

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**El control interno y la gestión de recursos humanos en
la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.**

Tesis para optar el Título Profesional de Contadora Pública

Autora:

Mena Lugo Edith Aydee

Asesor:

Ulloa Siccha Javier Leopoldo

Código Orcid: 0000-0003-2468-4286

Huaraz - Perú

2020

DEDICATORIA

A mis queridos padres, que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser un profesional.

A mis hermanos por todo el amor y el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Edith Aydee Mena Lugo

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a mi asesor, persona de gran sabiduría, quien se ha esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro, sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

Edith Aydee Mena Lugo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
2. Justificación de la investigación.....	29
3. Problema.....	30
4. Conceptualización y Operacionalización de las variables.....	31
5. Hipótesis.....	34
6. Objetivos.....	34
METODOLOGÍA.....	35
1. Tipo y Diseño de investigación.....	35
2. Población – Muestra.....	35
3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	36
4. Procesamiento y análisis de información.....	37
RESULTADOS.....	39
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Se tiene bien definido la misión y la visión de la municipalidad.	39
Tabla 2 Se tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad.....	40
Tabla 3 El municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores.....	40
Tabla 4 Dentro de la municipalidad se fomenta la integridad y los valores, estableciéndose estos dentro de sus normas.	41
Tabla 5 Se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio.....	42
Tabla 6 Se evalúan los futuros riesgos que podrían aparecer para las metas municipales.	43
Tabla 7 Se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad.	44
Tabla 8 Se selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología dentro del municipio (sistematización de los posibles riesgos).	45
Tabla 9 Se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos	46
Tabla 10 El personal tiene conocimiento de las normas y políticas implementadas en la actividad de control.	47
Tabla 11 Se selecciona y analiza la información en bien de la toma de decisiones y logros de los objetivos.	48
Tabla 12 Los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento.....	49
Tabla 13 Hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores.....	50
Tabla 14 Se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores.....	51
Tabla 15 Dentro del proceso de selección al personal, suele haber evaluaciones.....	53

Tabla 16 El proceso de selección se realiza de manera transparente.	54
Tabla 17 Dentro del proceso de selección el personal es registrado de manera adecuada.	54
Tabla 18 Una vez terminado el proceso, los datos de cada personal, son registrados y validados de manera minuciosa.	55
Tabla 19 El personal es remunerado, de acuerdo con el cargo que desempeña.	56
Tabla 20 Se tiene registrado la planilla remunerativa del personal municipal.	57
Tabla 21 La remuneración de los trabajadores tiene un progreso constante de acorde al trabajo meritocrático y al cumplimiento de las metas operativas municipales	58
Tabla 22 Se realizan capacitaciones de manera periódica.	59
Tabla 23 Las capacitaciones se realizan de acuerdo al reporte de deficiencias, en el cumplimiento de los objetivos operativos.	60
Tabla 24 Las capacitaciones que se realizan son en favor del cumplimiento de metas operativas.	61

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figure 1 Se tiene bien definido la misión y la visión de la municipalidad.....	39
Figure 2 Se tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad.	40
Figure 3 El municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores.....	41
Figure 4 Dentro de la municipalidad se fomenta la integridad y los valores, estableciéndose estos dentro de sus normas.	42
Figure 5 Se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio.	43
Figure 6 Se evalúan los futuros riesgos que podrían aparecer para las metas municipales.	44
Figure 7 Se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad.....	45
Figure 8 Se selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología dentro del municipio (sistematización de los posibles riesgos).	46
Figure 9 Se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos.	47
Figure 10 El personal tiene conocimiento de las normas y políticas implementadas en la actividad de control.	48
Figure 11 Se selecciona y analiza la información en bien de la toma de decisiones y logros de los objetivos.	49
Figure 12 Los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento.	50
Figure 13 Hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores.	51
Figure 14 Se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores.....	52
Figure 15 Dentro del proceso de selección al personal, suele haber evaluaciones.	53
Figure 16 El proceso de selección se realiza de manera transparente.	54

Figure 17 Dentro del proceso de selección el personal es registrado de manera adecuada.	55
Figure 18 Una vez terminado el proceso, los datos de cada personal, son registrados y validados de manera minuciosa.....	56
Figure 19 El personal es remunerado, de acuerdo con el cargo que desempeña.....	57
Figure 20 Se tiene registrado la planilla remunerativa del personal municipal.....	58
Figure 21 La remuneración de los trabajadores tiene un progreso constante de acorde al trabajo meritocrático y al cumplimiento de las metas operativas municipales.	59
Figure 22 Se realizan capacitaciones de manera periódica.	60
Figure 23 Las capacitaciones se realizan de acuerdo al reporte de deficiencias, en el cumplimiento de los objetivos operativos.	61
Figure 24 Las capacitaciones que se realizan son en favor del cumplimiento de metas operativas.....	62

RESUMEN

El presente estudio se planteó el objetivo de: Describir la influencia del control interno en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. Investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no experimental y transversal, se consideró como población de estudio a 26 trabajadores de la referida municipalidad, con muestra censal, de los mismos 26 colaboradores; la encuesta fue la técnica usada para recopilar los datos y como instrumentos se emplearon dos cuestionarios. Luego de analizar los datos se alcanzaron estos resultados: el 46.2% señala que casi siempre se implementan políticas para disminuir riesgos de alcanzar objetivos; el 50% señala que se tienen objetivos estratégicos planteados, el 38,5% señala que regularmente se evalúan futuros riesgos, el 34,6% de las veces se tiene normas y políticas para las actividades de control y el 38,5% mencionan que regularmente todo error detectado se evalúan y son comunicados con urgencia para su respectiva corrección y, que el 50% a veces hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores. Se recomienda elaborar y aplicar políticas y procedimientos con el objetivo del fortalecimiento del control interno.

Palabras clave: Control Interno. Gestión. Recursos humanos. Municipalidad.

ABSTRACT

The present study had the objective of: Describing the influence of internal control in the management of human resources in the Provincial Municipality of Recuay, 2020. Research with a quantitative approach, correlational scope, non-experimental and cross-sectional design, was considered as population of study to 26 workers of the referred municipality, with a census sample, of the same 26 collaborators; The survey was the technique used to collect the data and two questionnaires were used as instruments. After analyzing the data, these results were achieved: 46.2% indicate that policies are almost always implemented to reduce the risks of achieving objectives; 50% indicate that they have set strategic objectives, 38.5% indicate that future risks are regularly evaluated, 34.6% of the time there are rules and policies for control activities and 38.5% mention that regularly all errors detected are evaluated and communicated urgently for their respective correction and, 50% sometimes there are continuous evaluations of the performance of the workers. It is recommended to develop and apply policies and procedures in order to strengthen internal control.

Keywords: Internal Control. Management. Human Resources. Municipality.

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1. Antecedentes

Pilataxi, C. (2015), se planteó el objetivo de examinar el control interno y la gestión del talento humano en la organización administrativa en la Unidad Educativa Bilingüe “CEBI”, de Ambato con la finalidad de entregar propuestas de mejora. En la realización de la propuesta se hizo uso de la metodología: diseñar el modelo por etapas de Bacallao Horta, Maileny. Lo que se propone para ser analizado e investigado se conforma por cinco etapas indispensables, explorar y examinar de manera preliminar, planear y ejecutar; la información fue recopilada a través de la encuesta, se empleó dos cuestionarios semiestructurados, el primero orientado al conocimiento del Control Interno y el otro orientado a la Gestión del Talento Humano en la institución educativa investigada. Se obtuvieron estos resultados, se evalúa el proceso administrativo aplicado en el control interno, se considera la experiencia profesional, prueba psicotécnica y de conocimientos y entrevista; con el fin de establecer el estado de la gestión del talento humano y mejorar el desempeño de los trabajadores en la Unidad Educativa Bilingüe investigada.

Quispe, M. (2017), en su investigación se propuso, presentar el modelo de control interno gubernamental que acceda a mejorar la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Yauyos, de la Provincia de Jauja. La investigación tuvo un paradigma cuantitativo, de diseño no experimental-transeccional y de alcance descriptivo; para la recolección de datos se empleó el método observacional y deductivo, se consideró un tamaño de muestra de 34 personas, entre funcionarios y servidores públicos, siendo una muestra censal; se empleó cuadernos de nota, guía de entrevista y cuestionarios, los cuales fueron procesados mediante la Estadística descriptiva. Por lo que se concluyó que, por razones que la institución tiene muchas deficiencias y revela cierta debilidad en el proceso de seleccionar, capacitar y evaluar, limita que se cumplan los objetivos respecto al talento humano, se propone el modelo de control interno fundamentado en COSO con el fin de gestionar el talento humano en la Municipalidad de estudio; con la seguridad que el modelo garantiza una eficiente gestión del talento humano, ya que tiene que involucrar a todos los trabajadores

de la municipalidad y otorga sensata garantía para alcanzar los objetivos y metas de la institución; basado en las dimensiones del control interno gubernamental, se logró investigar y se encontró que la municipalidad no dispone de varios instrumentos de gestión, y los que se encuentran disponibles son obsoletos; no se han establecido políticas para minimizar el riesgo, los actuales canales de información muestran deficiencias; además, las acciones necesarias para monitorear y hacer seguimientos a cada proceso y cada operación de la municipalidad son inoportunas, e impiden que se tomen acciones dirigidas a corregir las desviaciones.

Cueva, N. (2016), en su tesis se propuso, efectuar el Control Interno en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Bagua para mejorar su Gestión. Estudio de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transeccional; de alcance descriptivo. Para la recolección de los datos se consideró al personal de la unidad de RRHH de la Municipalidad estudiada, siendo 3 personas; a los que les aplicó una guía de entrevista y un cuestionario, los cuales fueron analizados mediante las herramientas que la Estadística descriptiva provee. Los resultados señalan que el control interno de la Unidad de RR HH es inadecuado, y que muchas veces no se cumple, debido a que los responsables del área no están adecuadamente capacitados, no se cumple con aplicar la normatividad pertinente en la referida municipalidad, asimismo, no están actualizados manuales y reglamentos, no cuentan con el responsable de elaborar políticas y reglamentos internos, la información de otras oficinas de la municipalidad llegan tarde, los files de los trabajadores están desordenados, los trabajadores no están satisfechos con la remuneración percibida, el procedimiento de reclutar personal no son meritocráticos, no se evalúa el desempeño del personal, tampoco existen evaluaciones programadas del desempeño entre el personal.

Rivera, J. (2016), en su tesis se propuso Establecer la relación entre Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personal del Gobierno Regional de San Martín en el año 2016. Investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no experimental – transversal, la recolección de datos se hizo a partir de una muestra establecida mediante muestro por conveniencia, conformada por 21

trabajadores, a los que se les aplicó dos cuestionarios. Se llegó a concluir que: existe relación positiva y significativa entre Sistemas de Control Interno y el desempeño de sus trabajadores, ya que el coeficiente de correlación de Pearson hallado fue $r = 0.889$; el coeficiente de determinación casi el (0.8), del Desempeño Laboral de los trabajadores se hace mediante Sistemas de Control Interno.

Arias, M. (2019), en su estudio se enfocó en analizar cómo incide el Control Interno en la Gestión Administrativa del área de tesorería en la Dirección Regional Agraria, es una investigación no experimental, de alcance explicativo y enfoque cuantitativo, la población lo conformaron 18 trabajadores, tomándose para la muestra la misma cantidad de la población debido a que el tamaño es poco, se utilizó el cuestionario como técnicas para recolección de datos, de que se obtuvo como resultado, que existe un eficiente cumplimiento; respecto a la unidad de caja en tesorería, se tiene que 67% del personal administrativo considera que se cumple con esta norma; en relación las conciliaciones bancarias, su cumplimiento fue el 100%; respecto a la garantías de responsables del manejo de valores, su cumplimiento fue el 0% y lo concerniente a usar de manera un sello que restrinja el acceso a documentación pagada por el tesorero, su cumplimiento fue el 100% y el uso de fondos para pago en efectivo y/o fondo fijo, su cumplimiento fue el 83% respectivamente.

Santa, M. (2018), en su investigación se enfocó en Establecer la incidencia del Control interno en la gestión administrativa en el Programa Nacional de Innovación INNOVATE PERU, 2018. Investigación no experimental, correlacional, de diseño transversal. Se consideró una población de 102 empleados, con muestra probabilística conformada por 81 empleados, para la recolección de datos se utilizó la encuesta, de ello se obtuvo como resultado, el control Interno incide de manera positiva en la Gestión administrativa del personal en INNOVATEPERU, 2018; se tuvo un resultado menor a la significancia ($p < 0.05$); y se señala que el 36.9% depende de la gestión administrativa.

Nices, M. (2015), en su investigación se planteó: determinar la incidencia del Control interno en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri”; Independencia – Huaraz - 2014. Investigación de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo simple, de diseño no experimental- transversal, para recopilar datos, se trabajó con muestreo censal conformada por 30 funcionarios y empleados del hotel, empleando dos técnicas: análisis documental y encuesta, los instrumentos fueron: la ficha de contenidos y un cuestionario. Resultados: el 61% de los empleados consideran que es muy bueno contar con control interno y el 75% de los empleados creen que es necesario introducir el control interno para mejora de la Gestión del Talento Humano y alcanzar los objetivos propuestos. Por lo que se concluyó que el control interno influye directa y significativamente en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri”, por lo que, a un mal control interno, existe una deficiente gestión del Talento humano.

Quispe, E. (2016), en su se planteó determinar la relación entre el control interno y la gestión de recursos humanos en la empresa “Mundial Farma”. Estudio de diseño no experimental, y de corte transeccional, de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo; con una muestra censal de 16 farmacéuticos (as) y técnicos (as); la técnica empleada en la recopilación de datos fue la encuesta y un cuestionario. Los resultados hallados fueron: que el 88% indicó que se realiza siempre el control interno de gestión, el 75% dijo que siempre se realiza el control de presupuesto, el 69% dijo que a veces participa en supervisar y monitorear, el 88% afirma que se realiza el procedimiento de admisión de personal, el 88% dijo que siempre observa que se evalúa al personal auxiliar y profesional. Conclusiones: se determinó la existencia de relación directa y significativa entre control interno y la gestión del talento humano.

Obregón, B. (2018), en su estudio tuvo como finalidad principal, indicar la influencia del control interno en la gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2018. La investigación es de enfoque cuantitativo, de alcance explicativo, de diseño no experimental-transeccional, y de tipo causal; se recopilaron datos de una muestra censal de 74 trabajadores de la referida Municipalidad, con antigüedad superior al año y bajo contrato administrativo de servicio (CAS) y nombrados; de los que se recopilaron datos

usando para tal fin el cuestionario. Resultados: mediante el coeficiente de correlación de Pearson se estableció que el 56% del comportamiento de la gestión de recursos humanos es gracias a la incidencia de la variable control interno, la hipótesis planteada es comprobada y se afirma que: El Control Interno influye directa y significativamente en la Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad estudiada.

1.2.Fundamentación científica

1.2.1. Control Interno

Según **Del Toro J. et al., (2015)**, quienes definen al control interno como el proceso que es realizado por la gerencia y por todos los trabajadores de una organización, proporcionando seguridad en el control de recursos, cumplimiento de políticas, reglamentos y leyes, en la eficacia y eficiencia, y en que la información sea confiable.

Las normas **COSO (2013)**, señalan que es el proceso que se realiza con fin de dar seguridad en el cumplimiento, e información de las operaciones que realiza una entidad; el cual es realizado por la alta dirección de una compañía. En tal sentido, el control interno, está dirigido y encaminado a cumplir los objetivos de una empresa.

Características del control interno

- Es un procedimiento, es decir, constituye una herramienta para alcanzar un propósito.
- Se lleva a cabo mediante trabajadores de toda jerarquía, no es solo manuales (organización y procedimientos).
- En cada área de la organización, el jefe es quien responde por el control interno ante la jefatura inmediata superior.
- Contribuye con brindar seguridad, en referencia a alcanzar los objetivos establecidos.
- Facilita entonces alcanzar objetivos en todas las áreas.
- Propone el auto control, liderazgo efectivo y fortalece la autoridad y responsabilidades de los trabajadores.

Objetivos del control interno:

Las normas **COSO (2013)** mencionan tres objetivos, que son muy importantes.

Objetivos operativos, tienen que ver con ser eficientes y eficaces en las operaciones de la empresa, teniendo en cuenta la proporción de sus activos, en caso haya pérdida.

Objetivos de información, conlleva lo referente a toda la información financiera, y no financieras, tanto externa como interna; abarcando la transparencia, oportunidad y confiabilidad entre los factores que van a ayudar a regular la política de la empresa.

Objetivos de cumplimiento, es lo referente a cumplir con las leyes, normas y todo lo que rige para empresas u organizaciones.

Por otro lado, **Coz P. y Pérez J. (2017)**, hacen mención de los objetivos del control interno detalladamente, agregando algunos aspectos o categorías, entre ellas:

- Eficiencia y eficacia en las operaciones, este objetivo recalca que, deben atenderse la mejor práctica que dicte la técnica y el ordenamiento jurídico, al utilizar adecuadamente los recursos de la organización, lo que conlleva a realizar actividades correctamente, teniendo en cuenta que se realicen con un costo mínimo.
- Confiabilidad y oportunidad de la información, se considera una información confiable cuando esta es exacta, veraz, precisa y oportuna; si se cuenta con los suficientes datos y se dan a conocer en el tiempo oportuno y adecuado. Esta información abarca: documentación sobre estados financieros, ejecución presupuestaria, y otros documentos de otro tipo, para el uso externo e interno; estos informes u documentos van a ser manejados por las autoridades pertinentes, ya que son ellos los que van a ejecutar acciones para que haya una eficiente y eficaz servicio.
- Cumplimiento de la normatividad aplicable, este objetivo está relacionado con la jurisprudencia constitucional y legal, con los reglamentos, decretos y leyes, todas emitidas por la gerencia de la empresa, como las disposiciones legales.

- Obtención de una seguridad razonable, referente a proteger el activo, detección y corrección en caso haya uso indebido y desviaciones, ahí radica la importancia del control interno, que resguarda los recursos (activos), previene y detecta riesgos en caso haya fraudes y errores.

Efectividad del control interno

Los sistemas efectivos proporcionan seguridad razonable en relación a alcanzar los objetivos formulados en una organización. Los sistemas de control interno efectivos reducen, a lo mínimo posible, los riesgos respecto a no poder lograr los objetivos de las entidades, y pueden hacerse referencias a las tres categorías de objetivo. Siendo obligatorio que:

- Las cinco dimensiones y principios notables estén presentes y en aplicación; refiriéndose al establecimiento de que estas dimensiones y principios existan en los diseños e implementaciones de los sistemas de control interno, con el fin de lograr un objetivo especificado. “En aplicación”, es referido a que se debe asegurar que todo componente y principio relevante, está siendo aplicado en los sistemas de control interno con la finalidad de lograr el objetivo específico.
- Estas dimensiones o componentes trabajan al mismo tiempo. De manera integrada en referencia al establecimiento de que estos 5 componentes minimizan en su conjunto, a niveles mínimos, los riesgos de no lograr los objetivos. Estas dimensiones deben ser consideradas de manera integrada, deben de funcionar de manera conjunta, como un todo. Estos factores son inter dependientes y existen una enorme forma de interrelacionarse y vincularse entre ellas, particularmente, de la forma en que cada principio interactúa dentro del componente.

En caso de que se presenten deficiencias graves, en relación a la existencia y malfuncionamiento de algunos principios relevantes, o en relación a la operación conjunta e integrada de los componentes; la entidad no puede afirmar que se han podido cumplir con los requerimientos de los sistemas de control interno efectivos.

En la medida que se pueda determinar que el control interno es eficaz, la Gerencia y la alta dirección tendrá seguridad razonable de que la entidad o empresa:

- Ha conseguido desarrollar tareas eficaces y ser eficiente, en razón de la baja probabilidad de ocurrencia respecto a situaciones externas asociadas a algún riesgo tenga un impacto importante en el logro de tales objetivos, en tanto la entidad pueda prevenir prudentemente la naturaleza y duración de dicho acontecimiento externo, y aminorar los impactos a niveles aceptables.
- Entienda que toda operación debe gestionarse de manera eficaz y eficiente, en tanto todo evento externo pueda tener impactos significativos en el logro de las metas.
- Prepare un informe de estar conforme con las regulaciones y la normatividad aplicable o con objetivo de reportes específicos en la institución.
- Cumplir con las regulaciones y normatividad externa.

Dimensiones de análisis del control interno

a. Ambiente de control

El ambiente de control constituye el cimiento de todo control interno, aportan método a las estructuras. En él se apoyan los demás componentes, resulta fundamental en la construcción del cimiento de un adecuado sistema de control. Marcando la ruta para que siga operando la Unidad, asimismo logra influir y concientizar a los empleados (**Auditoria Interna de la Nación, 2017**).

Por lo que se define como un conjunto de situaciones que van a enmarcar el funcionamiento de una organización, sin perder la mirada en lo que busca las acciones del control interno; y consecuentemente, determina el grado en que se imponen los principios del control respecto a la conducta y el procedimiento organizacional, (**Coz P.y Pérez J., 2017**).

Constituye lo esencial al momento de diseñar un sistema de Control Interno; se refleja la relevancia o no que otorga la gerencia al Control Interno y la

influencia de esa conducta, respecto al accionar y al resultado conjunto de la organización. No es lógico creer que, si algún directivo de la entidad no considera de gran importancia al Control Interno, los empleados lo consideren, **(Del Toro J. et al., 2015)**.

El ambiente de control es el cimiento para que se desarrolle el resto, y se sustenta en los siguientes factores:

- Estilo de dirigir y la filosofía organizacional.
- La organización, los planes organizacionales, el reglamento y el manual de procedimiento.
- La honradez, los valores, la competitividad de los profesionales y el compromiso de los trabajadores de la entidad, también, su apego al respeto de las normas existentes.
- La forma de asignar responsabilidades, de administrar y desarrollar al personal.
- El nivel de documentar las políticas, y de formular programas que contienen indicadores de rendimientos.
- La presencia de Unidad de Auditoría Interna con bastante autonomía y profesionalismo.

Los elementos a ser considerados en un ambiente de control son la probidad y los valores, la competitividad de los responsables de la Unidad, la manera de gestionar, la forma en que los gerentes delegan poder y responsabilidades, el organigrama vigente, y las políticas sobre gestión del talento humano.

Primera Norma: Integridad y valores

Condicionadamente que el control interno se sostiene en actuar con valores éticos, la gerencia o la alta dirección de la entidad debe esforzarse en la promoción, difusión y monitoreo del cumplimiento de los valores. Los valores y la ética deben guiar la conducta de toda la alta dirección de la Unidad, orientar mediante su compromiso y motivación **(Auditoría Interna de la Nación, 2017)**.

El líder o gerente de la entidad debe conseguir que todo el personal y directivos menores practiquen, de manera permanente, la ética asumida por

la entidad. Se hace indispensable considerar que la ética va más allá que solo cumplir con la ley, y la normatividad vigente, etc. (Ejemplos: valores colectivos, códigos de ética, convenios colectivos de trabajo, etc.) y constituye una parte espiritual del ambiente de control. Se puede tener un manual, pero frente a la inexistencia de una fuerte cultura organizacional basada en conductas íntegras y respeto infunde moral al personal, pero ningún sistema de Control Interno logrará cambios, **(Del Toro J. et al., 2015)**.

Segunda norma: Competencia profesional

Los mecanismos correctamente establecidos por la organización efectúan el logro profesional de la competencia anhelada de los trabajadores, el cual se interpreta sobre los conocimientos y destreza para alcanzar un correcto performance en cada puesto de trabajo de esa forma lograr un desarrollo gradual.

La superación del personal que labora en la organización debe ser asimilada por el jefe principal y tomarlo como una transformación profesional el cual sea un activo para la organización, informar y guiarlos para una capacitación constante según la necesidad del puesto, las cuales durante el ejercicio de sus funciones permitan medir el desempeño del trabajador según sus funciones. **(Del Toro J. et al., 2015)**.

Competencias formales de la entidad:

- La organización debe tener a su alcance un documento sustentatorio el cual figure su razón social y ver con que fines se creó, para así poder cumplir con la contribución que se efectúa periódicamente al estado.
- La organización debe tener a su alcance un documento en el cual este definido como está conformado la organización, el tiempo de reuniones como diarias, semanales, mensuales o anuales, también es de carácter sustentatorio las funciones y como serán informados el personal sobre los acuerdos y decisiones.
- Sobre los convenios de trabajo realizar un control de tal manera que el personal se entere sobre la integración de funciones, realizar esto

continuamente y así lograr la relación interpersonal en el trabajo, para dicha labor se tiene que conformar un equipo de trabajo.

- Formalizar todo tipo de contrato o documento que se celebre con un empleado el cual este estipulado las funciones además de otros documentos como los usados en servicios, compra y venta, etc.
- Fijar en la dirección estrategias las cuales ayuden a llevar una organización ordenada, en la cual todos las areas sean participes, para ello deben de tener un documento donde los cargos sean aprobados por el jefe. **(Del Toro J. et al., 2015).**

Tercera norma: Atmósfera de confianza mutua

La información que maneja el personal en muchos casos debe ser compartidos por ello se debe de fomentar mediante la autoridad a la aplicación de la confianza interpersonal de los trabajadores de tal manera que la información tendrá una correcta circulación para el manejo adecuado sobre decisiones.

La comunicación dentro de la organización debe ser fluida, cada personal debe ser honesto y manejar una ética profesional sobre todos los trabajadores, de ser así la confianza permanecerá intacta.

Todos los puestos de trabajo si bien siguen un esquema según las funciones que desempeñan estas deben de tener una comunicación fluida con ello la atmosfera de confianza se incrementara dentro de la organización. **(Del Toro J. et al., 2015).**

Cuarta norma: Estructura organizativa

Se debe contar con una documentación en el cual contenga la estructura de la organización según la jerarquía de las autoridades responsables de cada entorno de trabajo, a este documento se le conoce como organigrama.

Esta documentación debe ser revisada continuamente considerando cambios posibles dentro de la organización, además de someter a evaluaciones a todo el personal según su lugar de trabajo y medir el grado de conocimiento adquirido y operatividad en su puesto, esto con el fin de capacitar al personal

o reestructurar posiblemente según la necesidad de la organización (**Del Toro J. et al., 2015**).

La organización tendrá un documento en el cual este representado por las actividades que se realizan dentro, respecto al organigrama, así también como registros de estrategia y manuales.

Quinta norma: Asignación de autoridad y responsabilidad

El personal de la organización tiene que alcanzar los objetivos de la institución mediante el uso de las normas establecidas, como la responsabilidad y deberes, en su actuar y como compromete a las demás zonas de trabajo.

Dejar una documentación es una forma concisa en la cual están plasmados las diferentes autoridades y sus funciones según el organigrama, este documento debe fijar las responsabilidades según el nivel en que se encuentren para cada personal (**Del Toro J. et al., 2015**).

Sexta norma: Políticas y prácticas en personal

La organización mediante la autoridad debe de velar por los trabajadores y orientarlos según lo que busca la organización además de comprometerlos a tener un adecuado comportamiento dentro y fuera de la organización, se tiene que estar vigilante por cada personal y así lograr la meta organizativa, esto ayuda a la persona a estar atento y desempeñarse de la mejor manera autónoma y en conjunto.

Se debe contar con planes de trabajo las cuales ayuden al trabajador pasar todo correctamente desde la contratación, pasando por la inducción, posteriormente brindar capacitaciones y evaluarlo mediante una calificación.

La norma interactúa con la primera, segunda y tercera norma, en este sentido la autoridad debe ser consciente que el trabajador tiene que nutrirse de conocimiento profesional y técnico (**Del Toro J. et al., 2015**).

Séptima norma: Comité de Control

Las organizaciones mediante el uso de análisis tienen que evaluar si se crea un comité de control, puesto que, en caso de existir otra área similar, no exista superposición laboral.

Este comité es el encargado de apoyar y asesorar a las autoridades, estas se realizan a través de reuniones continuas donde se tratan temas organizativos respecto al cumplimiento de las normas establecidas, así como también velar por el control interno de la organización, de esa manera se reportan casos o incidentes dentro como auditorías internas.

El comité tiene funciones de alto nivel como la supervisión, además en algunos casos determinan el método en que se realizan las actividades de trabajo, se busca reducir la exposición operativa,

b. Evaluación de riesgos

Haciendo uso de un estudio práctico se debe identificar en la organización los riesgos con ayuda del control interno, mediante un estudio el cual nos ayudara a dar una lectura sobre los riesgos según su categoría y encontrar posibles fisuras organizativas.

Todo sigue un orden de trabajo para ello primero se realiza la evaluación de riesgo, posterior a ello se determinan los objetivos, todo esto sirve para el correcto funcionamiento del control interno.

Se plantean objetivos operativos, financieras y de cumplimiento, las cuales tienen un carácter explícito, implícito, particulares, generales. **(Coz y Pérez, 2017).**

Los riesgos una vez analizados y filtrados correctamente según la magnitud y el grado de que suceda deben ser definidos con objetivos para ello se basan en los objetivos organizacionales y darle un sentido de dirección final. **(Auditoria Interna de la Nación, 2017).**

Primera norma: Identificación del riesgo

La determinación exacta sobre los problemas de una empresa u organización se da mediante la identificación de riesgos, esta es la primera etapa del proceso.

Si una empresa se ve afectada siempre y cuando tenga presente riesgos, para darle una solución óptima es necesario conocer el origen del problema e identificarlos y separarlos mediante el grado de daño que causan, dándole prioridad a aquellos que afectan a los activos de la organización, debemos de adelantarlos a casos extremos y buscarle una solución lo más ante posibles, de esa manera evitar generar pérdidas económicas a la organización. **(Del Toro J. et al., 2015).**

La autoridad máxima encargado de riesgos tiene que analizar los pasos que se siguen en cada actividad operativa y precisar cuál puede ser inestable o peligrosa para la institución, es factible también el de analizar de manera autónoma las actividades que se realiza la organización con el vínculo que se pueda generar con otra entidad externa.

Segunda norma: Estimación del riesgo

La valoración de exposiciones de un riesgo se basa en el impacto que generan para la organización ya sea financiero y genere pérdidas económicas.

Tercera norma: Determinación de los objetivos de control

Cuando se tengan datos exactos del riesgo se reúne el grupo de trabajo para evaluar las posibles soluciones que ayuden a minimizar el daño que generan, para ello es necesario fijar objetivos y que métodos se usaran para aplicarlos analizando la rentabilidad posible. **(Del Toro J. et al., 2015).**

La fijación de los objetivos realizados por el grupo de trabajo sigue el siguiente orden: objetivos, estrategia y técnica aplicada.

Cuarta norma: Detección del cambio

Las organizaciones deben contar con un flujo de trabajo el cual permita gestionar los cambios, que se dan en el ambiente interno y externo, las cuales podrían poner en riesgo los objetivos de la organización.

c. Actividades de control

Se trabaja mediante los objetivos que se quieren realizar para minimizar los riesgos y la ocurrencia que tengan en la organización con ello, además de los posibles efectos adversos que choquen con los objetivos de la institución.

Debe ser monitoreada, con técnicas que ayuden a control interno a darle solución para ello se basan en la observación, uso de cuestionario, etc., con el objetivo tener un buen control que sea funcional y detecte riesgos tan pronto sea posible. **(Del Toro J. et al., 2015).**

Primera norma: Separación de tareas y responsabilidades

Debe de existir un equilibrio de los jefes respecto a sus funciones de acuerdo al organigrama, para cada etapa de actividad. Mientras las actividad o funciones sean divididas correctamente en la organización eso genera menos riesgos, ya que se puede ocurrir despilfarro o actividades no éticos de parte del personal, dentro de la documentación de procedimientos están enumerados las actividades y las funciones sobre el registro y revisión de cada personal de esta manera todo esta fijado. **(Del Toro J. et al., 2015).**

Segunda norma: Coordinación entre áreas

Las diferentes áreas de trabajo muchas veces desempeñan un papel fundamental en algún proceso o problema que tenga la organización por ello se debe trabajar de manera coordinada así tener una buena integración

Tercera norma: Documentación

Toda entidad debe tener a disposición un documento de sistema de control interno el cual tenga información de transacciones y hechos significativos,

todo debe estar elaborado con manuales para que posteriormente sirvan como soporte y ver cómo están establecidos los procedimientos y verificar si son aplicados correctamente.(Del Toro J. et al., 2015).

Cuarta norma: Niveles definidos de autorización

La asignación del personal el cual tendrá facultades para autorizar, dirigir o realizar actividades establecidas esta identificada por la autoridad de máximo nivel, esta para que tenga efecto se elaborara en un documento y comunicada a todo el personal con las cuales tenga algún tipo de relación.

Quinta norma: Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos

Todo lo que ocurra y afecte a la organización debe ser documentado y organizado correctamente.

Todas las operaciones que tengan carácter transaccional deben de registrarse desde el momento que se efectúa para generar una utilidad, eso es únicamente valido siempre y cuando la operación tenga un inicio y un final.

Sexta norma: Acceso restringido a los recursos, activos y registros

Todo recurso intangible y ambientes, así como documentos deben ser protegidos y únicamente las personas autorizadas tendrán acceso a estos.

Los activos de la organización deben ser encargados a un personal, el cual debe de brindar una seguridad correcta, instalando sistemas de seguridad como alarmas y accesibilidad a personas con pase.

Séptima norma: Rotación del personal en las tareas claves

Los puestos de trabajo que en actividades en que se cometan posibles fallos o fraudes, deben de ser rotativos periódicamente, esto se logra identificándolo con la dirección.

Un trabajador el cual constantemente este rotando, incrementa su conocimiento, y eso permite que se desarrolle de una mejor manera, y

conozca mejor como trabajan sus compañeros eso le permite un desempeño excepcional. **(Del Toro J. et al., 2015).**

Octava norma: Control del sistema de información

Debe tener mayor control el sistema información con el propósito de que su manejo sea correcto, y salvaguardar el control de cada actividad en base a la clasificación de transacciones y operaciones de la organización.

La flexibilidad se debe dar realce en el sistema y estar propenso a cambios rápidos, que faciliten contrarrestar las necesidades de cambio en la dirección, considerando un contexto de dinamismo de actividades y presentación de documentación.

Se debe evidenciar la operatividad del sistema, que ayuda a auditar cada proceso de la entidad, generar registros y monitorear transacciones; también suceso que surjan, y perdurar la información financiera.

Novena norma: control de la tecnología de información

La incorporación de las TIC'S en las organizaciones, optimiza. Donde se consideran aplicativos, recursos tecnológicos, ambientes y talento humano o capacidad instalada.

Los componentes tecnológicos y de información deben mantener control con el propósito de no vulnerar los requerimientos del sistema de información, ya que la empresa precisa concretar su misión.

En el proceso de control de las Tic's, tienen aplicabilidad en todo sistema de información, incorporando cada componente, iniciando por el procesamiento de diversos ordenadores y estructuras de redes; hasta el desarrollo de procesos del talento humano final. Así mismo, también se considera medidas preventivas señalados de forma procedimental, de manera que genere garantía y eficiencia de transmisión de datos **(Del Toro J. et al., 2015).**

Décima norma: Indicadores de desempeño

Los altos directivos gerencial, deben implementar lineamientos que analizar los comportamientos dentro de la gestión. De manera que puede ser datos de forma cualitativa y cuantitativa; donde se establecen la eficiencia o ineficiencia de forma objetiva.

Toda organización se encargará de establecer indicadores que se ajusten a cada aspecto; considerando, el grado, procesos de productividad, bienes y servicios; además grado de competitividad de sus agentes; y diversos componentes que lo diferencien **(Del Toro J. et al., 2015)**.

Undécima norma: Función de Auditoría Interna independiente

Los grupos auditores deben realizar procesos de auditoría interna, en cada una de sus dependencias, brindando mayor seguridad y fiabilidad, a ello se suma la orientación, con datos certeros. También el nivel de confianza en base al diseño y funcionalidad del Control Interno, **(Del Toro J. et al., 2015)**.

d. Información y comunicación

Se identifica, recopila y comunica los datos de pertinencia, considerando el intervalo de tiempo, de manera que pueda generar cumplimiento responsable de todo funcionario público.

Se considera la comunicación eficiente, desde una perspectiva amplia, que se amplíe en todos los ámbitos, mediante cada área, a nivel horizontal y vertical, y bilateral. Se establece un papel de gran importancia dentro del desempeño del sistema de control interno, y considerando los procesos de carácter individual que tienen relación con trabajo de los demás **(Auditoría Interna de la Nación, 2017)**.

Los datos de tipo operacional, financiero y sobre el cumplimiento, se forman en conjunto para dar pase a la dirección, desarrollo y auditorías de operaciones.

Primera norma: Información y responsabilidad

Los datos son entendidos como un grupo de fenómenos y un grupo de actividades. Considerando como primer punto, los datos producidos por componentes de nivel externo, que participan en los individuos mediante los sentidos. Considerando el lugar que nos rodea, de forma que integra un conocimiento de carácter sensorial, que permita percibir (**Del Toro J. et al., 2015**).

La conceptualización de información como actividad, inicia con el envío de ideas y transferencias de conocimiento, que se establece en 3 niveles:

- Una señal externa, de tipo escrito, oral o tecnológica.
- La señal determina un evento de relación, con carácter de intencionalidad.
- El mensaje propicia una respuesta en el individuo que recibe.

Llegando a concluir, que se tiene estímulos dentro de los datos enviados, que son recibidos y generan reacción en la persona destino.

Segunda norma: Contenido y flujo de la información

Toda información como requisito debe expresar con claridad y con cierto nivel de detalles, adecuado para que se puedan tomar decisiones. Debe hacer referencia a contextos internos y a los externos, a temas de finanzas y de operaciones; es decir, expresar todos los aspectos sustentados en las ratios generales de las informaciones, desde el inicio hasta cuál es su finalidad.

Cuando se dirigen a los niveles más altos de la jerarquía, como la gerencia, todo informe debe estar relacionado con los desempeños, con las metas, y el objetivo de la entidad. Los flujos de información deben circular en todas las direcciones; hacia arriba, descendente, horizontalmente y transversalmente. Es esencial en la dirección y gestión de una organización, contar con información agradable, oportuna y necesaria. En resumen, los diseños de los flujos informativos, y para que tenga relevancia, debe constituir preocupación central para el responsable de la organización, con

la finalidad de tomar decisiones acertadas, caso contrario, no es de utilidad, (Del Toro J. et al., 2015).

Tercera norma: Calidad de la información

En relación a la calidad de la información producida en los sistemas afectan las capacidades de la gerencia en la toma de decisiones apropiadas, al momento de realizar gestiones y efectuar controles de las labores propias de una organización. Por lo general un sistema moderno incorpora las opciones de consultas en línea, con la finalidad de la obtención de información adecuada en tiempo real (Del Toro J. et al., 2015).

Cuarta norma: Flexibilidad al cambio

Todo sistema de información es examinado y, de ser necesario, redelineado al momento de que se hayan detectado falencias en su marcha y producto. En circunstancias que una organización decida cambiar estrategias, su misión, políticas, metas, programas de trabajo, etc., se deben considerar los impactos en el sistema y responder adecuadamente. Si el sistema de información es diseñado encaminado a ciertas estrategias y programas de trabajo, naturalmente, que, si se cambia, se debe adaptar; teniendo en cuenta que la información irrelevante no siga siendo alcanzada a los directivos, en realidad, se debe cuidar que el sistema no sea sobrecargado. Estas situaciones se generan en situaciones en los que agrega información, que es actualmente necesaria, pero sin descartar la anterior, (Del Toro J. et al., 2015).

Quinta norma: El sistema de información

Los sistemas de información deben ser diseñados respondiendo a las estrategias y al escenario de operaciones de una organización, es decir, debe corresponder a su objetivo y a las acciones para lo cual fue creada la entidad. La apreciación de los sistemas de información se aplica, tanto a informaciones financieras de la organización, como las destinadas al

registro de otros procedimientos y actividades al interno, **(Del Toro J. et al., 2015)**.

Sexta norma: Compromiso de la dirección

La asignación de materiales intangibles para los sistemas de información en la organización debe ser suficiente para la realización de funciones, debido al rol que cumplen dentro de la organización, el cual es fundamental para el desempeño correcto de las responsabilidades y funciones de las demás áreas de trabajo. **(Del Toro J. et al., 2015)**.

Séptima norma: Comunicación, valores de la organización y estrategias

La ética profesional y laboral debe de transmitirse a todo el personal de la organización para ello puede ser utilizado la comunicación, con ello se tomará conciencia sobre los valores éticos, objetivos, el respeto entre compañeros, las normas de organización para una convivencia integral. De esa manera se logrará cumplir las metas u objetivos de la organización trabajando eficientemente, en un marco ético de trabajo. **(Del Toro J. et al., 2015)**.

Octava norma: Canales de comunicación

Cada canal de transferencia comunicativa, donde se tener una apertura y grado de eficiencia que se ajuste a la necesidad de datos tanto a nivel interno como externo.

Es de gran relevancia para los colaboradores, de manera que puedan presentar su punto de vista sobre posibles optimizaciones en sus procesos o retroalimentaciones, que generen la disposición de funciones y objetivos.

e. Supervisión y seguimiento

El monitoreo constante, donde involucra procesos supervisados, efectuadas de forma autónoma por cada estructura de dirección, o en conjunto mediante

la conformación de un grupo auditor interno, así como la integración de un Comité de Control, que debe realizar actividades preventivas de sucesos, que han propiciado pérdidas o gastos alto a la organización, desde la visión financiera y humana (Del Toro J. et al., 2015).

Las evaluaciones por separado, son considerados como procesos de monitoreo que se efectúan de forma diaria, como un claro ejemplo el proceso auditor de forma periódica realizada por el grupo interno.

Primera norma: Evaluación del Sistema de Control Interno

La dirección ejecutiva, en cada jerárquica de la estructura de la entidad, tiene la función evaluativa de forma constante sobre la eficiencia del sistema de control interno, y difundir la comunicación de los datos obtenidos en la evaluación. De manera que el análisis constante, intensificá la actividad preventiva sobre la operatividad del sistema, además le da mayor confianza al colaborador responsables, sobre el buen funcionamiento o la retroalimentación de algunos errores (Del Toro J. et al., 2015).

Segunda norma: Eficacia del Sistema de Control Interno

La efectividad del Sistema de Control Interno, se basa tomando en consideración a la autoridad como una seguridad de razón.

- Los datos recabados sobre el proceso del cumplimiento de objetivos, considerando los requisitos económicos y a la eficiencia.
- El grado confiable y la validez de los datos y estados financieros.
- Ajuste de la legalidad de cumplimiento, donde se involucrá lineamientos políticos y procesos inherentes a la organización.

Tercera norma: Auditorías al Sistema de Control Interno

Se debe poner en marcha las actividades auditoras, donde se involucrará la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno, integrando sugerencia. Estas evaluaciones, deben regirse a la práctica normativa y proceso de aceptación, que permitan obtener opiniones razonables sobre la estabilidad y operatividad del Sistema de Control Interno (Del Toro J. et al., 2015).

Cuarta norma: Validación de los supuestos asumidos

El cumplimiento de los objetivos en una organización y los componentes de control que sustentan el logro, se basan en la contextualización de la realidad. Por ellos, la gerencia directiva debe dar validez periódica, ya que se establecen como estructuras que aportan al cumplimiento de objetivos empresariales, y el proceso para concretar dichos objetivos. Además la validación de dichos supuestos sobre la funcionabilidad del sistema, se efectúan con el propósito de ver la eficacia de los requerimientos de control exigidos para la validez de la entidad, y la capacidad de respuesta al realizar la adaptación frente a cambios de sucesos (**Del Toro J. et al., 2015**).

Quinta norma: Tratamiento de las deficiencias detectadas

Debe existir capacidad de respuesta frente al surgimiento de riesgos o deficiencias de la función del Sistema de Control Interno, debido a su relevancia. De manera que se entiende como el condicionamiento dentro del sistema para su pronta recuperación.

El requerimiento de deficiencias puede tener diversos orígenes: el mismo control interno, procesos supervisados y evaluados. Se considera también, la comunicación a terceros mediante quejas, demandas, etc.

1.2.2. Gestión de recursos humanos

Se entiende como actividades desarrolladas de forma optimizada, a través de recursos que presenten disponibilidad, con el propósito de concretar los objetivos. De

manera que se coordine con los recursos humanos y asignación de bienes para concretar lineamientos basados en objetivos (**Chiavenato I., 2016**).

La gestión de recursos humanos se enmarca en un fin de alcanzar los objetivos; siendo uno de los lineamientos de a la entidad, de manera que las empresas sofisticaron su selección de personal de acuerdo al desempeño de sus funciones

asignadas, y efectúen su labor de forma eficiente para los lineamientos de la entidad (**Hernandez J., 2015**).

Relevancia de la Gestión del Talento Humano.

La relevancia se evidencia en que actualmente las entidades deben tener capacidad de respuesta frente a medicaciones presentes en el entorno social dentro del ámbito laboral; considerando que se tiene mayor importancia, en base a **Hernández J. (2015)** considera: la competitividad empresarial, donde se expone las ventajas y los costes al emplear el talento humano, crisis de productividad y el cambio constante a nivel social, normativo, demográfico y de educación.

Sin lugar a dudas, uno de los elementos de gran relevancia para toda entidad, es el talento humano. La necesidad de realizar gestión con el recurso de gran impacto que ha logrado en las empresas, a sofisticar su gestión y dirección, que se adquiere mediante con la práctica para el desarrollo. Desde el punto de vista, se evidencia la creación de línea estratégica de gestión humana, como un área que se enmarca en la investigación de talentos humanos, su gestión y aporte a la entidad y la competencia de sostenibilidad (**Prieto P., 2013**).

La gestión de recursos humanos, se entiendo como el núcleo de éxito de una entidad y el proceso de gestión se hace realce en la gerencia empresarial. De manera que una gestión acertada, presenta eficiencia para optimizar la calidad de vida del ámbito laboral, donde existe la motivación al efectuar sus actividades, a reducir los índices de costos de inasistencia, y en los cambios de fuerza a nivel laboral (**Iluminada J., 2018**).

Dimensiones de la gestión de recursos humanos

a. Proceso de selección

Chiavenato I. (2016), explica como un conjunto de actividades que pasan los candidatos al puesto laboral de acuerdo a la función que desempeñará, de manera que se indaga en personal adecuado y de disponibilidad con el propósito de incrementar y establecer el mejor desempeño, de manera que la entidad pueda generar competitividad de elección eficiente del talento humano.

Se tiene 2 deficiencias clave que pueden ser solucionados al momento de la selección del talento humano:

- La persona encaja fácilmente en el trabajo,
- Se reflejará la eficiencia y eficacia en el desempeño en el puesto de trabajo.

Bases para la selección de personal

Según **Chiavenato I. (2016)** al ser un proceso comparativo y de selección, para mayor validación, es indispensable la creación de lineamientos o estándares; donde una forma puede ser mediante los requerimientos de la vacante.

i. Obtención de la información sobre el puesto:

- Descripción y evaluación de puestos: Se entiende como la susceptibilidad intrínseca y extrínseca del área laboral. Considerando que la información de los requerimientos y aspectos característicos que debe tener el posible candidato a talento humano de la entidad, de manera que el proceso de selección se aliñe a dichos requisitos.
- Uso del método de incidencia crítica, que es la anotación sistemática, que esta basado en el superior inmediato, estipulado las actitudes y comportamientos que debe afrontar el talento humano que acceda al puesto, de manera que evidencie el rendimiento o no de las actividades que se desempeñaran.
- Requisición del talento humano, que es la verificación de datos que ingreso el superior directo en el requisito del talento humano, considerando los lineamientos y características para el postulante a dicho puesto laboral.
- Análisis del puesto en el mercado, cuando se considera un puesto nuevo, donde la empresa no tiene definida totalmente sus actividades, de manera que se indaga en puesto de otras entidades de similitud, sus requisitos y lineamientos que ejercen en la actividad.

- Hipótesis de trabajo, considerando en algunos casos donde no se pueda empelar las opciones mencionadas anteriormente, entonces solo la hipótesis de trabajo sería el recurso ideal, ya que tiene aproximación con las funciones del puesto para el futuro talento humano, realizado una simulación al inicio.
- Competitividad individual exigida, donde el desarrollo de habilidades propicia que el futuro talento humano puede establecer una posición.

ii. Elección de las técnicas de selección

En base a los datos de los puestos disponibles, se tiene como segundo paso el método de selección conveniente, para establecer el postulante adecuado.

Entrevista de selección

Se entiende como una técnica para seleccionar el personal, que es aplicado por empresas de grandes tamaños. Considerando que no presenta sustento científico, y además estableciendo imprecisión y subjetividad, siendo influenciado por la opinión final sobre el postulante. Además, las entrevistas presentan otras aplicaciones, como el filtrado en el momento de reclutar al personal, mediante la orientación del especialista, en el análisis de desempeño y separación, etc. **(Chiavenato I., 2016).**

El proceso de selección

Se integrad de diversas fases continuas del candidato. Inicialmente se tiene métodos de pocos recursos económicos, dejando la complejidad y recursos altos para el último.

Como se desarrolla diversos métodos de selección, estas presentan variaciones en base al perfil y las funciones complejas del puesto disponibles. Dentro de ello se tiene:

- Selección con un único acto para decidir: donde se considera cada decisión que se tiene en base a un solo método de selección, considerando la entrevista o examen de conocimiento.

Considerando que es menos complejo e ineficiente para elegir un talento humano.

- Selección secuencial de dos actos de decisión: donde se utilizó cada dato recopilada en el primer método por ser deficiente, para la toma de decisiones de forma permanente, para la aceptación o rechazo del candidato.
- Selección secuencial de tres actos de decisión: se conforma por 3 tipos de decisiones, que tienen sustento en 3 métodos.
- Selección secuencial en cuatro o más actos de decisión: donde se aplica mayores métodos de selección.

b. Pago de remuneraciones

La remuneración, se entiende como la compensación que recibe toda persona en base al desempeño laboral dentro de la entidad. De manera, que es un intercambio retribuido entre persona – entidad. Cada personal entra en negociaciones con la entidad para concretar pagos económicos y en algunos casos extraeconómicos.

La remuneración económica puede ser directa o indirecta.

- Remuneración económica directa: se entiende como el pago al talento humano, que se evidencia por el salario, extras y comisiones. El salario directo, es la cantidad monetaria recibida por efectuar su labor en el área que ocupa el puesto.
- Remuneración económica indirecta: es el salario indirecto, donde se tiene un lineamiento de acuerdos, que presentan exigencias del trabajo y un plan de prestaciones y servicios sociales que brinda la entidad. El salario indirecto se tiene: descansos, bonos, extras por generar utilidades, tiempo extra y algunos conceptos sociales que se tiene en la entidad.

c. Capacitaciones al personal

Los procesos de desarrollo del talento humano, dentro de ello se encuentra los procesos de capacitación, fortalecimiento personal y a nivel empresarial; de manera que, se invierte la entidad en el talento humano disponible.

La capacitación es entendida como un conjunto de etapas educativa de corto plazo, que tiene una aplicación sistémica y en orden, con el propósito que el talento humano obtenga conocimiento y habilidades que fortalezcan sus funciones.

La capacitación involucra la incorporación de nuevos conocimientos centrados en la labor del talento humano, actitudes que se presentan en la entidad sobre las tareas y los ambientes, también la modificación aplicación de nuevos métodos competenciales.

Contenido de las capacitaciones:

- 1. Transmisión de información:** el contenido se entiende como un grupo de temas para capacitar. De manera que se difunda los datos informativos en base a un grupo de conocimientos al talento humano.
- 2. Desarrollo de habilidades:** sobre todo, cada habilidad, desempeño y temas de conocimientos que tienen relación con el desempeño del área laboral o incluso en la disponibilidad de futuros puestos.
- 3. Desarrollo o modificación de actitudes:** es decir, se modifica cada actitud negativa en el talento humano, convirtiéndolas en forma positivas; incrementa la actitud motivacional, la sensibilidad personal y mejores reacciones de los individuos inmersos en las actividades de la entidad.
- 4. Desarrollo de conceptos:** la capacitación se entiende como el incrementó de abstracción y la adquisición de nuevas ideas y filosóficas, de manera que facilita en nuevas prácticas administrativas, de manera que los altos directivos puedan ampliar sus decisiones a nivel global.

Objetivos de la capacitación

Los objetivos de mayor realce en la capacitación son:

1. Desarrollar individuos para efectuar una diversidad de funciones de acuerdo al puesto.

2. Generar oportunidades para el crecimiento constante de los individuos, no solo en sus propias actividades sino en desempeños de mayor complejidad.
3. Modificación de actitudes de los talentos humanos, donde se involucra un ambiente de mayor satisfacción entre ellos o para mejorar su actitud motivacional; generando mayor receptividad a nuevas corrientes administrativas.

2. Justificación de la investigación

Presenta un valor teórico, debido a que los resultados serán una ayuda en el transcurso de nuevos estudios que se desarrollen a nivel local, nacional y el ámbito mundial; por otra parte, desarrollar el fortalecimiento del sistema de control interno en las organizaciones de carácter público y de difundir información a individuos interesados, de forma que se presente mayor eficiencia en la gestión de Recursos Humanos.

También presenta relevancia social, ya que el estudio aportará de forma positiva a las entidades públicas; debido a que sus resultados evidenciarán el grado de influencia del control interno dentro del área de Recursos Humanos, siendo un aporte de ayuda para una organización; debido a que puede reducir riesgos y podrá concretar con seguridad los objetivos.

Esta investigación mantiene un punto de vista práctico, debido a que, una vez identificada alguna irregularidad, se puede solventar algunas posibles soluciones para la empresa; de manera que se pueda concretar objetivos; llegando a tener relevancia en el control interno de forma apropiada en las organizaciones.

Por último, presenta un aporte científico y metodológico, debido a que la presente investigación ayudará a que el concepto y conocimiento de las variables en estudio, el control interno y la gestión de recursos humanos, sean amplias; permitiendo determinar la influencia del control interno en la gestión de recursos humanos, el estudio se realizará en la Municipalidad Provincial de Recuay, ayudando como base o referencia a otras investigaciones o estudios referidos al tema que se investiga.

3. Problema

¿Cómo el control interno influye en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020?

4. Conceptualización y Operacionalización de las variables

Matriz de Operacionalización de la Variable Control Interno

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Control Interno	Es el proceso integrado a las operaciones, efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos (COSO, 2013)	Se expresa mediante el ambiente control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento, de acuerdo una escala valorativa, e interpretada en los niveles: -Eficiente, Moderado y Deficiente.	Ambiente control	Integridad y valores	-Dentro de la municipalidad se fomenta la integridad y los valores, estableciéndose estos dentro de sus normas. -El municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores.
				Responsabilidad de supervisión	Se tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad.
				Estructura, autoridad y responsabilidad	-Dentro del municipio hay implementada una adecuada estructura organizacional. - Se tiene bien definido la misión y la visión de la municipalidad.
				Hacer cumplir la responsabilidad	La municipalidad se encarga de establecer normas que hagan cumplir la responsabilidad de sus trabajadores.
			Evaluación de riesgos	Objetivos relevantes	Se tiene objetivos relevantes para evitar riesgos dentro de la municipalidad.
				Identifica y analiza riesgos	Se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio.
				Evalúa riesgos	Se evalúan los futuros riesgos que podrían aparecer para las metas municipales.
			Actividades de control	Identifica y analiza cambios	Se identifican y analizan los cambios que debería de haber en el municipio.
				Selecciona y desarrolla	Se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad.
				Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	Se selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología dentro del municipio (sistematización de los posibles riesgos)

				Políticas y procedimientos	Se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos
				Información relevante	El personal tiene conocimiento de las normas y políticas implementadas en la actividad de control.
			Información y comunicación	Comunicación interna	Se selecciona y analiza la información en bien de la toma de decisiones y logros de los objetivos.
				Comunicación externa	- Se tiene en consideración el reclamo de la población y se trabaja en priorizar su mejora. - Los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento.
			Supervisión y seguimiento	Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.	- Se cuenta con un supervisor que verifique las labores de los trabajadores. - Hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores.
				Evalúa y comunica deficiencias	Se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores.

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de Operacionalización de la Variable Gestión de Recursos Humanos

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS
Gestión de Recursos Humanos	Forma de lograr que las cosas se hagan de la mejor forma posible, con los recursos disponibles, a fin de alcanzar los objetivos. La administración incluye la coordinación de recursos humanos y materiales para lograr las metas (Chiavenato, 2016).	Se expresa en los procesos selección, pagos de remuneraciones y las capacitaciones del personal, de acuerdo a una escala valorativa, interpretada en los niveles de: Mala, Regular y Buena	Proceso de Selección	Evaluación al personal	-Dentro del proceso de selección al personal, suele haber evaluaciones. -El proceso de selección se realiza de manera transparente.
				Registro del personal apropiado	-Dentro del proceso de selección el personal es registrado de manera adecuada. -Una vez terminado el proceso, los datos de cada personal, son registrados y validados de manera minuciosa.
			Pago de Remuneraciones	Escala remunerativa en relación con el cargo.	-El personal es remunerado, de acuerdo con el cargo que desempeña. -El personal es remunerado de acuerdo a las horas de trabajo.
				Planilla remunerativa del personal.	-Se tiene registrado la planilla remunerativa del personal municipal. -La remuneración de los trabajadores tiene un progreso constante de acorde al trabajo meritocrático y al cumplimiento de las metas operativas municipales.
			Capacitaciones al Personal	Registro de los participantes a las capacitaciones.	-Se realiza un adecuado registro de los trabajadores que participaran en las capacitaciones. -Se realizan capacitaciones de manera periódica.
				Reporte de deficiencias por el personal según el cumplimiento de metas operativas.	-Las capacitaciones se realizan de acuerdo al reporte de deficiencias, en el cumplimiento de los objetivos operativos. -Las capacitaciones que se realizan son en favor del cumplimiento de metas operativas.

Fuente: Elaboración propia.

5. Hipótesis

H₁: El control interno influye de manera directa en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.

H₀: El control interno no influye de manera directa en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.

6. Objetivos

Objetivo General

Describir la influencia del control interno en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.

Objetivos Específicos

1. Explicar la influencia del ambiente control en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.
2. Establecer la influencia de la evaluación de riesgos en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.
3. Indicar la influencia de las actividades de control en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.
4. Detallar la influencia de la información y comunicación en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.
5. Analizar la influencia de la supervisión y seguimiento en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.

METODOLOGÍA

1. Tipo y Diseño de investigación

1.1. Tipo de Investigación

✓ Según el enfoque

De acuerdo a **Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014)** se entiende que el enfoque cuantitativo se enmarca en la recolección de datos de naturaleza numérica, con el fin de evaluar el comportamiento de forma estadística (p. 21).

De lo expuesto, se expresa que la investigación se centro en el enfoque cuantitativo, debido a la recopilación de información con naturaleza numérica y desarrollo estadístico, de manera que se realizó la contrastación de hipótesis del estudio.

✓ Según el alcance

De alcance correlacional, debido a que pretende establecer la relación existente entre las dos variables en investigación (**Hernández R. et al., 2014**). En ese sentido, los estudios correlacionales se centran en establecer las causas y corroborar estadísticamente la prueba de hipótesis (**Arias F., 2006**).

1.2. Diseño de Investigación

Para **Hernández R. et al. (2014)**, un estudio no experimental, se enmarca en no modificar el contexto o realidad de las variables, de manera que se percibe en la naturalidad del fenómeno para seguidamente analizarlo.

El siguiente estudio, se centró en el estudio no experimental, donde no se efectuó comportamientos condicionantes a las variables.

Por otra, parte fue transversal, ya que la obtención de datos se fijo en un determinado tiempo y evento.

2. Población – Muestra

Población

Hernández R. et al., (2014) da a entender que la población se integrará de un grupo de componentes que mantiene aspectos de similitud, siendo uniforme y sirve para un determinado estudio.

El siguiente estudio, se conformó por 26 trabajadores, que presentaron estudios universitarios, en base a datos recopilados directamente por la Oficina de Personal de dicha municipalidad.

Muestra

Por otro lado, **Hernández R. et al. (2014)**, definen a la muestra como parte un grupo extraído de la población, que puede ser finitas o pequeñas, en caso de ser reducido se considera un estudio censal, es decir la cantidad de población pasa de forma automática a la muestra (p. 172).

En la presente investigación, se consideró una muestra censal; que es muy apropiada para poblaciones pequeñas; una muestra censal es aquella en que todos los elementos de la población son considerados como muestra (**Ramírez T., 2009**). Por lo que se tomó a los 26 trabajadores de la población.

Unidad de Análisis

Estuvo conformado por cada trabajador de la Municipalidad Provincial de Recuay.

3. Técnicas e instrumentos de investigación

3.1. Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se usó como técnica de recopilación de datos a la encuesta.

3.2. Instrumentos de recolección de datos

Como corresponde a la técnica de la encuesta, en la investigación se empleó como instrumentos para recopilar datos, a dos cuestionarios; uno para evaluar el control interno y otro para evaluar la gestión de recursos humanos. Los cuáles fueron validados y, además, se determinó la confianza de ambos instrumentos mediante el método de Alpha de Cronbach, teniendo en cuenta que un coeficiente mayor a 0,7 señala que el instrumento es confiable, y que arroja resultados similares en su aplicación a poblaciones parecidas.

4. Procesamiento y análisis de información

Plan de procesamiento

La Estadística descriptiva franquea herramientas para el procesamiento de los datos, las mismas que fueron empleadas en la investigación. Se empezó por recolectar los datos, aplicando los instrumentos diseñados a la muestra establecida, luego de recolectados los datos, estos se presentaron en tablas y gráficos para su mejor visualización, para lo cual se empleó el software Microsoft Excel v. 2019, y también se empleó el paquete estadístico de la IBM SPSS en su v.25, que concluyó con la elaboración de una base de datos que sirvió para la realización de los análisis pertinentes.

Análisis estadístico de los datos

Para alcanzar los objetivos planteados se construyó primeramente una matriz de niveles y puntuaciones, utilizando el SPSS, a partir de esta matriz se pudo empezar los análisis cuantitativos de los datos. Luego a efectos de contrastar las hipótesis planteadas, se hizo necesario en primer lugar, efectuar una prueba de asociatividad, mediante la elaboración de un diagrama de dispersión, luego se debió realizar la prueba Kolmogorov-Smirnov (K - S) a una muestra seleccionada, con la finalidad de establecer la normalidad de la distribución de los datos, que si son paramétricos entonces se emplearía el coeficiente de correlación de Pearson, pero si no son paramétricos, se emplearía el coeficiente de correlación Rho de Spearman o la Chi cuadrada, con este estadístico se contrastarían las hipótesis establecidas

La contrastación de las hipótesis se realizó usando el software SPSS v. 25, lo cual implica un procedimiento basado en las evidencias de la muestra y la teoría de la probabilidad, usadas para determinar si la hipótesis es una afirmación razonable de ser aceptada o rechazada, cabe resaltar que se trabajó con un nivel de confianza del 95%, aceptando un margen de error del 5%, lo cual expresa su significatividad reflejada en las hipótesis establecidas.

Prueba de una hipótesis: se realizó mediante un procedimiento sistemático que consta de las siguientes fases o etapas:

Primera fase: Se convierte la hipótesis de investigación en hipótesis estadística, determinándose la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.

Segunda fase: Se realizó la prueba de asociatividad, para establecer un diagrama de dispersión, luego se identifica el estadístico a ser empleado, mediante la prueba K – S.

Tercera etapa: Se aplicó el estadístico apropiado, dependiendo si los datos tienen una distribución paramétrica o no paramétrica.

Cuarta etapa: Se contrastó la hipótesis nula, si la significancia asintótica bilateral, es menor de la significancia teórica establecida, con un valor de 5% o 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Se procedió de la misma manera para todas las hipótesis específicas; además, se representaron en gráficas estas operaciones, con las salidas de los estadísticos del SPSS v.25.

RESULTADOS

CONTROL INTERNO

Tabla 1

Se tiene bien definido la misión y la visión de la municipalidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	11,5
	A veces	9	34,6
	Regularmente	12	46,2
	Casi siempre	1	3,8
	Siempre	1	3,8
Total		26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

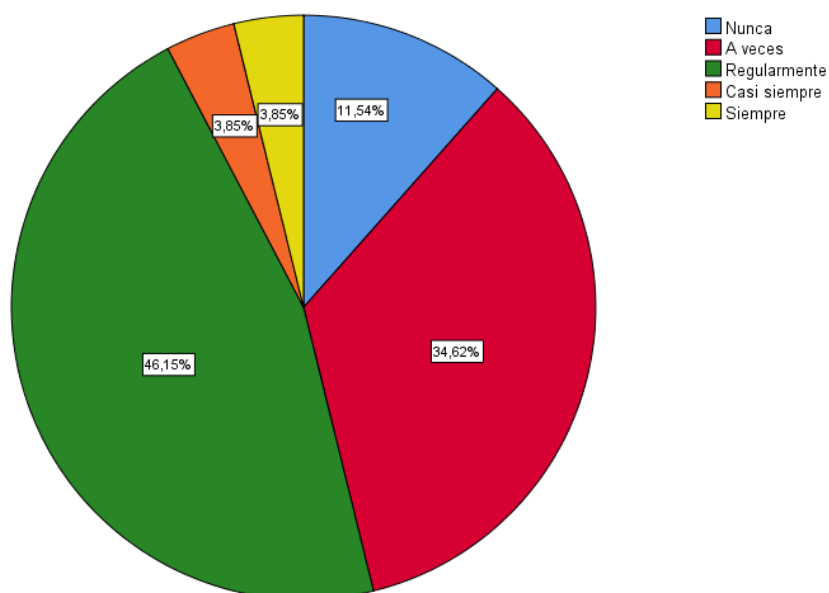


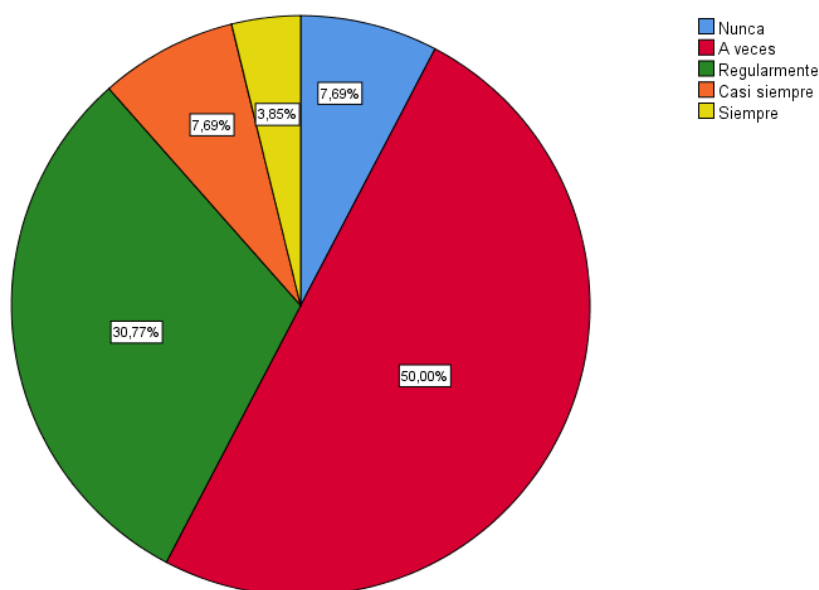
Figure 1 Se tiene bien definido la misión y la visión de la municipalidad.

Interpretación: EL 46,2% menciona que regularmente tienen bien definido la misión y la visión de la municipalidad, el 34,6% a veces tienen bien definido la misión y la visión de la municipalidad, el 11,5% nunca tienen bien definido la misión y la visión de la municipalidad, el 3,8% casi siempre tienen bien definido la misión y la visión de la municipalidad y el 3,8% mencionan que siempre tienen bien definido la misión y la visión de la municipalidad.

Tabla 2*Se tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	7,7
	A veces	13	50,0
	Regularmente	8	30,8
	Casi siempre	2	7,7
	Siempre	1	3,8
Total		26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

*Figure 2 Se tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad.*

Interpretación: El 50% mencionan que a veces se tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad, el 30,8% regularmente tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad, el 7,7% nunca tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad, el 7,7% casi siempre tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad y 3,8% siempre tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad

Tabla 3*El municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	11,5
	A veces	1	3,8
	Regularmente	9	34,6
	Casi siempre	12	46,2
	Siempre	1	3,8
Total		26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

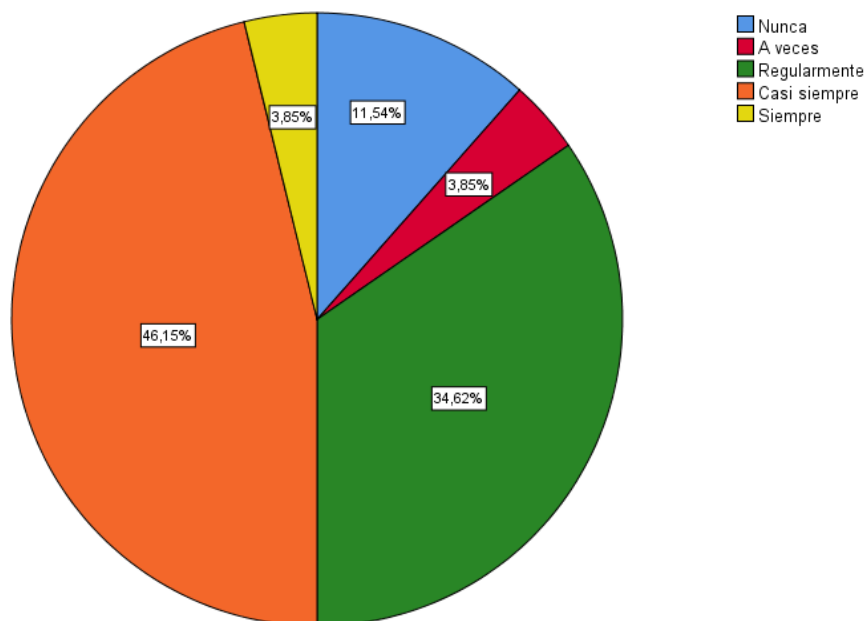


Figure 3 El municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores.

Interpretación: El 46,2% menciona que casi siempre el municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores, el 34,6% regularmente el municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores, el 11,5% nunca el municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores, el 3,8% a veces el municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores y el 3,8% siempre el municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores.

Tabla 4

Dentro de la municipalidad se fomenta la integridad y los valores, estableciéndose estos dentro de sus normas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	19,2
	A veces	8	30,8
	Regularmente	5	19,2
	Casi siempre	8	30,8
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

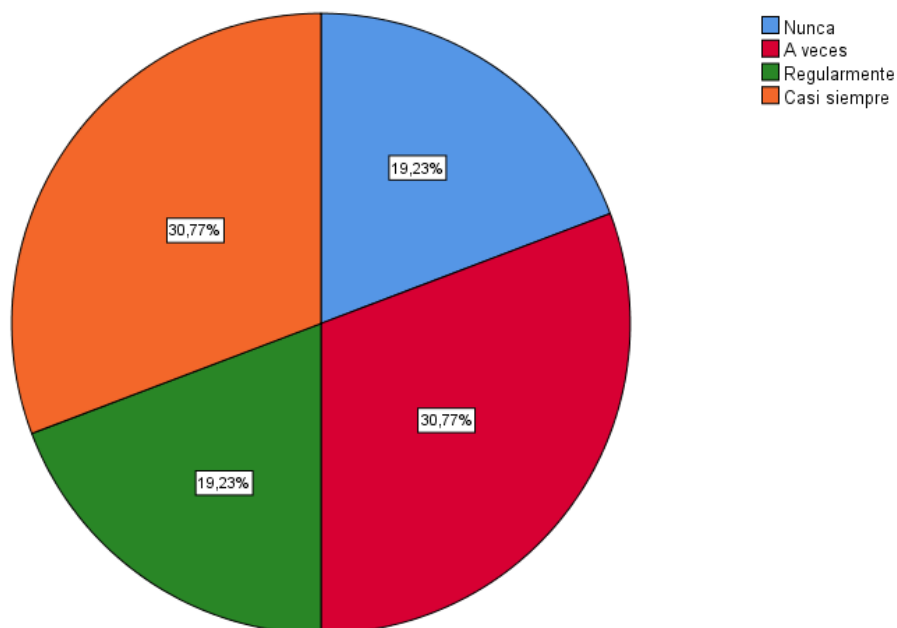


Figure 4 Dentro de la municipalidad se fomenta la integridad y los valores, estableciéndose estos dentro de sus normas.

Interpretación: El 30,8% menciona que casi siempre dentro de la municipalidad se fomenta la integridad y los valores, estableciéndose estos dentro de sus normas, el 19,2% menciona que nunca, el 30,8% menciona que a veces, el 19,2% menciona que regularmente.

Tabla 5

Se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	19,2
	A veces	10	38,5
	Regularmente	6	23,1
	Casi siempre	4	15,4
	Siempre	1	3,8
Total		26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

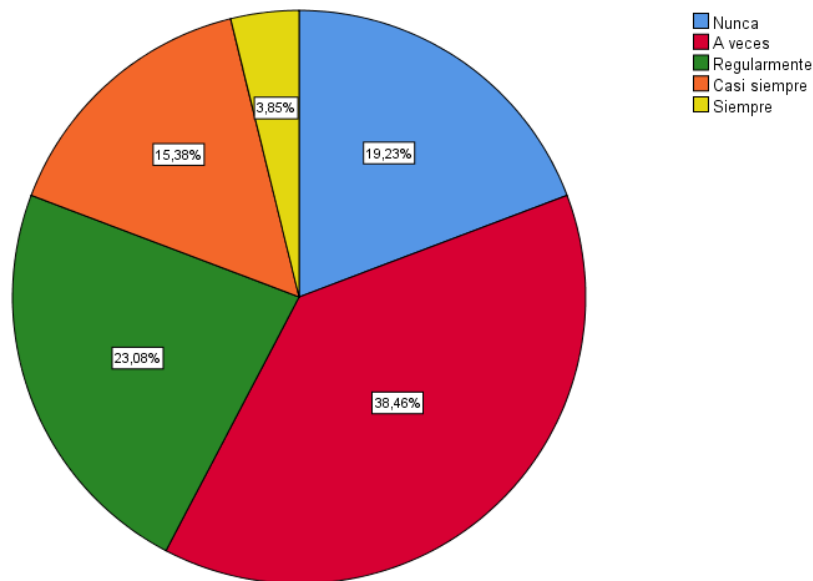


Figure 5 Se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio.

Interpretación: El 38,5% mencionan que a veces se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio, el 19,2% menciona que nunca, el 23,1% que regularmente, el 15,4% que casi siempre y el 3,8% menciona que siempre se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio.

Tabla 6

Se evalúan los futuros riesgos que podrían aparecer para las metas municipales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	7,7
	A veces	5	19,2
	Regularmente	10	38,5
	Casi siempre	8	30,8
	Siempre	1	3,8
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

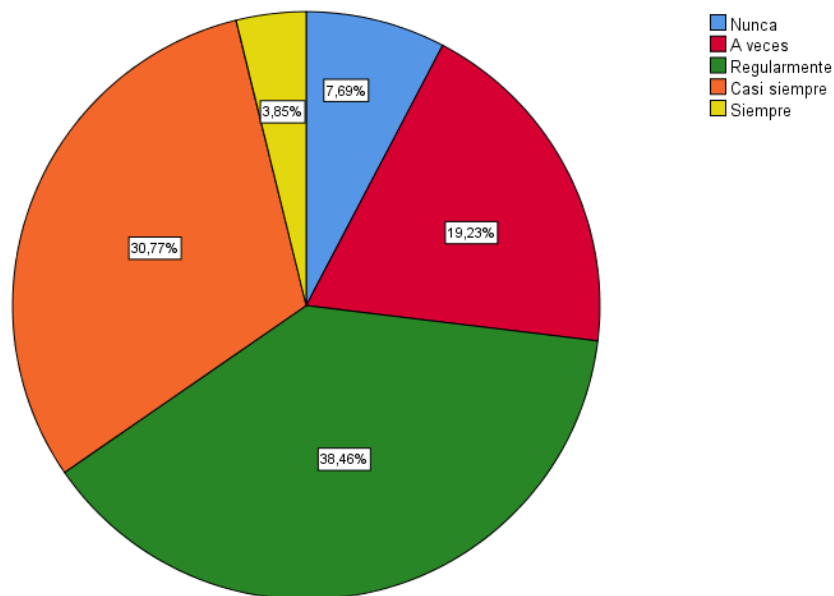


Figure 6 Se evalúan los futuros riesgos que podrían aparecer para las metas municipales.

Interpretación: El 38,5% menciona que regularmente se evalúan los futuros riesgos que podrían aparecer para las metas municipales, el 7,7% menciona que nunca, el 19,2% menciona que a veces, el 30,8% menciona que casi siempre y el 3,8% menciona que siempre se evalúan los futuros riesgos que podrían aparecer para las metas municipales.

Tabla 7

Se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	7,7
	A veces	13	50,0
	Regularmente	8	30,8
	Casi siempre	2	7,7
	Siempre	1	3,8
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

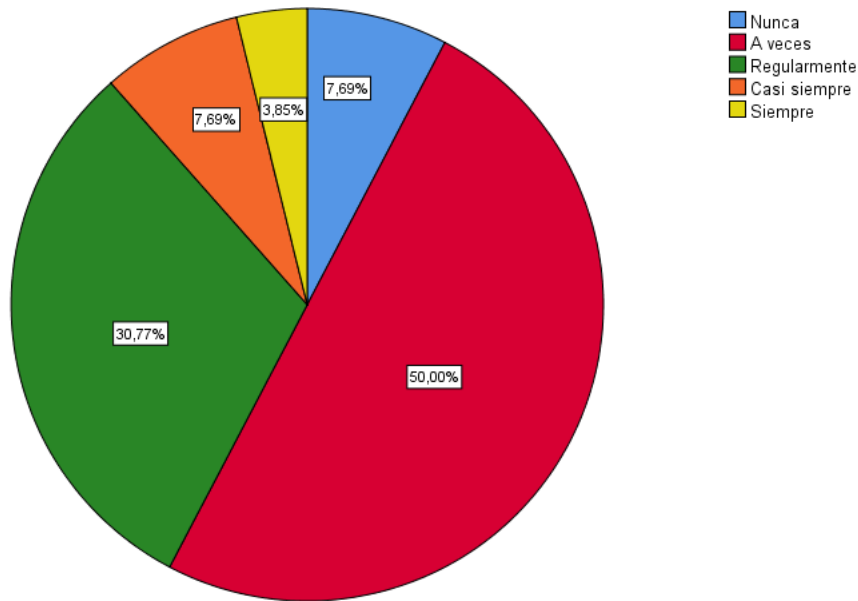


Figure 7 Se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad.

Interpretación: El 50% menciona que a veces se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad, 7,7% que nunca, el 30,8% que regularmente, el 7,7% que casi siempre y el 3,8% menciona que siempre se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad.

Tabla 8

Se selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología dentro del municipio (sistematización de los posibles riesgos).

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	11,5
	A veces	1	3,8
	Regularmente	9	34,6
	Casi siempre	12	46,2
	Siempre	1	3,8
Total		26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

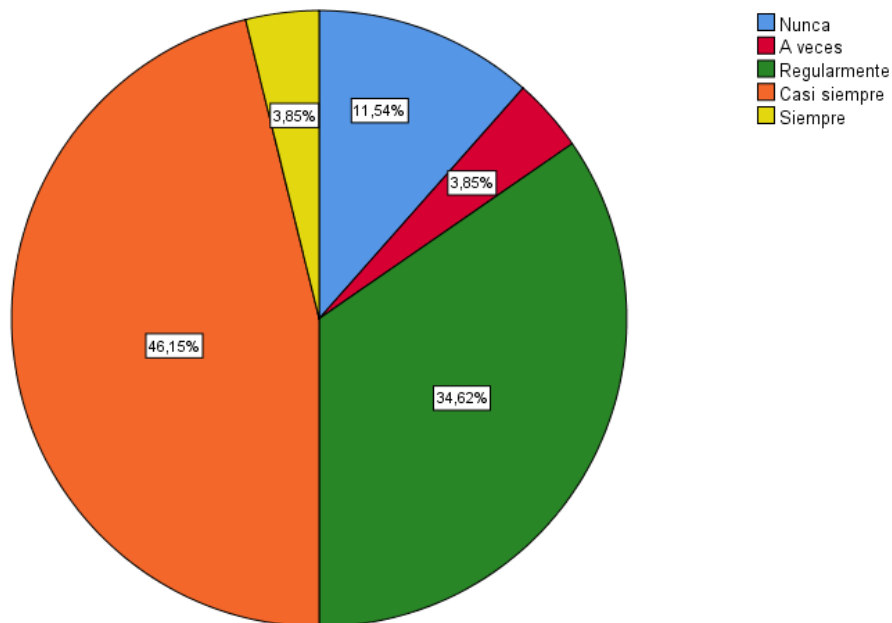


Figure 8 Se selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología dentro del municipio (sistematización de los posibles riesgos).

Interpretación: El 46,2% menciona que casi siempre se selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología dentro del municipio (sistematización de los posibles riesgos), 11,5% que nunca, el 3,8% que a veces, el 34,6% que regularmente y el 3,8% menciona que siempre se selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología dentro del municipio (sistematización de los posibles riesgos).

Tabla 9

Se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	7,7
	A veces	8	30,8
	Regularmente	5	19,2
	Casi siempre	10	38,5
	Siempre	1	3,8
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

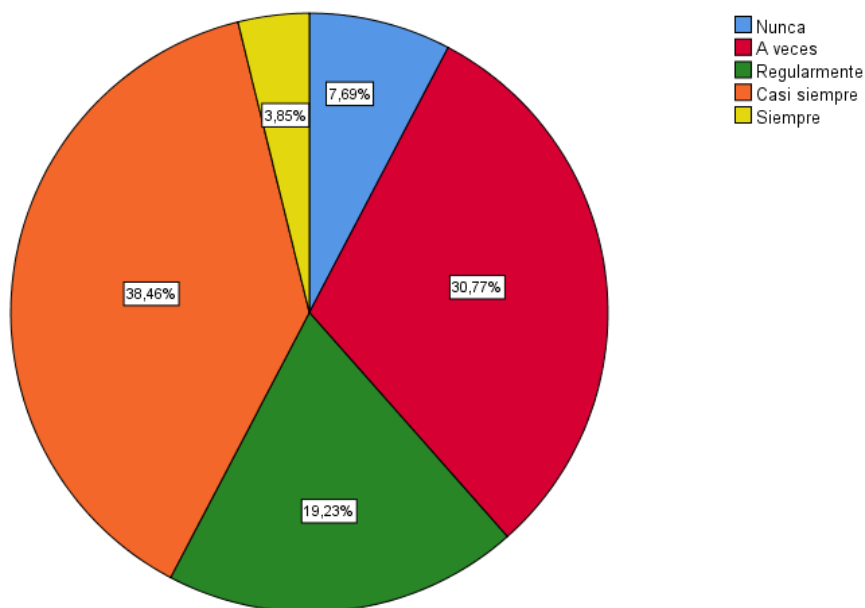


Figure 9 Se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos.

Interpretación: El 38,5% mencionan que casi siempre se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos, 7,7% que nunca, 30,8% que a veces, 19,2% que regularmente y el 3,8% menciona que siempre se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos.

Tabla 10

El personal tiene conocimiento de las normas y políticas implementadas en la actividad de control.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	15,4
	A veces	9	34,6
	Regularmente	5	19,2
	Casi siempre	6	23,1
	Siempre	2	7,7
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

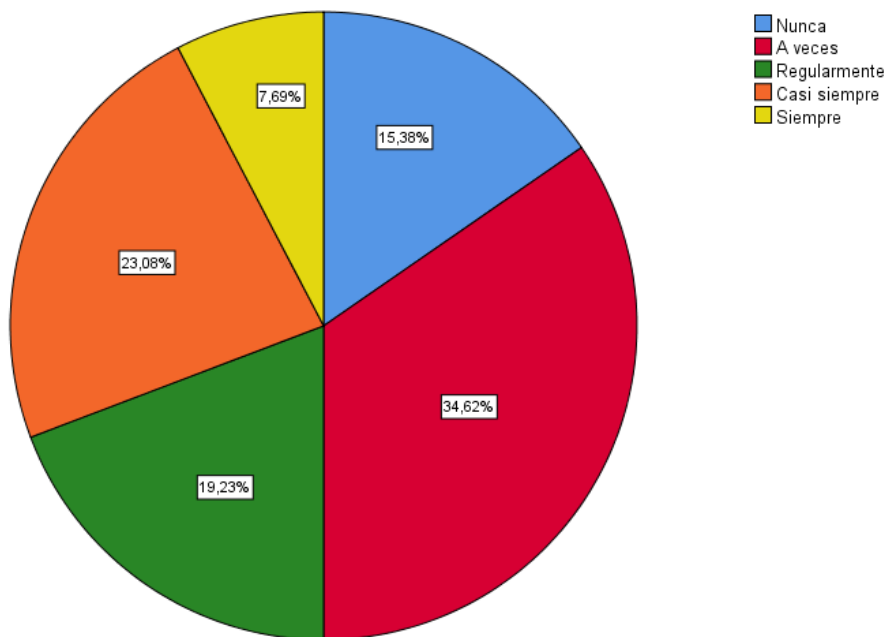


Figure 10 El personal tiene conocimiento de las normas y políticas implementadas en la actividad de control.

Interpretación: El 34,6% menciona que a veces el personal tiene conocimiento de las normas y políticas implementadas en la actividad de control, 15,4% menciona que nunca, 19,2% menciona que regularmente, 23,1% que casi siempre y el 7,7% menciona que siempre el personal tiene conocimiento de las normas y políticas implementadas en la actividad de control.

Tabla 11

Se selecciona y analiza la información en bien de la toma de decisiones y logros de los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	23,1
	A veces	3	11,5
	Regularmente	13	50,0
	Casi siempre	3	11,5
	Siempre	1	3,8
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

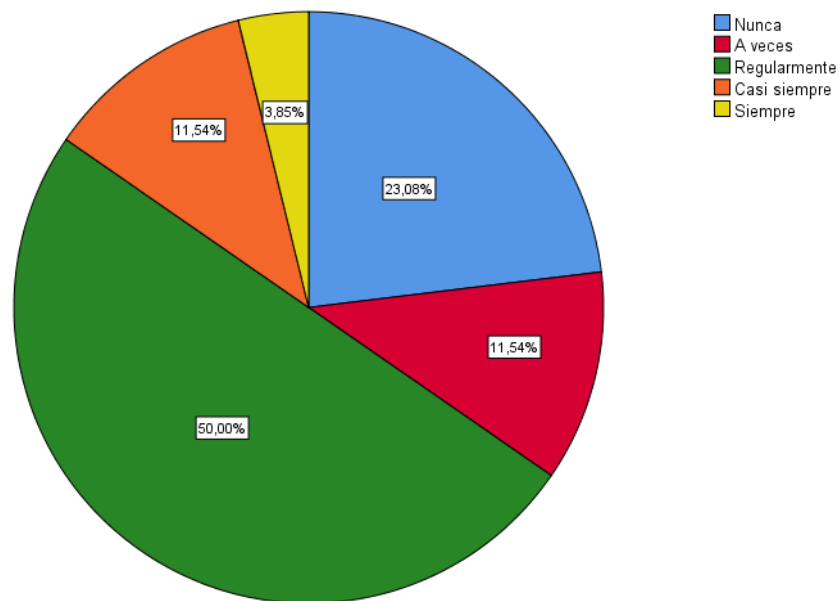


Figure 11 Se selecciona y analiza la información en bien de la toma de decisiones y logros de los objetivos.

Interpretación: El 50% mencionan que regularmente se selecciona y analiza la información en bien de la toma de decisiones y logros de los objetivos, el 23,1% que nunca, 11,5% que a veces, el otro 11,5% que casi siempre y el 3,8% menciona que siempre se selecciona y analiza la información en bien de la toma de decisiones y logros de los objetivos.

Tabla 12

Los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	19,2
	A veces	4	15,4
	Regularmente	10	38,5
	Casi siempre	4	15,4
	Siempre	3	11,5
Total		26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

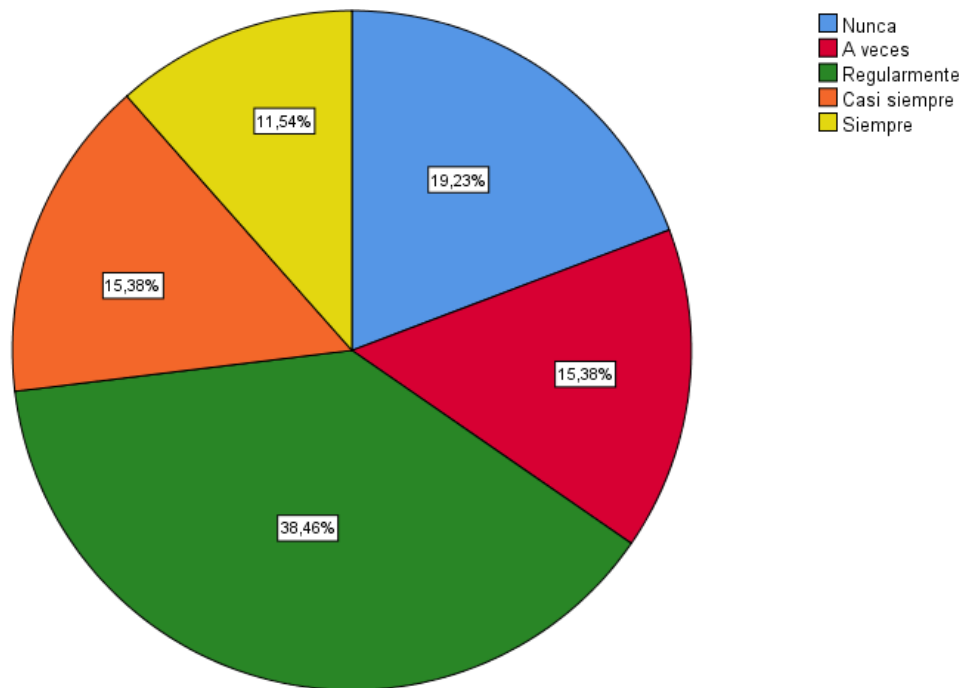


Figure 12 Los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento.

Interpretación: El 38,5% mencionan que regularmente los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento, 19,2% menciona que nunca, el 15,4% que a veces, el 15,4% que casi siempre y el 11,5% menciona que siempre los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento.

Tabla 13

Hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	7,7
	A veces	13	50,0
	Regularmente	8	30,8
	Casi siempre	2	7,7
	Siempre	1	3,8
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

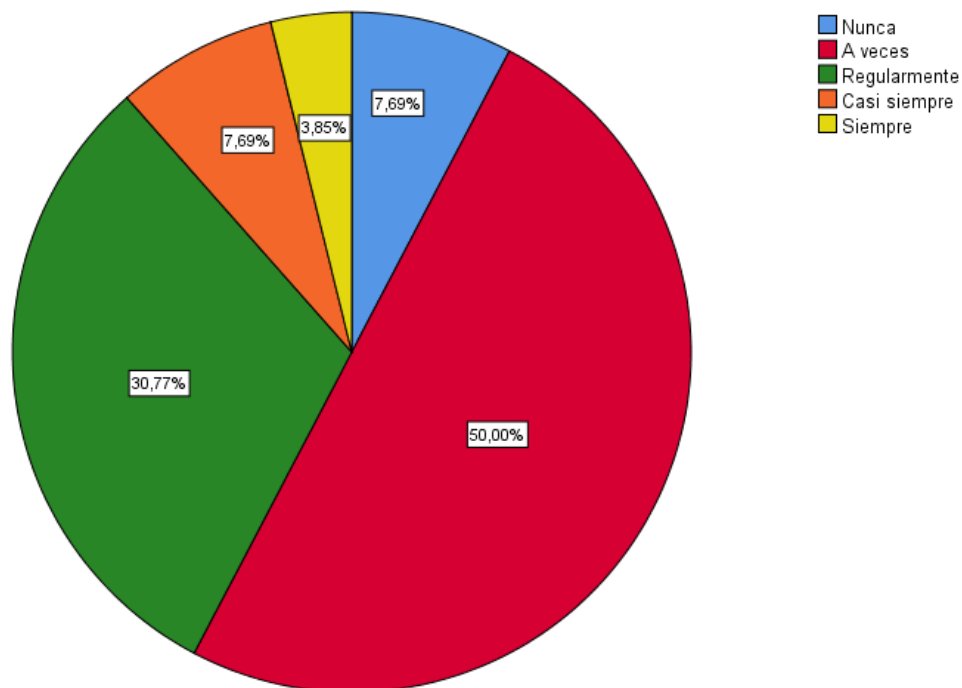


Figure 13 Hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores.

Interpretación: El 50% mencionan que a veces hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores, 30,8% mencionan que regularmente, 7,7% mencionan que nunca, 7,7% mencionan que casi siempre y el 3,8% menciona que siempre hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores.

Tabla 14

Se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	11,5
	A veces	1	3,8
	Regularmente	9	34,6
	Casi siempre	12	46,2
	Siempre	1	3,8
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

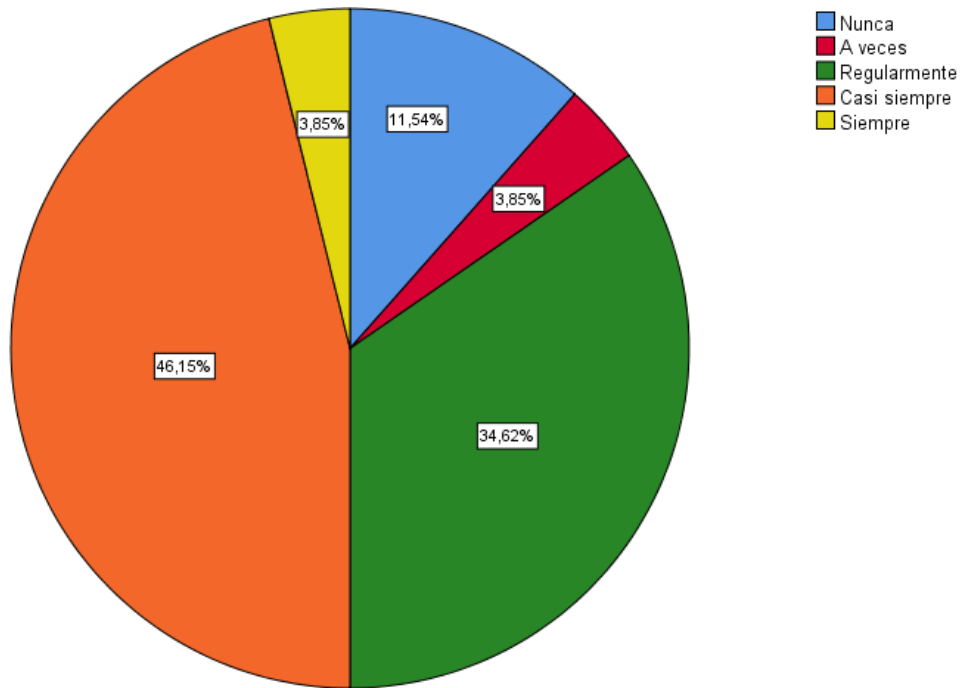


Figure 14 Se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores.

Interpretación: El 46,2% mencionan que casi siempre se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores, 34,6% menciona que regularmente, el 11,5% menciona que nunca, el 3,8% menciona que a veces y el otro 3,8% menciona que siempre se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Tabla 15

Dentro del proceso de selección al personal, suele haber evaluaciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	7,7
	A veces	14	53,8
	Regularmente	6	23,1
	Casi siempre	3	11,5
	Siempre	1	3,8
Total		26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

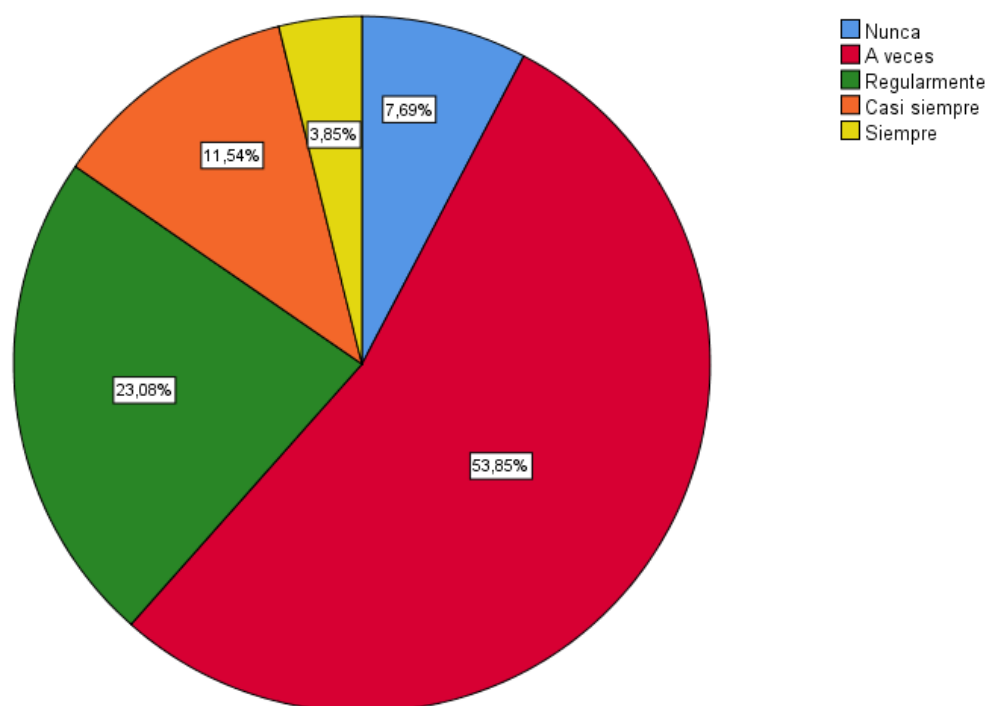


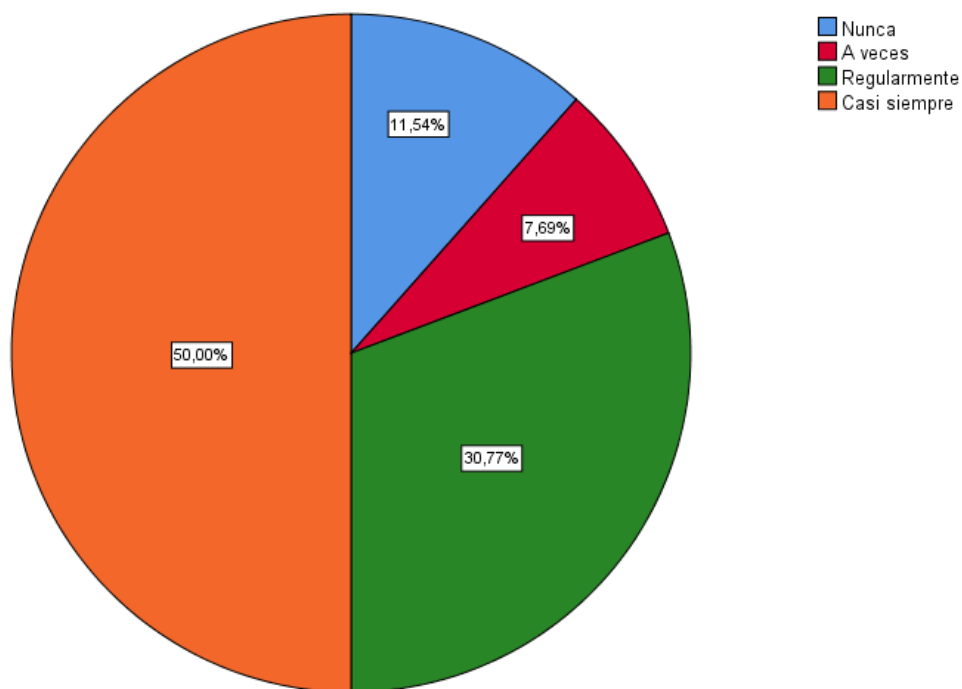
Figure 15 Dentro del proceso de selección al personal, suele haber evaluaciones.

Interpretación: De acuerdo a los trabajadores, el 53,8% a veces suele a ver evaluaciones dentro del proceso de selección del personal; el 23,1% señala la existencia de evaluaciones de manera regular; así mismo el 11,5% de ellos menciona que casi siempre hay evaluaciones; el 7,7% menciona que nunca hay evaluaciones y solamente el 3,8% que siempre hay evaluaciones.

Tabla 16*El proceso de selección se realiza de manera transparente.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	11,5
	A veces	2	7,7
	Regularmente	8	30,8
	Casi siempre	13	50,0
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

*Figure 16 El proceso de selección se realiza de manera transparente.*

Interpretación: El 50,0% de los trabajadores señalan un proceso de selección transparentes; así mismo el 30,8% menciona un proceso transparente de manera regular; el 11,5% señala que nunca hay un proceso de selección transparente y el 7,7% señala que solo a veces se realiza un proceso de manera transparente.

Tabla 17*Dentro del proceso de selección el personal es registrado de manera adecuada.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	23,1
	A veces	5	19,2
	Regularmente	10	38,5
	Casi siempre	3	11,5
	Siempre	2	7,7
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

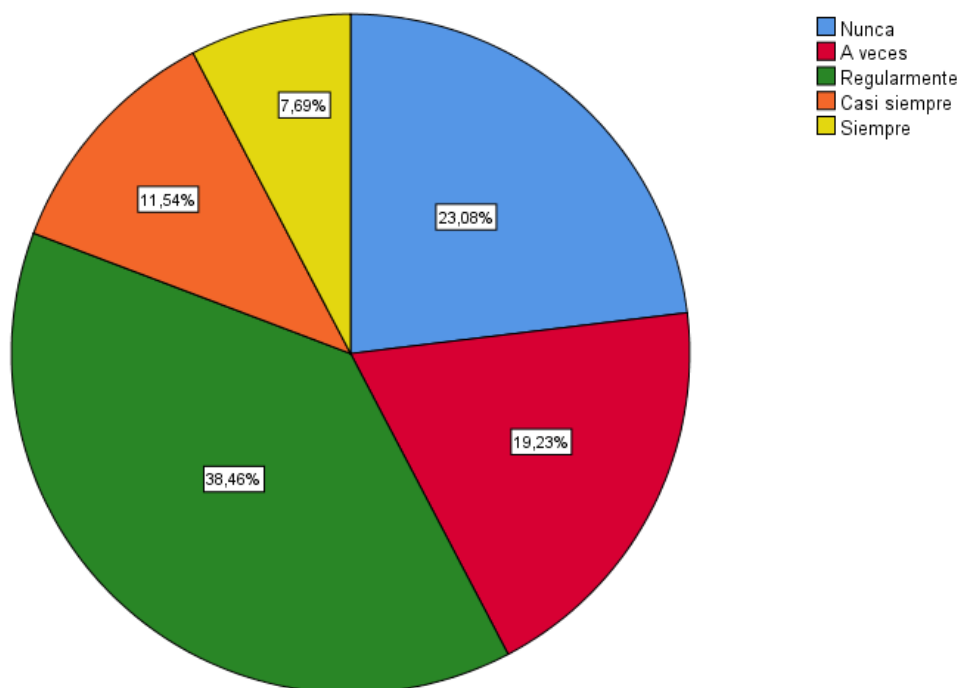


Figure 17 Dentro del proceso de selección el personal es registrado de manera adecuada.

Interpretación: De acuerdo al 38,5% de los trabajadores, se realiza un registro regular dentro del proceso de selección; el 23,1% señala que nunca se registra de manera adecuada; el 19,2% señala que solo a veces se registra de manera adecuada y el 7,7% señala que siempre se registra de manera adecuada dentro del proceso de selección.

Tabla 18

Una vez terminado el proceso, los datos de cada personal, son registrados y validados de manera minuciosa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	26,9
	A veces	11	42,3
	Regularmente	7	26,9
	Casi siempre	1	3,8
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

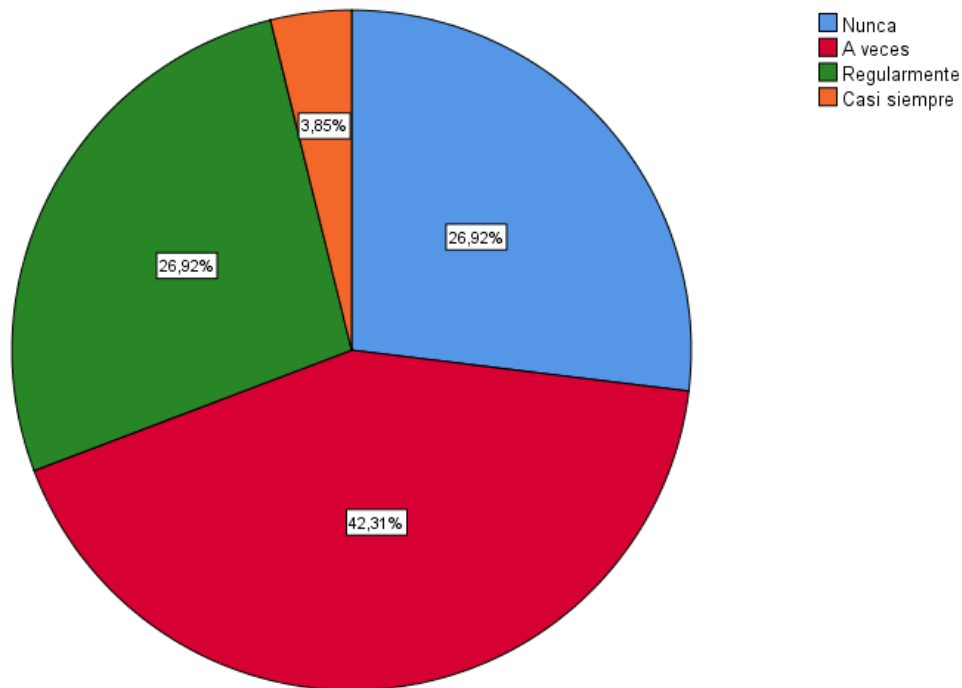


Figure 18 Una vez terminado el proceso, los datos de cada personal, son registrados y validados de manera minuciosa.

Interpretación: De acuerdo al 42,3% de los trabajadores a veces los datos de cada personal registrado son validados de manera minuciosa; el 26,9% señala que regularmente se realiza dicha acción; de igual manera el 26,9% también señala que nunca se registra ni valida de manera minuciosa los datos de cada personal y el 3,8% señala que casi siempre se registra y valida los datos del personal.

Tabla 19

El personal es remunerado, de acuerdo con el cargo que desempeña.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	7,7
	A veces	15	57,7
	Regularmente	6	23,1
	Casi siempre	2	7,7
	Siempre	1	3,8
Total		26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

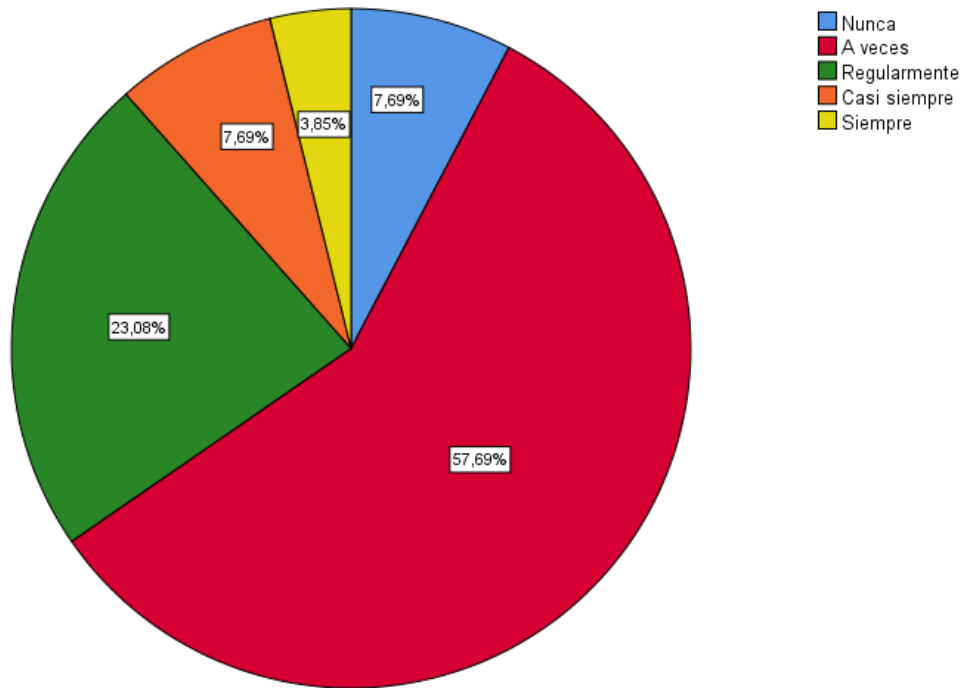


Figure 19 El personal es remunerado, de acuerdo con el cargo que desempeña.

Interpretación: El 57,7% de los trabajadores señalan que a veces se remunera al personal de acuerdo al cargo que desempeña; el 23,1% señala que se remunera de acuerdo al cargo de manera regular; el 7,7% señala que nunca se realiza una remuneración de acuerdo al cargo desempeñado, de la misma manera 7,7% señala que casi siempre se realiza una remuneración de acuerdo al cargo y el 3,8% señala que siempre se realiza dicha un pago remunerativo de acuerdo al cargo desempeñado

Tabla 20

Se tiene registrado la planilla remunerativa del personal municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,8
	A veces	5	19,2
	Regularmente	10	38,5
	Casi siempre	5	19,2
	Siempre	5	19,2
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

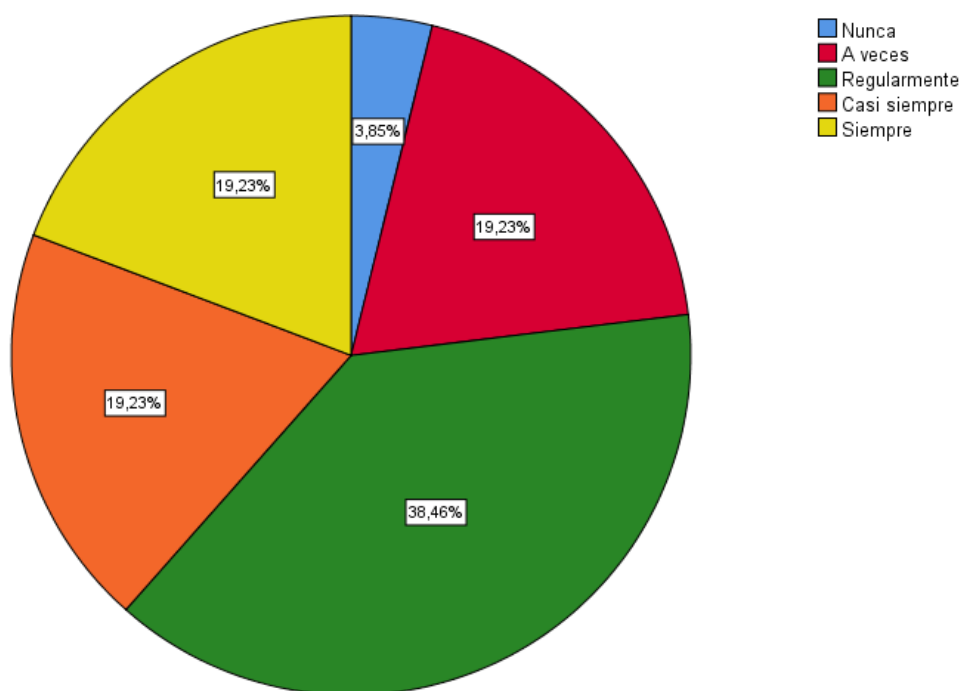


Figure 20 Se tiene registrado la planilla remunerativa del personal municipal.

Interpretación: El 38,5% de los trabajadores señala que se tiene registrado una planilla remunerativa del personal municipal; el 19,2% señala que a veces se registra la planilla remunerativa; así mismo este mismo número señala que casi siempre y siempre se registra la planilla remunerativa del personal municipal y tan solo el 3,8% señala que no se realiza registros de la planilla remunerativa.

Tabla 21

La remuneración de los trabajadores tiene un progreso constante de acorde al trabajo meritocrático y al cumplimiento de las metas operativas municipales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	26,9
	A veces	9	34,6
	Regularmente	7	26,9
	Casi siempre	3	11,5
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

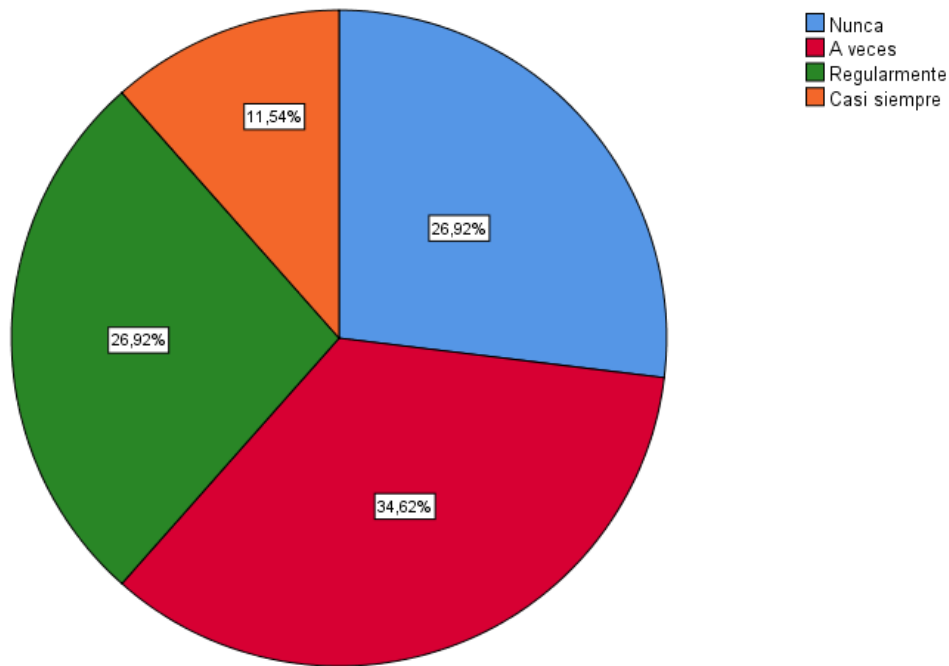


Figure 21 La remuneración de los trabajadores tiene un progreso constante de acorde al trabajo meritocrático y al cumplimiento de las metas operativas municipales.

Interpretación: El 34,6% señala que a veces la remuneración de los trabajadores tiene un progreso constante de acorde al trabajo meritocrático y al cumplimiento de las metas operativas municipales; el 26,9% señala que nunca se remunera a los trabajadores de acuerdo al trabajo meritocrático y cumplimiento de objetivos; así mismo el 26,9% señala que regularmente se remunera a los trabajadores de acuerdo al trabajo meritocrático y el cumplimiento de objetivos y el 11,5% señala que casi siempre se remunera a los trabajadores de acorde al trabajo meritocrático y el cumplimiento de objetivos.

Tabla 22

Se realizan capacitaciones de manera periódica.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,8
	A veces	3	11,5
	Regularmente	6	23,1
	Casi siempre	13	50,0
	Siempre	3	11,5
Total		26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

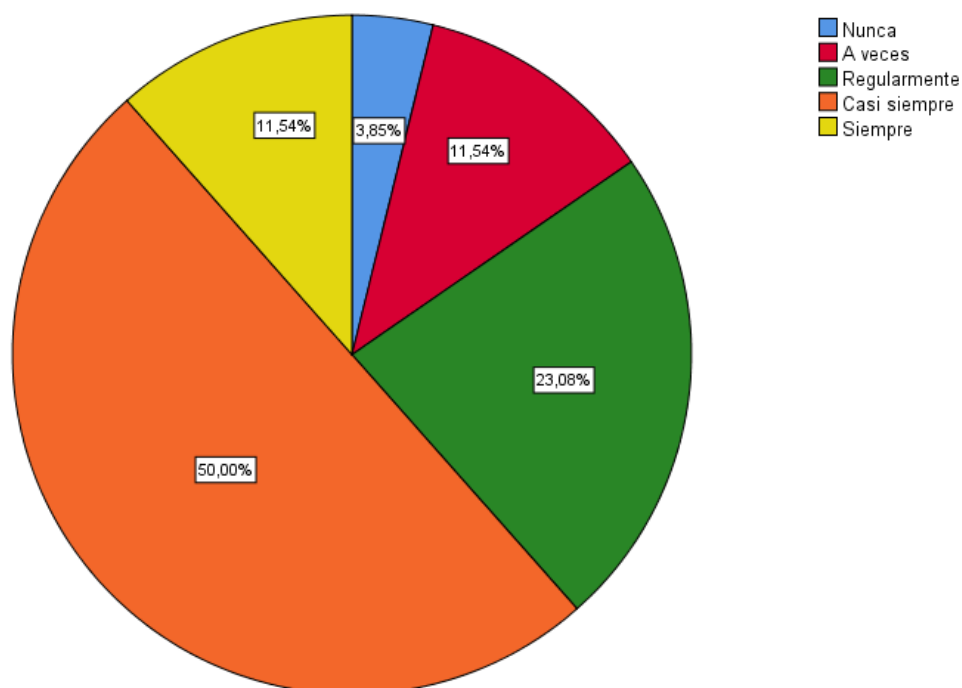


Figure 22 Se realizan capacitaciones de manera periódica.

Interpretación: El 50,0% señala que se casi siempre se realizan capacitaciones de manera periódica; el 23,1% señala que se realizan capacitaciones de manera periódica regularmente; el 11,5% menciona que a veces se realizan capacitaciones de manera periódica; así mismo el 11,5% señala que siempre se realizan capacitaciones de manera periódica y el 3,8% señala que nunca se realizan capacitaciones de manera periódica.

Tabla 23

Las capacitaciones se realizan de acuerdo al reporte de deficiencias, en el cumplimiento de los objetivos operativos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	19,2
	A veces	9	34,6
	Regularmente	5	19,2
	Casi siempre	5	19,2
	Siempre	2	7,7
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

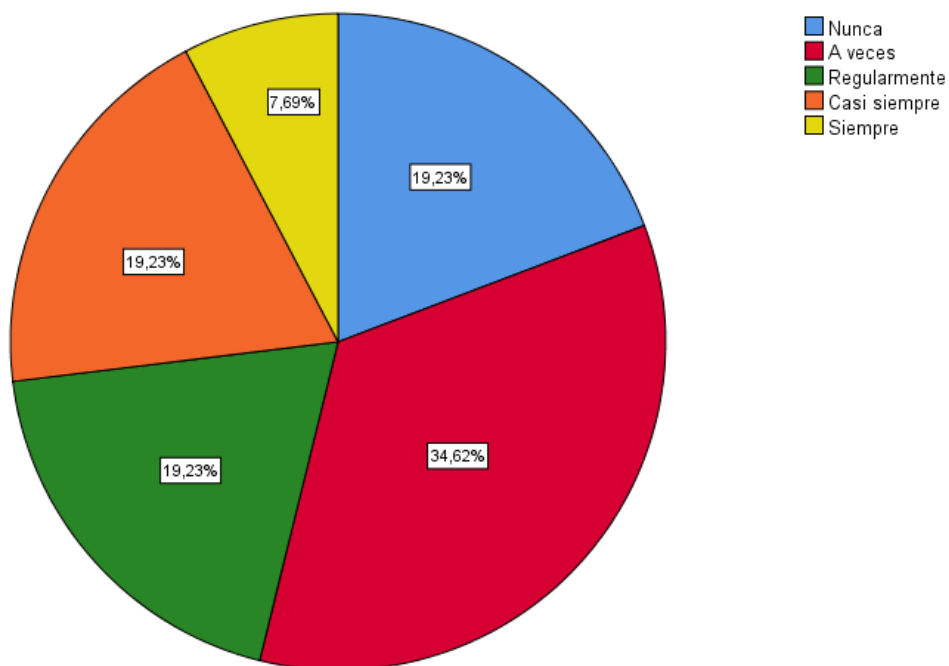


Figure 23 Las capacitaciones se realizan de acuerdo al reporte de deficiencias, en el cumplimiento de los objetivos operativos.

Interpretación: El 34,6% a veces las capacitaciones se realizan de acuerdo al reporte de deficiencias en el cumplimiento de los objetivos operativos; el 19,2% señala que las capacitaciones se realizan de acuerdo al reporte de deficiencia; así mismo el 19,2% señala que regularmente las capacitaciones se realizan de acuerdo al reporte de deficiencia; de la misma manera el 19,2% también señala que casi siempre se realizan las capacitaciones de acuerdo al reporte de deficiencias y el 7,7% señala que siempre se realizan de acuerdo al reporte de deficiencias en el cumplimiento de los objetivos operativos.

Tabla 24

Las capacitaciones que se realizan son en favor del cumplimiento de metas operativas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	11,5
	A veces	5	19,2
	Regularmente	15	57,7
	Casi siempre	2	7,7
	Siempre	1	3,8
	Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario de Control Interno de la Municipalidad de Provincial de Recuay

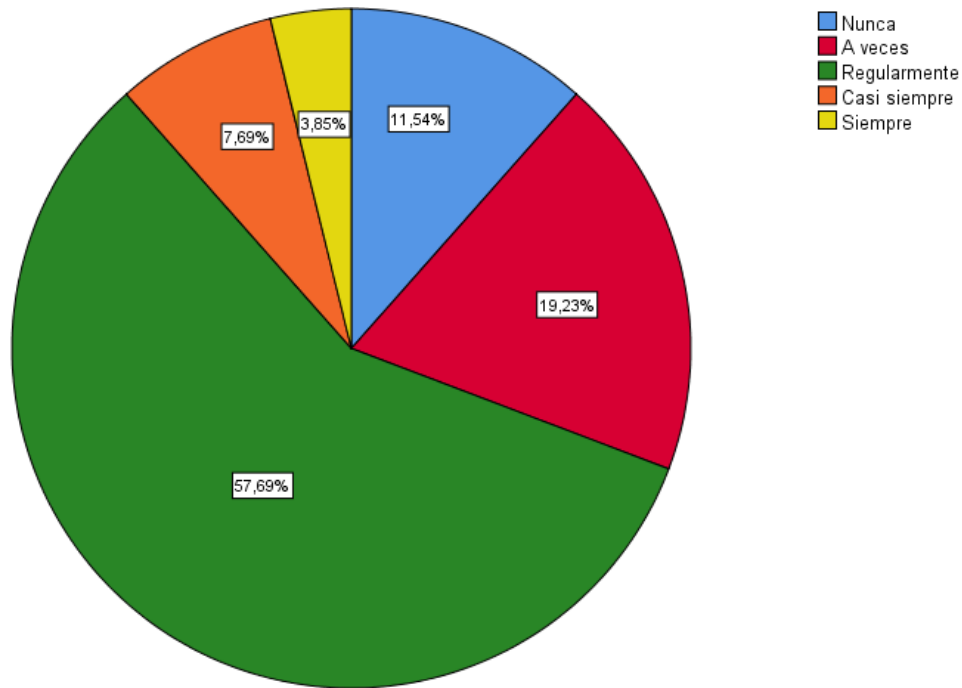


Figure 24 Las capacitaciones que se realizan son en favor del cumplimiento de metas operativas.

Interpretación: El 57,7% de los trabajadores señalan que regularmente las capacitaciones que se realizan son en favor del cumplimiento de metas operativas; el 19,2% de los trabajadores mencionan que a veces las capacitaciones que se realizan son en favor del cumplimiento de metas operativas; el 11,5% menciona que nunca se realizan capacitaciones en favor al cumplimiento de metas operativas; el 7,7% de los trabajadores mencionan que casi siempre se realizan capacitaciones en favor al cumplimiento de metas operativas y el 3,8% menciona que siempre se realizan capacitaciones en favor al cumplimiento de metas operativas.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Control Interno en la Municipalidad Provincial de Recuay

En la Tabla 5, el 38,5% mencionan que a veces se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio, coincide con **Santa, M. (2018)**, al evidenciarse que más del 50% analizan los riesgos, por otro no coincide con lo expuesto por **Nices, M. (2015)**, al obtener que el 61% afirma que no identifican y analizan los posibles riesgos dentro de una institución.

El proceso de reconocimiento de los riesgos es la primera etapa, que resulta fundamental, puesto que nos permite establecer, de forma precisa, la exposición de una organización a un riesgo o pérdida, siendo requisito primordial conocer su causa, ya que mediante esto se establecerá la su existencia y analizar si puede generar daños a la organización o no (**Del Toro J. et al., 2015**). Por los datos presentados se observa que no es muy frecuente la identificación de riesgos, siendo que al no ser realizado de forma periódica puede afectar, y hacer presencia de riesgos dentro de la municipalidad.

En la Tabla 7, el 50% menciona que a veces se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad, coincide con **Santa, M. (2018)**, al obtener que en un 42% los encuestados afirman que pocas veces se selecciona una actividad específica para controlar el riesgo, por otro lado, no coincide con **Quispe, M. (2017)**, debido a que el 82,35% afirma que no le dan el interés debido a las actividades referidas al riesgo.

El tener bien definidas y detalladas, las actividades para controlar los riesgos debe primar la búsqueda del equilibrio entre la autoridad y responsabilidad, derivada de la estructura organizativa diseñada en la organización, como también para cada uno de los ciclo de operaciones (**Del Toro J. et al., 2015**). De los datos presentados se observa que solamente a veces el desarrollar estas actividades pueden llegar a afectar el logro de objetivos.

En la Tabla 9, el 38,5% mencionan que casi siempre se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos, los resultados coinciden con lo expuesto por **Nices, M. (2015)**, donde el 60% afirma sobre la existencia de políticas correctamente implementadas, y no coincide con **Quispe, M. (2017)**, ya que el 82,35% afirma que nunca hay un adecuado suministro de información y la implementación de políticas sobre riesgos.

La correcta implementación de los procedimientos y políticas dentro de una institución para controlar los riesgos, favorecen en la disminución de estos, por lo que es necesario que la municipalidad lo ejecute correctamente.

En la Tabla 12, el 38,5% mencionan que regularmente los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento, coincide con **Nices, M. (2015)**, que el 60% afirma que a veces se realizan evaluaciones a los trabajadores, por otro lado, no coinciden con los resultados de **Quispe, M. (2017)**, ya que el 70,59% no comunica las debilidades y deficiencias.

El proceso de evaluación tanto apartadas o personales son acciones de monitoreo que se desarrollan de manera no rutinaria, como son Las auditorias periódicas realizadas por los auditores internos (**Del Toro J. et al., 2015**). De los datos obtenidos se observó que los errores son detectados para evaluarse y se les dé un tratamiento adecuado en favor de la institución.

En la Tabla 13, el 50% mencionan que a veces hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores, coincide con **Nices, M. (2015)**, que el 58% afirman que a veces se realizan evaluaciones a los trabajadores.

Se deben evaluar periódicamente el desempeño de los trabajadores para que la institución tenga conocimiento sobre la capacidad de los colaboradores, proporcionando tranquilidad de un adecuado funcionamiento.

En la Tabla 14, el 46,2% mencionan que casi siempre se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores, coincide con lo expuesto por **Nices, M. (2015)**, al obtener que el 58% afirman que se comunican las deficiencias

laborales, por otro lado, no coinciden con **Quispe, M. (2017)**, donde más 70% no comunica las debilidades y deficiencias con la finalidad de aplicar medidas correctivas.

Las fallas que puede presentar el Sistema de Control Interno, deben ser detectadas e informadas inmediatamente, ya que es sumamente importante su buen funcionamiento. La deficiencia se debe comprender en una concepción más amplia, como una toda condición que se presente dentro del sistema que sea primordial tratar **(Del Toro J. et al., 2015)**. De los datos obtenidos se observa que casi siempre se evalúan y comunican las deficiencias, lo que es bueno para la institución ya que al conocer sus deficiencias se podrá trabajar en ellas.

Gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay

En la tabla 15, el 53,8% a veces suele a ver evaluaciones dentro del proceso de selección del personal. El resultado encontrado coincide lo que encontró **Quispe, E. (2016)**, donde los trabajadores mencionan que suele haber evaluaciones dentro del proceso de selección del personal; lo que genera un nivel medio en la eficiencia del reclutamiento de personal.

El resultado encontrado no coincide con la investigación de **Quispe, M. (2017)**, donde el 100% de trabajadores menciona que no cuenta con directivas internas que ayuden a controlar los subprocesos que se deben seguir para la contratación de personal, es decir no tienen definidos políticas y lineamientos internos que ayuden a regular el proceso de selección de personal.

Las distintas evaluaciones que se desarrollan durante el proceso de selección se comprenden como instrumentos para poder evaluar las capacidades de los aspirantes con relación a los requerimientos del puesto. Las pruebas de selección se constituyen como herramientas infaltables para los seleccionadores ya que le brinda facilidades para tomar la mejor decisión a la momento de elegir al candidato idóneo para el puesto **(Conesa A., 2018)**.

Por los datos presentados llegamos a concluir que a veces se suelen realiza evaluaciones dentro del proceso de selección de personal.

En la tabla 16, el 50,0% de los trabajadores señalan que casi siempre hay un proceso de selección transparentes. El resultado encontrado coincide con lo que encontró **Quispe, E. (2016)**, donde los trabajadores mencionan que existe un proceso de selección transparente, lo que permite que solo profesionales calificados laboren en dicha institución.

El resultado encontrado no coincide con la investigación de **Quispe, M. (2017)**, donde el 70,59% de trabajadores menciona que no cuentan con la especialización correspondiente para ejecutar el proceso de selección de forma efectiva, en otros términos, no presentan estudios de especialización y competencia profesional que favorecen un óptimo proceso de selección de personal.

La acción de reclutar y seleccionar es una labor sumamente importante y tediosa. Pero al cumplir con el proceso, como las políticas atribuidas al reclutamiento y selección adecuada, se reduce ampliamente la rotación de trabajadores, simplificando la acción de elegir al candidato que cumple con las aptitudes y actitudes requeridas para desenvolverse correctamente en el trabajo, también contribuye con los valores puntuales de la organización (**Pérez O., 2019**).

Por lo que se concluye que casi siempre se suele realizar un proceso de selección de personal transparente.

En la tabla 18, el 42,3% de los trabajadores a veces los datos de cada personal registrado son validados de manera minuciosa. El resultado encontrado coincide a lo que encontró **Arias, M. (2019)**, donde los trabajadores mencionan que algunas veces los datos de cada personal registrado son validados de manera minuciosa.

El resultado encontrado no coincide con la investigación de **Quispe, M. (2017)**, donde el 94,12% de trabajadores menciona que no se cumple con verificar ni comprobar la originalidad de los documentos que se solicitan como requisito para obtener el puesto, es decir que se verifica minuciosamente los documentos sustentatorios de acuerdo a lo informado, descrito y declarado por los mismos postulantes en los distintos formatos de declaración jurada presentados.

Uno de los activos más importantes en la actualidad para una empresa es sin lugar a duda el capital humano o recurso humano. Los empleados cumplen un papel fundamental en el desarrollo de las tareas requeridas para logara que una organización marche correctamente y al mismo tiempo son las primeras personas que comparten información de la entidad. Son por estas razones, un recurso de carácter singular y estratégico que necesita ser cuidado e incentivado; por ello es primordial registrar y validar de forma correcta sus especificaciones personales de los trabajadores de una entidad (**Gómez, 2017**).

Se concluye que a veces los datos del personal son validados de manera minuciosa.

En la tabla 19, el 57,7% de los trabajadores señalan que a veces se remunera al personal de acuerdo al cargo que desempeña. El resultado encontrado coincide a lo que encontró **Arias, M. (2019)**, donde los trabajadores mencionan que algunas veces se remunera al personal de acuerdo al cargo que desempeña; dependiendo en gran medida al contrato que se le hace firmar a inicio de cada gestión si es contratado o en caso de ser nombrado dependiendo al cargo y año de servicio.

El resultado encontrado no coincide con la investigación de **Nices, M. (2015)**, donde el 60% de trabajadores menciona que no tiene políticas de retribución para méritos o incentivos.

La remuneración es comprendida por el trabajador, la empresa o la sociedad en diferentes sentidos o niveles de importancia. Es así como, para el trabajador es entendida como su medio de vida, subsistencia, un reconocimiento al trabajo arduo que realiza, que cubre en muchos de los casos las necesidades que presenta en su vida diaria. Para una empresa, se constituye como un costo de producción que en muchos casos es elevado y que debe facilitar el llevar adelante sus actividades; asimismo esta remuneración direcciona a sus trabajadores a determinados tipos de comportamiento y transmitir de este modo un mensaje de motivación a sus trabajadores (**KOIWE, 2016**).

Se concluye que a veces se remunera al personal de acuerdo al cargo que desempeña.

En la tabla 20, el 38,5% de los trabajadores señala que se tiene registrado una planilla remunerativa del personal municipal de manera regular. El resultado encontrado no coincide a lo que encontró **Arias, M. (2019)**, donde los trabajadores mencionan que son registrados en la planilla remunerativa de la Dirección Regional Agraria de Puno.

El resultado encontrado no coincide con la investigación de **Nices, M. (2015)**, donde el 60% de trabajadores menciona que no tiene políticas de retribución para méritos o incentivos.

La planilla remunerativa, son un registro auxiliar obligatorio para todas las empresas que tienen trabajadores en relación de dependencia, donde anotan las remuneraciones de todos los trabajadores. Los trabajadores que ingresan a trabajar deberán de ser registrados dentro de 72 horas (**PerúContable, 2017**).

Se concluye que se tiene registrado una planilla remunerativa del personal municipal de manera regular.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Respecto a la influencia del control interno en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. De acuerdo a los resultados descriptivos de las variables se evidencia que al existir un buen nivel de control interno (Tabla 8) en el que el 46,2% señala que casi siempre se sistematiza los posibles riesgos; y que el 38,5% señala que casi siempre se tiene implementadas políticas que ayudan a disminuir los riesgos de alcanzar los objetivos (Tabla 9) existirá un nivel alto de gestión de recursos humanos, presentándose una relación directa proporcional, evidenciándose que el control interno influye directamente en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.

Respecto a la influencia del ambiente control en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. En los resultados obtenidos se muestra que el 46,2% menciona que regularmente tienen bien definido la misión y la visión de la municipalidad (Tabla 1), el 50% mencionan que a veces se tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad (Tabla 2), el 46,2% menciona que casi siempre el municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores (Tabla 3) y 30,8% menciona que casi siempre dentro de la municipalidad se fomenta la integridad y los valores, estableciéndose estos dentro de sus normas (Tabla 4). De acuerdo a los resultados descriptivos se observa que el ambiente de control interno

influye directamente en la gestión de recursos humanos, donde a un nivel bueno de ambiente de control se tendrá un nivel alto de gestión de recursos humanos.

Respecto a la influencia de la evaluación de riesgos en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. En los resultados obtenidos se muestra que el 38,5% mencionan que a veces se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio (Tabla 5) y el 38,5% menciona que regularmente se evalúan los futuros riesgos que podrían aparecer para las metas municipales (Tabla 6). De acuerdo a los resultados descriptivos se observa que la evaluación de riesgos influye directamente en la gestión de recursos humanos, donde a un nivel bueno de evaluación de riesgos se tendrá un nivel alto de gestión de recursos humanos.

Respecto a la influencia de las actividades de control en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. En los resultados obtenidos se muestra que el 50% menciona que a veces se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad (Tabla 7), el 46,2% menciona que casi siempre se selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología dentro del municipio (sistematización de los posibles riesgos) en la Tabla 8; el 38,5% mencionan que casi siempre se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos y el 34,6% menciona que a veces el personal tiene conocimiento de las normas y políticas implementadas en la actividad de control (Tabla 10). De acuerdo a los resultados descriptivos se observa que las actividades de control influyen directamente en la gestión de recursos humanos, donde a un nivel bueno de actividades de control se tendrá un nivel alto de gestión de recursos humanos.

Respecto a la influencia de la información y comunicación en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. En los resultados obtenidos se muestra que el 50% mencionan que regularmente se selecciona y analiza la información en bien de la toma de decisiones y logros de los objetivos (Tabla 11) y el 38,5% mencionan que regularmente los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento (Tabla 12). De acuerdo a los resultados descriptivos se observa que la información y comunicación influye directamente en la

gestión de recursos humanos, donde a un nivel bueno de información y comunicación se tendrá un nivel alto de gestión de recursos humanos.

Respecto a la influencia de la supervisión y seguimiento en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. En los resultados obtenidos se muestra que el 50% mencionan que a veces hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores (Tabla 13) y el 46,2% mencionan que casi siempre se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores (Tabla 14). De acuerdo a los resultados descriptivos se observa que la supervisión y seguimiento influye directamente en la gestión de recursos humanos, donde a un nivel bueno de supervisión y seguimiento se tendrá un nivel alto de gestión de recursos humanos.

Recomendaciones

- Se deberán de elaborar y aplicar políticas y procedimientos que sistematicen los posibles riesgos y que ayuden a disminuir estos riesgos, para fortalecer el control interno de la Municipalidad Provincial de Recuay, con la finalidad de fortalecer el control interno, ya que ha quedado evidenciado que influye en la gestión de recursos humanos.
- El área de recursos humanos debe difundir la misión y la visión, asimismo interiorizar la integridad y los valores en los trabajadores municipales, para alcanzar los objetivos. Debido a que se ha demostrado que el ambiente de control genera una buena gestión de recursos humanos dentro de la Municipalidad Provincial de Recuay.
- Actualizar el manual de evaluación de riesgos en de la Municipalidad Provincial de Recuay para que se realicen una buena Gestión de los recursos humanos.
- Realizar una buena sistematización de los posibles riesgos y actualizar las normas y políticas de las actividades de control, para mejorar las actividades de control.

- Realizar la mejora de los medios y canales de información y comunicación, con los recursos humanos, para informar a tiempo los errores detectados y tomar decisiones oportunas para corregirlos.
- El área de Recursos Humanos debe reforzar las actividades de supervisión y seguimiento en la gestión de los Recursos humanos, incluido la programación de evaluaciones del desempeño de los trabajadores, para capacitar en temas en los cuales se encuentren deficiencias en el rendimiento laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amitai. (13 de marzo de 2019). *Amitai*. Obtenido de Honestidad y ética organizacional: <https://www.amitai.com/es/importancia-integridad-laboral/>
- Auditoria Interna de la Nación. (2017). *Normas generales de control interno*. Lima: Auditoria Interna de la Nación. Obtenido de https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos*. México: The McGraw-Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recur_sos_Humanos_subrayado
- Conesa, A. (2018). *Las pruebas en el proceso de selección*. Madrid: emagister. Obtenido de <https://www.emagister.com/blog/las-pruebas-proceso-seleccion/#:~:text=Las%20pruebas%20que%20se%20realizan,de%20seleccio nar%20al%20mejor%20candidato>.
- COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Ginebra: Committeem of Sponsoring of the Treadway Commission. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a/3.-+COSO+2013+Resumen+Ejecutivo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a>
- Coz, P., & Pérez, J. (2017). *Control Interno para la eficiencia adminsitrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país (Tesis de pregrado)*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Toro, J., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, C. (2015). *Programa de preparación económica para cuadros*. La Habana: Centro de estudios contables financieros y de seguros. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf
- Gómez, J. (2017). *La importancia del empleado*. Bogotá: Comunicaz. Obtenido de <https://www.comunicaz.es/la-importancia-del-empleado/>
- Hernández, A., Conde, V., & Gonzalez, R. (29 de Noviembre de 2017). *Importancia de la misión en el logro de los objetivos de empresas de servicios*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/importancia-la-mision-logro-los-objetivos-empresas-servicios/>

- Hernandez, J. (04 de mayo de 2015). *Escuela de organización industrial*. Obtenido de Escuela de organización industrial: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- KOIWE. (2016). *Remuneraciones y beneficios*. Buenos Aires: KOIWE.
- La República. (25 de enero de 2020). *La republica.net*. Obtenido de Importancia del diseño de la estructura organizacional: <https://www.larepublica.net/noticia/importancia-del-diseno-de-la-estructura-organizacional#:~:text=Las%20empresas%20con%20una%20clara,la%20empresa%20sea%20m%C3%A1s%20eficiente>
- Naranjo, R. (2012). *El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia)*. Barranquilla: Pensamiento & Gestión.
- Pérez, O. (2019). *La importancia del proceso de reclutamiento y selección en una empresa*. México D.F.: people next. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20reclutamiento,las%20oficinas%20de%20la%20empresa>.
- PerúContable. (19 de Mayo de 2017). *PerúContable*. Obtenido de Contabilidad PerúContable: <https://www.perucontable.com/contabilidad/planilla-de-remuneraciones/#:~:text=DEFINICI%C3%93N%3A%20Es%20un%20registro%20auxiliar,registrados%20dentro%20de%2072%20horas>.
- Sarmiento, D., & González, L. (2009). *Compensación y Remuneración, Sueldos y Salarios, Programas de Incentivos y Beneficios*. Caracas: Talento Humano.
- Universidad interamericana para el desarrollo. (2016). *Diseño organizacional*. Lima: Universidad interamericana para el desarrollo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Objeto de estudio	Metodología
<p>El control interno y la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.</p>	<p>¿Cómo el control interno influye en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Describir la influencia del control interno en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar la influencia del ambiente control en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. 2. Establecer la influencia de la evaluación de riesgos en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. 3. Indicar la influencia de las actividades de control en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. 4. Detallar la influencia de la información y comunicación en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. 5. Analizar la influencia de la supervisión y seguimiento en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020. 	<p>“El control interno influye de manera directa en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay”.</p>	<p>El control interno y la gestión de recursos humanos</p>	<p>Tipo de investigación Enfoque cuantitativo y alcance correlacional.</p> <p>Diseño de la investigación No experimental – Transversal.</p> <p>Población: 26.</p> <p>Muestra: censal.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Conceptualización y operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Control Interno	Es el proceso integrado a las operaciones, efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos (COSO, 2013)	Se expresa mediante el ambiente control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento, de acuerdo una escala valorativa, e interpretada en los niveles: -Eficiente, Moderado y Deficiente.	Ambiente control	Integridad y valores	-Dentro de la municipalidad se fomenta la integridad y los valores, estableciéndose estos dentro de sus normas. -El municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores.
				Responsabilidad de supervisión	Se tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad.
				Estructura, autoridad y responsabilidad	-Dentro del municipio hay implementada una adecuada estructura organizacional. - Se tiene bien definido la misión y la visión de la municipalidad.
				Hacer cumplir la responsabilidad	La municipalidad se encarga de establecer normas que hagan cumplir la responsabilidad de sus trabajadores.
			Evaluación de riesgos	Objetivos relevantes	Se tiene objetivos relevantes para evitar riesgos dentro de la municipalidad.
				Identifica y analiza riesgos	Se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio.
				Evalúa riesgos	Se evalúan los futuros riesgos que podrían aparecer para las metas municipales.
			Actividades de control	Identifica y analiza cambios	Se identifican y analizan los cambios que debería de haber en el municipio.
				Selecciona y desarrolla	Se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad.
				Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	Se selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología dentro del municipio (sistematización de los posibles riesgos)
				Políticas y procedimientos	Se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos
			Información y comunicación	Información relevante	El personal tiene conocimiento de las normas y políticas implementadas en la actividad de control.
				Comunicación interna	Se selecciona y analiza la información en bien de la toma de decisiones y logros de los objetivos.
				Comunicación externa	- Se tiene en consideración el reclamo de la población y se trabaja en priorizar su mejora.

					- Los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento.
			Supervisión y seguimiento	Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.	- Se cuenta con un supervisor que verifique las labores de los trabajadores. - Hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores.
				Evalúa y comunica deficiencias	Se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores.
Gestión de Recursos Humanos	Forma de lograr que las cosas se hagan de la mejor forma posible, con los recursos disponibles, a fin de alcanzar los objetivos. La administración incluye la coordinación de recursos humanos y materiales para lograr las metas (Chiavenato, 2016).	Se expresa en los procesos selección, pagos de remuneraciones y las capacitaciones del personal, de acuerdo a una escala valorativa, interpretada en los niveles de: Mala, Regular y Buena	Proceso de Selección	Evaluación al personal	-Dentro del proceso de selección al personal, suele haber evaluaciones. -El proceso de selección se realiza de manera transparente.
				Registro del personal apropiado	-Dentro del proceso de selección el personal es registrado de manera adecuada. -Una vez terminado el proceso, los datos de cada personal, son registrados y validados de manera minuciosa.
			Pago de Remuneraciones	Escala remunerativa en relación con el cargo.	-El personal es remunerado, de acuerdo con el cargo que desempeña. -El personal es remunerado de acuerdo a las horas de trabajo.
				Planilla remunerativa del personal.	-Se tiene registrado la planilla remunerativa del personal municipal. -La remuneración de los trabajadores tiene un progreso constante de acorde al trabajo meritocrático y al cumplimiento de las metas operativas municipales.
			Capacitaciones al Personal	Registro de los participantes a las capacitaciones.	-Se realiza un adecuado registro de los trabajadores que participaran en las capacitaciones. -Se realizan capacitaciones de manera periódica.
				Reporte de deficiencias por el personal según el cumplimiento de metas operativas.	-Las capacitaciones se realizan de acuerdo al reporte de deficiencias, en el cumplimiento de los objetivos operativos. -Las capacitaciones que se realizan son en favor del cumplimiento de metas operativas.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento para la variable Control interno

Fecha: / /2020.

Código de la informante encuesta:

Señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, como estudiante de la Universidad San Pedro – Huaraz, estoy realizando el estudio de “El control interno y la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020”; por lo que se les invoca encarecidamente, leer detenidamente cada uno de los ítems y marcar la alternativa que usted crea conveniente según su percepción.

INSTRUCCIONES:

- A. Marque la alternativa que usted elija, con una X o un aspa.
- B. Recuerde que este cuestionario es de forma anónima y podrá responder con total confianza y seguridad.
- C. No deje de contestar ninguna pregunta. Si tiene duda favor de consultar con el encargado del cuestionario.

Nunca (1)	A veces (2)	Regularmente (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-------------	------------------	------------------	-------------

ITEMS		OPCIONES				
N°	AMBIENTE CONTROL					
1	Se tiene bien definido la misión y la visión de la municipalidad.	1	2	3	4	5
2	Se tiene objetivos estratégicos planteados por etapas en la municipalidad.	1	2	3	4	5
3	El municipio fomenta la integridad y los valores en los trabajadores.	1	2	3	4	5
4	Dentro del municipio hay implementada una adecuada estructura organizacional.	1	2	3	4	5
5	La municipalidad se encarga de establecer normas que hagan cumplir la responsabilidad de sus trabajadores.	1	2	3	4	5
6	Dentro de la municipalidad se fomenta la integridad y los valores, estableciéndose estos dentro de sus normas.	1	2	3	4	5
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
7	Se tiene objetivos relevantes para evitar riesgos dentro de la municipalidad.	1	2	3	4	5
8	Se identifican y analizan los posibles riesgos que existen en el municipio.	1	2	3	4	5
9	Se evalúan los futuros riesgos que podrían aparecer para las metas municipales.	1	2	3	4	5
10	Se identifican y analizan los cambios que debería de haber en el municipio.	1	2	3	4	5
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	Se selecciona y desarrolla actividades que ayuden a controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos dentro de la municipalidad.	1	2	3	4	5

12	Se selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología dentro del municipio (sistematización de los posibles riesgos)	1	2	3	4	5
13	Se tiene implementado políticas y procedimiento que ayuden a disminuir los riesgos que puede afectar el logro de los objetivos	1	2	3	4	5
14	El personal tiene conocimiento de las normas y políticas implementadas en la actividad de control.	1	2	3	4	5
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
15	Se selecciona y analiza la información en bien de la toma de decisiones y logros de los objetivos.	1	2	3	4	5
16	Se tiene en consideración el reclamo de la población y se trabaja en priorizar su mejora.	1	2	3	4	5
17	Los errores detectados se evalúan y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento	1	2	3	4	5
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO						
18	Se cuenta con un supervisor que verifique las labores de los trabajadores.	1	2	3	4	5
19	Hay evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores.	1	2	3	4	5
20	Se evalúan y comunican, las deficiencias a la hora de hacer el seguimiento de labores.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración.

Instrumento para la variable: Gestión de recursos humanos

Fecha: / /2020.

Código del informante:

Señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Recuay, como de la Universidad San Pedro – Huaraz, estoy realizando el estudio sobre **“El control interno y la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Recuay, 2020”**; por lo que se le invoca encarecidamente. leer detenidamente cada uno de los enunciados y marcar la alternativa que usted crea conveniente, según su percepción.

INSTRUCCIONES:

- A. Marque la alternativa que usted elija, con una X o un aspa.
- B. Recuerde que este cuestionario es de forma anónima y podrá responder con total confianza y seguridad.
- C. No deje de contestar ninguna pregunta. Si tiene duda favor de consultar con el encargado del cuestionario.

Nunca (1)	A veces (2)	Regularmente (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
------------------	--------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------

ITEMS	OPCIONES				
PROCESO DE SELECCIÓN					
1. Dentro del proceso de selección al personal, suele haber evaluaciones.	1	2	3	4	5
2. El proceso de selección se realiza de manera transparente.	1	2	3	4	5
3. Dentro del proceso de selección el personal es registrado de manera adecuada.	1	2	3	4	5

4.	Una vez terminado el proceso, los datos de cada personal, son registrados y validados de manera minuciosa.	1	2	3	4	5
PAGO DE REMUNERACIONES						
5.	El personal es remunerado, de acuerdo con el cargo que desempeña.	1	2	3	4	5
6.	El personal es remunerado de acuerdo a las horas de trabajo.	1	2	3	4	5
7.	Se tiene registrado la planilla remunerativa del personal municipal.	1	2	3	4	5
8.	La remuneración de los trabajadores tiene un progreso constante de acorde al trabajo meritocrático y al cumplimiento de las metas operativas municipales.	1	2	3	4	5
CAPACITACIÓN AL PERSONAL						
9.	Se realiza un adecuado registro de los trabajadores que participaron en las capacitaciones.	1	2	3	4	5
10.	Se realizan capacitaciones de manera periódica.	1	2	3	4	5
11.	Las capacitaciones se realizan de acuerdo al reporte de deficiencias, en el cumplimiento de los objetivos operativos.	1	2	3	4	5
12.	Las capacitaciones que se realizan son en favor del cumplimiento de metas operativas.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración.