los trabajadores de los gobiernos locales de la región Puno. (Tesis doctoral)*. Universidad Nacional del Altiplano.

- Meigs, W., & Larsen, J. (1994). *Principios de Auditoría* (2da ed.). Editorial Diana.
- Moreno, A. (2004). *Control Interno*. Tuguiacountable.
- Paiva, F. (2011). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palomares, H. (2016). *Implementación Del Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de las Empresas del Perú: Caso Empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. Lima, 2015. (Tesis de maestría)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Reaño, W. (2014). *Incidencia del Sistema Integrado de Administración Financiera para Gobiernos Locales en la eficacia de la Gestión Administrativa-Financiera de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel. (Tesis de pregrado)*. Universidad de Trujillo.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4, 115–136. Recuperado de: <https://doi.org/1856-9099>
- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la mype comercial “San Martín” Chiclayo. (Trabajo de investigación)*. Universidad Señor de Sipan.
- Salas, P. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. *Escuela Nacional de Salud Pública*. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu>
- Samaniego, C. (2013). *Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo. (Tesis de maestría)*. Universidad San Martín de Porras.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. (Tesis de maestría)*. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Tauma, C. (2019). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Familiar Vidrios & Estructuras Guillen SAC Lima, 2019. (Tesis de maestría)*. [Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Recuperado de: <http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/67/T->

TAUMA_VELAYARCE_CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Toledo, J. (2004). *El control interno de la administración: modernización de los sistemas como una emergencia*. Recuperado de: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/110/art/art19.pdf>
- Torres, A. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Valdivia, T. (2012). *Desempeño Laboral Y Síndrome De Burnout En Los Profesionales Médicos SERUMS. (Tesis de maestría)*. Universidad Católica de Santa María.
- Vega, G. (2015). *El Control Interno y su Incidencia en el Área de Tesorería de la Universidad Nacional del Santa Periodo 2014. (Tesis de maestría)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Waldman, D., Ramírez, G., House, R., & Puranam, P. (2001). Does leadership matter, CEO leadership attributes and profitability under conditions of perceived environmental uncertainty. *Acad. Manag. J.*
- Yalile, E. (2018). *La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Zaccaro, S. J. (1995). Leader resources and the nature of organizational problems: Commentary on Cognitive resources and leadership. *Appl. Psychol*, 32–36.
- Zagal, I. (2014). Principales cambios en los 5 componentes de COSO 2013. *Revista Contaduría Pública*. <https://doi.org/2665-1696>



ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de control interno

CUESTIONARIO SOBRE CONTROL INTERNO

Estimado, el cuestionario tiene como tema el sistema de control interno y gestión de recursos humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021.

El cuestionario es anónimo, por lo que le solicitamos responder con libertad y sinceridad, marcando con una (X) la respuesta.

Leyenda

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Ambiente de Control					
1	La entidad ha aprobado y/o difundido a través de reuniones el Código de Ética					
2	Se han dado en manera documentada los principios de integridad así como valores Éticos					
3	Se comunica los procedimientos disciplinarios que se hayan realizado sobre violaciones éticas en la unidad ejecutora					
4	Últimamente, se han llevado a cabo eventos y/o capacitaciones de sensibilización en control interno a los empleados					

- 5 Se tiene un Manual de Perfiles, aprobado así como actualizado, según el perfil de competencias
- 6 La entidad muestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes
- 7 Existe información confiable, oportuna y periódica sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad
- 8 Se lleva a cabo un plan de trabajo para la implementación y funcionamiento del control interno
- 9 La alta dirección ayuda en la implementación y mantenimiento del Sistema de control interno

Dimensión 2: Actividades de control

- 10 Se identifica en Manuales los procedimientos, tareas y actividades que realizan en las diferentes áreas
- 11 En la entidad las operaciones y actos administrativos son autorizados y realizados por funcionarios y personal autorizado
- 12 La alta dirección de la entidad brinda el apoyo logístico (Bienes y RRHH) para el adecuado desarrollo de las labores de control
- 13 En la entidad se ha establecido claramente la segregación de funciones
- 14 Las actividades expuestas a riesgo de error o fraude son designadas a funcionarios y/o personal específico



