



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO EN EL ÁREA DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS DE LA  
EMPRESA SYNOPSIS S.A., SURCO - LIMA, 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

NATALY ELIZABETH MANCILLA LÓPEZ

**ASESOR**

ING. WILBER HUGO FLORES VILCA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

**LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2019**

## **DEDICATORIA**

A la persona que más admiro, mi madre, por ser pieza clave en mi vida y con el apoyo incondicional de ella fue posible este trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al término de este proyecto de tesis se agradece a las siguientes personas porque siempre ayudaron con esta tarea hasta llegar a su fin.

Siempre agradeciendo a Dios porque es mi guía para llegar al final de esta etapa.

Mi madre, pieza clave por su trabajo y esfuerzo por brindarme mejor educación.

Mi estimado Ing. Wilber, la persona que confió en mi por concluir esta linda etapa.

Gracias.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>x</b>

### **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.3. Objetivo de la investigación: general y específicos .....	16
1.4. Limitaciones de la investigación.....	17

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio.....	20
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema de investigación .....	26
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada .....	34

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo y diseño de investigación .....	38
3.2. Población y muestra .....	40
3.3. Hipótesis .....	41
3.4. Variables - Operacionalización .....	42
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	44
3.6. Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	47

### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables.....	50
4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....	52
4.3. Contrastación de hipótesis .....	68

### **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusiones.....	75
5.2. Conclusiones .....	77
5.3. Recomendaciones .....	80

### **REFERENCIAS**

### **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable control interno.
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión del talento humano.
Tabla 3	Resultado de validación del cuestionario de control interno administrativo.
Tabla 4	Índice de constancia interna mediante el alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable control interno administrativo
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de la variable gestión del talento humano
Tabla 6	Índice de constancia interna mediante el alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable gestión del talento humano
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el control interno administrativo
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión eficiencia
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión eficacia
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión productividad
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión planificación
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la gestión del talento
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión capacitación
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión evaluación del desempeño
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión evaluación de los incentivos
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión compensación

- Tabla 17 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el control interno administrativo y la gestión del talento humano.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la eficiencia y la gestión del talento humano, según los niveles de percepción.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la eficacia y la gestión del talento humano, según los niveles de percepción.
- Tabla 20 Análisis descriptivo de los resultados entre la productividad y la gestión del talento humano, según niveles de percepción.
- Tabla 21 Análisis descriptivo de los resultados entre la planificación y la gestión del talento humano, según niveles de percepción.
- Tabla 22 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov
- Tabla 23 Correlación entre el control interno administrativo y la gestión del talento humano.
- Tabla 24 Correlación entre la dimensión eficiencia y la gestión del talento humano.
- Tabla 25 Correlación entre la dimensión eficacia y la gestión del talento humano.
- Tabla 26 Correlación entre la dimensión productividad y la gestión del talento humano.
- Tabla 27 Correlación entre la dimensión planificación y la gestión del talento humano.

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Diseño de investigación.
- Figura 2 Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de control interno administrativo.
- Figura 3 Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de la dimensión eficiencia.
- Figura 4 Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de la dimensión eficacia.
- Figura 5 Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de la dimensión productividad.
- Figura 6 Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de la dimensión planificación.
- Figura 7 Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de gestión del talento humano.
- Figura 8 Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de dimensión capacitación.
- Figura 9 Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de dimensión desempeño.
- Figura 10 Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de dimensión incentivos.
- Figura 11 Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de dimensión compensación.
- Figura 12 Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción de control interno administrativo y gestión del talento humano.
- Figura 13 Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión eficiencia y gestión del talento humano
- Figura 14 Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión eficacia y gestión del talento humano.
- Figura 15 Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión productividad y gestión del talento humano.
- Figura 16 Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión eficacia y gestión del talento humano.

**CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
EN EL ÁREA DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS DE LA EMPRESA**

**SYNOPSIS S.A., SURCO – LIMA, 2019**

**NATALY ELIZABETH MANCILLA LÓPEZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre el control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco – Lima, 2019. El tipo de investigación fue no experimental transversal de diseño descriptivo - correlacional la cual se realizó sin manipulación de la variable y se recolectaron datos en un tiempo único con el propósito de describir la relación entre las dos variables. La población y muestra estuvo conformada por 50 trabajadores en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A con un muestreo no probabilístico.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario para la variable control interno administrativo tecnológicas y gestión del talento humano. Los resultados mostraron una correlación una correlación positiva considerable de spearman =0,818 y la significativa de  $p= 0,000 < 0,05$  entre las variables de estudio control interno administrativo y gestión del talento humano, determinando que existe una relación directa y significativa entre ambas variables en la empresa Synopsis S.A, Surco, Lima 2019.

**Palabras clave:** control interno administrativo, gestión del talento humano.



**INTERNAL ADMINISTRATIVE CONTROL AND MANAGEMENT OF HUMAN  
TALENT IN THE TECHNOLOGICAL OPERATIONS AREA OF COMPANY  
SYNOPSIS S.A., SURCO - LIMA, 2019**

**NATALY ELIZABETH MANCILLA LÓPEZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between internal administrative control and human talent management in the area of technological operations of the company Synopsis S.A., Surco - Lima 2019. The type of research was a non-experimental cross-sectional descriptive - correlational design which was performed without manipulation of the variable and data were collected in a single time with the purpose of describing the relationship between the two variables. The population and sample consisted of 50 workers in the area of technological operations of the company Synopsis S.A with a non-probabilistic sampling.

The instrument that was used was the questionnaire for the variable internal administrative technological control and human talent management. The results showed a significant positive correlation of spearman = 0.818 and a significant correlation of  $p = 0.000 < 0.05$  between the internal administrative control and human talent management study variables, determining that there is a direct and significant relationship between both variables in the company Synopsis SA, Surco, Lima 2019.

**Keywords:** internal administrative control, human talent management.

## INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis se titula “Control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019”, en cuanto a la situación problemática del estudio del control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019, era la falta de eficiencia, eficacia, productividad, planificación afectando la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A. El tipo de investigación fue no experimental transversal de diseño descriptivo – correlacional la cual se realizó sin manipulación de la variable y se recolectaron datos en un tiempo único con el propósito de describir la relación entre las dos variables. La población y muestra estuvo conformada por 50 trabajadores del área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A con un muestreo no probabilístico.

El problema general es: ¿Qué relación existe entre control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019?

El objetivo de la investigación es: Determinar la relación que existe entre el control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019.

Así mismo la hipótesis alterna muestra que: Existe relación entre el control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019.

Los resultados de la investigación se confirman que existe correlación con el coeficiente de spearman, con el cual se concluye que existe correlación significativa positiva considerable entre el control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019.

En la justificación se indicó que la importancia de la investigación radica en que daría un enfoque real de los problemas por los cuales se encuentra pasando la empresa con el fin de dar un aporte positivo para su mejora.

En los gráficos cruzados nos muestra que el 14% de los trabajadores del área operaciones tecnológicas la empresa Synopsis S.A, Surco, tienen como nivel medianamente adecuado al control interno administrativo. Asimismo, el 22% de los trabajadores del área operaciones tecnológicas indican que el control interno administrativo se ubica en los niveles adecuado y alto. Finalmente se puede deducir que el 24% de trabajadores del área operaciones tecnológicas no tienen un adecuado control interno administrativo, con un nivel gestión de talento humano ineficiente.

El desarrollo integral consta de cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación:

En el capítulo I, se presentó el planteamiento del problema que comprende: realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia, objetivos y limitaciones de la investigación.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes de estudio, bases teóricas y científicas, y la definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, se describe el método que comprende: el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, métodos y técnicas de investigación.

Descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadísticos e interpretación de los datos de la investigación.

En el capítulo IV, se presentan los resultados que comprenden el procesamiento, análisis de datos y contrastes de las hipótesis.

El capítulo V, se dará a notar las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

El control interno administrativo es una herramienta de mejora que permite a las organizaciones tener una buena gestión interna, ya que en cada área tienen diferentes procedimientos, tareas asignadas, recursos brindados, es por ello que nos ayuda a tener una evaluación de la eficiencia, eficacia y productividad de sus colaboradores. Brindando resultados con el fin de poder verificar si van en dirección a lo planificado. También el control se ha tomado como intercambios de información a favor de las organizaciones, como respuesta clara u reducción de los tiempos muertos, ya que en estos últimos años ha ido creciendo internacionalmente el uso de la tecnología a favor de cada proceso que necesitemos realizar en nuestra organización, para la mejora del control interno administrativo.

Asimismo, podemos mencionar que la palabra recurso humano se entiende por la persona como un objeto medible, y no consideran que es la pieza principal, teniendo diversas habilidades que toman vida, movimiento y acción a la empresa por el cual ahora se utiliza el termino de talento humano.

Así llegamos a entender que la gestión del talento humano no solo es esfuerzo o actividad que realiza la persona, sino que nos enfocamos en los conocimientos, experiencias, capacitación y evaluación del desempeño que tenga el talento humano y poder medir si se cumplen los objetivos planteados por la organización. Los problemas de control interno administrativo y gestión del talento humano en las organizaciones se pueden observar casi todo lugar.

Pérez y Carballo (2013) señalaron el control de gestión es un concepto muy amplio por la cual la dirección nos asegura tener unos recursos y empleados eficiente, eficaz para el logro de los objetivos de la empresa. Llegando a gobernar la empresa para que pueda desarrollar sus estrategias donde les permite lograr los objetivos prefijados.

Sin embargo, si tuviéramos que elegir un país en el que esto se tome más en serio es Colombia que optó por utilizar el control con los objetivos de organización por medio de herramientas de acuerdo al logro que desean llegar,

donde ellos puedan medir tiempos, horas muertas, tipo de solución, incidente presentado, hora, fecha, responsable de solución, tipo de herramienta tecnológica, planificación de lo solicitado y así dar un servicio de calidad óptimo para sus clientes.

Chiavenato (2009), citado por Fernández (2012) definió: “La gestión del talento humano es un grupo de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (p. 21). Donde también Valle, Dolan, Jackson y Shuler (2007) un diseño administrativo del potencial humano indica que el ser humano se desarrolla en un ambiente que ofrece oportunidades, ya que esta fase corresponde a una orientación organizativa productiva, considerando las necesidades de los trabajadores y la empresa.

Por otro lado, Lira (2013) indicó que el control interno en las empresas permite mejorar la eficiencia en los trabajadores y actividades que realice, es por ello que hoy en día implementar un sistema de control ayudaría a planificar y diseñar actividades para un beneficio del negocio.

Y si hablamos de Perú se puede decir que la empresa Synopsis S.A , se dedica a brindar servicios de soluciones tecnológicas, pero su control interno tiene varios problemas en sus procesos debido a muchos factores, resaltando que los mismos trabajadores de la empresa no terminen los proyectos por equivocaciones operacionales, falta de planificación del trabajo solicitado por el cliente, la falta de capacitación, falta de planificación interna, evaluación del desempeño, distribución con los tiempos de atención que se tiene con diferentes clientes, así se va creando insatisfacción en los clientes que no quieran seguir trabajando con la empresa y optar por otras.

Los roles son primordiales en la empresa para el desarrollo de la planificación ya que debe ser a través de objetivos, meta planteadas, crecimiento, ejecución eficaz que permitan tener mayores resultados y obtener beneficios para llevar a cabo el buen control interno administrativo y gestión del

talento humano, que pueda dar seguimiento a la operatividad sino también medir, salvaguardar los bienes y servicios de la empresa. Así se puedan tomar las acciones correctas en casos vulnerables, ya como resultado final se realizará la elaboración e implementación a la medida de un sistema de control interno administrativo del talento humano.

El control interno administrativo nos permitirá tener un adecuado resultado en los del área de operaciones tecnológicas en la empresa y otras áreas puedan aplicar de manera eficiente y eficaz con un claro objetivo y reducir los riesgos de cada actividad.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019.

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la eficiencia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019?

¿Qué relación existe entre la eficacia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019?

¿Qué relación existe entre la productividad y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019?

¿Qué relación existe entre la planificación y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco- Lima -2019?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

### **Justificación teórica**

La investigación justifica porque aportará un enfoque real de los elementos.

### **Justificación práctica**

La presente investigación se justifica porque en ella hablaremos la descripción de la variable control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A. Además, la investigación servirá para hallar las correlaciones en las distintas empresas en el Perú.

### **Justificación metodológica**

Esta investigación se justifica pues en ella habrá indicadores de las variables (eficiencia, eficacia, productividad y planificación). Se elaboró un instrumento que consta de 72 ítems para las variables control administrativo y gestión del talento humano, la cual fue validada por el criterio de experto siendo esto aplicable en ambas variables.

## **1.3. Objetivo de la investigación: general y específicos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.



## **Objetivo específico**

Determinar la relación que existe entre la eficiencia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

Determinar la relación que existe entre la eficacia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

Determinar la relación que existe entre la productividad y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco- Lima, 2019.

Determinar la relación que existe entre la planificación y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco- Lima, 2019.

## **1.4 Limitaciones de la investigación**

### **Limitaciones bibliográficas**

Bibliografía escasa, ya que este tema no es muy frecuente, no se encontró investigaciones de nuestra variable de estudio control administrativo.

### **Limitación teórica**

Se pudo encontrar muy pocos antecedentes relacionada control interno administrativo.

### **Limitación institucional**

El ingreso fue restringido a otras casas de estudios, ya que tienen accesos solo para las personas que estudien en esa casa de estudios.

## **Limitación temporal**

Poco tiempo de poder ir a las casas de estudios, ya que el horario de trabajo y estudio se complica con el investigador.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudio**

### **Antecedentes internacionales**

Sánchez (2017) en su tesis titulada “Control interno para mejorar los procesos en el departamento de talento humano de la corporación nacional de telecomunicaciones del Cantón Pastaza”, realizada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes - Ecuador, para la obtención del título de contabilidad superior y auditoría, con el objetivo de practicar una auditoría de gestión de los procesos administrativos en el departamento de talento humano de la corporación nacional telecomunicaciones y emitir una opinión que contribuya al mejoramiento del mismo, desarrollado con un diseño analítico , una muestra de 30 servidores. Llegando a la conclusión siguiente:

En la empresa no cuenta con un plan de capacitaciones basado en mallas curriculares, orientado a fortalecer las capacidades del talento humano y acorde con los requerimientos laborales. También cabe mencionar que desconocen las normas del control interno relacionada con la administración del talento humano y difusión al personal de la empresa. Los jefes de área y sus funcionarios son responsables de la aplicación y puesta en función del sistema de control interno, quienes, por desconocimiento y falta de cultura de capacitación continua, han ocasionado un débil control y administración del talento humano.

Vega y Villalta (2016) en su tesis titulada “Propuesta control interno para optimizar la gestión de talento humano en Disinagro”, realizada en la Universidad de Guayaquil de Ecuador, para la obtención del título de contador público, con el objetivo proponer un control interno para la optimización de la gestión del departamento de talento humano en la empresa Disinagro S.A, desarrollado con un diseño de investigación descriptiva, una muestra de 10 trabajadores. Llegando a la conclusión siguiente:

Durante la investigación se obtuvo que en la empresa Disinagro contiene debilidades en la gestión del departamento de talento humano específicamente

por la ausencia de un colaborador especializado, mediante las evaluaciones se determinaron 29 eventos de riesgos que influyen negativamente en la empresa, que fueron medidos según probabilidad de ocurrencia efecto. También se encontró brechas en los controles generales y en la política principal de la organización, selección, reclutamiento, supervisión, etc. Además de un deficiente esquema organizacional del departamento de talento humano. Dando con resultado que si se correlaciona el control interno con la gestión del talento humano.

Ferrufino (2016) en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión de riesgos en los procesos de control interno en el área de recursos humanos de empresa Aguadora de Jinotega- EMAJIN, primer semestre del año 2016”, realizada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, para la obtención del título en maestría en gerencia y administración pública, con el objetivo proponer un modelo de gestión de riesgos en los procesos de control interno del área de recursos humanos de la empresa Aguadora de Jinotega – EMAJIN en el primer semestre del año 2016, basada en la “guía especializada para la evaluación de riesgos” emitida por la CGR de Nicaragua, desarrollado con un diseño descriptiva, una muestra de los procesos principales de administración. Llegando a la conclusión siguiente:

Aguadora de Jinotega están bien establecidos 14 procesos de riesgos, pero solo 12 se relacionan con el objetivo estratégico, donde deberían tener un plan de acción que se les indique mitigar los riesgos identificados deben complementar con la formulación de los planes operativos anuales para que se pueda monitorear y evaluar lo que permitiría una actualización de factores internos y externos que generen situaciones de riesgos.

Pilataxi (2015) en su tesis titulada “Control interno y la gestión del talento humano en la unidad educativa bilingüe “CEBI” de la ciudad de Ambato”, realizada en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, para la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría, con el objetivo de analizar el control interno y la gestión del talento humano en la organización, con el diseño

de investigación del trabajo es de método descriptivo, la muestra es de 67 trabajadores. Llegando a la conclusión siguiente:

En las investigaciones efectuadas se ha analizado cómo influye el control interno y la gestión del talento humano en la organización administrativa, para proponer alternativas de mejora en el cumplimiento de los requerimientos necesarios, en la unidad educativa bilingüe “CEBI”, de la ciudad de Ambato. En la institución “CEBI”, no existe una unidad o proceso de auditoría de control interno y gestión del talento humano, a fin de mantener controles concurrentes en el desarrollo de actividades de cada área laboral.

Guevara (2014) en su tesis titulada “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de las radios AM y FM de la ciudad de baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua”, para la obtener el título de psicólogo industrial, con el objetivo de determinar el desempeño del talento humano en el desempeño del personal de las radios AM y FM de la ciudad de baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua , con el diseño de investigación descriptiva, con una muestra de 42 personas. Llegando a la conclusión siguiente:

Existe una clara relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, el personal no es eficiente ya que no reciben capacitaciones y reconocimiento por su labor, además no existe claridad en las funciones de cada cargo. Existe una clara relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

El nivel de desempeño del personal es bueno, pero no eficiente, se debe la motivación y satisfacción del personal con la gestión interna de la empresa, para promover y dirigir al recurso humano El ambiente laboral no es el más idóneo, lo que ha creado malestares e incomodidades que se refleja en una actitud inhóspita hacia los demás convirtiendo a la organización en un ambiente difícil de llevar.

Méndez (2014) en su tesis “Propuesta de modelo de control de gestión

para la empresa de consultoría, caso: Moore Stephens, realizada en Ecuador para la obtención del título de magíster en administración de empresas, con el objetivo de diseñar un modelo de gestión para medir y evaluar el cumplimiento de los procesos en la empresa de servicio de consultoría, caso: Moore Stephens, con el diseño de investigación cualitativo, la muestra es de 45 compañías. Llegando a la conclusión siguiente:

No cuentan con un modelo de control de gestión la empresa Moore Stephens se han presentado inconvenientes en la forma en la que se desarrollan los procesos internos de la empresa. Este modelo de control debe ser implementado paso a paso para no afectar ninguna de las áreas de la empresa, ni se quede alguna afuera de este y se encuentren conectadas.

Posso y Barrios (2014) en su tesis “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos activos La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, realizada en la universidad de Cartagena para la tesis de Contador, con el objetivo de diseñar un sistema de control interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras, con el diseño descriptivo, una muestra de 30 trabajadores llegando a la siguiente conclusión:

Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos nativos activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el control interno, concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

### **Antecedentes nacionales**

Serpa (2017) en su tesis titulada “El control interno como herramienta de

gestión para mejorar los procesos en la empresa central de gaseosas H&C S.A.C”, realizada en la Universidad Continental de Huancayo para optar el título profesional del contador público, tiene como objetivo determinar cómo influye el modelo de procesos logísticos en la empresa central de gaseosa H&C S.A.C, el diseño de investigación es un método no experimental con una muestra de 52 personas. Llegando a la conclusión siguiente:

El control interno es el conjunto de procedimientos y métodos adoptados para una organización de manera coordinada, está dirigido por la dirección y en donde la participación todo el personal debe estar involucrado, ya que está diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad a los objetivos operativos respecto a la eficiencia y eficacia.

Calderón (2016) en su tesis titulada “Control interno para una eficiente gestión en el área de abastecimiento de las municipalidades distritales de la provincia de Concepción”, realizado en la Universidad Nacional del Centro del Perú de Huancayo, para optar el título de contador público tiene como objetivo desarrollar el control interno que permitirá la eficiente gestión en el área de abastecimiento de las municipalidades distritales de la provincia de Concepción, con un diseño de investigación es un método descriptivo, una muestra de 15 municipios. Llegando a la conclusión siguiente:

El contar con un sistema débil de control interno con la cual cuentan las municipalidades distritales de la provincia de concepción genera ineficiencia e incumplimiento de gestión en los documentos y requerimientos del plan anual de la entidad.

Guzmán (2016) en su tesis titulada “La gestión del talento humano en las organizaciones públicas”, realizada en la Universidad Autónoma de Ica, para obtención del grado de licenciado en administración y finanzas, tiene como objetivo generar constructos teóricos sobre la gestión del talento humano en la organización pública del Perú en el tránsito de modernidad- posmodernidad, el diseño de investigación es de método descriptivo, una muestra consta de 45 personas llegando a la conclusión siguiente :



La gestión del talento en las empresas públicas el tránsito moderno modernidad-postmodernidad, en el sentido de comprender desde la perspectiva de la teoría de la complejidad como un sistema auto-eco-organizador que se va configurando de manera particular por los procesos recursivos.

Cueva (2016) en su tesis titulada “El control interno en la unidad de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Bagua para mejor su gestión”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para la obtención del título de licenciado en contador público, con el objetivo de efectuar el control interno en la unidad de recursos humanos en la municipalidad provincial de Bagua para mejor su gestión, desarrollado con un diseño descriptiva, una muestra de 3 jefes de la unidad. Llegando a la conclusión siguiente:

La municipalidad provincial no cuenta con una buena planificación ya que el personal de recursos no conoce la misión, visión, no tiene políticas, procedimientos que guíen sus labores. La organización no cuenta con una actualización del manual de organización y funciones, en la dirección el personal no está capacitado para ejercer correctamente sus labores, no cumplen con los procesos de la tarea. En el control no realiza una evaluación constante de las labores del personal, vacaciones, permisos, etc.

Vidarte (2015) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora corporación Vidarte S.A.C, 2015”, realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, para optar el grado de contador público, tiene como objetivo proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios al personal adecuado de la empresa, colocándoles a disposición en el momento indicado para evitar aumentos de costos perdidos de los mismos permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa a la cual debe permanecer constantemente adaptado, con un diseño de investigación descriptivo, una muestra es de 30 personas. Llegando a la conclusión siguiente:

La propuesta de un sistema de logística vuelve más rentable a la empresa desde el punto de vista el control del recurso material, siendo aplicado se evitarán posibles pérdidas por errores que se proporcionaría seguridad y al ser reordenadas estas actividades arrojarían una situación realista de la verdadera posición económica.

Guillermo (2014) en su tesis titulada “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en la empresa informática Spirall computer S.A.C”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo, para el grado de licenciado en administración, tiene como objetivo de determinar de qué manera la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral del personal de la empresa, el diseño de investigación del trabajo es de método descriptivo, una muestra es de 14 personas. Llegando a la conclusión siguiente:

El control interno es el conjunto de procedimientos y métodos adoptados para una organización de manera coordinada, está dirigido por la dirección y en donde la participación todo el personal debe estar involucrado, ya que está diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad a los objetivos operativos respecto a la eficiencia y eficacia.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema de investigación**

### **Bases teóricas de la variable**

#### **Definiciones de la variable control de interno administrativo**

La Contraloría General de la República (2014) el control es la acción de inspeccionar y supervisar el desarrollo en el cual se desenvuelve la empresa; esta debe de tener el dominio de la situación del lugar que se supervisa, con la finalidad de garantizar un eficiente cumplimiento de los objetivos planteados corrigiendo cualquier desviación significativa debido a que es un mecanismo que regula. También nos indica que es la acción efectuada por la entidad para gestionar, diseñar, enfrentar todos aquellos riesgos que pueda

sucedan en las operaciones para dar seguridad de que los procesos se están desarrollando según lo planeado alcanzando la eficiencia, eficacia, productividad y lo planeado por la organización.

Chiavenato (2010) define: “El control es la fase administrativa que mide y evalúa el desempeño, toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo el control es un proceso esencialmente regulador” (p. 346).

Es decir, el control radica su importancia en las acciones que van permitiendo verificar y evaluar las actividades realizadas por el humano, que forma la organización con la finalidad que permite asegurar el cumplimiento de los objetivos que persigue la organización.

Vicente (2008) sostiene:

El control actualmente es una herramienta importante para toda empresa de alta dirección, ya que este sistema es de información integral, es donde se realiza la evaluación y recomendaciones que ayuden el proceso para cada decisión que se deba realizar, debemos tener en cuenta que el sistema de control nos ayudará a entender las causas en la organización, sino también en los colaboradores si llegan a cumplir los objetivos planteados. (p. 120).

Gracias al control las organizaciones pueden mejorar y tener una mejor optimización de la toma de decisión.

### **Importancia de la variable**

La Contraloría General de la República (2014) el control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que ayuda en el logro de sus objetivos favoreciendo así el desarrollo de las actividades institucionales, contribuyendo fuertemente a obtener una gestión óptima, beneficiando a la

administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades en donde se implementan previniendo la pérdida de recursos. También asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación, otras consecuencias; esta ayuda a la entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

### **Características de la variable**

La Contraloría General de la República (2014) las características del control se refieren a aquellos aspectos que definen la variable, distinguiéndolo de otros las cuales nombraremos a continuación:

#### Mitigar riesgos

Este principio desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos, hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

También incluye las tareas, responsabilidades de autorización, aprobación de registro, revisiones de las operaciones, controles físicos, y hechos que deben ser asignados a personas diferentes a fin de reducir el riesgo de errores o acciones inapropiadas de fraude u otros.

#### Control de la tecnología para apoyar el resultado de los objetivos institucionales

Este principio hace referencia a una entidad que ha definido y desarrollado actividades de control para la tecnología de la información, con el fin de apoyar la consecución de los objetivos.

La información de la entidad es provista mediante el uso de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las

actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

#### Despliegue de las actividades a través de políticas y procedimientos

Hace referencia a una entidad que despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y los procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. Por tanto, la ejecución o modificación de los procesos actividades, tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios en el rango de autoridad respectivo.

#### **Teorías relacionadas a la variable**

Kaplan y Norton (2000) definen:

El cuadro de mando integral es un sistema de medición táctico u operativo. Las corporaciones innovadoras están empleando el cuadro de mando como un sistema de gestión estratégica para poder gestionar la estrategia a largo plazo. Se utiliza el enfoque de medición del cuadro de mando para llevar a cabo procesos de gestión que son decisivos:

1. Aclarar y traducir o transformar la visión y la estrategia.
2. Comunicar y vincular los objetivos e indicadores estratégicos.
3. Planificar, establecer objetivos y alinear las iniciativas estratégicas.
4. Aumentar el feedback y formación estratégica. (p. 23).

Amat (2003) sostiene:

El control es la principal función, ya que junto a la planificación, organización y dirección tiene como objetivo asegurar que las acciones en la organización se realicen de acuerdo a lo planificado, así evaluar la eficacia de los resultados. (p. 8).

## **Dimensiones de la variable**

### **Eficacia**

Robbin y Coulter (2005) la eficacia es realizar las labores asignados de la empresa, llegando a alcanzar los objetivos realizando de manera adecuada.

### **Eficiencia**

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002) definieron: “La eficiencia es la escala que nos indica una comparación entre los resultados logrados y los costos sufragados para el cumplimiento de las metas” (p. 90).

### **Productividad**

Prokopenko (1989) indicó:

La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicio y los recursos utilizados para lograr tenerlas. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos - trabajo, capital, tierra, energía – para la producción de bienes y servicios. (p. 3).

### **Planificación**

Robbin y Coulter (2005) la planificación es poder definir las metas donde fijamos nuestras estrategias y trazamos planos para integrar, coordinar las actividades.

## **Bases teóricas de la variable**

### **Definiciones de la variable gestión de talento humano**

Vallejo (2016) indico:

La gestión de talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando a la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrada con el fin de ayudar y respaldar a sus trabajadores. (p. 16).

Es decir, la gestión de talento humano es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ellos es necesario tener una estructura organizada y la colaboración del esfuerzo humano coordinado.

Chiavenato (2008) indicó la gestión del talento humano busca no solo el esfuerzo que tenga un grupo personas, ya que también se deben mencionar otros factores tales como: conocimientos, experiencias, motivación, interés, aptitud, habilidades, salud y entre otras cosas. El talento humano busca descubrir, incorporar, destacar y retener a las personas con alto potencial.

Es decir, la gestión del talento humano no solo debemos enfocarnos en el esfuerzo, si no en las habilidades y como motivar a las personas dentro de la organización.

### **Importancia de la variable**

Chiavenato (2007) las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como

se trate, ya que la gestión del talento humano debe contribuir a la eficiencia organizacional para lograr alcanzar los objetivos planteados y realizar su misión.

No cabe duda alguna que muchos trabajadores en general están insatisfechos con el empleo mantienen actualmente, además del empleo están insatisfechos con la remuneración que obtienen por sus servicios, con el ambiente laboral que se tienen en momento determinado, y eso se ha convertido en una de las preocupaciones para muchos gerentes, teniendo en consideración los cambios que ocurren en las fuerzas de trabajo, estos problemas se evidenciarán más con el paso del tiempo. Todo gerente debe actuar como persona clave en el uso de técnicas, herramientas y conceptos de administración de personal para incrementar la productividad y el desempeño.

### **Característica de la variable**

Ibáñez (2011) el talento humano no debe ser considerado como propiedad de ninguna organización. Ya que a diferencia de otros recursos. Cada conocimiento, experiencias y habilidades son particularmente una disposición de voluntad de cada persona, actualmente nadie puede ser obligado a prestar servicios personales sin la justa retribución y menos sin consentimiento.

Toda experiencia, conocimientos, habilidades son intangibles, si bien se presta servicios a cambio de una remuneración, generalmente en algunas organizaciones sociales se piensa que los talentos humanos no tienen connotación económica alguna, por lo tanto, son los que menos atención y dedicación reciben en comparación con los otros tipos de recursos. En la actualidad esto ha cambiado ya que el potencial humano es la inteligencia humana capaz de innovar, emprender, dinamizar y posibilitar un desarrollo organizacional sostenido y ejemplar su importancia y principal característica.



## **Teorías relacionadas a la variable**

Chiavenato (2006) sostiene:

### **Teoría del campo de Lewin**

El comportamiento social sufre un papel importante en la motivación es por ello que Kurt Lewin se basó en dos fundamentos importantes:

- 1) El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos coexistentes.
- 2) Los hechos coexistentes tienen una característica de un campo dinámico que depende de su interrelación con los demás.

Es por ello que el comportamiento depende del campo dinámico actual que es el espacio, su ambiente y que no depende del pasado.

### **Enfoque humanista**

El enfoque humanístico nos indica que el interés que le brindamos a los equipos, maquinas, en la organización formal y en los principios de la administración ceda como prioridad a la atención y la preocupación por las personas y por los grupos sociales. (pp. 84 – 85)

## **Dimensiones de la variable II: gestión de talento humano**

### **Capacitación**

Vallejo (2016) define:

Es el proceso de desarrollar cualidades en las empresas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño y productividad. (p. 15).

### **Evaluación del desempeño**

Vallejo (2016) explicó: “Las organizaciones asignan la evaluación del desempeño a una comisión especialmente diseñada para este efecto. Generalmente está compuesta por personas que trabajan en distintas unidades” (p. 4).

### **Compensación**

Vallejo (2016) sostiene: “La palabra recompensa significa retribución, premio y reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa es un elemento fundamental para conducir a las personas en términos de retribución y reconocimiento por su desempeño en la organización” (p. 24).

### **Incentivos**

Werther y Davis (2000) es la recompensa que se realiza a la persona para pueda conseguir un mejor resultado en determinada acción o actividad que tenga.

## **2.3 Definición conceptual de la terminología empleada**

### **Capacitación**

Es la formación de procedimientos planteados para preparar a las personas dentro de los ámbitos del conocimiento, actitudes y comportamientos.

### **Evaluación del desempeño**

Es la manera de poder saber si el personal cumplió con los objetivos planteados por la organización.

### **Compensación**

Son las gratificaciones que los recursos humanos reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite a la empresa, atraer y retener los recursos humanos.

## **Eficiencia**

Desempeñar las tareas de la empresa, disminuyendo el uso de los recursos y aportando más de solicitado.

## **Organizaciones**

Son entidades que son creadas por individuos que comparten similares intereses, valores y que buscan lograr ciertos objetivos a través de la misma. En una organización, cada individuo cumple una función específica y especializada que tiene como finalidad la consecución de determinados resultados.

## **Eficacia**

Realizar las funciones en la organización cumpliendo con los objetivos.

## **Productividad**

La productividad son los resultados que se obtienen de la jornada de trabajo del colaborador dando esta sea positivo o negativo para la empresa.

## **Control**

Es un mecanismo preventivo, correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencia o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución, evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normativa que rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación.

## **Control interno**

Es la gestión que se realiza en la empresa interna supervisa el desarrollo de las tareas y funciones, cumpliendo con los objetivos, metas de la organización.

## **Planificación**

Es la manera de organizarse con el fin de desarrollar un proceso bien meditado y con una ejecución estructurada, con el fin el obtener un objetivo determinado.

## **Gestión del talento humano**

La gestión del talento se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados, diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de estudio**

El tipo de investigación es no experimental - transversal; debido a que el investigador no manipulara las variables en estudio así mismo se realizó dentro de un marco de tiempo determinado cuyo objetivo fue encontrar y medir el grado de relación entre las dos variables.

Bernal (2010) señalo: “Es el estudio en el cual se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado” (p. 118).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señala que: “En estas investigaciones no experimentales, se realizan sin manipular debidamente a las variables y se dedican a observar, estudiar los sucesos y fenómenos de la realidad para después analizarlos” (p. 149).

Así mismo las investigaciones fueron de corte transversales o transaccionales debido a que el investigador recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único con el propósito de describir y analizar la variable en un momento dado.

Hernández et al. (2006) sostienen: “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 208).

#### **Diseño de investigación**

Se utilizó el diseño es descriptivo correlacional, ya que describe los sucesos y también estudia las relaciones entre las variables dependientes e independientes, concluyendo que estudia las relaciones entre dos variables.

Hernández et al. (2003) definen: “Los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo de indagar la incidencia de la modalidades o niveles de una o más variables en una población” (p. 210).

Hernández et al. (2010) indicaron que: “Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación” (p. 63).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:

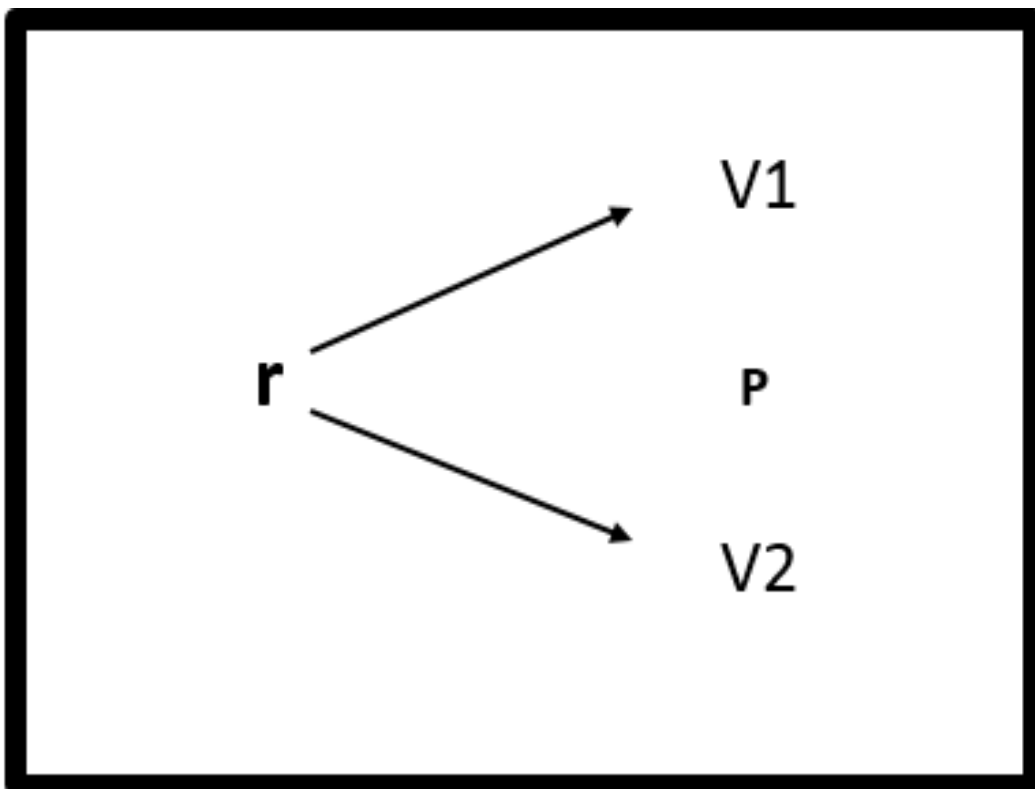


Figura 1. Diseño de investigación.

Donde:

**r:** Relación entre la Variable

**P:** Los trabajadores del área operaciones tecnológicas

**V1:** Control interno administrativo

**V2:** Gestión de talento humano

En este caso se pretende relacionar el control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

## 3.2. Población y muestra

### Población

Para la presente investigación la población de estudio está constituido por 50 trabajadores del área operaciones tecnológicas, en la empresa Synopsis, ubicada Av. Caminos del Inca 1570, Santiago de Surco 15039.

Selltiz (1980) citado por Hernández et al. (2010) sostienen: Una población es definida como: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

### Muestra

Nuestra muestra será la misma de mi población de 50 trabajadores del área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis, ubicada Av. Caminos del Inca 1570, Santiago de Surco 15039.

Oseda y Chenet (2012) definen:

La muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población. (p. 122).

Hernández et al. (2014) definen: “La muestra es un subgrupo de la población con interés sobre el cuál se recolectarán datos, y que se definen o delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173).



### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación entre la gestión de control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

H1: Existe relación entre la gestión de control interno administrativo y gestión del talento en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

#### **Hipótesis específicas**

H1: Existe relación entre la dimensión eficacia y la gestión de talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima ,2019.

H1: Existe relación entre la dimensión eficiencia y la gestión de talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

H1: Existe relación entre la dimensión productividad y la gestión del talento humano en el área de operaciones de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

H1: Existe relación entre la dimensión planificación y la gestión de talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco, Lima, 2019.

### **3.4. Variables - Operacionalización**

#### **Variable 1: Control interno administrativo**

##### **Definición conceptual**

Chiavenato (2010) define: “El control es la fase administrativa que mide y evalúa el desempeño, toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo el control es un proceso esencialmente regulador” (p. 346).

##### **Definición operacional**

Es la gestión que se realiza en la empresa interna supervisa el desarrollo de las tareas y funciones, cumpliendo con los objetivos, metas de la organización.

#### **Variable 2: Gestión de talento humano**

##### **Definición conceptual**

Vallejo (2016) indicó:

La gestión de talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrada con el fin de ayudar y respaldar a sus trabajadores. (p. 16).

##### **Definición de operacional**

La gestión del talento se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar, retener a los empleados de una organización.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable control interno administrativo*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles</b>
Eficiencia	Misión	Del 1 al 9	1=Totalmente en desacuerdo	Inadecuado
	Limitación			
	Capacidad			
Eficacia	Recursos	Del 10 al 18	2=En desacuerdo	Medianamente adecuado
	Objetivos			
	Costos			
Productividad	Labor	Del 19 al 27	3=Parcialmente desacuerdo	Adecuado
	Procedimientos			
	Tiempo			
Planificación	Seguimiento	Del 19 al 27	4=De acuerdo	Adecuado
	Organización			
	Alcance			
		Del 28 al 36	5= Totalmente de acuerdo	

Tabla 2

*Operacionalización de la variable gestión de talento humano*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles</b>
Capacitación	Cambios	Del 1 al 9	1=Totalmente en desacuerdo	Inadecuado
	Ambiente			
Evaluación del desempeño	Explicito	Del 10 al 18	2=En desacuerdo	Medianamente adecuado
	Capacidades			
	Relaciones con las personas			
Compensación	Resultados	Del 19 al 27	3=Parcialmente desacuerdo	Adecuado
	Sueldos			
	Puesto laboral			
Incentivos	Desempeño	Del 19 al 27	4=De acuerdo	Adecuado
	Bonos			
	Reconocimientos			
	Flexibilidad laboral	Del 28 al 36	5= Totalmente de acuerdo	

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### **Método de investigación**

En nuestra investigación se desarrolló con el método cuantitativo debido a que el método lograra comprobar, analizar la información y determinara la correlación de las variables.

Hernández et al. (2010) sostienen: “El método cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 26).

#### **Técnica de investigación**

En la elaboración de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta la cual tomará como principal fuente la recolección de datos.

#### **Encuesta**

Buendía (1998) el método de investigación capaz de dar respuesta a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información obtenida. De este modo puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos.

#### **Descripción de los instrumentos utilizados**

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento que mide de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario de control administrativo.

En la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables. Sin embargo, han pasado nuevamente por un proceso de validez y confiabilidad ambos instrumentos.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

### **Instrumento I: Control interno administrativo**

#### **Ficha técnica**

<b>Nombre</b>	: Cuestionario
<b>Autor</b>	: Nataly Mancilla (2019)
<b>Procedencia</b>	: Perú
<b>Administración</b>	: Individual
<b>Duración</b>	: 1 mes
<b>Aplicación</b>	: Trabajadores del área de operaciones tecnológicas.
<b>Materiales</b>	: Hoja de aplicación y lapiceros.

#### **Descripción:**

El cuestionario es un instrumento que sirve medir cuatro dimensiones del control interno administrativo, dentro de una organización como son: eficiencia, eficacia, productividad, planificación. La escala fue confeccionada por Portugal y adaptada a nuestro medio, consta de 36 ítems, de los cuales 9 son para la dimensión eficiencia, 9 eficacia 9 productividad y 9 planificación. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

#### **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo	(2)
Parcialmente de acuerdo	(3)
De acuerdo	(4)
Totalmente de acuerdo	(5)

### **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla que veremos para determinar el nivel de control interno administrativo.

### **Instrumento II: Gestión del talento humano**

#### **Ficha técnica**

<b>Nombre</b>	: Cuestionario
<b>Autor</b>	: Nataly Mancilla (2019)
<b>Procedencia</b>	: Perú
<b>Administración</b>	: individual
<b>Duración</b>	: 1 mes
<b>Aplicación</b>	: Trabajadores
<b>Materiales</b>	: Hoja de aplicación y lapiceros.

#### **Descripción:**

El cuestionario es un instrumento que sirve medir cuatro dimensiones de la gestión del talento humano dentro de una organización como son: capacitación, evaluación de desempeño, compensación, incentivos. La escala fue confeccionada por Portugal y adaptada a nuestro medio, consta de 36 ítems, de los cuales 9 son para la dimensión capacitación, 9 evaluación de desempeño, 9 compensación y 9 incentivos. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

## **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente en desacuerdo	(1)
En desacuerdo	(2)
Parcialmente de acuerdo	(3)
De acuerdo	(4)
Totalmente de acuerdo	(5)

## **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla que veremos para determinar el nivel de gestión de talento humano.

### **3.6. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

Los datos se analizaron mediante un programa estadístico informático empleado en las ciencias sociales y por las empresas de investigación de mercados, el SPSS en la versión 22. La información que se obtuvo fue procesada con el fin de generar resultados que luego fueron analizados y tabulados.

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos a recoger, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos (EDA - exploratory data analysis). Con este análisis se verificó que algunos supuestos importantes (valores extremos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentó tablas y figuras por variable. Asimismo, se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variable y dimensiones y posteriormente se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.



**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**  
**DE DATOS**

#### 4.1. Análisis de fiabilidad de las variables

##### Validez del instrumento de la variable control interno administrativo

##### Resultado de validación del cuestionario de la variable control interno administrativo

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 3

*Resultados de la validación del cuestionario de la variable control interno administrativo*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Segundo Zoilo Vásquez	Estadístico	Aplicable
Jorge Ramos Chang	Temático	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Metodológico	Aplicable

*Nota:* Se obtuvo de los certificados de validez.

##### Análisis de la fiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 4

*Índice de constancia interna mediante el alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable control interno administrativo*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,932	36

Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor  $\alpha$  de 0.932, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de los datos, tal como se muestra en la tabla 4.

**Validez del instrumento de la variable gestión del talento humano**  
**Resultado de validación del cuestionario de la variable gestión del talento humano**

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 5

*Resultados de la validación del cuestionario de la variable gestión del talento humano*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Segundo Zoilo Vásquez	Estadístico	Aplicable
Ramos Chang Jorge	Temático	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Metodológico	Aplicable

*Nota:* Se obtuvo de los certificados de validez.

**Análisis de la fiabilidad**

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

*Índice de constancia interna mediante el alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable gestión del talento humano*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,867	36

Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor  $\alpha$  de 0.867, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de los datos, tal como se muestra en la tabla 6.

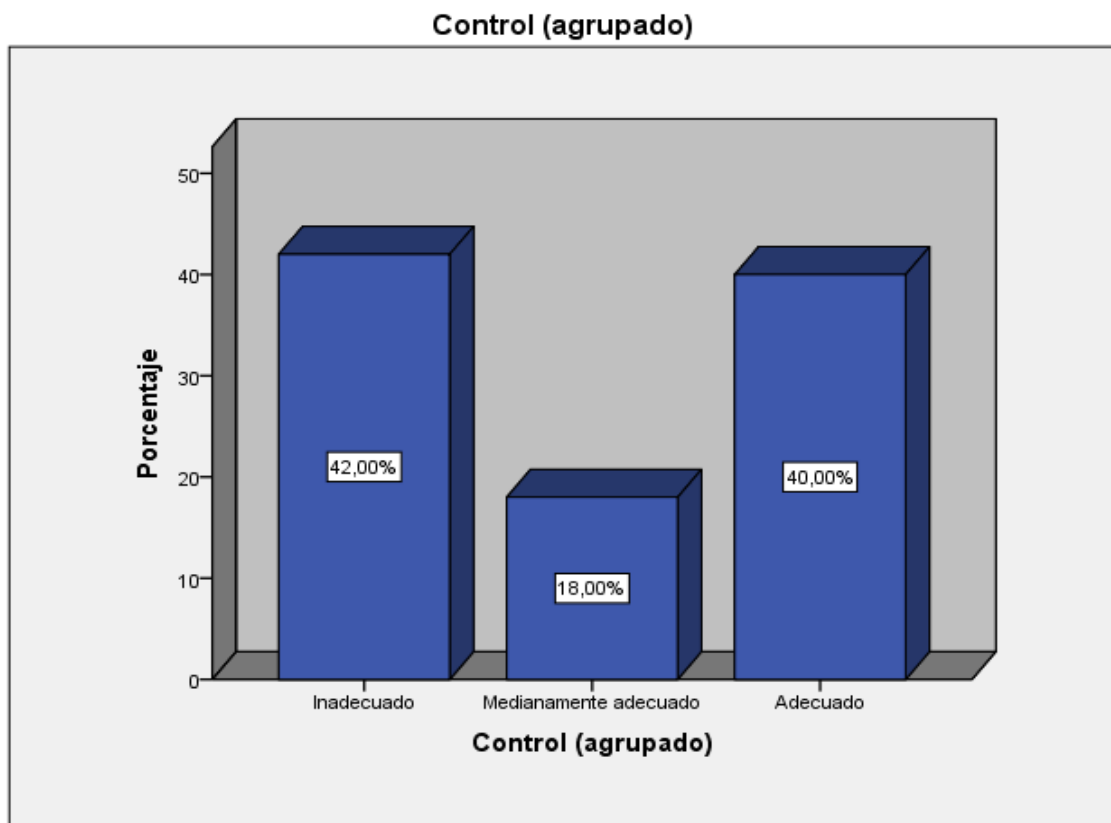
## 4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

### Descripción de los niveles de la variable control interno administrativo

Tabla 7

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el control interno administrativo*

Niveles	Fi	%
Inadecuado	21	42%
Medianamente adecuado	9	18%
Adecuado	20	40%
Total	50	100%



*Figura 2.* Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la variable control interno administrativo.

**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 2, se puede observar que la mayoría de los trabajadores del área operaciones tecnológicas tiene un control interno administrativo inadecuado, es decir el 42%, por otro lado, el 18% un nivel moderadamente adecuado y finalmente el 40% un nivel adecuado.

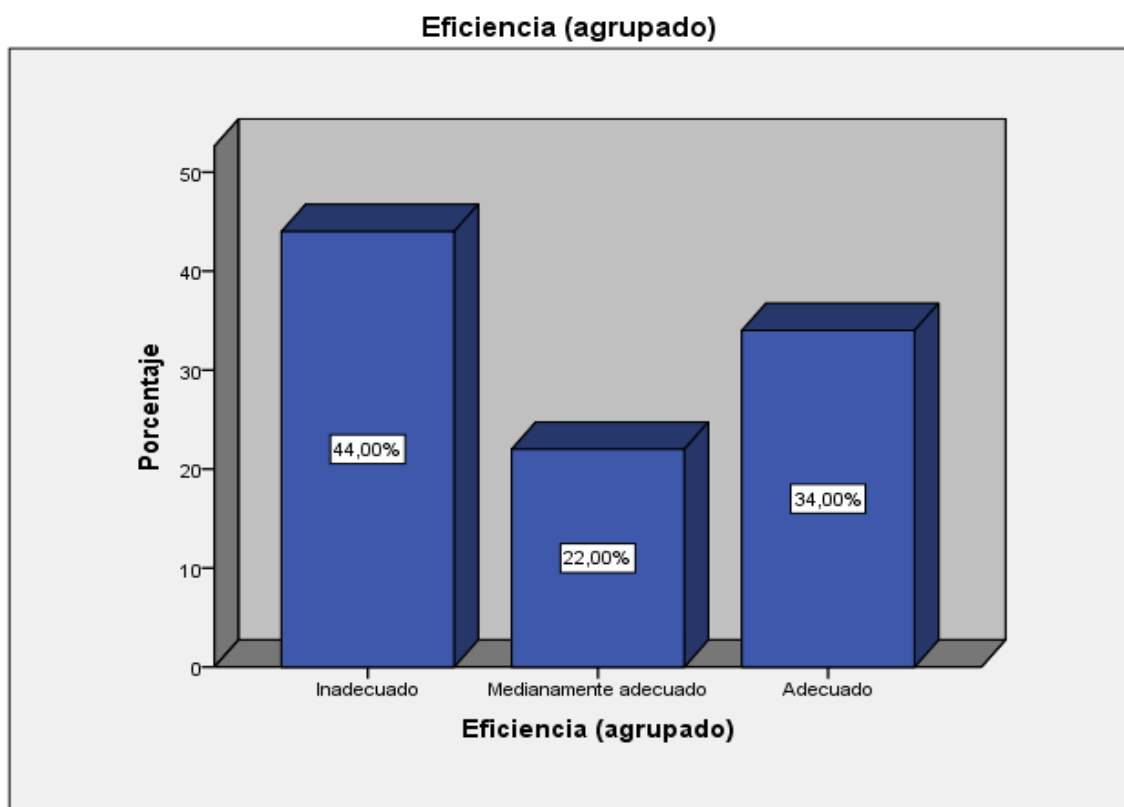
## Resultados descriptivos de las dimensiones

### Descripción de los niveles de la dimensión eficiencia en el área operaciones tecnológicas

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión eficiencia*

Niveles	fi	%
Inadecuado	22	44%
Medianamente adecuado	11	22%
Adecuado	17	34%



*Figura 3.* Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión eficiencia.

**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 3, se puede observar que la mayoría de los trabajadores del área operaciones tecnológicas que perciben un nivel

moderadamente eficiente, es decir el 22%, por otro lado, el 44% un nivel inadecuado y finalmente el 34% un nivel adecuado.

**Descripción de los niveles de la dimensión eficacia en el área operaciones tecnológicas.**

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión eficacia*

Niveles	fi	%
Inadecuado	17	34%
Medianamente adecuado	16	32%
Adecuado	17	34%
Total	50	100%

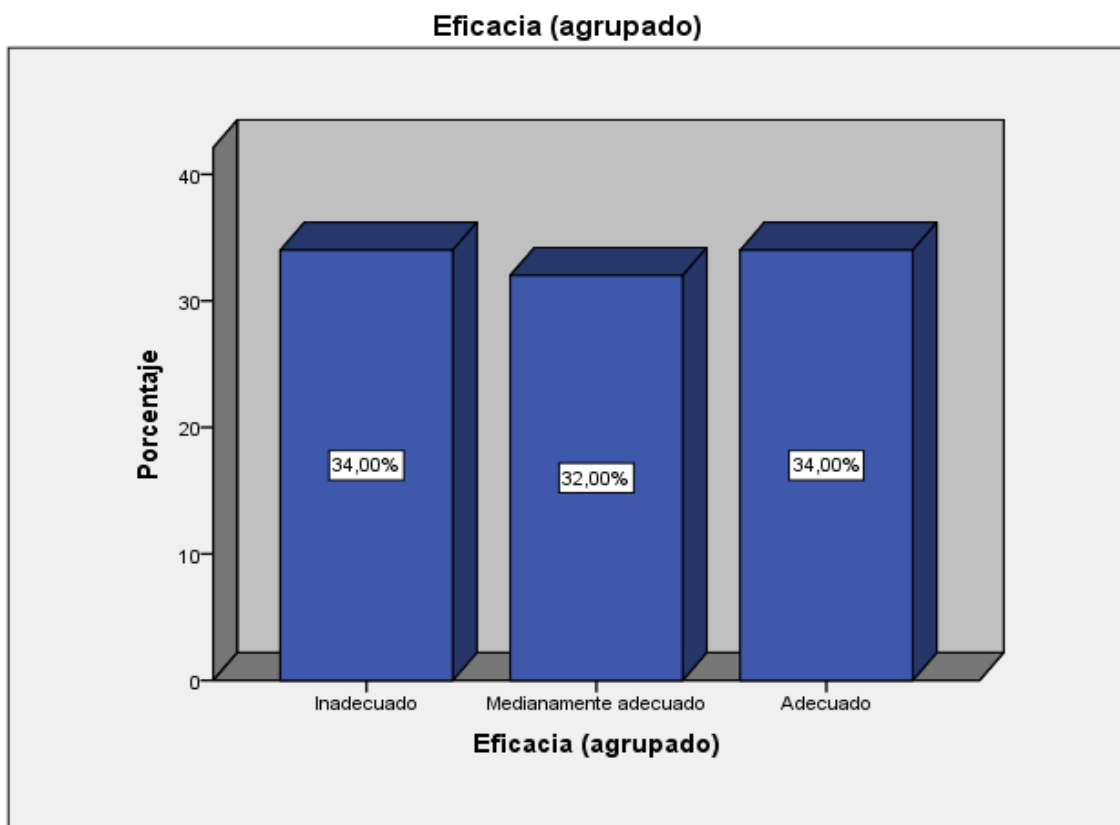


Figura 4. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión eficacia.

**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 4, se puede observar que la mayoría de los trabajadores en el área operaciones tecnológicas tiene un nivel

moderadamente adecuada en la dimensión eficacia, es decir el 32%, por otro lado, el 34% un nivel inadecuado y finalmente el 34% un nivel adecuado.

**Descripción de los niveles de la dimensión productividad en el área de operaciones tecnológicas.**

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión productividad*

Niveles	fi	%
Inadecuado	20	40%
Medianamente adecuado	13	26%
Adecuado	17	34%
Total	50	100%

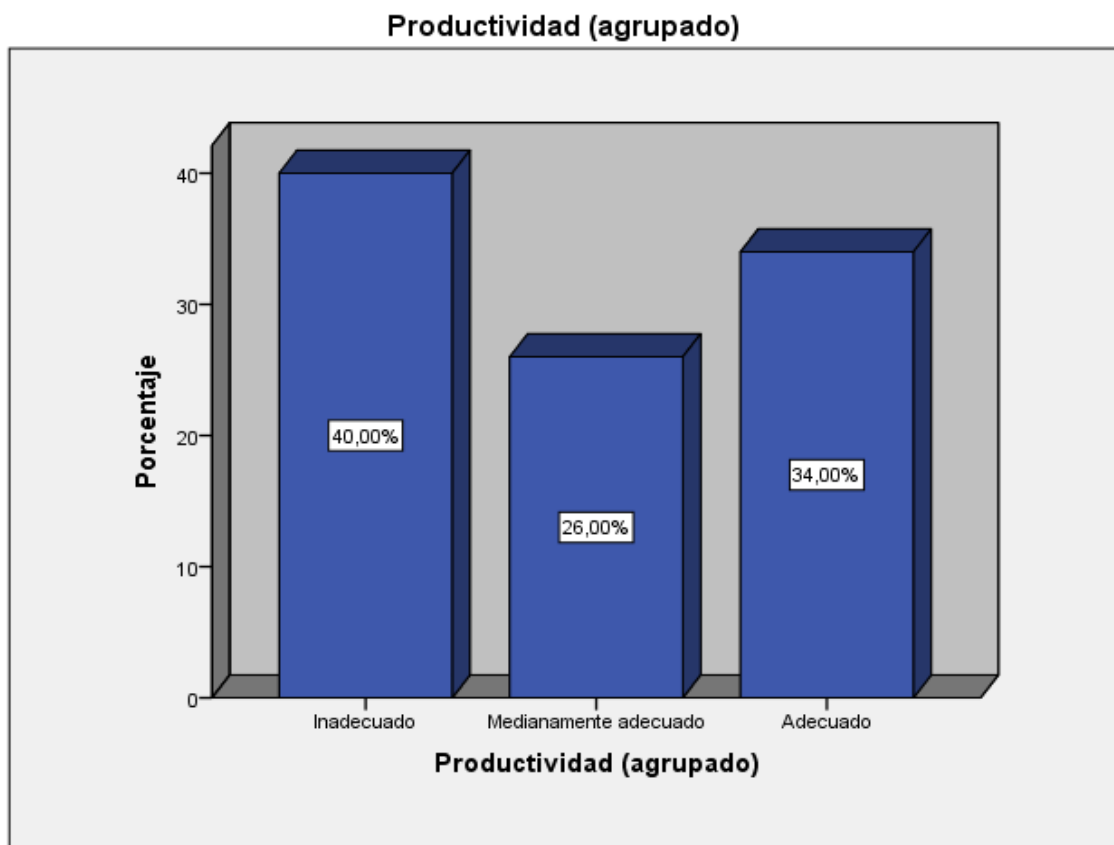


Figura 5. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión productividad.

**Interpretación:** En la tabla 10 y figura 5, se puede observar que la mayoría de los trabajadores en el área operaciones tecnológicas tiene un nivel

moderadamente adecuada en la dimensión productividad, es decir el 26%, por otro lado, el 40% un nivel inadecuado y finalmente el 34% un nivel adecuado.

### Descripción de los niveles de la dimensión productividad en el área operaciones tecnológicas.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión planificación*

Niveles	fi	%
Inadecuado	19	38%
Medianamente adecuado	16	32%
Adecuado	15	30%
Total	50	100%

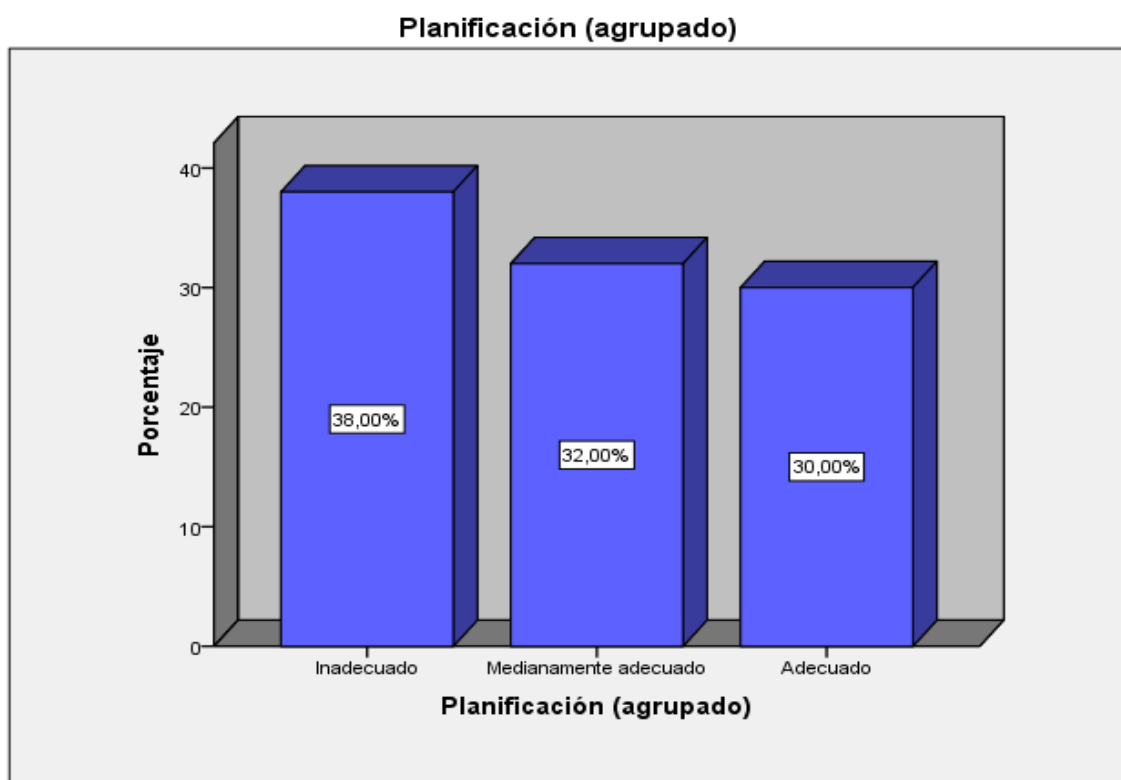


Figura 6. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión planificación.

**Interpretación:** En la tabla 11 y figura 6, se puede observar que la mayoría de los trabajadores en el área operaciones tecnológicas tiene un nivel



moderadamente adecuada en la dimensión planificación, es decir el 32%, por otro lado, el 38% un nivel inadecuado y finalmente el 30% un nivel adecuado.

**Descripción de los niveles de la variable gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas.**

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la gestión del talento*

Niveles	fi	%
Inadecuado	13	26%
Medianamente adecuado	25	50%
Adecuado	12	24%
Total	50	100%

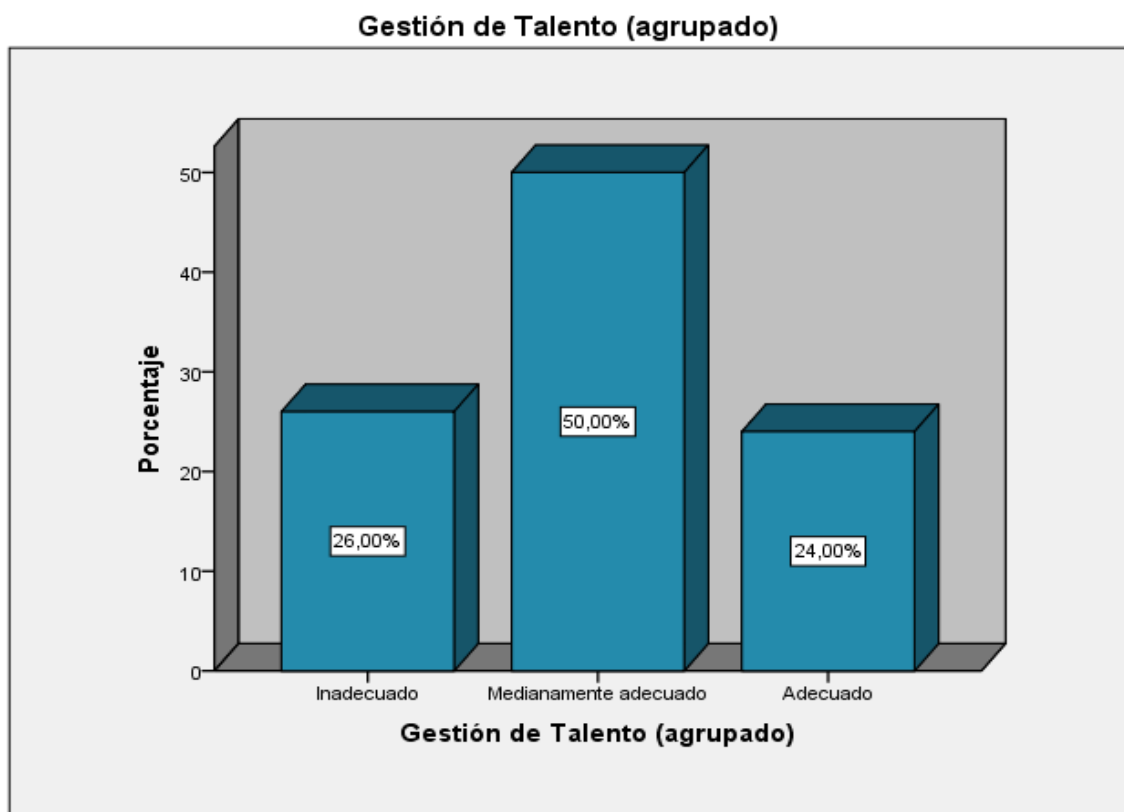


Figura 7. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de gestión de talento humano.

**Interpretación:** En la tabla 12 y figura 7, se puede observar que la mayoría de los trabajadores del área operaciones tecnológicas tiene un nivel

moderadamente adecuado en la variable gestión del talento, es decir el 50%, por otro lado, el 26% un nivel inadecuado y finalmente el 24% un nivel adecuado.

### Resultados descriptivos de las dimensiones

#### Descripción de los niveles de dimensión capacitación en el área operaciones tecnológicas

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión capacitación*

Niveles	Fi	%
Inadecuado	21	42%
Medianamente adecuado	16	32%
Adecuado	13	26%
Total	50	100%

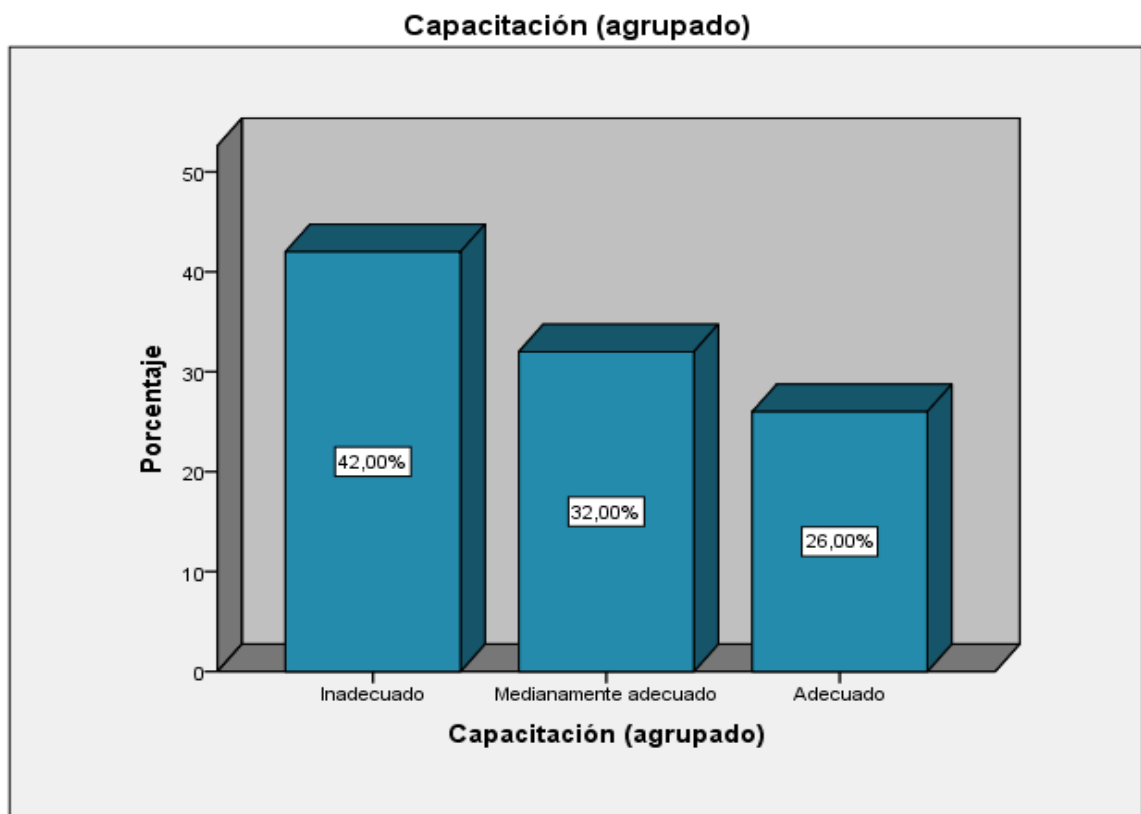


Figura 8. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de dimensión capacitación.

**Interpretación:** En la tabla 13 y figura 8, se puede observar que la mayoría de los trabajadores en el área operaciones tecnológicas tiene un nivel

moderadamente adecuado en la variable capacitación, es decir el 32%, por otro lado, el 42% un nivel inadecuado y finalmente el 26% un nivel adecuado.

**Descripción de los niveles de dimensión evaluación del desempeño en el área de operaciones tecnológicas.**

Tabla 14

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión evaluación del desempeño*

Niveles	Fi	%
Inadecuado	13	26%
Medianamente adecuado	27	54%
Adecuado	10	20%
Total	50	100%

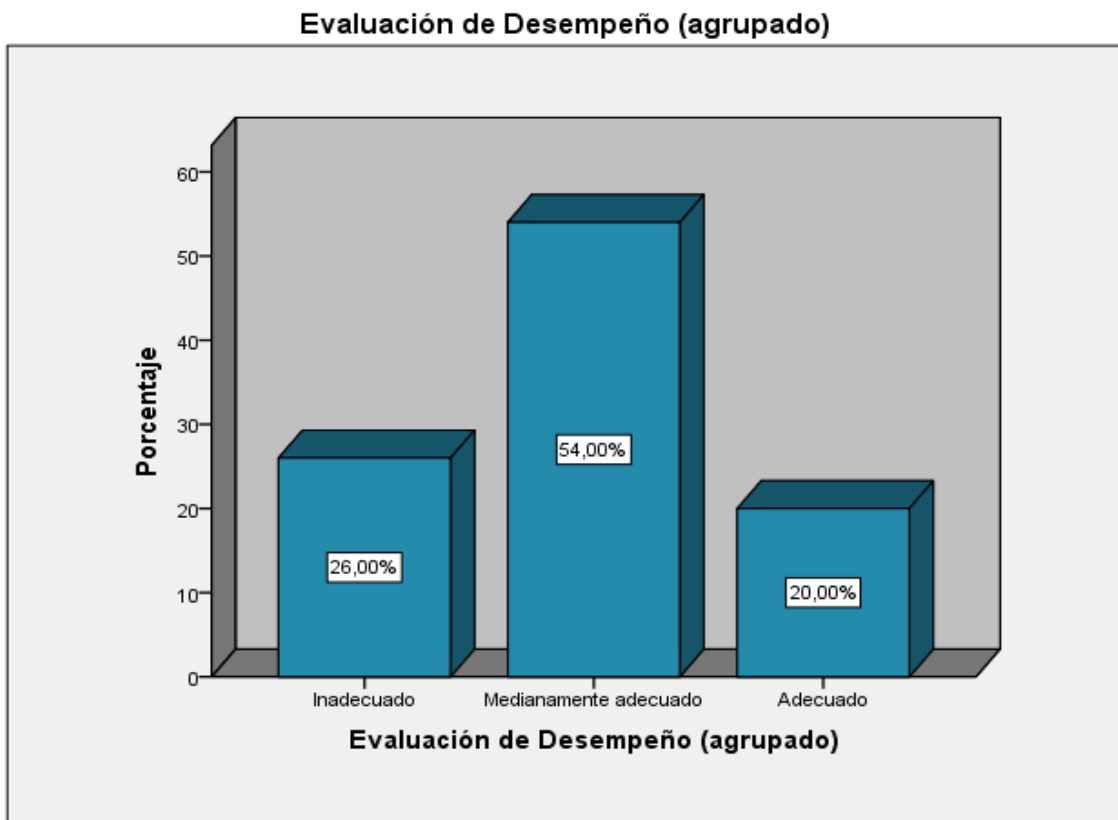


Figura 9. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de dimensión desempeño.

**Interpretación:** En la tabla 14 y figura 9, se puede observar que la mayoría de los trabajadores en el área operaciones tecnológicas tiene un nivel moderadamente adecuado en la variable evaluación del desempeño, es decir el

54%, por otro lado, el 26% un nivel inadecuado y finalmente el 20% un nivel adecuado.

**Descripción de los niveles de la dimensión evaluación de los incentivos en el área operaciones tecnológicas.**

Tabla 15

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión evaluación de los incentivos*

Niveles	fi	%
Inadecuado	17	34%
Medianamente adecuado	16	32%
Adecuado	17	34%
Total	50	100%

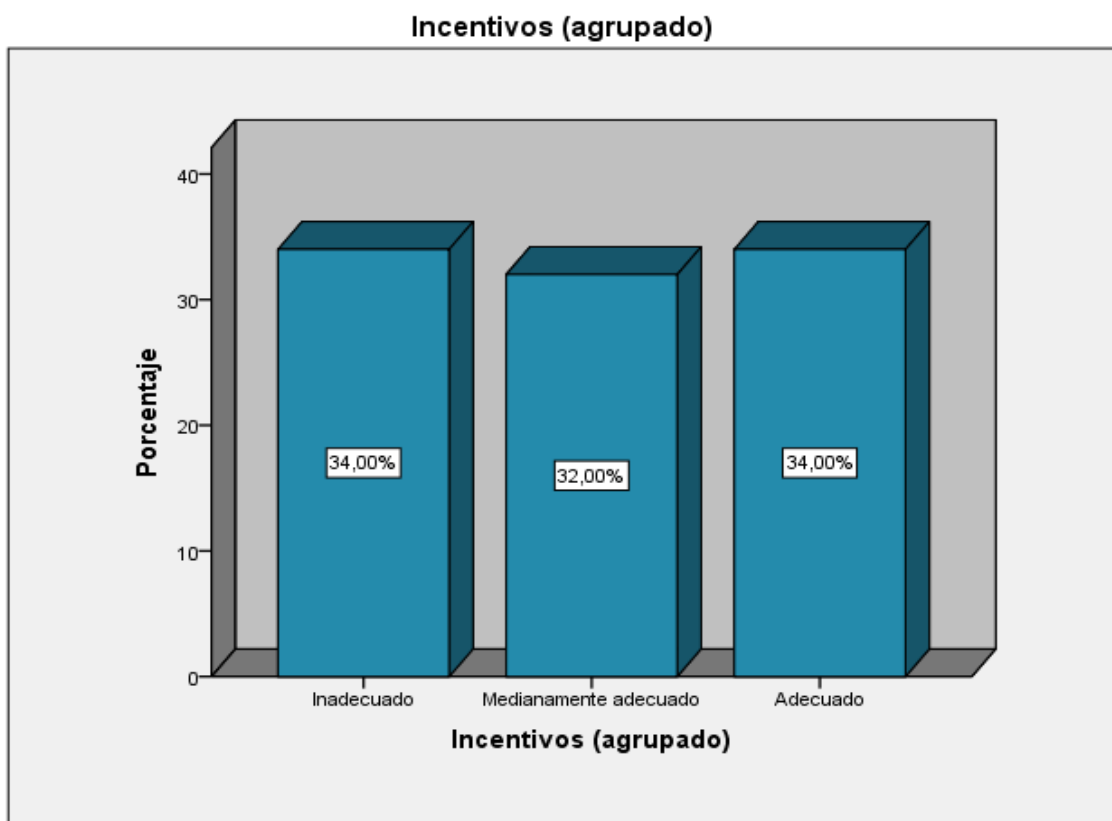


Figura 10. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de dimensión incentivos.

**Interpretación:** En la tabla 15 y figura 10, se puede observar que la mayoría de los trabajadores del área operaciones tecnológicas tiene un nivel

moderadamente adecuado en la variable incentivos, es decir el 32%, por otro lado, el 34% un nivel inadecuado y finalmente el 34% un nivel adecuado.

**Descripción de los niveles de dimensión compensación en el área operaciones tecnológicas**

Tabla 16

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según la dimensión compensación*

Niveles	fi	%
Inadecuado	20	40%
Medianamente adecuado	21	42%
Adecuado	9	18%
Total	50	100%

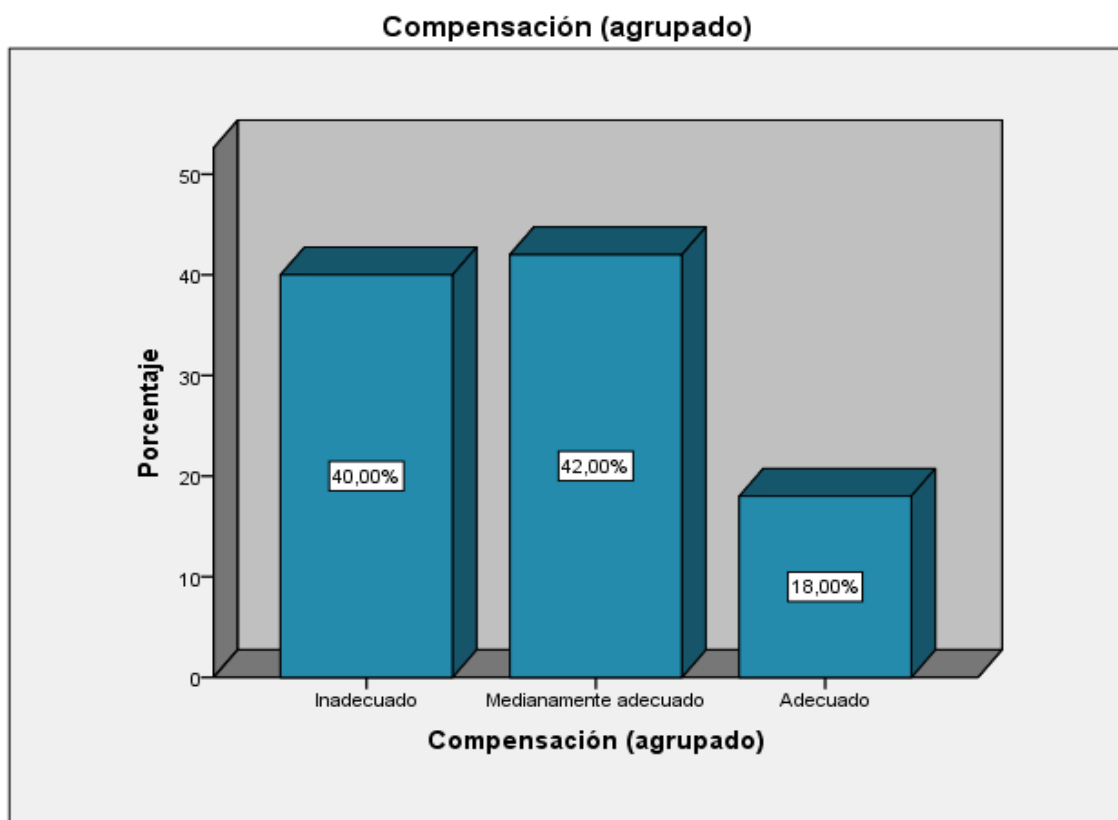


Figura 11. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de dimensión compensación.

**Interpretación:** En la tabla 16 y figura 11, se puede observar que la mayoría de los trabajadores en el área operaciones tecnológicas tiene un nivel

moderadamente adecuado en la variable incentivos, es decir el 42%, por otro lado, el 40% un nivel inadecuado y finalmente el 18% un nivel adecuado.

### Resultado de la descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 17

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el control interno administrativo y la gestión del talento humano.*

Control	Gestión de talento humano						Total	
	Inadecuado		Me. adecuado		Adecuado		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Inadecuado	12	24%	9	18%	0	0%	21	42%
Me. adecuado	1	2%	7	14%	1	2%	9	18%
Adecuado	0	0%	9	18%	11	22%	20	40%
Total	13	26%	25	50%	12	24%	50	100%

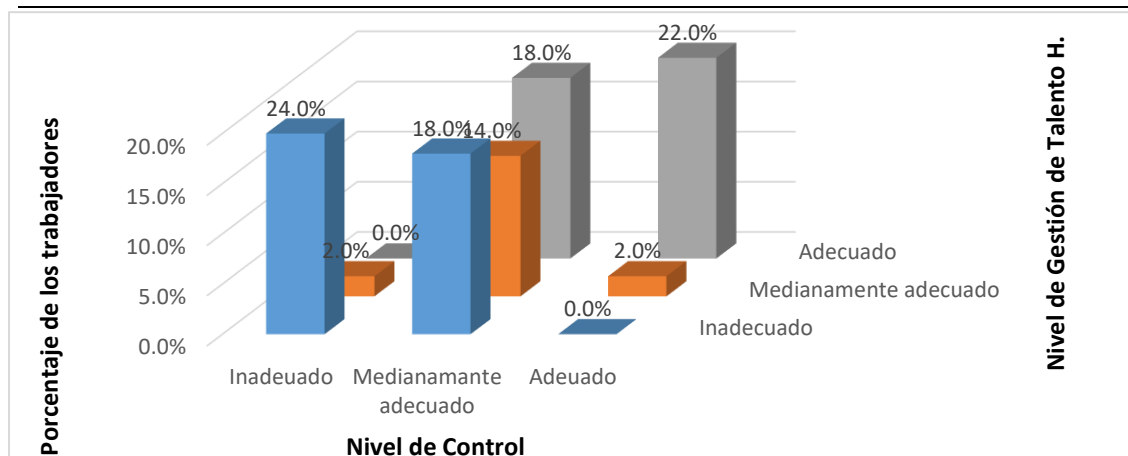


Figura 12. Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción de control interno administrativo y gestión del talento humano.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 17 y figura 12, se observa que el 14% de los trabajadores tienen como nivel medianamente adecuada al control interno administrativo. Asimismo, el 22% de los trabajadores del área operaciones tecnológicas indican que el control interno administrativo se ubica en los niveles adecuado y alto. Finalmente, el 24% de trabajadores no tienen un adecuado control interno administrativo, con un nivel gestión de talento humano ineficiente.

Los resultados muestran que la relación es positiva, es decir, si el control

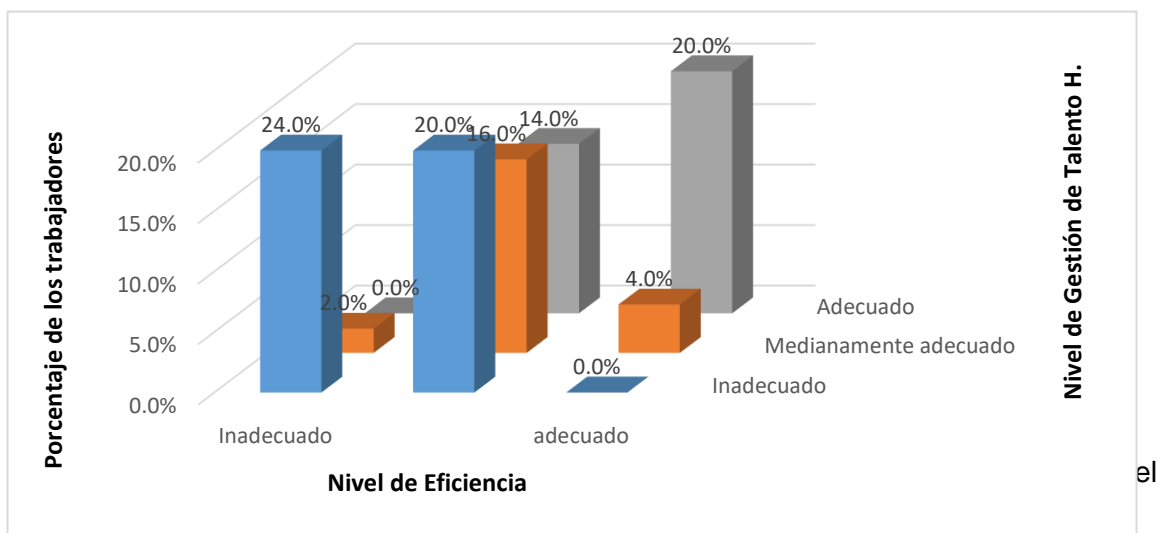
interno administrativo y gestión del talento humano es alto, esta información se verificó con la respectiva prueba de hipótesis.

### **Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la eficiencia y la gestión de talento humano según los niveles de percepción**

Tabla 18

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la eficiencia y la gestión del talento humano según los niveles de percepción.*

Eficiencia	Gestión de talento humano						Total	
	Inadecuado Fi	%	Me. adecuado fi	%	Adecuado fi	%	fi	%
Inadecuado	12	24%	10	20%	0	0%	22	44%
Me. adecuado	1	2%	8	16%	2	4%	11	22%
Adecuado	0	0%	7	14%	10	20%	17	34%
Total	13	26%	25	50%	12	24%	50	100%



**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 18 y figura 13, se observa que el 16% de los trabajadores perciben como nivel moderadamente adecuada y la vez como nivel medio de la gestión de talento humano. Asimismo, el 20% de los trabajadores señalaron que la eficiencia y gestión del talento humano se ubican en los adecuados niveles y alto. Finalmente, el 24% de trabajadores perciben un nivel inadecuado en la empresa, con un nivel de eficiencia en la empresa baja.

Los resultados muestran, que la relación es positiva; es decir, si la empresa es adecuada, la eficiencia es adecuada. Esta información se verificó con la

respectiva prueba de hipótesis.

### Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la eficacia y la gestión de talento humano según los niveles de percepción

Tabla 19

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la eficacia y la gestión del talento humano, según los niveles de percepción.*

Eficacia	Gestión de talento humano							
	Inadecuado		Me. adecuado		Adecuado		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inadecuado	12	24%	5	10%	0	0%	17	34%
Me. Adecuado	1	2%	12	24%	3	6%	16	32%
Adecuado	0	0%	8	16%	9	18%	17	34%
Total	13	26%	25	50%	12	24%	50	100%

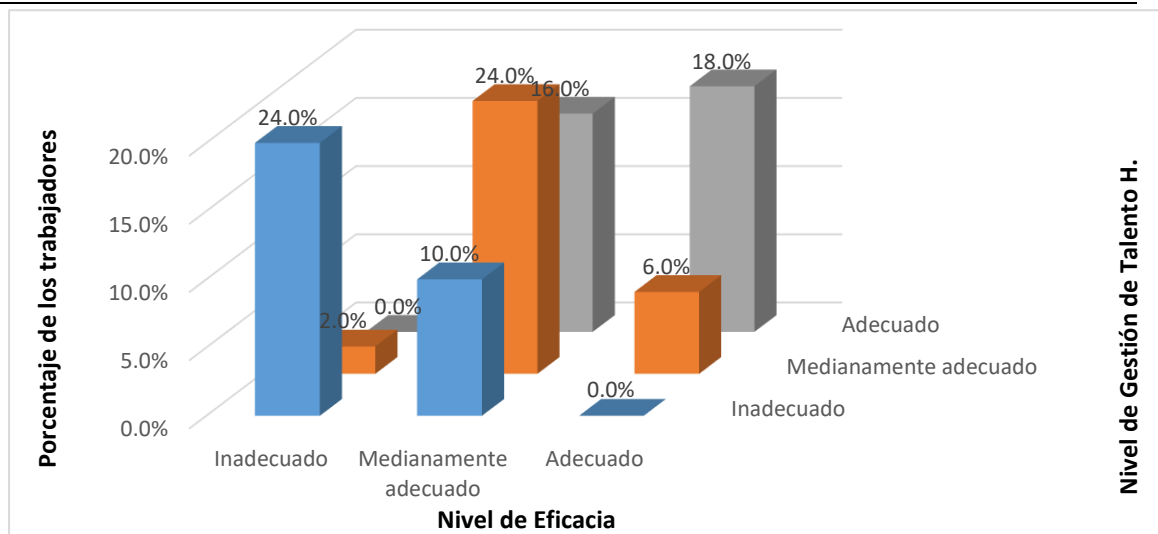


Figura 14. Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión eficacia y gestión del talento humano.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 19 y figura 14, se observa que el 24% de los trabajadores perciben como nivel moderadamente adecuado a la eficacia y a la vez a la gestión del talento humano. Asimismo, el 18% de los trabajadores del área operaciones tecnológicas señalaron que la eficacia y gestión del talento humano se ubican en los niveles adecuados y alto.



Finalmente, el 24% de trabajadores perciben un nivel inadecuado de eficiencia, con un nivel de satisfacción baja.

Los resultados muestran, que la relación es positiva, es decir, si la eficacia es adecuada, la gestión de talento humano es alta. Esta información se verificó con la prueba de hipótesis.

### Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la productividad y la gestión de talento humano según los niveles de percepción

Tabla 20

*Análisis descriptivo de los resultados entre la productividad y la gestión del talento humano, según niveles de percepción.*

Productividad	Gestión de talento humano						Total	
	Inadecuado		Me. adecuado		Adecuado			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inadecuado	12	24%	8	16%	0	0%	20	40%
Me. adecuado	1	2%	7	14%	5	10%	13	26%
Adecuado	0	0%	10	20%	7	14%	17	34%
Total	13	26%	25	50%	12	24%	50	100%

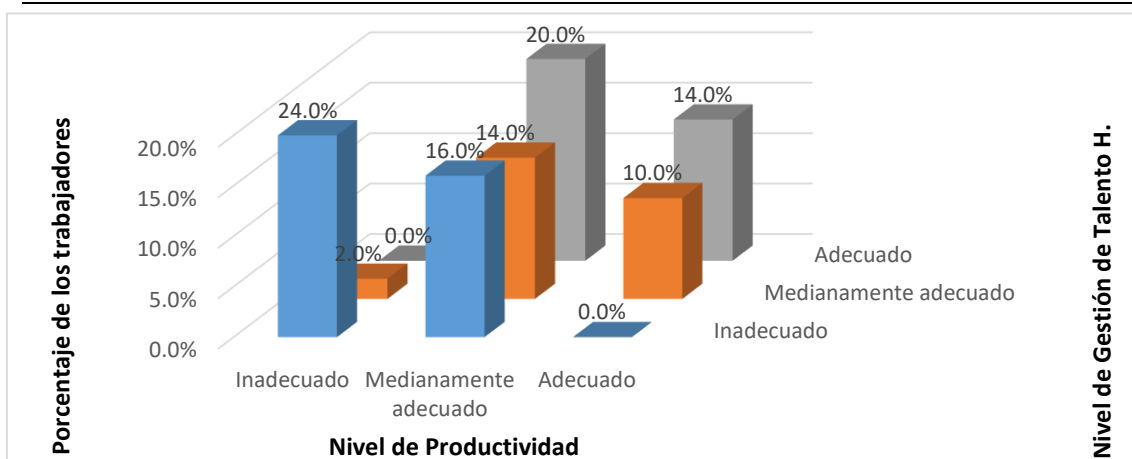


Figura 15. Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión productividad y gestión del talento humano.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 20 y figura 15, se observa que el 14% de los trabajadores perciben como nivel medio a la gestión del talento humano. Asimismo, el 20% de los trabajadores del área operaciones

tecnológicas señalaron que la productividad y la gestión del talento humano se ubican en un nivel adecuado y alto. Finalmente, el 24% de trabajadores perciben un nivel inadecuado de productividad, con un nivel de gestión de talento humano bajo.

Los resultados muestran, que la relación es positiva, es decir, si la productividad de los trabajadores del área operaciones tecnológicas es adecuada, la gestión del talento humano. Esta información se validó con la respectiva prueba de hipótesis.

### Análisis descriptivo de los resultados de planificación y la gestión del talento humano según los niveles de percepción

Tabla 21

*Análisis descriptivo de los resultados entre la planificación y la gestión del talento humano, según niveles de percepción*

Planificación	Gestión de talento humano						Total	
	Inadecuado		Me. adecuado		Adecuado			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inadecuado	11	22%	8	16%	0	0%	19	38%
Me. adecuado	2	4%	11	22%	3	6%	16	32%
Adecuado	0	0%	6	12%	9	18%	15	30%
Total	13	26%	25	50%	12	24%	50	100%

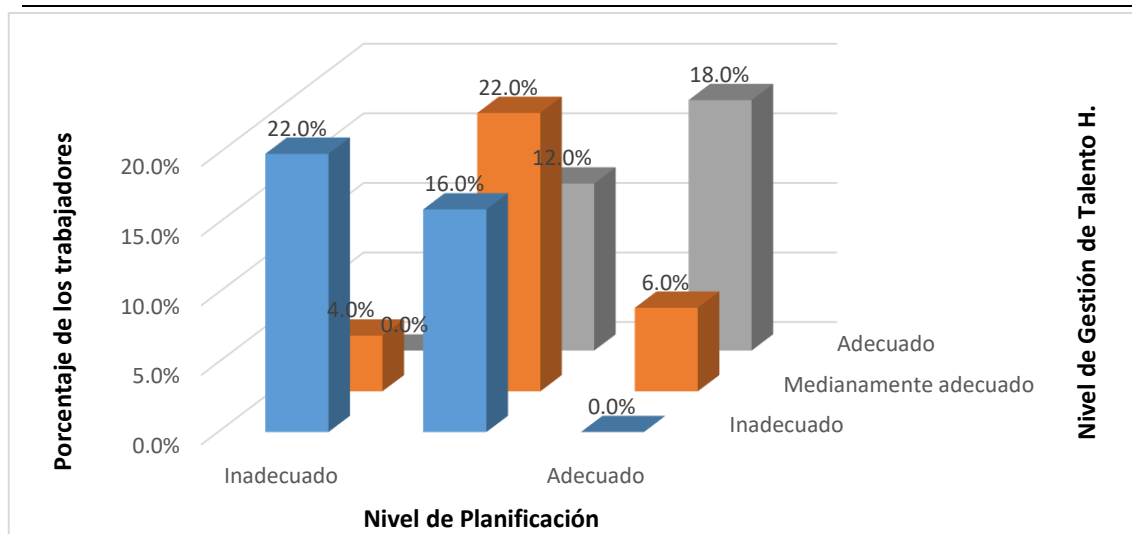


Figura 16. Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión eficacia y gestión del talento humano.

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 21 y figura 16, se observa que el 22% de los trabajadores perciben como nivel moderadamente adecuado a la planificación y la vez como nivel medio a la gestión del talento humano. Asimismo, el 18% de los trabajadores del área operaciones tecnológicas señalaron que la planificación y la gestión del talento humano se ubican en los niveles adecuados y altos. Finalmente, el 22% de trabajadores perciben un nivel inadecuada con la planificación, con un nivel de gestión de talento bajo.

Los resultados muestran que la relación es positiva; es decir si la planificación es adecuada, la gestión del talento humano es alta. Esta información se verifico con la respectiva prueba de hipótesis.

### Prueba de la normalidad de estudio

#### Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

H<sub>0</sub>: La distribución de la gestión del talento humano. (p\_valor>0.05).

H<sub>1</sub>: La distribución de la gestión del talento humano es no paramétrico (p\_valor<=0.05).

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).

Regla de decisión: Si  $\rho \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H<sub>1</sub>).

Tabla 22

#### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Control	Gestión de talento
N°		50	50
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	60,02	55,64
	Desviación estándar	15,376	10,281
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,218	,168
	Positivo	,203	,168
	Negativo	-,218	-,088
Estadístico de prueba		,218	,168
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Interpretación:** En la tabla 22, se muestra el análisis de la normalidad del control interno administrativo y gestión del talento humano, se observa que todas las variables muestran valores p\_valores (sig.) menores a 0.05, lo cual indica que dichas distribuciones pertenecen a una distribución no paramétrica. De lo anteriormente expuesto, se desprende que la prueba de hipótesis para las distribuciones de las variables, se realizarán con estadísticos no paramétricos, en este caso Rho de Spearman.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### **Correlación ente el control interno administrativo y gestión del talento humano**

Ho: No existe relación entre el control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S. A., Surco – Lima, 2019.

H1: Existe relación entre el control interno administrativo y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco – Lima, 2019.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H1).

Tabla 23

*Correlación entre control interno administrativo y gestión del talento humano*

			Control	Gestión del talento
Rho de	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
Spearman		Sig. (bilateral)		,000
		N°	50	50
	Gestión del	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
	talento	Sig. (bilateral)	,000	
	Humano.	N°	50	50

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

**Interpretación y análisis del grado de relación entre las variables:** De acuerdo a la tabla 23, los resultados del análisis estadístico dan cuenta que la probabilidad de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. La fuerza de correlación se mide mediante el coeficiente de Spearman es  $Rho = 0,818$  siendo esta una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el control interno administrativo y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

### **Correlación entre la dimensión eficiencia y la gestión del talento humano**

Ho: No existe relación entre la eficiencia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco – Lima, 2019.

H1: Existe relación entre la eficiencia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco - Lima, 2019.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H1)

Tabla 24

*Correlación entre la eficiencia y gestión de talento humano*

			Eficiencia	Gestión de talento
Rho de	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
Spearman	(agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N°	50	50
	Gestión de	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
	talento	Sig. (bilateral)	,000	.
	(agrupado)	N°	50	50

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

**Interpretación y análisis del grado de relación entre las variables:** De acuerdo a la tabla 24, los resultados del análisis estadístico dan cuenta que la probabilidad de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. La fuerza de correlación se mide mediante el coeficiente de Spearman es  $Rho = 0,707$  siendo esta una correlación positiva media. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la eficiencia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco.

### **Correlación entre la dimensión eficacia y gestión del talento humano**

Ho: No existe relación entre eficacia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

H1: Existe relación entre la eficacia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H1).

Tabla 25

*Correlación entre la eficacia y gestión de talento humano*

			Eficacia	Gestión de talento
Rho de	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
Spearman	(agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N°	50	50
	Gestión de	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
	talento	Sig. (bilateral)	,000	.
	(agrupado)	N°	50	50

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

**Interpretación y análisis del grado de relación entre las variables:** De acuerdo a la tabla 25, los resultados del análisis estadístico dan cuenta que la probabilidad de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. La fuerza de correlación se mide mediante el coeficiente de Spearman es  $Rho = 0,722$  siendo esta una correlación positiva media. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la eficacia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A Surco - Lima, 2019.

### **Correlación entre la dimensión productividad y gestión del talento humano**

Ho: No existe relación entre la productividad y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

H1: Existe relación entre la productividad y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A Surco - Lima, 2019.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H1).

Tabla 26

#### *Correlación entre la productividad y gestión de talento humano*

			Productividad	Gestión de talento
Rho de Spearman	Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N°	50	50
Gestión de talento (agrupado)	Gestión de talento (agrupado)	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N°	50	50

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

**Interpretación y análisis del grado de relación entre las variables:** De acuerdo a la tabla 26, los resultados del análisis estadístico dan cuenta que la probabilidad de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. La fuerza de correlación se mide mediante el coeficiente de Spearman es  $Rho = 0,632$  siendo esta una correlación positiva media. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la productividad y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019.

### **Correlación entre la dimensión planificación y gestión del talento humano**

Ho: No existe relación entre la planificación y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco, Lima 2019.

H1: Existe relación entre la planificación y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A Surco, Lima 2019.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $p \geq 0,05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0,05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H1).

Tabla 27

*Correlación entre la planificación y gestión de talento humano*

			Planificación	Gestión de talento
Rho de Spearman	Planification (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,687**
		N°	50	50
	Gestion de talento (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,687**	1,000
		N°	50	50

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



**Interpretación y análisis del grado de relación entre las variables:** De acuerdo a la tabla 27, los resultados del análisis estadístico dan cuenta que la probabilidad de  $p = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. La fuerza de correlación se mide mediante el coeficiente de Spearman es  $Rho = 0,687$  siendo esta una correlación positiva media. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la planificación y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

El resultado obtenido en la investigación con respecto al objetivo general es “Determinar la relación que existe entre el control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019”. Han sido favorable, ya que arrojó un resultado de correlación positiva, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna planteada y que existe relación entre las variables de estudio control interno administrativo y gestión de talento en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco -Lima, 2019. Este resultado se puede contrastar con la investigación. Pilataxi (2015) es su tesis titulada “Control interno y la gestión del talento humano en la unidad educativa bilingüe Cebi en la ciudad de Ambato”, donde se observó que el estudio realizado a las dos variables guarda relación debido que, si existe influencia, ya que tener un buen control interno es importante en la gestión del talento humano.

En cuanto al primer objetivo específico de esta investigación “Determinar la relación que existe relación entre la eficiencia y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A Surco-Lima- Perú 2019”. Fue favorable debido a que el resultado arrojó que existe correlación, esto quiere decir que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, entre la eficiencia y la gestión del talento humano de los trabajadores en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco –Lima, 2019. Este resultado se puede contrastar con la investigación. Reyna (2013) en su tesis “Propuesta de implementación de un sistema de control y su incidencia en la gestión de la empresa constructora A&V inversiones SAC del Distrito de Trujillo” donde se observó que el estudio realizado a las dos variables eficiencia y gestión del talento humano existe relación lo cual se basa a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

En cuanto al segundo objetivo específico de esta investigación es “Determinar la relación que existe entre la productividad y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A.,

Surco – Lima, 2019.” Fue favorable debido a que el resultado arrojó que existe correlación, esto quiere decir que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna entre la productividad y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco – Lima, 2019, ese resultado se puede contrastar con la investigación Santillán y Villanueva (2013) en su tesis “Propuesta de sistema de control de gestión administrativo para la compañía Poison S.A”, donde se observó que el estudio realizado a las dos variables productividad y gestión del talento humano existe relación lo cual se basa en los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

## 5.2. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual pide “Determinar la relación que existe entre el control interno administrativo y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019”, se encontró que existe correlación con el coeficiente de Spearman, con el cual se concluye que existe correlación significativa positiva considerable entre el control interno administrativo y la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco - Lima 2019. En los gráficos cruzados nos muestra que el 14% de los trabajadores del área de operación tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco, tienen como nivel medianamente adecuado al control interno administrativo. Asimismo, el 22% de los trabajadores indican que el control interno administrativo se ubica en los niveles adecuado y alto. Finalmente se puede deducir que el 24% de trabajadores no tienen un adecuado control interno administrativo, con un nivel gestión de talento humano ineficiente.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación que existe entre la dimensión eficiencia y la variable gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019”, se encontró que existe correlación con el coeficiente de Spearman, con el cual se concluye que existe relación significativa positiva media entre la dimensión eficiencia y la variable gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019. En los gráficos cruzados nos muestra que el 16% de los trabajadores de la empresa Synopsis S.A Surco, percibe como nivel moderadamente adecuado y la vez como nivel medio de la gestión de talento humano. Asimismo, el 20% de los trabajadores señalaron que la eficiencia y gestión del talento humano se ubican en los adecuados niveles y alto. Finalmente se puede deducir que el 24% de trabajadores perciben un nivel inadecuado en la empresa, con un nivel de eficiencia en la empresa baja.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación que existe entre la dimensión eficacia y la

variable gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco - Lima, 2019”, se encontró que existe correlación con el coeficiente de Spearman, con el cual se concluye que existe relación significativa positiva media entre la dimensión eficacia y la variable gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco, Lima 2019. En los gráficos cruzados nos muestra el 24% de los trabajadores del área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A Surco, perciben como nivel moderadamente adecuado a la eficacia y a la vez a la gestión del talento humano. Asimismo, el 18% de los trabajadores del área operaciones tecnológicas señalaron que la eficacia y gestión del talento humano se ubican en los niveles adecuados y alto. Finalmente se puede deducir que el 24% de trabajadores del área operaciones tecnológicas perciben un nivel inadecuado de eficiencia, con un nivel de satisfacción baja.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación que existe entre la dimensión productividad y la variable gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019, se encontró que existe correlación con el coeficiente de Spearman, con el cual se concluye que existe relación significativa positiva media entre la dimensión productividad y la variable gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco - Lima, 2019. En los gráficos cruzados nos muestra que el 14% de los trabajadores en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A Surco, percibe como nivel medio a la gestión del talento humano. Asimismo, el 20% de los trabajadores del área operaciones tecnológicas señalaron que la productividad y la gestión del talento humano se ubican en un nivel adecuado y alto. Finalmente se puede deducir que el 24% de trabajadores en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco, perciben un nivel inadecuado de productividad, con un nivel de gestión de talento humano bajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación que existe entre la dimensión planificación y la

variable gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019”, se encontró que existe correlación con el coeficiente de Spearman, con el cual se concluye que existe relación significativa positiva media entre la dimensión planificación y la variable gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019. En los gráficos cruzados nos muestra que el 22% de los trabajadores del área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis, perciben como nivel moderadamente adecuado a la planificación y la vez como nivel medio a la gestión del talento humano. Asimismo, el 18% de los trabajadores del área operaciones tecnológicas señalaron que la planificación y la gestión del talento humano se ubican en los niveles adecuados y altos. Finalmente se puede deducir que el 22% de trabajadores del área operaciones tecnológicas perciben un nivel inadecuado con la planificación, con un nivel de gestión de talento bajo.

### 5.3 Recomendaciones

De acuerdo a la conclusión principal de los resultados obtenidos de las variables de estudio, control interno administrativo y gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco - Lima, 2019, considerar tener un adecuado control de soluciones tecnológicas, ya que en ello involucra las dimensiones de estudio las cuales son: eficiencia, eficacia, productividad y planificación que afectan directamente a la gestión del talento humano en el área de operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A., Surco - Lima, 2019. Se recomienda tener un buen manejo de control interno administrativo, la cual debe evaluarse por la gerencia, departamentos de la empresa y el personal que desarrolla las actividades para trabajar en conjunto, y se pueda tener resultados favorables en manejo de cambios.

De acuerdo a las conclusiones específicas 1, de los resultados obtenidos de la dimensión de estudio eficiencia y la variable gestión del talento humano, se recomienda a la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima ,2019, tener en cuenta si los trabajadores del área operaciones tecnológicas son eficientes realizando sus actividades, ya que con ello se involucra los indicadores: limitación, misión y capacidad, ya que afectan directamente a la empresa y aprovecharíamos al máximo obtener resultados positivos por cada trabajador.

De acuerdo a las conclusiones específicas 2, de los resultados obtenidos de la dimensión de estudio eficacia y la variable gestión del talento humano, se recomienda a la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019, tener en cuenta si los trabajadores del área operaciones tecnológicas son eficaces realizando sus actividades, ya que con ello se involucra los indicadores: recursos, objetivos y producción , ya que afectan directamente a la eficiencia de los trabajadores del área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A. y aprovecharíamos en realizar el seguimiento, control por cada trabajador que realice actividades.

De acuerdo a las conclusiones específicas 3, de los resultados obtenidos de la dimensión de estudio productividad y la variable gestión del talento humano, se recomienda a la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019,



teniendo en cuenta sus actividades, ya que con ello se involucra los indicadores: labor, procedimientos y tiempos, ya que afectan directamente a la productividad de los trabajadores del área operaciones tecnológicas, de esa manera podremos observar y llevar control interno administrativo de la productividad de cada trabajador. Asimismo, tener trabajadores productivos y ambas partes beneficiarias.

De acuerdo a las conclusiones específicas 4, de los resultados obtenidos de la dimensión de estudio planificación y la variable gestión del talento humano, se recomienda a la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019, teniendo en cuenta sus actividades, ya que con ello se involucra los indicadores: seguimiento, alcance y organización, ya que afectan directamente a las actividades de los proyectos de los trabajadores del área operaciones tecnológicas de la empresa, de esa manera los clientes quedarán satisfechos con cada proyecto culminado.

Se le recomienda a la empresa Synopsis implementar nuevos programas, que faciliten el desarrollo del control interno administrativo en el área operaciones tecnológicas, ya que con ella se puede obtener una buena gestión de la información y la documentación, permitiendo una mejora de la toma de decisiones al momento de designar al personal en su labor a cumplir. La tecnología se ha convertido en un aspecto imprescindible dentro del ámbito empresarial, porque nos ayuda a mejorar la capacidad, gestión operativa, aumentando el nivel de productividad ya que disminuiríamos los errores, fallas en el proceso de control y seguimiento al personal beneficiando la competitividad del negocio frente a la competencia.

Unos de los programas con los cuales podría trabajar la empresa sería Jira, la cual nos facilitaría la gestión del personal para obtener el debido control y monitoreo al momento de desarrollar su labor en la empresa. La empresa podría crear un programa donde solo sea exclusivo para ellos, así adecuándolos a sus necesidades de la empresa y obteniendo mejores resultados de lo esperado.

***Véase en Anexo 5***

## **REFERENCIAS**

- Amat, J. (2003). *Control de gestión una perspectiva de dirección*. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/control-de-gestion/9788480888417/>.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Buendía, L (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Recuperado de <http://cetmar02.edu.mx/neoarts/documentos/libros/M%C3%A9todos%20de%20investigaci%C3%B3n%20en%20psicopedagog%C3%ADa%20-%20Leonor%20Buend%C3%ADa%20Eisman.pdf>.
- Calderón, E. (2016). *Control interno para una eficiente gestión en el área de abastecimiento de las municipalidades distritales de la provincia de Concepción* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1627>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Recuperado de [https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato\\_I.\\_2006.\\_Introducción\\_a\\_la\\_teoría\\_general\\_de\\_la\\_administración.\\_7a.\\_ed.\\_México.\\_McGraw\\_Hill.\\_pp.\\_298](https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006._Introducción_a_la_teoría_general_de_la_administración._7a._ed._México._McGraw_Hill._pp._298)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. Recuperado de [https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO\\_Idalberto.\\_Gesti%C3%B3n\\_del\\_talento\\_humano.\\_3ra\\_Edici%C3%B3n.\\_McGraw\\_Hill](https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill)
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de <https://issuu.com/search?q=gestion%20administrativa%20y%20competitividad>

- Cueva, N. (2016). *El control interno en la unidad de recursos humanos de la municipalidad provincial de Bagua para mejor su gestión* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11163/cueva\\_In.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11163/cueva_In.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Shuler, R. (2007). *Gestión de los recursos humanos*. Recuperado de [https://www.academia.edu/11855126/GESTI%C3%93N\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_-DOLAN-MC\\_GRAW](https://www.academia.edu/11855126/GESTI%C3%93N_DE_RECURSOS_HUMANOS_-DOLAN-MC_GRAW)
- Fernández, A. (2012). Gestión ética del talento humano para el bien común en la empresa. *Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, 9(1), 21. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5028128>
- Ferrufino, F. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de riesgos en los procesos de control interno en el are de recursos humanos de empresa Aguadora de Jinotega- EMAJIN, primer semestre del año 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/7532/1/17984.pdf>
- Guevara, J. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las radios AM y FM de la ciudad de baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7789/1/FCHE-IFTGPI-65.pdf>
- Guillermo, J. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa informática Spirall computer S.A.C.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2046>.

Guzmán, G. (2016). *La gestión del talento humano en las organizaciones públicas* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/autonomaedica/100/1/GUZMAN%20RODRIGUEZ%20GABY%20MARITZA-GESTION%20TALENTO%20HUMANO%20ORGANIZACIONES%20PUBLICAS.pdf>.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://mega.co.nz/#!yINTFD4B!NkPy70g0vKbXjHncBqj3Ta2a3cuTFyg0Y2EoDXI3ew>.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [https://www.academia.edu/23889615/.\\_Hernández\\_Sampieri\\_R.\\_Fernández\\_Collado\\_C.\\_y\\_Baptista\\_Lucio\\_M.\\_P\\_2010\\_](https://www.academia.edu/23889615/._Hernández_Sampieri_R._Fernández_Collado_C._y_Baptista_Lucio_M._P_2010_).

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Métodos de la investigación*. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Recuperado de [https://www.libro/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa\\_70111134](https://www.libro/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa_70111134)

Kaplan, R. y Norton, D. (2000). *Cuadro de mando integral*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/JuanAlejandroMarnGue/cuadro-de-mando-integral-2da-edicin-robort-kaplan-david-norton>

- La Contraloría General de la Republica (2014). *Marco conceptual del control interno*. Recuperado de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Lira, J. (2013). El control interno es necesario para preservar el negocio. *G. Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-46435-noticia/>
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F. y Montalván, G. (2002). *Evaluación organizacional*. Recuperado de [http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados\\_apuntes\\_webOrg.pdf](http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados_apuntes_webOrg.pdf)
- Méndez, M. (2014). *Propuesta de modelo de control de gestión para empresas de consultoría. Caso: Moore Stephens* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6152/1/UPS-GT000534.pdf>
- Oседа, D. y Chenet, M. (2012). *Métodos y técnicas de investigación científica*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/380058773/Chenet-y-Oседа-2012-Metodos-y-Tecnicas-de-La-Investigacion-Cientifica>.
- Pérez, J. y Carballo, V. (2013). *Control de gestión empresarial*. Recuperado de [http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA01/201305/16/00106524182018\\_2\\_.pdf](http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA01/201305/16/00106524182018_2_.pdf)
- Pilataxi, C. (2015). *Control interno y la gestión del talento humano en la unidad educativa Bilingüe "CEBI" en la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17854/1/T3140i.pdf>
- Posso, J. y Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turístico activos La Cocotera en la, que permitirá el mejoramiento de la información* (Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Prokopenko, J. (1989). *Gestión de la productividad*. Recuperado de <https://www.ingenieriademetodos.com/.../La+gestión+de+la+productividad+>

Reyna, M. (2013). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión constructora A&V inversiones S.A.C del distrito de Trujillo periodo 2011* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2371/reyna\\_marlee.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2371/reyna_marlee.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbin, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Recuperado de [https://www.academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mary\\_Coulter](https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter)

Sánchez, Y. (2017). *Control interno para mejorar los procesos en el departamento de talento humano de la corporación nacional de telecomunicaciones del Cantón Pastaza* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5747/1/TUAEXCOMCYA007-2017.pdf>

Santillán, J. y Villanueva, D. (2013). *Propuesta de sistema de gestión administrativa para la compañía Poison S.A* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf>

Serpa, C. (2017). *El control interno como herramienta de gestión para mejorar los procesos logísticos en la empresa central de gaseosas H&C S.A.C* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/3588>

Vidarte, C. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de inventarios de una empresa constructora* corporación Vidarte

S.A.C, 2015 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/663>

Vallejo, M. (2016). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>

Vega, T. y Villalta, T. (2016). *Propuesta control interno para optimizar la gestión de talento humano en Disinagro* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14674/1/TESIS%20Cpa%20156%20-%20Propuesta%20control%20interno%20para%20optimizar%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20-%20TANYA%20Y%20TATIANA.pdf>

Vicente, P. (2008). *Control de gestión*. Recuperado de <http://www.bnm.me.gov.ar/catalogo/Record/000046744/Details>

Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. Recuperado de [http://virtual.urbe.edu/librotexto/658\\_301\\_WER\\_2/indice.pdf](http://virtual.urbe.edu/librotexto/658_301_WER_2/indice.pdf)



# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título:** Control interno administrativo y gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima, 2019.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el control interno administrativo y la gestión del talento en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la eficiencia y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el control interno administrativo y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la eficiencia y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación entre el control interno administrativo y la gestión del talento en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la eficiencia y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019.</p>	<b>Variable 1: Control interno administrativo</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Productividad</li> <li>• Planificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Misión</li> <li>✓ Limitación</li> <li>✓ Capacidad</li> <li>✓ Recursos</li> <li>✓ Objetivos</li> <li>✓ Costos</li> <li>✓ Labor</li> <li>✓ Procedimientos</li> <li>✓ Tiempos</li> <li>✓ Seguimientos</li> <li>✓ Organización</li> <li>Alcance</li> </ul>	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>	<p>Bajo 36 - 72</p> <p>Medio 73- 108</p> <p>Alto 144 -180</p>

				<b>Variable 2: Gestión del talento Humano</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
¿Qué relación existe entre la eficacia y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019?	Determinar la relación que existe entre la eficacia y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019.	Existe relación entre la eficacia y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019.	• Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cambios</li> <li>✓ Ambiente</li> <li>✓ Explicito</li> </ul>	1= Nunca	Bajo 36 - 72	
¿Qué relación existe entre la productividad y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019?	Determinar la relación que existe entre la productividad y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019.	Existe relación entre la productividad y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019	• Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidades</li> <li>✓ Relaciones con las personas</li> <li>✓ Resultados</li> </ul>	2= Casi nunca	Medio 73- 108	
¿Qué relación existe entre la planificación y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019?	Determinar la relación que existe entre la planificación y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019	Existe relación entre la planificación y la gestión del talento humano en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019.	• Compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sueldos</li> <li>✓ Puesto laboral</li> <li>✓ Desempeño</li> </ul>	3= A veces	Alto 144 -180	
			• Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bonos</li> <li>✓ Reconocimientos</li> <li>✓ Flexibilidad laboral</li> </ul>	4=Casi siempre		
					5= Siempre		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b> El nivel de estudio que se utilizo es de corte transversal.</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>Método:</b> El método a desarrollarse en la presente investigación será de método cuantitativo.</p>	<p><b>Población:</b> La población a estudiar está constituida por los 50 trabajadores en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco, Lima,2019.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> En este trabajo de investigación se empleó un muestreo no probabilístico.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La investigación fue realizada por los trabajadores de la empresa que vendrían a hacer una muestra de 50 colaboradores del área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco – Lima, 2019.</p>	<p><b>Variable 1: Control interno administrativo</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario para describir la variable control interno administrativo.</p> <p><b>Autora:</b> Nataly Mancilla López</p> <p><b>Año:</b> 2019</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019.</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Gestión de talento Humano</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario para describir la variable gestión del talento humano.</p> <p><b>Autora:</b> Nataly Mancilla López</p> <p><b>Año:</b> 2019</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores en el área operaciones tecnológicas de la empresa Synopsis S.A, Surco - Lima,2019.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variable, mediante el uso de programa SPSS.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> *Pruebas de normalidad en las variables de estudio, mediante el uso del programa SPSS.  * Descripción de las correlaciones de las variables en estudio, mediante el uso del programa SPSS.</p>

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO SOBRE EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**INTRODUCCIÓN:** A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

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

#### PARTE I: CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>Productividad</b>						
1	Sabe usted el grado de importación que tiene su labor a desempeñar.					
2	La labor que realiza son acorde a su área.					
3	Su labor es importante para la empresa y personalmente.					
4	Su jefe de proyecto realiza seguimiento a las actividades.					
5	Los procedimientos de la empresa son adecuados ante cualquier solicitud del cliente.					
6	La empresa cumple con los procedimientos ante un incidente.					
7	Realiza sus funciones en el tiempo establecido de la organización.					
8	Utiliza los tiempos correctamente en su trabajo.					
9	El tiempo le alcanza para poder realizar otras funciones.					
<b>Planificación</b>						
10	Contamos siempre con los productos que nos solicitan los clientes.					
11	Cree usted que hay un buen control con las actividades planificadas.					
12	La empresa realiza seguimientos a los incidentes en clientes.					
13	Considera usted que hay una buena organización en la empresa.					
14	Considera usted que los proyectos estas organizados con todos los recursos adecuados.					

15	Usted tiene el alcance completo de sus actividades en el proyecto.					
16	Considera que llega a cumplirse con el alcance del proyecto.					
17	Considera que, al iniciar el proyecto, el alcance va acorde.					
18	Cree usted que ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa.					
<b>Eficacia</b>						
19	La empresa valora el esfuerzo que realiza.					
20	La empresa cuenta con los elementos necesarios para brindar cada trabajador.					
21	Tiene los recursos necesarios para desempeñar su labor en la empresa.					
22	Los objetivos de la empresa generan rentabilidad.					
23	Se cumplen los objetivos de la empresa.					
24	La empresa los involucra en los objetivos obtenidos.					
25	Los costos en la están justificados en la empresa.					
26	Los costos que realizas son mínimos.					
27	Usted realiza costos innecesarios.					
<b>Eficiencia</b>						
28	Su labor a desempeñar en la empresa ayuda siempre ha alcanzar la misión organizacional.					
29	Piensa usted que la misión de la empresa va acorde con los resultados obtenidos.					
30	Piensa usted que todos en la empresa trabajan juntos para tener resultados positivos.					
31	Las limitaciones de la empresa son superables.					
32	Las limitaciones que tiene comunican a su encargado.					
33	Las limitaciones son frecuentes en sus actividades.					
34	Usted tiene la capacidad de lograr las metas establecidas.					
35	Su jefe ayuda a comprender los procedimientos que tiene que realizar en su área.					
36	En su área su superior realiza reuniones para explicar sobre las tareas.					

Nº	DIMENSIONES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
<b>Capacitación</b>						
1	Sabe usted el grado de importancia que tiene su labor a desempeñar.					
2	Su labor a realizar son acorde a su área.					
3	Su labor es importa para la empresa y personalmente.					
4	Se encuentra el personal capacitado para cubrir las exigencias del cliente.					
5	Los procedimientos de la empresa son adecuados ante cualquier solicitud del cliente.					
6	La empresa cumple con los procedimientos ante un accidente.					
7	Cuenta el personal con habito de disciplina en la organización.					
8	Reconocen el tiempo extra que invierte en las asignaciones.					
9	La empresa planifica con tiempo sus asignaciones.					
<b>Evaluación del desempeño</b>						
10	Considera usted que la empresa clasifica a las personas según su perfil técnico.					
11	Considera usted que las personas son desplazadas a cliente según su perfil y desarrollo personal.					
12	Considera usted que la empresa prioriza su desempeño.					
13	Cuentas con el apoyo de tus compañeros ante alguna dificultad en tus labores.					
14	Considera que en la empresa existe una buena comunicación entre áreas.					
15	Considera que la colaboración es buena entre tus pares y tú con ellos.					
16	Obtiene resultados favorables de su labor que desempeña en la empresa.					
17	La organización lleva control de los resultados que tiene los trabajadores.					

18	Es comunicado de los resultados que obtiene después de su jornada realizada.					
----	--	--	--	--	--	--

**PARTE II: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**



<b>Compensación</b>					
19	Usted está de acuerdo con el salario.				
20	Para usted la remuneración es muy importante.				
21	La remuneración son equitativas con la labor que desempeña en la empresa.				
22	La empresa ofrece oportunidades de ascenso.				
23	Cree usted que aporta más de lo que su perfil requiere.				
24	Tiene dificultades para poder ascender a un puesto mejor.				
25	Piensa usted que su nivel de capacidad laboral es valorado por la empresa.				
26	Su desempeño laboral es lo que la empresa requiere o solicita.				
27	Puede mejorar su capacidad laboral a favor de la empresa.				
<b>Incentivos</b>					
28	Los beneficios que percibe satisfacen sus necesidades básicas.				
29	Recibe alguna comisión por parte de la empresa cuando realiza un buen trabajo.				
30	Se siente motivado con los bonos que ofrece la empresa.				
31	Los reconocimientos en la empresa son igualitarios para todos los involucrados.				
32	Estas satisfecho con la frecuencia que recibe reconocimientos de su jefe directo.				
33	Usted considera que los logros en su área son parte de su motivación.				
34	La empresa tiene flexibilidad con los horarios.				
35	Usted puede trabajar desde su casa.				
36	La planificación de sus vacaciones usted elije.				



			¿La empresa cumple con los procedimientos ante un incidente?																	
		• Tiempo	¿Realiza sus funciones en el tiempo establecido de la organización?																	
			¿Utiliza los tiempos correctamente en su trabajo?																	
			¿El tiempo le alcanza para poder realizar otras funciones?																	
	• Seguimiento	¿Contamos siempre con los productos que nos solicitan los clientes?																		
		¿Cree usted que hay un buen control con las actividades planificadas?																		
		¿La empresa realiza seguimientos a los incidentes en clientes?																		
		¿Considera usted que hay una buena organización en la empresa?																		

















Validación del instrumento \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca.

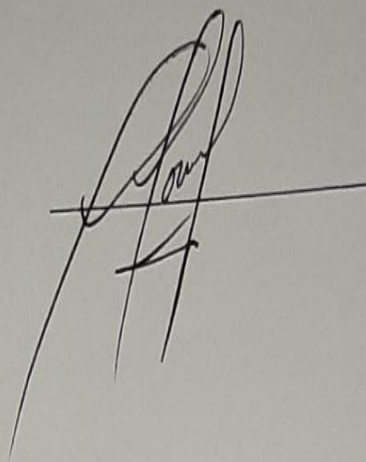
DNI: 01324100.....

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ X ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Validación del instrumento GESTION DEL TALENTO HUMANO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SERGIO 2010

DNI: 17258481

Especialidad del validador: Temático     Metodológico     Estadístico

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

S. Vasquez Ruiz

## Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Florrs Vilca

DNI: 0132400

Especialidad del validador: Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento CONTROL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático []      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento CONTROL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEQUINZA WILLY

DNI: 17858481

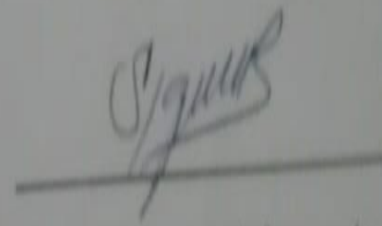
Especialidad del validador: Temático     Metodológico     Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

*Nota:* Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

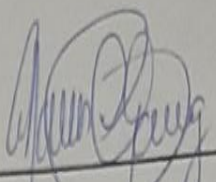
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO.

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.



## ANEXO 4

### INFORME SOFTWARE ANTIPLAGIO


Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=&u=1079455509&lang=es&co=1131364250&student\_user=1

turnitin | Nataly Elizabeth MANCILLA LOPEZ | CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL AREA DE OPERACIONES TECNOLÓGIC

#### Resumen de coincidencias

14 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	www.caracteristicas.co Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %

**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL AREA DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS DE LA EMPRESA SYNOPSIS S.A., SURCO - LIMA, 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

NATALY ELIZABETH MANCILLA LÓPEZ

Página: 1 de 119 | Número de palabras: 19509 | Text-only Report | High Resolution | Activado

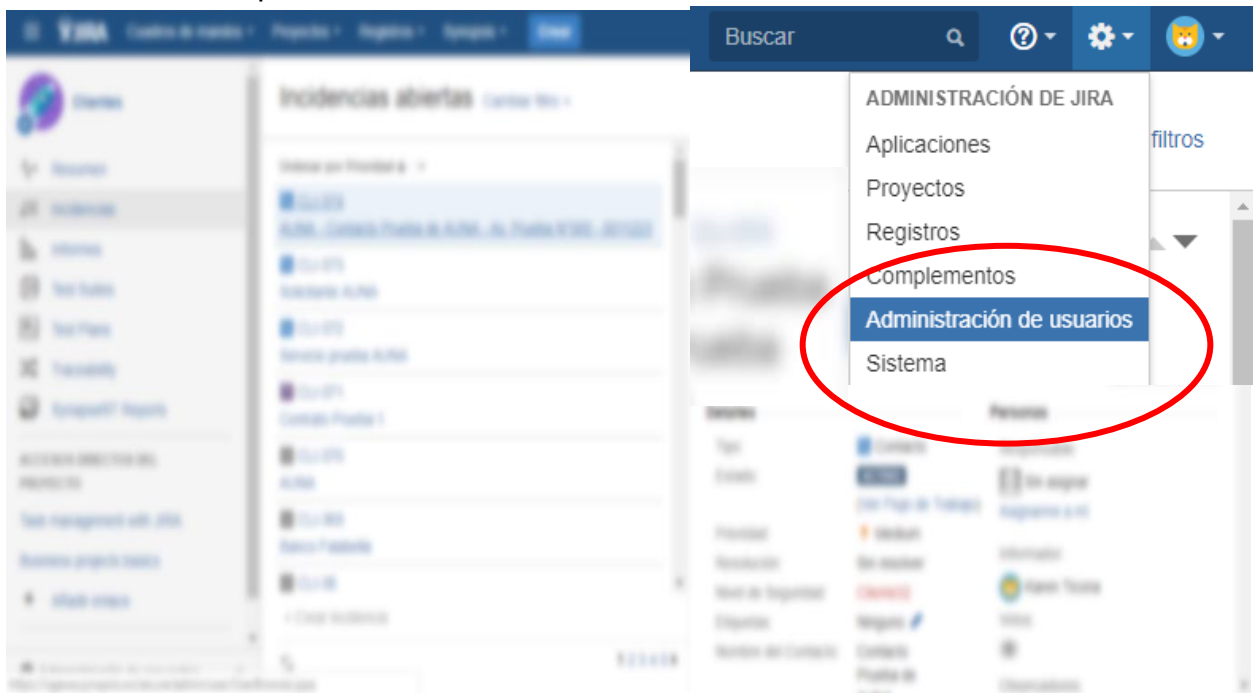
Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

## ANEXO 5

### Prorama Jira

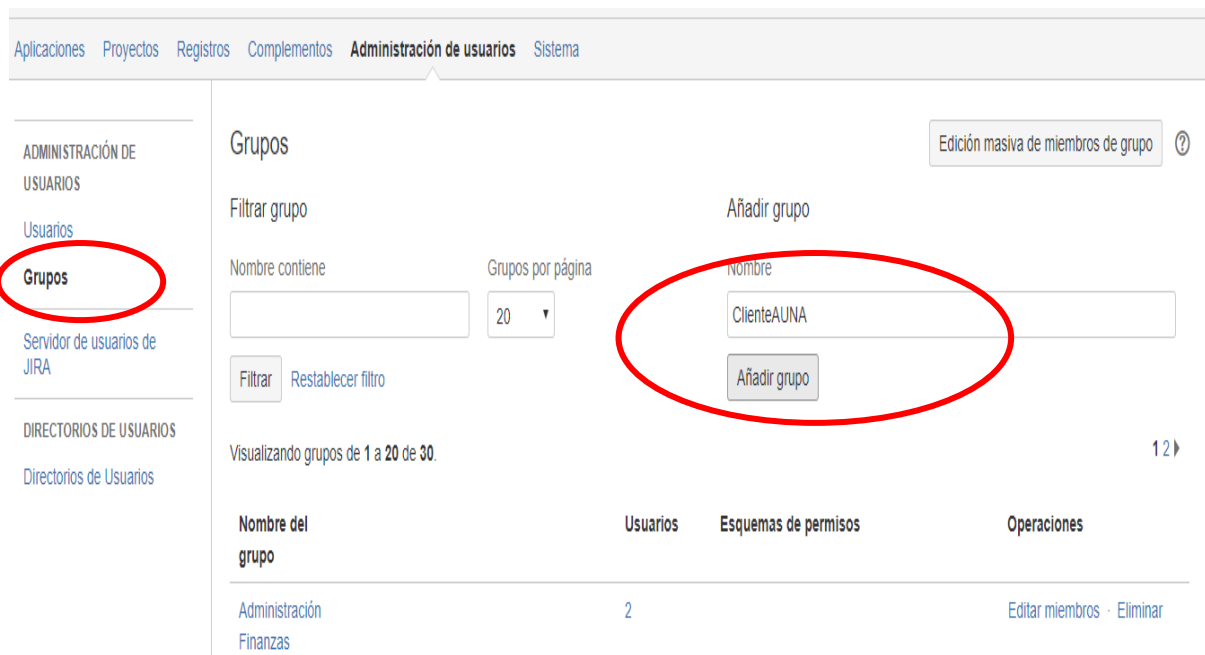
**Crear el grupo:** Cada vez que se crea un cliente debe crearse un grupo de usuarios. Este campo se utilizará al crearse el nivel de seguridad.

- Seleccionar la opción “administración de usuarios”.



- En la barra de navegación de la izquierda, seleccionar la opción “grupos”.

- En la sección “añadir grupo”, ingresar el nombre del grupo correspondiente.



- En la lista de grupos buscar el grupo recién creado y seleccionar “editar miembros”.

Ciente11	3		Editar miembros · Eliminar
Ciente99	3		Editar miembros · Eliminar
<b>CienteAUNA</b>	0		<b>Editar miembros · Eliminar</b>
Coordinador de Soporte	2	<ul style="list-style-type: none"><li>Tablas administrativas visibles a clientes</li><li>Ticket de Soporte</li></ul>	Editar miembros · Eliminar
Especialista en Arquitectura	13	<ul style="list-style-type: none"><li>Esquema de permisos: Gestión de pruebas</li><li>Tablas administrativas visibles a clientes</li><li>Ticket de Soporte</li></ul>	Editar miembros · Eliminar

- Escribir los usuarios o buscarlos con la opción al lado. Seleccionar el botón.

- Se pueden quitar usuarios de los grupos con el botón debajo.

#### Edición masiva de miembros de grupo

Esta página te permite editar la pertenencia de los usuarios a cada grupo.

Puedes agregar y eliminar usuarios de múltiples grupos a la vez. Al seleccionar múltiples grupos, ten en cuenta que:

- Todos los usuarios comunes de los grupos seleccionados se visualizan bajo la etiqueta 'Todos' y el resto de usuarios bajo la etiqueta con su nombre de grupo.
- **Eliminar usuarios** - Eliminar usuario/s listados en la sección 'Todos' se eliminará el usuario de todos los grupos seleccionados. De todos modos, si los usuarios se seleccionan bajo el nombre de un grupo específico, se eliminará del grupo bajo el que está listado.
- **Añadir usuarios** - Todos los usuarios a añadir, se añaden a todos los grupos seleccionados.

**Paso 1:** Seleccionar grupo/s para editar y refrescar la lista de miembros

**Paso 2:** Seleccionar usuarios para que abandonen o se unan al/a los grupo/s seleccionado/s y pulsar el correspondiente botón

1 de 31 grupos seleccionados

CienteAUNA x

Miembro(s) del grupo

No hay usuarios en los grupos seleccionados

Remove selected users

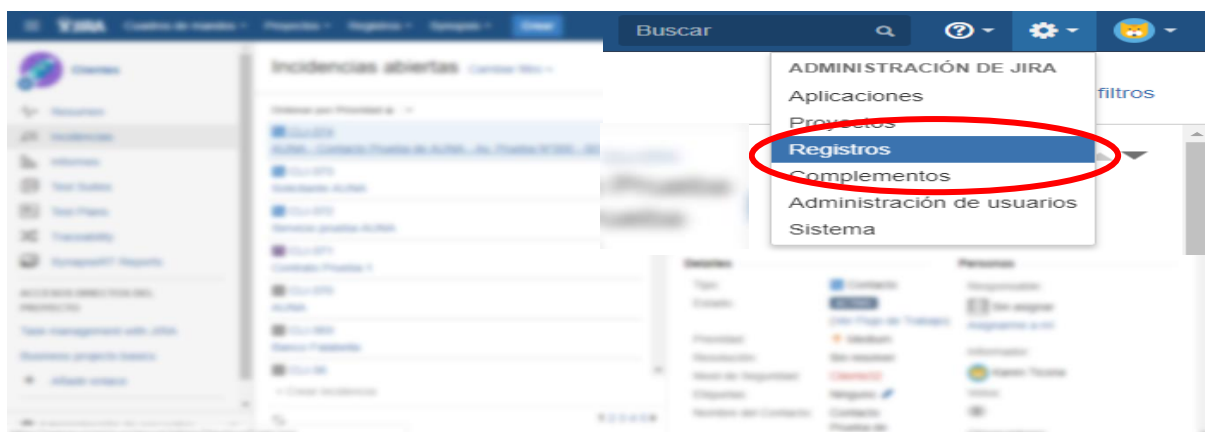
Añadir miembros a los grupos seleccionados

clienteAUNA

Comience a escribir para encontrar usuarios

Add selected users

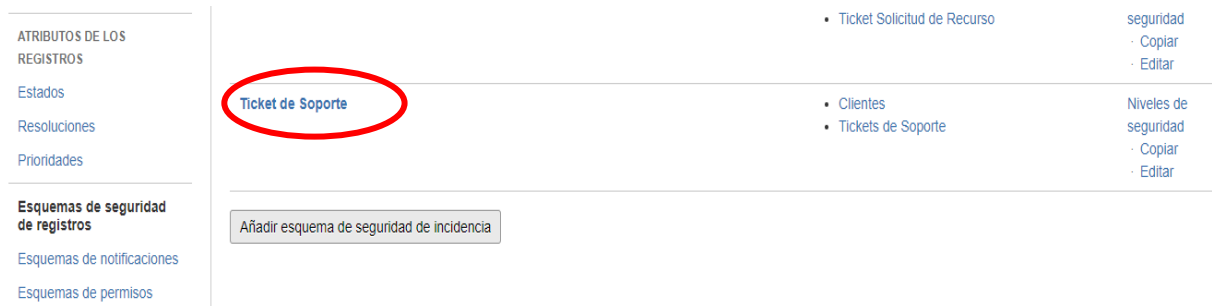
**Crear el nivel de seguridad:** Al crear un registro tipo **es importante** señalar que debe estar asociado a un “nivel de seguridad”. Cada vez que se crea un cliente debe asociarse a un “**nivel de seguridad**”. Este campo permite controlar que sólo los usuarios inscritos en el grupo del nivel de seguridad asociado al cliente puedan ver los registros de ese cliente en particular.



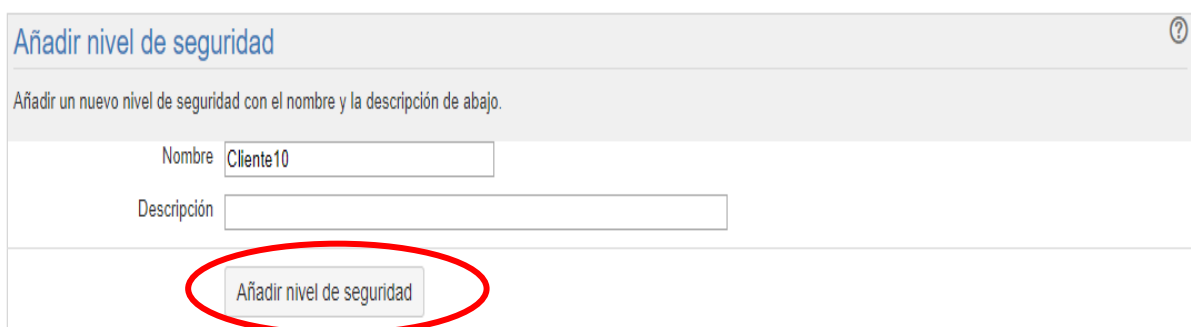
- En la barra de navegación de la izquierda, seleccionar “esquema de seguridad de registros”.



- Buscar y seleccionar la opción ticket de soporte.



- En la parte final de la página, en el campo nombre escribir “cliente NN” (siendo “NN” un número secuencial). Y seleccionar el botón.



- Buscar el nivel de seguridad recién creado y seleccionar añadir.



- Agregar los grupos básicos mostrados.

También pueden agregarse algunos grupos más como jefes de proyecto, Representante comercial, jira-administrators.

- Grupo (Solicitante) (Eliminar)
- Grupo (Arquitecto) (Eliminar)
- Grupo (Cliente01) (Eliminar)
- Grupo (Especialista en Arquitectura) (Eliminar)
- Grupo (Coordinador de Soporte) (Eliminar)

- Buscar el nivel de seguridad recién creado y seleccionar añadir.

**Añadir usuario/ grupo/ roles de proyecto al nivel de seguridad de la incidencia**

Esquema de seguridad de la incidencia: Ticket de Soporte  
Nivel de seguridad de la incidencia: Cliente32

Por favor, selecciona un usuario o grupo para añadir a este nivel de seguridad.  
Esto posibilitará al usuario o grupo específico ver incidencias de este proyecto que:

- estén asociados con este esquema de seguridad de la incidencia y
- tengan su nivel de seguridad como Cliente32

Rol de aplicación

Informador

Grupo

Usuario único   
Comience a escribir para obtener una lista de posibles coincidencias.



Coordinador de proyecto

Asignado actual

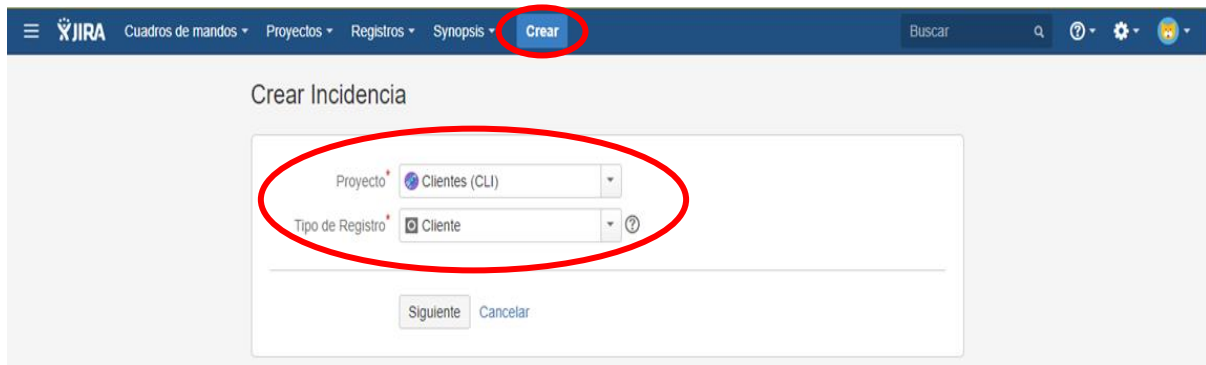
Campo personalizado de usuario

Rol de proyecto

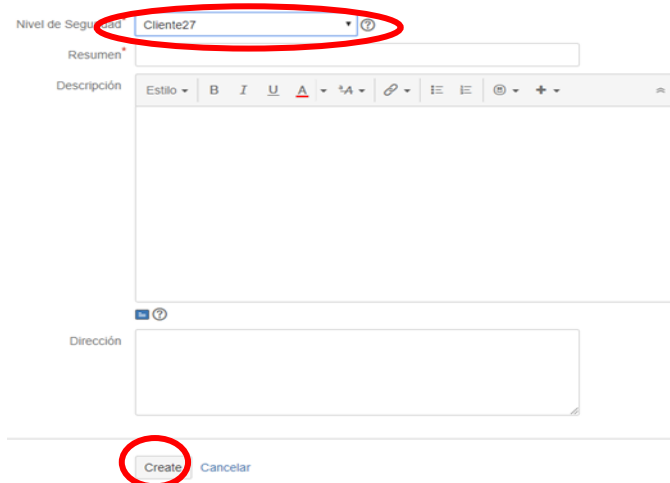
Selector de grupo



**Crear el cliente:** Dentro del proyecto  **Clientes (CLI)** (proyecto) , se creará un registro  **Cliente** (padre).

- Seleccionar el botón “crear”. Verificar los campos “proyecto” y “tipo de registro”.

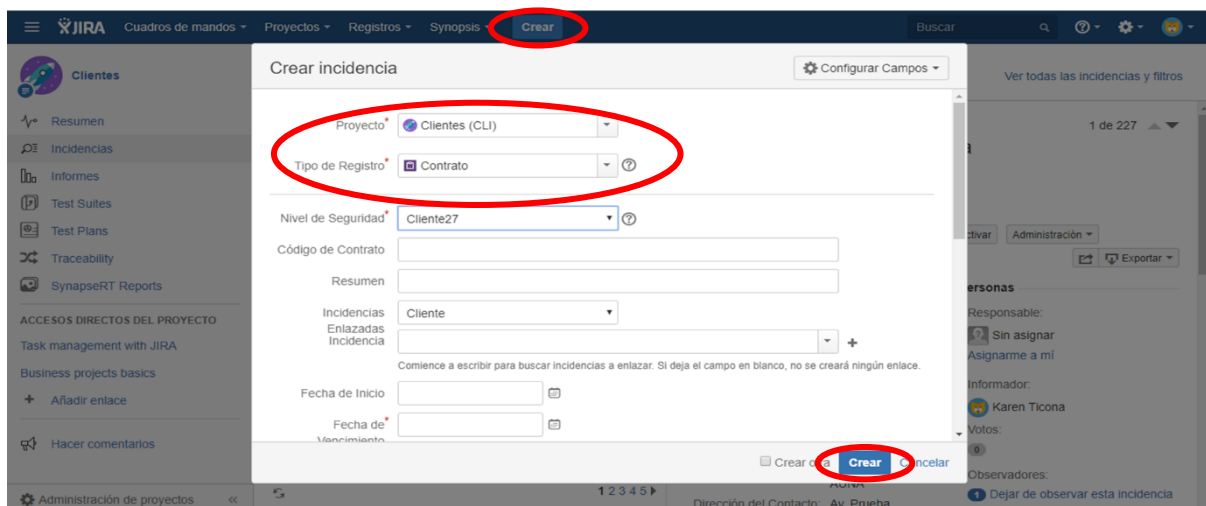


- Completar los campos, incluyendo el nivel de seguridad creado para este cliente. Seleccionar el botón.



**Crear el contrato:** Dentro del proyecto  **Clientes (CLI)** (proyecto), se creará un registro  **Contrato** (padre).

- Seleccionar el botón “crear”. Verificar los campos “proyecto” y “tipo de registro”.



- Completar los campos, incluyendo el nivel de seguridad creado para este cliente. En el campo incidencias enlazadas, seleccionar "cliente". Y en el campo "incidencia", indicar el código de cliente respectivo. Seleccionar el botón.

Crear incidencia Configurar Campos

Nivel de Seguridad\*  ?

Código de Contrato

Resumen

Incidencias Enlazadas

Incidencia  + rá ningún enlace.

Historial de búsqueda (Mostrando 9 de 9 incidencias coincidentes)

- CLI-370 - AUNA
- CLI-373 - Solicitante AUNA

Fecha de Inicio

Fecha de Vencimiento\*

Tipo de Consumo

Descripción

**Crear servicio producto:** Dentro de un registro creado Contrato (padre). Se creará un registro Servicio Producto (hijo).

- Seleccionar el botón "crear Sub-Tarea".

JIRA Cuadros de mandos Proyectos Registros Synopsis  Buscar

Cientes / CLI-371

### Contrato Prueba 1

**Detalles**

- Tipo:
- Prioridad:
- Etiquetas:
- Código de Contrato:
- Tipo de Consumo:
- Moneda:
- Total Contrato:
- Orden de Compra:
- Tipo de Solicitud:
- Soporte:
- Fecha Facturación:

Descripción

Haga clic para añadir una descripción

- Verificar el tipo de registro: Servicio producto. Completar los campos, seleccionar el botón. Si se desea ingresar un nuevo valor a la lista del campo "tipo de registro", ir al proyecto producto.

Crear Subtarea : CLI-371 Configurar Campos

Tipo de Registro: **Servicio Producto**

Producto: API REST  
Por favor, seleccione el producto o servicio Synopsis

Entorno: Estilo | B | I | U | A | A | | | | | +

Resumen\*

Crear otra **Crear** Cancelar

**Crear el servicio:** Dentro de un registro creado (Contrato). Se creará un registro (hijo). Servicio

- Seleccionar el botón crear sub-tarea.

JIRA Cuadros de mandos | Proyectos | Registros | Synopsis | Crear | Buscar

Cientes / CLI-371  
Contrato Prueba 1

Editar | Comentar | Asignar | Más | Se venció | Administración | Exportar

Detalles: Registrar Horas de Tra... | Adjuntar archivos

Tipo: | Prioridad: | Etiquetas: | Código de Contrato: | Tipo de Consumo: | Moneda: | Total Contrato: | Orden de Compra: | Tipo de Solicitud: | Soporte: | Fecha Facturación:

**Crear Sub-Tarea**

Descripción: Haga clic para añadir una descripción

- Verificar el tipo de registro: Servicio. Completar los campos. Seleccionar el botón.

Crear Subtarea : CLI-371 Configurar Campos

Tipo de Registro: **Servicio**

Nivel de Seguridad: Resumen

Área Synopsis: Ninguno

Tipo de Servicio: Ninguno

Valor Agregado: Ninguno


Total Horas Servicio:

Total Horas Preventivo:

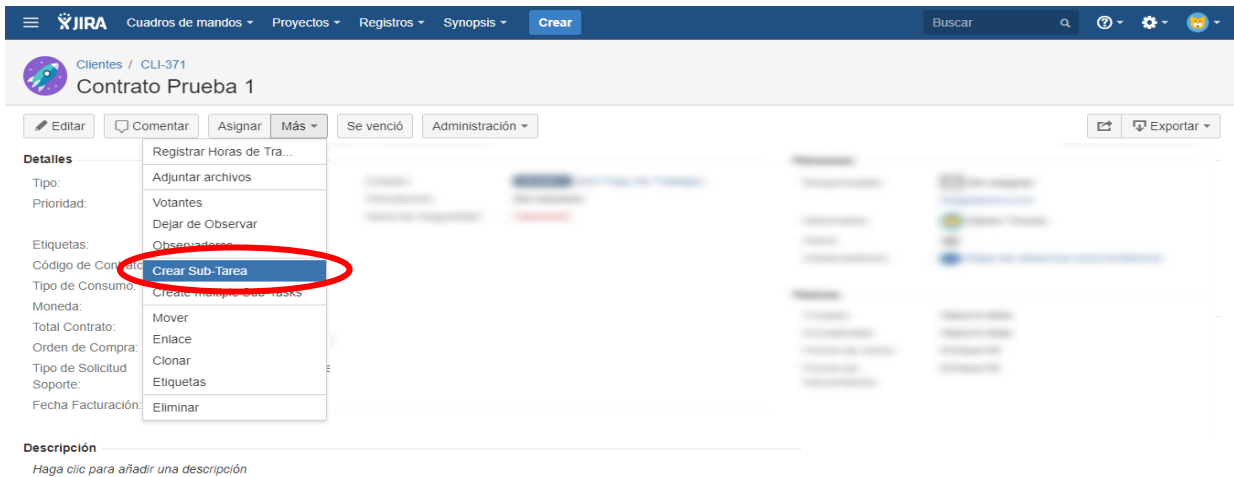
Fecha de Inicio Planeada:   
Planned start date for this issue [GANTT]

Crear otra **Crear** Cancelar

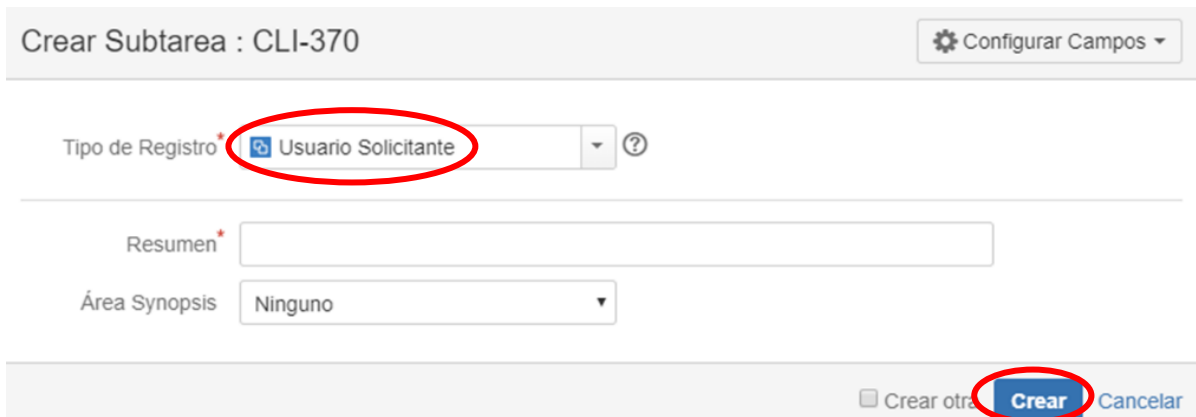



**Crear un usuario solicitante:** Dentro de un registro creado (Cliente). Se creará un registro  Usuario Solicitante

- Seleccionar el botón crear sub-tarea

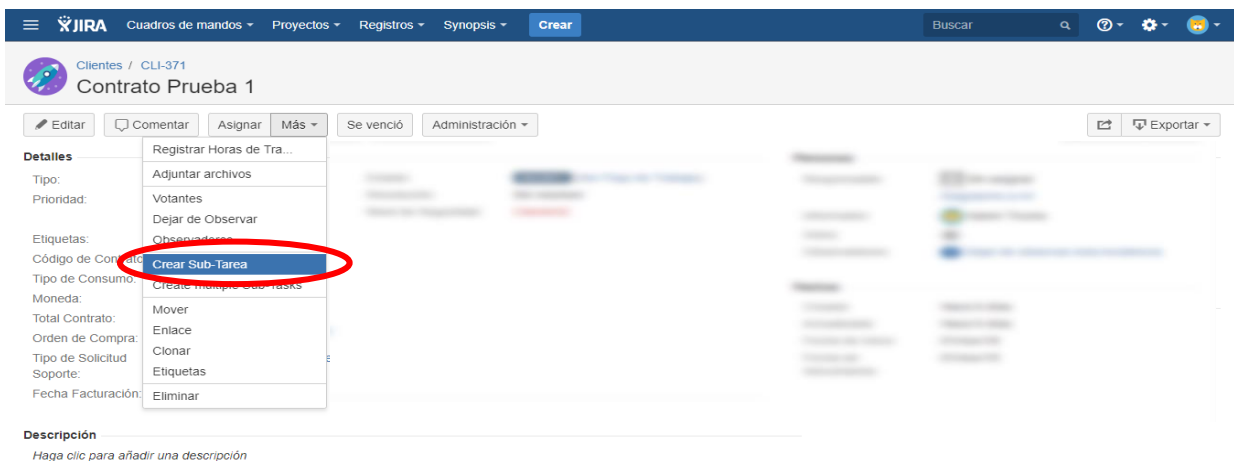


- Verificar el tipo de registro: Usuario solicitante. Completar los campos. Seleccionar el botón.



**Crear un contacto:** Dentro de un registro creado (Cliente). Se creará un registro (hijo).  Contacto

- Seleccionar el botón crear sub-tarea.



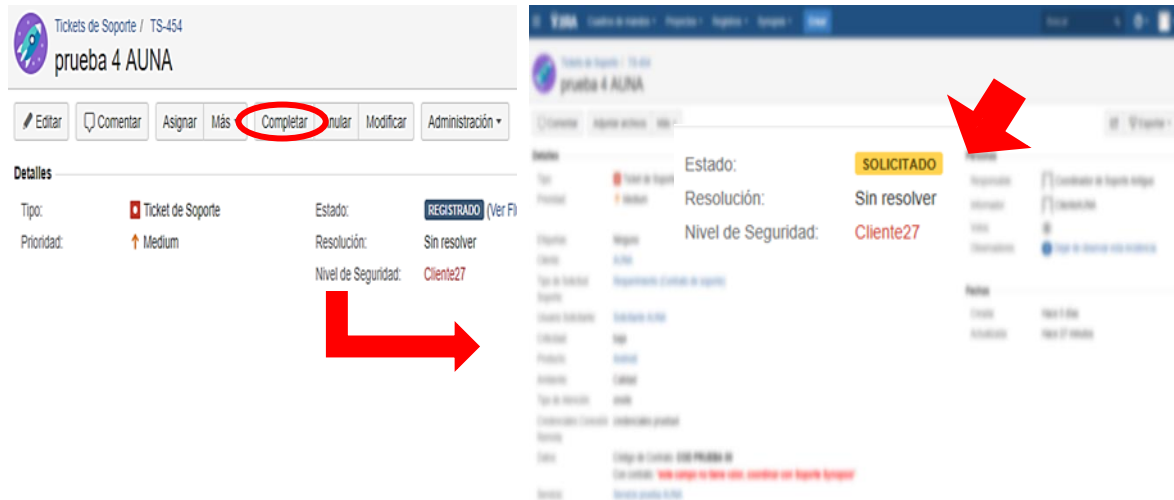
- Verificar el tipo de registro: Contacto. Completar los campos. Seleccionar el botón.

**Crear un ticket de soporte:** Dentro del proyecto Tickets de Soporte (TS) (proyecto) , se creará un registro Ticket de Soporte (padre).

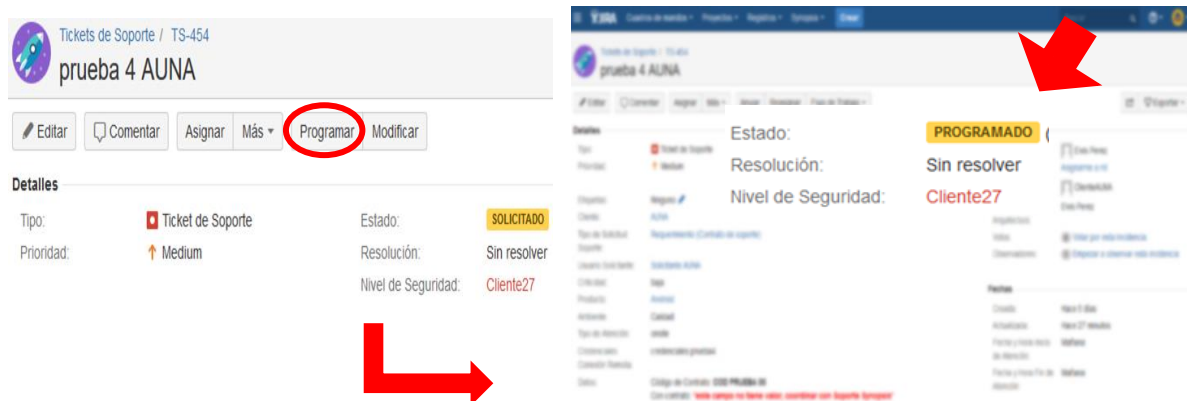
- Seleccionar el botón Crear. Verificar los campos proyecto y tipo de registro.
- Completar los campos, tener en cuenta los registros relacionados previamente creados. Seleccionar el botón.

**Estado del ticket:** Cuando el cliente crea el ticket.

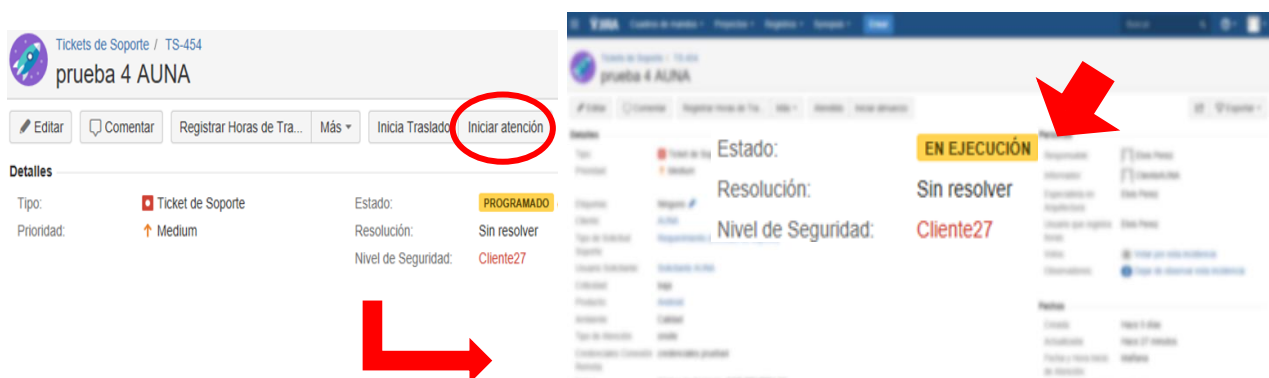
- Cuando el cliente completa el ticket, para ser solicitado al coordinador de soporte, podrá verificar los datos ingresados.



- Cuando el coordinador de soporte programe la atención. Indicará el nombre del especialista en arquitectura y las fechas.



- Cuando el especialista en arquitectura inicia la atención. Ingresará la fecha y hora inicio de atención.



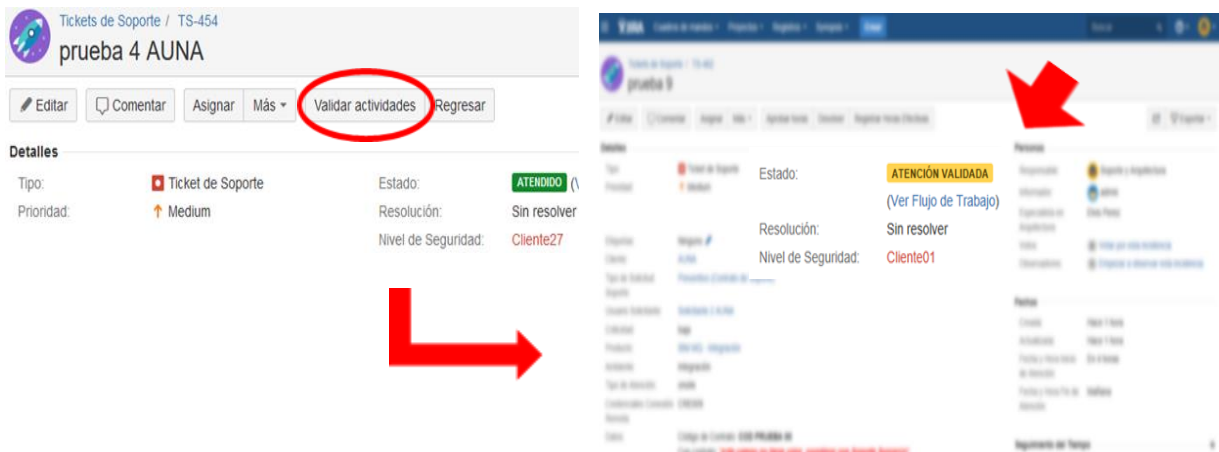
- Luego el especialista en arquitectura debe registrar sus horas. Cada vez que ingrese horas, se irán sumando en las barras.

The image shows a support ticket interface for 'prueba 4 AUNA' (Ticket TS-454). The ticket status is 'EN EJECUCIÓN'. A red circle highlights the 'Registrar Horas de Trabajo' button in the top navigation bar. An arrow points to a modal window titled 'Registrar Horas de Trabajo' which contains fields for 'Tiempo Trabajado', 'Fecha de Inicio', 'Estimación Restante', and 'Descripción del Trabajo'. Another arrow points to the 'Seguimiento del Tiempo' section, which shows a progress bar for 'Tiempo Restante' at 0h and 'Progreso Actual' at 5h.

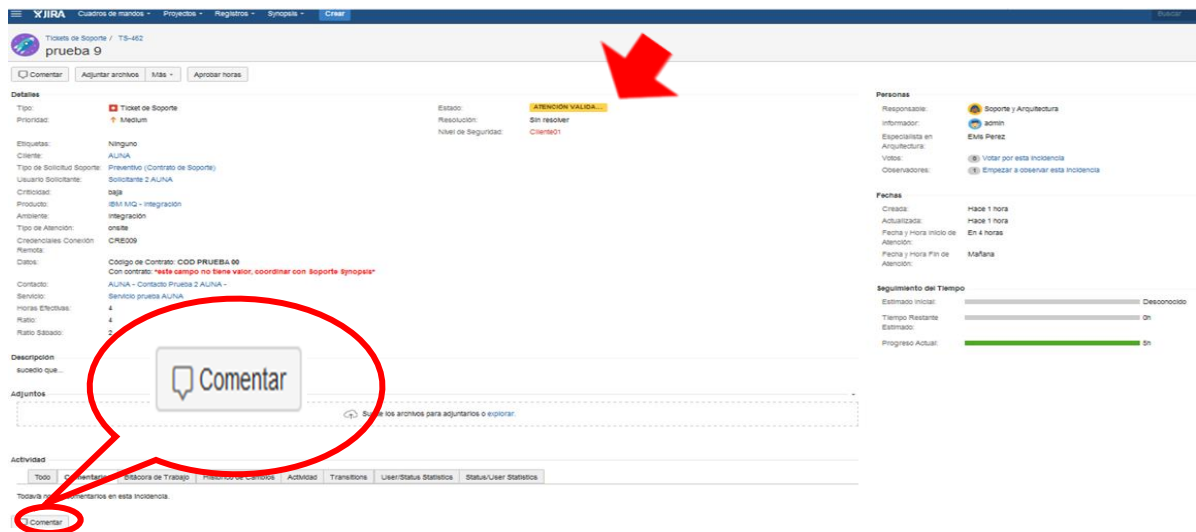
- Cuando el especialista en arquitectura inicia la atención. Ingresará la fecha y hora fin de atención.

The image shows the same support ticket interface. A red circle highlights the 'Atendido' button in the top navigation bar. An arrow points to the 'Estado' field in the 'Detalles' section, which is now set to 'ATENDIDO'. Another arrow points to the 'Seguimiento del Tiempo' section, which remains visible.

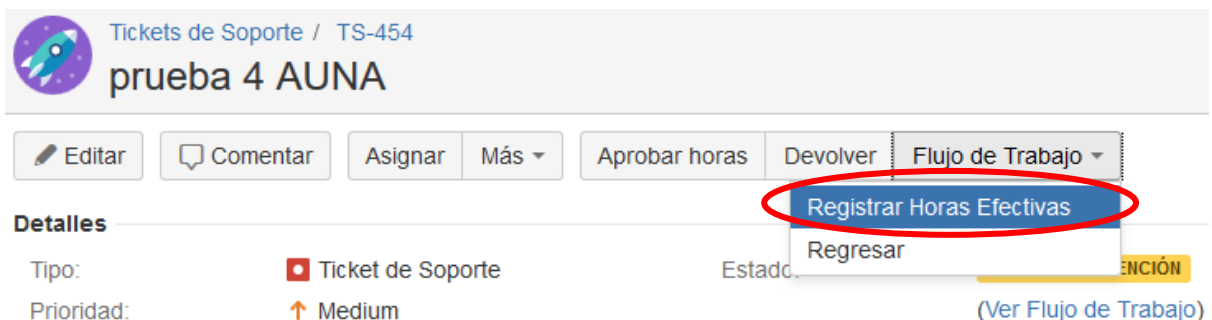
- Cuando el coordinador de soporte validará la atención ingresando las horas efectivas y ratio.



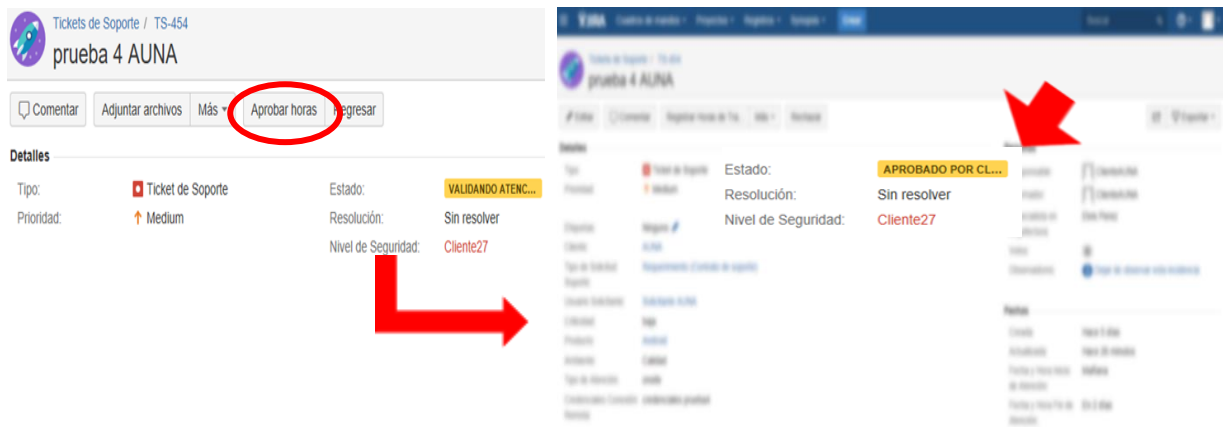
- Cuando el cliente no ve conveniente validar el ticket, deberá ingresar un comentario, indicando el por qué se queda en estado atención valida y no lo pasa a estado aprobada por cliente.



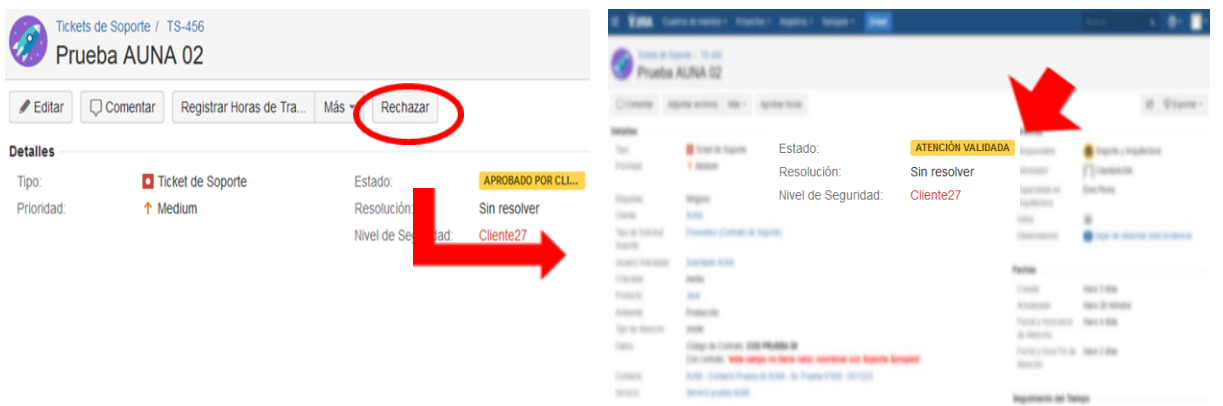
- Si el coordinador de soporte desea editar las horas efectivas y ratio, seleccionará la opción.



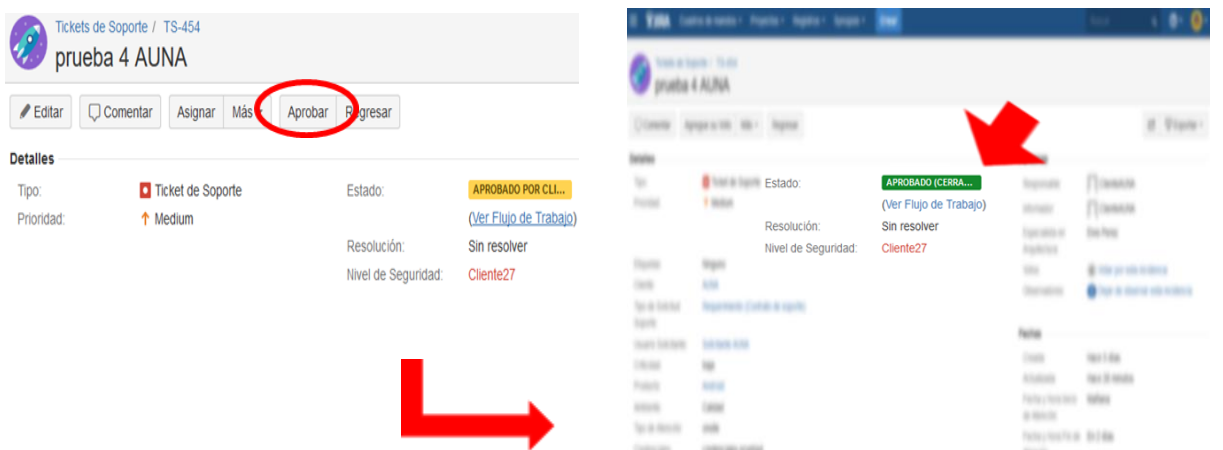
- Cuando el cliente aprobará el ticket con los datos registrados.



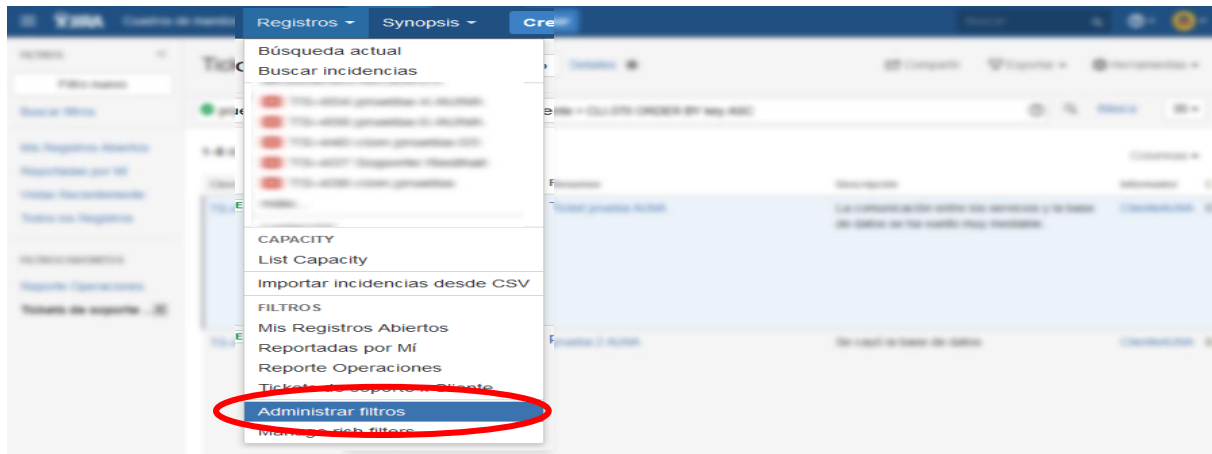
- Cuando el cliente decide rechazar el ticket, luego de haberlo aprobado, selecciona el botón. Deberá ingresar una justificación del rechazo en la pantalla que le mostrará.



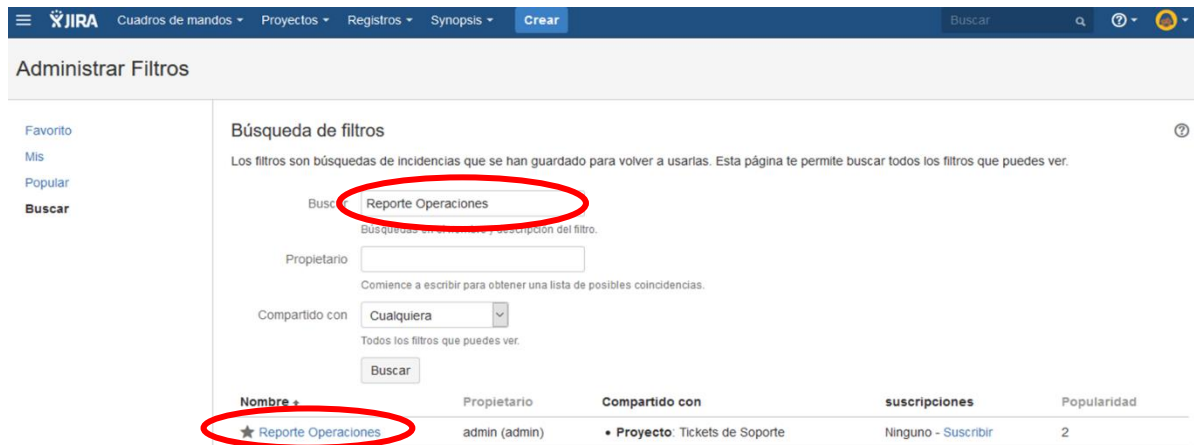
- Cuando el coordinador de soporte dará por cerrado el ticket con los datos registrados y habiendo sido aprobado por el cliente.



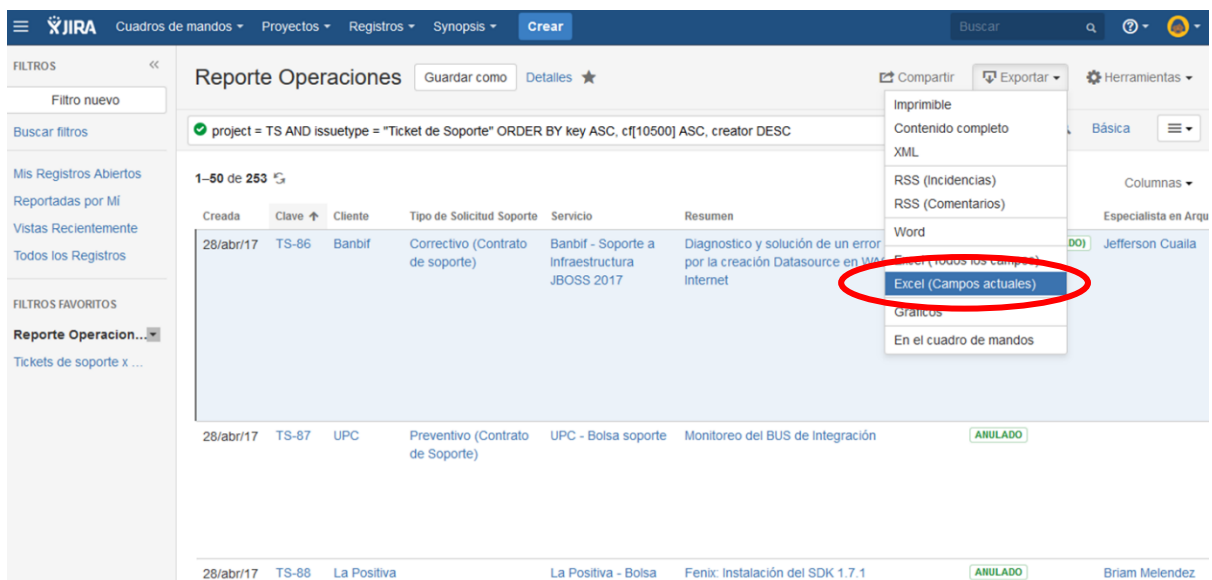
- **Reporte:** Cuando el coordinador de soporte desee sacar un reporte buscará filtros.



- El coordinador de soporte podrá utilizar el *filtro reporte operaciones* (antiguo) o el *filtro tickets de soporte por cliente* (nuevo). La estrella debe estar seleccionada.



- Luego de seleccionar el filtro, se mostrará la consulta guardada. Seleccionar la opción para exportar el archivo.



- Se tenía el Dashboard creado para el coordinador de soporte.

The screenshot shows the JIRA Support Dashboard. On the left, there is an 'Issues Calendar: Tickets de Soporte' for November 2018, with a pie chart below it. On the right, there is a table titled 'Resultado del Filtro: Mis asignaciones Soporte'.

Estado	Clave	Descripción	Cliente	Horas Efectivas
SOLICITADO	TS-457	El problema fue que...	AUNA	
APROBADO (CERRADO)	TS-450	descripción prueba	BAT	10
SOLICITADO	TS-448	fhgjukioñp[25	BAT	
APROBADO (CERRADO)	TS-446	Ampliación de la partición /u01 a 100 gb de los siguientes servidores: - BIF1FSC21 – 10.200.100.19 - BIF3FSC21 – 10.30.40.160	Banbif	1
APROBADO (CERRADO)	TS-445	Instalación del php 5.4.16 en los servidores: BIF2REC10 – 10.254.1.110 BIF2REC11 – 10.254.1.111	Banbif	1
APROBADO (CERRADO)	TS-443	PRUEBA	Banbif	7
APROBADO (CERRADO)	TS-442	Renovación del certificado digital SSL para	La Positiva	3

- Para que el especialista en arquitectura visualice sus tickets pendientes. seleccionar las siguientes opciones:

The screenshot shows the JIRA navigation menu. The 'Tickets de Soporte (TS)' option is highlighted with a red circle. Other options include 'Resumen', 'Incidentes', 'Informes', and 'Test Suites'.

### Mis Registros Abiertos [Cambiar filtro](#)

Ordenar por Prioridad ↓

- Todas las incidencias
- Mis Registros Abiertos**
- Incidentes abiertas
- Reportadas por mí
- Añadido recientemente
- Resueltas recientemente
- Actualizadas recientemente
- De mayor prioridad y abiertos
- Con vencimiento esta semana



## ANEXO 6

### NORMAS LEGALES

El Peruano

Lima, viernes 3 de noviembre de 2006



NORMAS LEGALES

332141

y la Resolución N° 064-2002-PCNM, de fecha 23 de julio de 2002, que declara infundado el recurso de reconsideración presentado contra la referida resolución.

**Segundo.-** Remitir copia de la presente resolución al señor Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la República, para su conocimiento y fines.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FRANCISCO DELGADO DE LA FLOR BADARACCO  
Presidente  
Consejo Nacional de la Magistratura

3774-1

## CONTRALORIA GENERAL

### Aprueban Normas de Control Interno

#### RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 320-2006-CG

Lima, 30 de octubre de 2006

VISTO: la Hoja de Recomendación N° 001-2006-CG/GR, de la Gerencia de Control de Gestión y Riesgos, mediante la cual se propone la aprobación de las Normas de Control Interno; y,

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 82° de la Constitución Política del Perú, la Contraloría General de la República, goza de autonomía conforme a su Ley Orgánica, y tiene como atribución supervisar la legalidad de la ejecución del Presupuesto del Estado, de las operaciones de la deuda pública y de los actos de las instituciones sujetas a control;

Que, la Ley N° 27785 -Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República-, tiene como objeto propender al apropiado y oportuno ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar la correcta utilización y gestión de los recursos del Estado, el desarrollo probo de las funciones de los funcionarios públicos, así como el cumplimiento de las metas de las instituciones sujetas a control; estableciéndose en su artículo 6° que el control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes; disponiendo, asimismo, dicha norma, que el control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente;

Que, en ese contexto, la división del control gubernamental en interno y externo, propugna responder adecuadamente a los requerimientos y necesidades del Estado, entendiendo que resulta básica la relación entre la administración y el control para la mejora de la gestión pública, al involucrar expresamente a las propias entidades en la cautela del patrimonio público, prescribiéndose en el artículo 7° de la Ley N° 27785 que el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente;

Que, en concordancia con lo antes señalado, a propuesta de este Organismo Superior de Control, se emitió la Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado- que regula el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en todas las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer sus sistemas administrativos y operativos con actividades de control previo, simultáneo y posterior, para el debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales así como contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción;

Que, la citada Ley de Control Interno establece en su artículo 10° que corresponde a la Contraloría General de la República, dictar la normativa técnica de control que oriente la efectiva implantación y funcionamiento del control interno en las entidades del Estado, así como su respectiva evaluación; constituyendo dichas normas, lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y/o regulación del control interno en las principales áreas de

su actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas computarizados y de valores éticos, entre otras; siendo que a partir de dicho marco normativo, los titulares de las entidades están obligados a emitir las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones, las que deben ser concordantes con la normativa técnica de control que dicte la Contraloría General de la República;

Que, mediante el documento de visto se propone la aprobación de las Normas de Control Interno que han sido elaboradas en armonía con los conceptos y enfoques modernos esbozados por las principales organizaciones mundiales especializadas sobre la materia, habiendo recibido asimismo los aportes de instituciones y de personas vinculadas al tema como resultado de su prepublicación en la página web institucional; resaltándose de las mismas su carácter orientador, técnico, integral y dinámico; su estructura basada en los componentes de control reconocidos internacionalmente; así como la competencia directa que asiste a las entidades del Estado para aprobar, mantener y perfeccionar la implantación, organización y funcionamiento de su correspondiente sistema de control interno;

Que, en consecuencia, a fin de cumplir con el encargo legal conferido, resulta necesario que la Contraloría General de la República, apruebe las Normas de Control Interno, las cuales tienen como objetivo principal propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y metas institucionales;

En uso de las atribuciones establecidas por el artículo 32° y 33° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y la Resolución de Contraloría N° 309-2006-CG;

#### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Aprobar las Normas de Control Interno, cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución, las mismas que son de aplicación a las Entidades del Estado de conformidad con lo establecido por la Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.

**Artículo Segundo.-** En concordancia con lo dispuesto por el segundo párrafo de la Primera Disposición Transitoria, Complementaria y Final de la Ley N° 28716, dejar sin efecto la Resolución de Contraloría N° 072-98-CG que aprobó las Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, sus modificatorias y demás normas que se opongan a lo dispuesto en la presente Resolución.

**Artículo Tercero.-** Las Unidades Orgánicas de la Contraloría General de la República, de acuerdo a su correspondiente competencia funcional, elaborarán y propondrán las Directivas que complementariamente consideren necesarias para la adecuada regulación de materias vinculadas al control interno de sus respectivos ámbitos de actuación.

**Artículo Cuarto.-** La Gerencia Central de Desarrollo y la Escuela Nacional de Control serán responsables de las actividades de sensibilización, capacitación y difusión necesarias de las Normas de Control Interno.

**Artículo Quinto.-** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ROSA URBINA MANCILLA  
Vicecontralora General de la República  
Contraloría General (e)

#### CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

#### NORMAS DE CONTROL INTER

OCTUBRE 2006

#### CONTENIDO

#### I. INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES
2. CONCEPTO DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO
3. OBJETIVOS DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN
5. EMISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

6. ESTRUCTURA
  7. CARACTERÍSTICAS
- II. MARCO CONCEPTUAL DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO
1. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO
  2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO
  3. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
  4. ROLES Y RESPONSABILIDADES
  5. LIMITACIONES A LA EFICACIA DEL CONTROL INTERNO
- III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO
1. NORMA GENERAL PARA EL AMBIENTE DE CONTROL
    - 1.1. Filosofía de la Dirección
    - 1.2. Integridad y valores éticos
    - 1.3. Administración estratégica
    - 1.4. Estructura organizativa
    - 1.5. Administración de los recursos humanos
    - 1.6. Competencia profesional
    - 1.7. Asignación de autoridad y responsabilidad
    - 1.8. Órgano de Control Institucional
  2. NORMA GENERAL PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS
    - 2.1. Planeamiento de la administración de riesgos
    - 2.2. Identificación de los riesgos
    - 2.3. La valoración de los riesgos
    - 2.4. Respuesta al riesgo
  3. NORMA GENERAL PARA LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL
    - 3.1. Procedimientos de autorización y aprobación
    - 3.2. Segregación de funciones
    - 3.3. Evaluación costo-beneficio
    - 3.4. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos
    - 3.5. Verificaciones y conciliaciones
    - 3.6. Evaluación del desempeño
    - 3.7. Rendición de cuentas
    - 3.8. Documentación de procesos, actividades y tareas
    - 3.9. Revisión de procesos, actividades y tareas
    - 3.10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones
  4. NORMA GENERAL PARA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
    - 4.1. Funciones y características de la información
    - 4.2. Información y responsabilidad
    - 4.3. Calidad y suficiencia de la información
    - 4.4. Los sistemas de información
    - 4.5. Flexibilidad al cambio
    - 4.6. Archivo institucional
    - 4.7. Comunicación interna
    - 4.8. Comunicación externa
    - 4.9. Canales de comunicación
  5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN
    - 5.1. NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO
    - 5.2. NORMAS BÁSICAS PARA EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS
    - 5.3. NORMAS BÁSICAS PARA LOS COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO
- IV. ANEXO: GLOSARIO DE TÉRMINOS

## I. INTRODUCCIÓN

### 1. ANTECEDENTES

La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores- INTOSAI, fundada en el año 1963, y que reúne entre sus miembros a más de ciento setenta (170) Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS), entre ellas la Contraloría General de la República de Perú (CGR), aprobó en el año 1992 las "Directrices para las normas de control interno". Este documento establece los siguientes lineamientos generales para la formulación de las normas de control interno:

- Se define al control interno como un instrumento de gestión que se utiliza para proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos establecidos por el titular o funcionario designado
- Se precisa que la estructura de control interno es el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la cultura del personal, que aseguran

una institución para ofrecer una garantía razonable de que se cumplen los siguientes objetivos:

- (i) Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces así como los productos y servicios con calidad, de acuerdo con la misión de la institución
- (ii) Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, error y fraude
- (iii) Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la Dirección, y
- (iv) Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables presentados correcta y oportunamente en los informes

- Debe formularse y promulgarse una definición amplia de la estructura de control interno, de los objetivos a alcanzar, y de las normas a seguir en la concepción de tales estructuras

- La necesidad de hacer una clara distinción entre dichas normas y los procedimientos específicos a ser implantados por cada institución

- La responsabilidad de la Dirección por la aplicación y vigilancia de los controles internos específicos necesarios para sus operaciones, por ser éstos un instrumento de gestión, para los cuales se debe disponer de planes de evaluación periódica

- La competencia de la EFS en la evaluación de los controles internos existentes en las entidades fiscalizadas.

Asimismo, dos años antes, en 1990 se había publicado el documento "Control Interno - Marco Integrado" (Internal Control - Integrated Framework, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión, 1990) elaborado por la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta -conocida como la Comisión Treadway. Los miembros de dicho grupo fueron: (i) el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, (ii) la Asociación Americana de Profesores de Contabilidad, (iii) el Instituto de Ejecutivos de Finanzas, (iv) el Instituto de Auditores Internos, y (v) el Instituto de Contadores Gerenciales. El conjunto de sus representantes adoptó el nombre de Comité de Organismos Patrocinadores-COSO.

El Informe COSO incorporó en una sola estructura conceptual los distintos enfoques existentes en el ámbito mundial y actualizó los procesos de diseño, implantación y evaluación del control interno. Asimismo, define al control interno como un proceso que constituye un medio para lograr un fin, y no un fin en sí mismo. También señala que es ejecutado por personas en cada nivel de una organización y proporciona seguridad razonable para la consecución de los siguientes objetivos: (i) eficacia y eficiencia en las operaciones, (ii) confiabilidad en la información financiera, y (iii) cumplimiento de las leyes y regulaciones. Este control debe ser construido dentro de la infraestructura de la entidad y debe estar entrelazado con sus actividades de operación.

Se indica que el control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados: (i) ambiente de control, (ii) evaluación de riesgos, (iii) actividades de control, (iv) información y comunicación, y (v) monitoreo (supervisión).

En julio de 1998, la CGR emitió las Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, aprobadas mediante R. C. N° 072-98-CG del 26 de junio de 1998, con los siguientes objetivos: (i) servir de marco de referencia en materia de control interno, (ii) orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial, (iii) proteger y conservar los recursos de la entidad, (iv) controlar la efectividad y eficiencia de las operaciones como parte de los programas y presupuestos autorizados, (v) permitir la evaluación posterior de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones, y (vi) orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades públicas. Dichas normas tuvieron inicialmente el siguiente contenido:

- Normas generales de control interno.
- Normas de control interno para la administración financiera gubernamental.
- Normas de control interno para el área de abastecimiento y activos fijos.
- Normas de control interno para el área de administración de personal.
- Normas de control interno para sistemas computarizados.
- Normas de control interno para el área de obras públicas.



Posteriormente, la CGR incorporó mediante R.C. Nº 123-2000-CG del 23 de junio de 2000 y R.C. Nº 155-2005-CG del 30 de marzo de 2005 respectivamente, las normas siguientes:

- Normas de control interno para una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en la función pública.
- Normas de control interno ambiental.

Cabe señalar que las dos últimas partes fueron incorporadas en junio del 2000 y marzo del 2005, respectivamente.

En septiembre del 2004, el COSO emite el documento "Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado", promoviendo un enfoque amplio e integral en empresas y organizaciones gubernamentales. Asimismo este enfoque amplía los componentes propuestos en el Control Interno - Marco Integrado a ocho componentes a saber: (i) ambiente interno, (ii) establecimiento de objetivos, (iii) identificación de eventos, (iv) evaluación de riesgos, (v) respuesta a los riesgos, (vi) actividades de control, (vii) información y comunicación, y (viii) supervisión.

Igualmente, en el XVIII INCOSAI, realizado el 2004 en Budapest, se aprobó la "Guía para las normas de control interno del sector público", que define el control interno como "un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

- Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones;
- Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad;
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; y,
- Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño."

En Perú, el marco más reciente para el control gubernamental lo proporciona la Ley Nº 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, vigente a partir del 24.JUL.2002, que establece las normas que regulan el ámbito, organización y atribuciones del Sistema Nacional de Control (SNC) y de la CGR.

Acorde con los nuevos enfoques del control gubernamental, la Ley Nº 27785, (artículo 6º), establece que el mismo, "consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes." Asimismo, dicha norma precisa que "el control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente".

La Ley Nº 27785 procura responder a los requerimientos y necesidades del sector público, entendiendo que resulta básica la priorización del control dentro de la administración, para su mejora. Para ello se involucra a las propias entidades en la cautela del patrimonio público, tal como señala el artículo 7º: "el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente."

La CGR de acuerdo a ello, consideró de trascendental importancia la emisión de una ley de control interno que regulara específicamente el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en las entidades del Estado en la Ley Nº 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado, aprobada por el Congreso de la República y publicada el 18.ABR.2006; con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidos o de corrupción, buscando el debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.

Esta Ley establece en su artículo 10º que corresponde a la CGR, dictar la normativa técnica de control que oriente la efectiva implantación, funcionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado. Dichas normas

constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación o regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas computarizados y de valores éticos, entre otras; correspondiendo, a partir de dicho marco normativo, a los titulares de las entidades emitir las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones.

## 2. BASE LEGAL Y DOCUMENTAL

Las Normas de Control Interno tienen como base legal y documental la siguiente normativa y documentos internacionales:

- Ley Nº 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado
- Ley Nº 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República
- Manual de Auditoría Gubernamental, aprobado mediante R.C. Nº 152-98-CG
- Internal Control - Integrated Framework, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión, 1990
- Guía para las normas de control interno del sector público, INTOSAI, 1994.

## 3. CONCEPTO DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado.

Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento.

Las Normas de Control Interno se fundamentan en criterios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos lineamientos y estándares de control. Estas se describen en el capítulo Marco Conceptual de la estructura de control interno que forma parte de este documento.

## 4. OBJETIVOS DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO

Las Normas de Control Interno tienen como objetivo propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y metas institucionales.

En este contexto, los objetivos de las Normas de Control Interno son:

- Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.
- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.
- Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

## 5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las Normas de Control Interno se aplican a todas las entidades comprendidas en el ámbito de competencia del SNC, bajo la supervisión de los titulares de las entidades y de los jefes responsables de la administración gubernamental o de los funcionarios que hagan sus veces.

En el supuesto que las Normas de Control Interno, no resulten aplicables en determinadas situaciones, corresponderá mencionarse específicamente en el rubro

limitaciones el alcance de cada norma. La CGR establecerá los procedimientos para determinar las excepciones a que hubiere lugar.

Las citadas normas no interfieren con las disposiciones establecidas por la legislación, ni limitan las normas dictadas por los sistemas administrativos, así como otras normas que se encuentren vigentes. La aplicación de estas normas contribuye al fortalecimiento de la estructura de control interno establecida en las entidades.

## 6. EMISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La CGR, en su calidad de organismo rector del SNC, es la competente para la emisión o modificación de las normas de control interno aplicables a las entidades del sector público sujetas a su ámbito, con el fin que orienten la efectiva implantación, funcionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado.

## 7. ESTRUCTURA

Las Normas de Control Interno tienen la siguiente estructura:

- Código : Es la numeración correlativa que se le asigna a cada norma
- Título : Es la denominación breve de la norma
- Sumilla : Es la parte dispositiva de la norma o el enunciado que debe implementarse en cada entidad
- Comentario : Es la explicación sintetizada de la norma que describe aquellos criterios que faciliten su implantación en las entidades públicas.

## 8. CARACTERÍSTICAS

Las Normas de Control Interno tienen como características principales, ser:

- Concordantes con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno.
- Compatibles con los principios del control interno, principios de administración y las normas de auditoría gubernamental emitidas por la CGR.
- Sencillas y claras en su redacción y en la explicación sobre asuntos específicos.
- Flexibles, permitiendo su adecuación institucional y actualización periódica, según los avances en la modernización de la administración gubernamental.

## II. MARCO CONCEPTUAL DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

### 1. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO

Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

- (i) Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta
- (ii) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos
- (iii) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones
- (iv) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información
- (v) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales
- (vi) Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

### 2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de la Entidades del Estado, define como sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes,

políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura. Asimismo, la Ley refiere que sus componentes están constituidos por:

- (i) El ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa
- (ii) La evaluación de riesgos, que deben identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales
- (iii) Las actividades de control gerencial, que son las políticas y procedimientos de control que imparte el titular o funcionario que se designe, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad
- (iv) Las actividades de prevención y monitoreo, referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con el fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno
- (v) Los sistemas de información y comunicación, a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional
- (vi) El seguimiento de resultados, consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del SNC
- (vii) Los compromisos de mejoramiento, por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones para el mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulan para la mejora u optimización de sus labores.

La Administración y el Órgano de Control Institucional forman parte del sistema de control interno de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia.

### 3. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La adecuada implantación y funcionamiento sistémico del control interno en las entidades del Estado, exige que la administración institucional prevea y diseñe apropiadamente una debida organización para el efecto, y promueva niveles de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes que contribuyan a una mejor implementación y evaluación integral.

En tal sentido, se considera que son principios aplicables al sistema de control interno: (i) el autocontrol, en cuya virtud todo funcionario y servidor del Estado debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados; (ii) la autorregulación, como la capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones; y (iii) la autogestión, por la cual compete a cada entidad conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento.

La organización sistémica del control interno se diseña y establece institucionalmente teniendo en cuenta las responsabilidades de dirección, administración y supervisión de sus componentes funcionales, para lo cual en su estructura se prevén niveles de control estratégico, operativo y de evaluación.

El enfoque moderno establecido por el COSO, la Guía de INTOSAI y la Ley N° 28716, señala que los componentes de la estructura de control interno se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión. Por ello en el presente documento, para fines de la adecuada formalización e implementación de la estructura de control interno en todas las entidades



del Estado, se concibe que ésta se organice con base en los siguientes cinco componentes:

- a. Ambiente de control
- b. Evaluación de riesgos
- c. Actividades de control gerencial
- d. Información y comunicación
- e. Supervisión, que agrupa a las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento.

Dichos componentes son los reconocidos internacionalmente por las principales organizaciones mundiales especializadas en materia de control interno y, si bien su denominación y elementos conformantes pueden admitir variantes, su utilización facilita la implantación estandarizada de la estructura de control interno en las entidades del Estado, contribuyendo igualmente a su ordenada, uniforme e integral evaluación por los órganos de control competentes.

En tal sentido, las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento, previstas en los incisos d), f) y g) del artículo 3º de la Ley 28716, en consonancia con su respectivo contenido se encuentran incorporadas en el componente supervisión, denominado comúnmente también como seguimiento o monitoreo.

#### 4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

El control interno es efectuado por diversos niveles jerárquicos. Los funcionarios, auditores internos y personal de menor nivel contribuyen para que el sistema de control interno funcione con eficacia, eficiencia y economía.

El titular, funcionarios y todo el personal de la entidad son responsables de la aplicación y supervisión del control interno, así como en mantener una estructura sólida de control interno que promueva el logro de sus objetivos, así como la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

Para contribuir al fortalecimiento del control interno en las entidades, el titular o funcionario que se designe, debe asumir el compromiso de implementar los criterios que se describen a continuación:

##### - Apoyo institucional a los controles internos:

El titular, los funcionarios y todo el personal de la entidad deben mostrar y mantener una actitud positiva y de apoyo al funcionamiento adecuado de los controles internos. La actitud es una característica de cada entidad y se refleja en todos los aspectos relativos a su actuación. Su participación y apoyo favorece la existencia de una actitud positiva.

##### - Responsabilidad sobre la gestión:

Todo funcionario público tiene el deber de rendir cuenta ante una autoridad superior y ante el público por los fondos o bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

##### - Clima de confianza en el trabajo:

El titular y los funcionarios deben fomentar un apropiado clima de confianza que asegure el adecuado flujo de información entre los empleados de la entidad. La confianza permite promover una atmósfera laboral propicia para el funcionamiento de los controles internos, teniendo como base la seguridad y cooperación recíprocas entre las personas así como su integridad y competencia, cuyo entorno retroalimenta el cumplimiento de los deberes y los aspectos de la responsabilidad.

##### - Transparencia en la gestión gubernamental:

La transparencia en la gestión de los recursos y bienes del Estado, con arreglo a la normativa respectiva vigente, comprende tanto la obligación de la entidad pública de divulgar información sobre las actividades ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines así como la facultad del público de acceder a tal información, para conocer y evaluar en su integridad, el desempeño y la forma de conducción de la gestión gubernamental.

- Seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del control interno.

La estructura de control interno efectiva proporciona seguridad razonable sobre el logro de los objetivos trazados. El titular o funcionario designado de cada entidad debe identificar los riesgos que implican las operaciones y,

estimar sus márgenes aceptables en términos cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con las circunstancias.

#### 5. LIMITACIONES A LA EFICACIA DE CONTROL INTERNO

Una estructura de control interno no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera íntegra, precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes.

La eficacia del control interno puede verse afectada por causas asociadas a los recursos humanos y materiales, tanto como a cambios en el ambiente externo e interno.

El funcionamiento del sistema de control interno depende del factor humano, pudiendo verse afectado por un error de concepción, criterio, negligencia o corrupción. Por ello, aun cuando pueda controlarse la competencia e integridad del personal que aplica el control interno, mediante un adecuado proceso de selección y entrenamiento, estas cualidades pueden ceder a presiones externas o internas dentro de la entidad. Es más, si el personal que realiza el control interno no entiende cual es su función en el proceso o decide ignorarlo, el control interno resultará ineficaz.

Otro factor limitante son las restricciones que, en términos de recursos materiales, pueden enfrentar las entidades. En consecuencia, deben considerarse los costos de los controles en relación con su beneficio. Mantener un sistema de control interno con el objetivo de eliminar el riesgo de pérdida no es realista y conllevaría a costos elevados que no justificarían los beneficios derivados. Por ello, al determinar el diseño e implantación de un control en particular, la probabilidad de que exista un riesgo y el efecto potencial de éste en la entidad deben ser considerados junto con los costos relacionados a la implantación del nuevo control.

Los cambios en el ambiente externo e interno de la entidad, tales como los cambios organizacionales y en la actitud del titular y funcionarios pueden tener impacto sobre la eficacia del control interno y sobre el personal que opera los controles. Por esta razón, el titular o funcionario designado debe evaluar periódicamente los controles internos, informar al personal de los cambios que se implementen y respetar el cumplimiento de los controles dando un buen ejemplo a todos.

### III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO

#### 1. NORMA GENERAL PARA COMPONENTE EL AMBIENTE DE CONTROL

El componente ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control.

El titular, funcionarios y demás miembros de la entidad deben considerar como fundamental la actitud asumida respecto al control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

##### Contenido:

- 1.1. Filosofía de la Dirección
- 1.2. Integridad y los valores éticos
- 1.3. Administración estratégica
- 1.4. Estructura organizacional
- 1.5. Administración de recursos humanos
- 1.6. Competencia profesional
- 1.7. Asignación de autoridad y responsabilidades
- 1.8. Órgano de Control Institucional.

La calidad del ambiente de control es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo de éstos fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control, influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad.

**NORMAS BÁSICAS PARA EL AMBIENTE DE CONTROL****1.1. Filosofía de la Dirección**

La filosofía y estilo de la Dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros.

## Comentarios:

01 La filosofía de la Dirección refleja una actitud de apoyo permanente hacia el control interno y el logro de sus objetivos, actuando con independencia, competencia y liderazgo, y estableciendo un código de ética y criterios de evaluación del desempeño.

02 El titular o funcionario designado debe evaluar y supervisar continuamente el funcionamiento adecuado del control interno en la entidad y transmitir a todos los niveles de la entidad, de manera explícita y permanente, su compromiso con el mismo.

03 El titular o funcionario designado debe hacer entender al personal la importancia de la responsabilidad de ejercer y ejecutar los controles internos, ya que cada miembro cumple un rol importante dentro de la entidad. También debe lograr que éstas sean asumidas con seriedad e incentivar una actitud positiva hacia el control interno.

04 El titular o funcionario designado debe propiciar un ambiente que motive la propuesta de medidas que contribuyan al perfeccionamiento del control interno y al desarrollo de la cultura de control institucional.

05 El titular o funcionario designado debe facilitar, promover, reconocer y valorar los aportes del personal estimulando la mejora continua en los procesos de la entidad.

06 El titular o funcionario designado debe integrar el control interno a todos los procesos, actividades y tareas de la entidad. A este propósito contribuye el ambiente de confianza entre el personal, derivado de la difusión de la información necesaria, la adecuada comunicación y las técnicas de trabajo participativo y en equipo.

07 El ambiente de confianza incluye la existencia de mecanismos que favorezcan la retroalimentación permanente para la mejora continua. Esto implica que todo asunto que interfiera con el desempeño organizacional, de los procesos, actividades y tareas pueda ser detectado y transmitido oportunamente para su corrección oportuna.

08 El titular y funcionarios de la entidad, a través de sus actitudes y acciones, deben promover las condiciones necesarias para el establecimiento de un ambiente de confianza.

**1.2. Integridad y valores éticos**

La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión. El titular o funcionario designado y demás empleados deben mantener una actitud de apoyo permanente hacia el control interno con base en la integridad y valores éticos establecidos en la entidad.

## Comentarios:

01 Los principios y valores éticos son fundamentales para el ambiente de control de las entidades. Debido a que éstos rigen la conducta de los individuos, sus acciones deben ir más allá del solo cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos y otras disposiciones normativas.

02 El titular o funcionario designado debe incorporar estos principios y valores como parte de la cultura organizacional, de manera que subsistan a los cambios de las personas que ocupan temporalmente los cargos en una entidad. También debe contribuir a su fortalecimiento en el marco de la vida institucional y su entorno.

03 El titular o funcionario designado juega un rol determinante en el establecimiento de una cultura basada en valores, que con su ejemplo, contribuirá a fortalecer el ambiente de control.

04 La demostración y la persistencia en un comportamiento ético por parte del titular y los funcionarios es de vital importancia para los objetivos del control interno.

**1.3. Administración estratégica**

Las entidades del Estado requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas, así como su expresión en unidades monetarias del presupuesto anual.

## Comentarios:

01 Se entiende por administración estratégica al proceso de planificar, con componentes de visión, misión, metas y objetivos estratégicos. En tal sentido, toda entidad debe buscar tender a la elaboración de sus planes estratégicos y operativos gestionándolos. En una entidad sin administración estratégica, el control interno carecería de sus fundamentos más importantes y sólo se limitaría a la verificación del cumplimiento de ciertos aspectos formales.

02 El análisis de la situación y del entorno debe considerar, entre otros elementos de análisis, los resultados alcanzados, las causas que explican los desvíos con respecto de lo programado, la identificación de las demandas actuales y futuras de la ciudadanía.

03 Los productos de las actividades de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación deben estar formalizadas en documentos debidamente aprobados y autorizados, con arreglo a la normativa vigente respectiva. El titular o funcionario designado debe difundir estos documentos tanto dentro de la entidad como a la ciudadanía en general.

**1.4. Estructura organizacional**

El titular o funcionario designado debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

## Comentarios:

01 La determinación la estructura organizativa debe estar precedida de un análisis que permita elegir la que mejor contribuya al logro de los objetivos estratégicos y los objetivos de los planes operativos anuales. Para ello debe analizarse, entre otros: (i) la eficacia de los procesos operativos; (ii) la velocidad de respuesta de la entidad frente a cambios internos y externos; (iii) la calidad y naturaleza de los productos o servicios brindados; (iv) la satisfacción de los clientes, usuarios o ciudadanía; (v) la identificación de necesidades y recursos para las operaciones futuras, (vi) las unidades orgánicas o áreas existentes; y (vii) los canales de comunicación y coordinación, informales, formales y multidireccionales que contribuyen a los ajustes necesarios de la estructura organizativa.

02 La determinación de la estructura organizativa debe traducirse en definiciones acerca de normas, procesos de programación de puestos y contratación del personal necesario para cubrir dichos puestos. Con respecto de los recursos materiales debe programarse la adquisición de bienes y contratación de servicios requeridos, así como la estructura de soporte para su administración, incluyendo la programación y administración de los recursos financieros.

03 Las entidades públicas, de acuerdo con la normativa vigente emitida por los organismos competentes, deben diseñar su estructura orgánica, la misma que no sólo debe contener unidades sino también considerar los procesos, operaciones, tipo y grado de autoridad en relación con los niveles jerárquicos, canales y medios de comunicación, así como las instancias de coordinación interna e interinstitucional que resulten apropiadas. El resultado de toda esta labor debe formalizarse en manuales de procesos, de organización y funciones y organigramas.

04 La dimensión de la estructura organizativa estará en función de la naturaleza, complejidad y extensión de los procesos, actividades y tareas, en concordancia con la misión establecida en su ley de creación.

**1.5. Administración de los recursos humanos**

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para