- 15 En la entidad se da la Rotación de los empleados y funcionarios que realizan actividades expuestas a riesgos de error o fraude
- 16 En la entidad se efectúan verificaciones periódicas sobre la ejecución de las tareas
- 17 Se realiza la conciliación de los saldos de los registros contables

Dimensión 3: Sistemas de Información y Comunicación

- 18 Los sistemas informáticos que se usan en la entidad a fin de procesar la información financiera y operativa son eficientes
- 19 La entidad solicita periódicamente a los usuarios opinión sobre los sistemas de información para priorizar mejoras
- 20 La entidad mantiene su Portal de Transparencia con la información adecuada y actualizada

MUCHAS GRACIAS

Anexo 2. Cuestionario de gestión de recursos humanos

CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Estimado, el cuestionario tiene como tema el sistema de control interno y gestión de recursos humanos en las Municipalidades Provinciales zona norte de la región Puno, periodo 2021.

El cuestionario es anónimo, por lo que le solicitamos responder con libertad y sinceridad, marcando con una (X) la respuesta.

Leyenda

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Integración					
1	El reclutamiento de los empleados es por aptitudes intelectuales, experiencia y potencial laboral					
2	El personal recibe entrenamiento en el puesto laboral					
3	La selección de los empleados se lleva a cabo mediante a la necesidad de la institución					
4	Los empleados presentan una elevada experiencia para los cargos asignados					

- 5 En la entidad, el trabajador que tiene un cargo administrativo tiene las competencias adecuadas según los perfiles
- 6 Existe un plan estratégico vigente sobre integración de los empleados

Dimensión 2: Organización

- 7 En la entidad existen métodos para la socialización entre los nuevos y antiguos empleados
- 8 Existe un seguimiento en la socialización entre los empleados
- 9 La distribución de los empleados en las áreas de trabajo se realiza conforme al cuadro de asignación de personal (CAP)
- 10 En la entidad se da la supervisión frecuente de las labores llevadas a cabo por los trabajadores
- 11 En la entidad la Rotación de los empleados está establecido en Directivas o Normas
- 12 Se realizan frecuentemente evaluaciones del desempeño del empleado para conocer las fortalezas así como debilidades
- 13 Se realizan todos los procedimientos de evaluación de personal por concurso público

Dimensión 3: Desarrollo

- 14 En la entidad existe un Plan Anual de Capacitación que están debidamente aprobado y vigente
- 15 La capacitación de los empleados se lleva a cabo de acuerdo con las necesidades del trabajador



- 16 La alta gerencia reconoce por escrito por el buen desempeño de los trabajadores que laboran en la entidad
- 17 La entidad está alineada a los objetivos personales de los trabajadores
- 18 Existe un grado de confianza así como apoyo entre los miembros de la organización
- 19 En la entidad el desarrollo organizacional es el adecuado

MUCHAS GRACIAS

Anexo 3. Operacionalización de variables

Variable Sistema de Control Interno

Dimensión 1: Ambiente de Control

Indicadores:

- Integridad, así como valores éticos
- Competencia
- Filosofía y estilo de operación

Dimensión 2: Actividades de control

Indicadores:

- Aprobación y autorización
- Segregación de funciones
- Verificación

Dimensión 3: Sistemas de información y comunicación

Indicadores:

- Sistemas integrados
- Comunicación

Variable Gestión de Recursos Humanos

Dimensión 1: Provisión

Indicadores:

- Reclutamiento
- Selección
- Integración

Dimensión 2: Organización

Indicadores:

- Socialización
- Diseño de puestos
- Evaluación del desempeño

Dimensión 3: Desarrollo

Indicadores:

- Capacitación
- Desarrollo personal
- Desarrollo organizacional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo WILAR TURPO NINA
, identificado con DNI 41595987 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION CON MENCION EN GESTION PUBLICA
, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

" SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE RECURSOS

HUMANOS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES ZONA NORTE DE LA REGION PUNO.

" Es un tema original. PERIODO 2021.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 12 de ENERO del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo WILAR TURPO NIVA
, identificado con DNI 41 595987 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION CON MENCION EN GESTION PÚBLICA

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES ZONA NORTE DE LA REGION PUNO PERIODO 2021 ”

” Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 12 de ENERO del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella