

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS UNIDADES DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS”: una revisión de la literatura científica de los últimos diez años

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Contabilidad y Finanzas**

**Autores:**

JORGE LLANOS GUTIERREZ

MARIBEL CORTEZ MORENO

**Asesor:**

C.P.C. Ina Rosaura Castillo Castañeda

Cajamarca - Perú

2019



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser la persona mas importante y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, a pesar de nuestras diferencias en nuestras opiniones y en las decisiones, siento que esta conmigo en los mejores y peores mementos de la vida, lo cual espero pasar momentos maravillosos y vivir juntos, se que este momento son tan especial para el como lo es para mí. A mi tío José María Gutiérrez, quien he querido como padre, por compartir momentos significativos he inolvidables conmigo y por haber estado hasta el final de su existencia, inculcándonos los valores y los tropiezos que nos da la vida a diario, también ha agradecer a mi compañera de estudios Maribel Cortez Moreno, por trabajar en equipo, porque sin equipo no se logra lo que se propone alcanzar la meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi profundo agradecimiento a todos ellos por inculcarme los valores en la vida, que hoy en día se esta perdiendo, a mis hermanos que están conmigo en los mejores y peores momentos de mi vida por darme sus consejos en nunca darse por vencido, gracias a todos ellos por su apoyo incondicional, sin ellos no se hubiera podido realizar este objetivo.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES</b> .....	<b>25</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>27</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Fuentes informativas .....	14
<b>Tabla 2.</b> Organización de fuentes e información obtenidas de Redalyc .....	17
<b>Tabla 3.</b> Organización de fuentes e información obtenidas de Google Académico..	19
<b>Tabla 4.</b> Organización de fuentes e información obtenidas de Scielo .....	21
<b>Tabla 5.</b> Concepto de Control Interno .....	23
<b>Tabla 6.</b> Control interno y gestión del talento humano .....	23
<b>Tabla 7.</b> Controles internos en la eficiencia administrativa .....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organización de fuentes e información obtenidas de Redalyc .....	18
<b>Figura 2.</b> Organización de fuentes e información obtenidas de Google Académico	20
<b>Figura 3.</b> Organización de fuentes e información obtenidas de Concytec .....	22
<b>Figura 4.</b> Concepto de Control Interno .....	23
<b>Figura 5.</b> Control interno y gestión del talento humano .....	24

## RESUMEN

En el presente se percibe como objetivo describir los Sistemas de Control Interno de las Unidades de Recursos Humanos en Empresas de Servicios descritos en la literatura científica en los últimos 10 años. Las fuentes para la revisión de la literatura científica (RLC) fueron las bases de datos: Redalyc, Google Académico, Concytec. Se han incluido contenidos de artículos en revistas científica, se ha creído conveniente excluir aquellos artículos no referidos al tema de Sistemas de Gestión. En el proceso de exclusión, se han suprimido 22 y 15 fuentes de acuerdo a cada término respectivamente. Resultando que en el buscador redalyc los teóricos representan el 36.84%, empíricos 33.86%, cualitativos 26.83%, mixtos 1.29% y otros el 1.18%, en Google Académico los teóricos representan el 41.49%, empíricos 31.99%, cualitativos 23.16%, mixtos 2.39% y otros el 0.98%, en scielo. En conclusión se tiene que hacer un informe. Concluyendo que la revisión de la literatura científica es un instrumento de gran importancia, puesto que da soporte a los conocimientos y a nuevas investigaciones en cuyos fundamentos se prioriza el carácter científico, propicio para el realce de las nuevas tecnologías aplicadas en diferentes campos de la investigación.

**PALABRAS CLAVES:** RLC, sistema de control interno, unidad de recursos humanos.

## CAPÍTULO I.

### INTRODUCCIÓN

Toda entidad pública es una organización del Estado Peruano creada por norma expresa, que ejerce función pública dentro del marco de sus competencias, mediante la administración de recursos públicos, para contribuir a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, sujeta al control, fiscalización y rendición de cuentas (León, 2016)

Actualmente las entidades y/o empresas se desenvuelven en un ambiente altamente competitivo en el cual deben desarrollar estrategias que permitan mantener a sus clientes, siendo una herramienta de estas el control interno para que garantice una eficiencia operativa. Por ello, considerando la importancia del control interno en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas se logra conseguir la optimización en los resultados del manejo de las operaciones (Aguirre, 2017)

La implementación del Sistema de Control Interno en la Dirección de Recursos Humanos ha venido a asegurar la continuidad en la prestación de mejores resultados y la rendición de cuentas activa, oportuna y confiable. Así, la gestión de recursos humanos institucional se basa en acciones sistematizadas que proporcionan seguridad para lograr los objetivos estratégicos, tácticos y operativos dispuestos (Quesada, 2018)

Para mejorar la Gestión de Recursos Humanos en las empresas y establecimientos, es necesario conocer cómo se aplican todas las herramientas necesarias para “atraer, retener, motivar y desarrollar el talento en un clima laboral adecuado” (Perea, 2016). Existen tantas clasificaciones sobre procesos de Gestión de Recursos Humanos basándose en procesos que al omitir alguna de las etapas, implica afectar directamente la calidad y en general, la

efectividad en los resultados; es por eso que se recomienda ser muy cuidadosos al momento de administrar la Gestión de Recursos Humanos (Arias, 2017)

La Unidad de Recursos Humanos (URH) es el encargado de proporcionar los elementos básicos para cumplir con la responsabilidad de proveer personal idóneo, así como fomentar valores y cambios de actitud en los empleados que permitan facilitar las acciones a través de la excelencia en el desempeño de sus funciones (Unidad de Recursos Humanos, 2010). Asimismo, de un procedimiento iterativo capaz de reasignar recursos sin poner en peligro el nivel de eficiencia (López & Prior, 2016)

La literatura existente de recursos humanos sugiere que debe adoptar un enfoque convergente, divergente o cruzado en todos los países. La perspectiva de convergencia argumenta que dada la influencia del aumento de la globalización y la difusión de la tecnología y las mejores prácticas políticas y prácticas de Gestión de Recursos Humanos. Por el contrario, la perspectiva de divergencia asume que las organizaciones y sus prácticas gerenciales están significativamente influenciadas por las fuerzas culturales e institucionales (Fan, Xia, Zhang, Zhu, & Li, 2016)

Arias (2017) en su trabajo de investigación “Importancia de la gestión de los recursos humanos y sus interrelaciones en la pequeña minería - caso de SMRL Lúcumá Dorada”, considera que el problema general de estas empresas es la competitividad y la calidad de sus servicios. Para resolver esta problemática se propone a partir de un diagnóstico, desarrollar innovadoras técnicas de buena Gestión de Recursos Humanos y de optimización de sus Interrelaciones con el entorno (trabajadores, estado, empresas y poblaciones). Poniendo especial interés en las diferentes etapas de la administración de recursos humanos (reclutamiento, selección, capacitaciones y formaciones). Como objetivo desarrollado fue lograr la competitividad de la pequeña empresa minera en las diferentes secciones y

actividades laborales; con la formación y desarrollo de los trabajadores y directivos; donde la estabilidad laboral y la estructura de propiedad; nos garanticen el buen manejo de la empresa. Mencionar finalmente, como elemento esencialmente inherente a la Gestión de Recursos Humanos y su Interrelación en la Pequeña Minería, la dimensión ética del mismo, ya que es un aspecto que está presente y condiciona todo el desarrollo del proceso y su imagen social.

Gavirondo (2015) en su tesis “Control interno en la gestión del área de recursos humanos de Construinse S.R.L. Chimbote, 2014” tuvo como objeto de estudio el sistema de control de la unidad de recurso humanos de la empresa Constuinse SRL., teniendo como problema ¿Cuál es el nivel de efectividad del sistema de control interno en la gestión de los recursos humanos de la empresa Construinse SRL de Chimbote durante el año 2014?, con el fin de lograr los siguientes objetivo general de determinar el nivel de efectividad del sistema de control interno en la gestión del área de recursos humanos de la constructora Construinse SRL de Chimbote 2014. Para optimizar el control interno en esta unidad, el logro de nuestros objetivos específicos permitió demostrar nuestra hipótesis de que en la empresa el sistema de control interno en la gestión del área de recursos humanos de la constructora es deficiente. Aplicando los métodos inductivo, deductivo, de análisis y síntesis y otros específicos se llegó a conclusiones importantes que permitieron hacer recomendaciones de un sistema de control interno efectivo en la gestión de la unidad de Recursos Humanos de la empresa Construinse SRL.

Tomás & Marín (2009) en su artículo “Producción ajustada y recursos humanos: resultados sobre la efectividad empresarial” manifiesta que las prácticas de recursos humanos (RR.HH.) que están asociadas a la implantación de la producción ajustada (PA) y la efectividad organizacional que se obtiene de la combinación de ambas. Incidiendo en este

sentido, las empresas con un grado mayor de implantación de la PA se preocupan de formar a una cantidad superior de empleados en estas prácticas así como de desarrollar más ampliamente los procesos de promoción interna. Por otro lado, la combinación de PA y de algunas prácticas de RR.HH. ha demostrado que reduce el tiempo de fabricación, los niveles de inventario y el tamaño de lote económico, y aumenta los indicadores de productividad y calidad conjuntamente. La muestra consiste en un conjunto de empresas bastante homogéneas, lo que permite examinar la relación entre variables al tiempo que mantenemos controladas otras. Estos resultados pueden ayudar a los responsables de los departamentos de recursos humanos y de producción a potenciar sus logros organizativos.

#### Justificación

Para cualquier entidad, es importante saber que dentro de su organización es necesario implantar medidas de control interno, es decir medidas que ayuden a vigilar de manera indirecta las operaciones de la misma, estas medidas deben estar formuladas para que exista un eficiente funcionamiento, que además de darle seguridad a las operaciones nos proporcione una buena comunicación entre departamentos, que de oportunidad a la información. Las políticas forman parte de este control pues son las reglas internas que tienen como fin cumplir con los objetivos de la empresa, es por ello que hay que hacerlas cumplir y verificar su funcionamiento (Gavirondo, 2015)

El problema de investigación es ¿Qué Sistemas de Control Interno de las Unidades de Recursos Humanos en Empresas de Servicios se han descrito en la literatura científica en los últimos 10 años?; como objetivo se tiene: describir los Sistemas de Control Interno de las Unidades de Recursos Humanos en Empresas de Servicios descritos en la literatura científica en los últimos 10 años

## CAPÍTULO II.

### METODOLOGÍA

#### Revisión Sistemática de la Literatura Científica

Para la realización de una correcta revisión sistemática (RS) de los documentos contenidos en una base de datos o repositorio público se suele utilizar una metodología que requiere distintas fases y de conjuntos diferenciados de herramientas (Francesc, Duch, & Gisbert, 2014)

Una revisión sistemática se define como una manera de evaluar e interpretar toda la investigación disponible relevante respecto de un interrogante de investigación particular, en un área temática o fenómeno de interés (Vera, González, & Hernández, 2014). Los estudios individuales que contribuyen a una revisión sistemática se denominan estudios primarios, una revisión sistemática se considera un estudio secundario.

Para realizar la búsqueda de los artículos más relevantes referidos al tópico de investigación se utilizaron diferentes bases de datos digitales, empleando palabras claves: Sistema de control interno y Unidad de recursos humanos. En concreto, las fuentes para la revisión de la literatura fueron las bases de datos: Redalyc, Google Académico, Concytec; de los cuales se han filtrado fuentes más relevantes entre artículos científicos, revistas científicas, papers y tesis; en concordancia con el problema de investigación ¿Qué Sistemas de Control Interno de las Unidades de Recursos Humanos en Empresas de Servicios se han descrito en la literatura científica en los últimos 10 años?; como objetivo se tiene: describir los Sistemas de Control Interno de las Unidades de Recursos Humanos en Empresas de Servicios descritos en la literatura científica en los últimos 10 años. Además se identificaron artículos potenciales adicionales al buscar en Google Scholar. Este procedimiento de

búsqueda es ampliamente aceptado y ha sido utilizado en otras revisiones sistemáticas de la literatura dentro del área de sistemas de información (Soni & Kodali, 2011).

Durante la búsqueda de información se ha realizado dos procesos fundamentales:

#### Criterios de inclusión

Se han incluido contenidos de artículos en revistas científica, además de trabajos primarios; es decir, tenores que previamente han sido patentados y publicados, y por último se ha considerado la fecha de publicación durante los últimos 10 años (entre 2008 y 2018)

#### Criterios de exclusión

Se ha creído conveniente excluir aquellos artículos no referidos al tema de Sistemas de Gestión, asimismo se han dejado los artículos que no hacen alusión a Unidad de Recursos Humanos (URH) en empresas de servicios, además de artículos incompletos en metodología y resultados principalmente, y por acceso restringido debido a derecho de autor

Durante la fase de búsqueda de información se ha obtenido un total de 28 y 21 artículos de acuerdo a la palabra clave de búsqueda antes mencionadas; posteriormente, en el procesos de selección se ha creído conveniente incluir 6 fuentes con palabra clave sistema de control interno y con el término unidad de recursos humanos se ha reflejado 8 fuentes informativas, ascendiendo a un total de 14 fuentes (Tabla 1). En el proceso de exclusión, se han suprimido 22 y 15 fuentes de cuerdo a cada término respectivamente.

La selección de artículos se realizó de forma manual, leyendo el abstract para ir descartando aquellos trabajos que cumplían con los criterios de exclusión.

**Tabla 1.**

*Fuentes informativas*

<b>TÍTULO</b>	<b>AUTOR (ES)</b>	<b>AÑO</b>	<b>DISPONIBILIDAD</b>	<b>IDIOMA</b>
Análisis para la implementación de un manual de control interno para mejorar los niveles de eficiencia operativa de una empresa. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento	Aguirre Pozo, C. G	2017	Online	Español
Importancia de la gestión de los recursos humanos y sus interrelaciones en la pequeña minería - caso de SMRL Lúcumá Dorada	Arias Cubillas, P.	2017	Online	Español
The paths of managing international human resources of emerging market multinationals: Reconciling strategic goal and control means.	Fan, D., Xia, J., Zhang, M., Zhu, C., & Li, Z.	2016	Online	Ingles
Los aprendices digitales en la literatura científica: diseño y aplicación de una revisión sistemática entre 2001 y 2010	Francesc M., E. M., Duch Gavald, J., & Gisbert Cervera, M.	2014	Online	Español
Control interno en la gestión del área de recursos humanos de	Gavirondo Pachas, L. B.	2015	Online	Español

---

Construirse S.R.L. Chimbote,  
2014

---

Is it posible to teach to law students persuasion using metadiscourse? A teaching experience

Jiménez, R. 2013 Online Ingles

---

Implementación de un sistema de auditoría de gestión basada en indicadores estratégicos: el caso del área de selección de personal de la Gerencia de Recursos Humanos de la Contraloría General de la República

León Olórtegui, J. C. 2016 Online Español

---

Centralized allocation of human resources an application to public schools

López Torres, L., & Prior, D. 2016 Online Ingles

---

Unidad de Recursos Humanos.

Maternidad, H. N. 2010 Online Español

---

Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global

Perea Rivera, J. L. 2016 Online Español

---

Experiencias en la implementación del Sistema de Control Interno en la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Pública

Quesada Braghiroli, A. M. 2018 Online Español

---

A critical analysis of supply chain management content in empirical research

Soni, G., & Kodali, R. 2011 Online Ingles

---

---

Producción ajustada y recursos humanos: resultados sobre la efectividad empresarial	Tomás Bonavía, M., & Marín García, J. A.	2009	Online	Español
Familia y logro escolar en matemáticas del primer ciclo escolar de educación primaria en México	Vera, J. Á., González, C., & Hernández, S.	2014	Online	Español

---

### CAPÍTULO III.

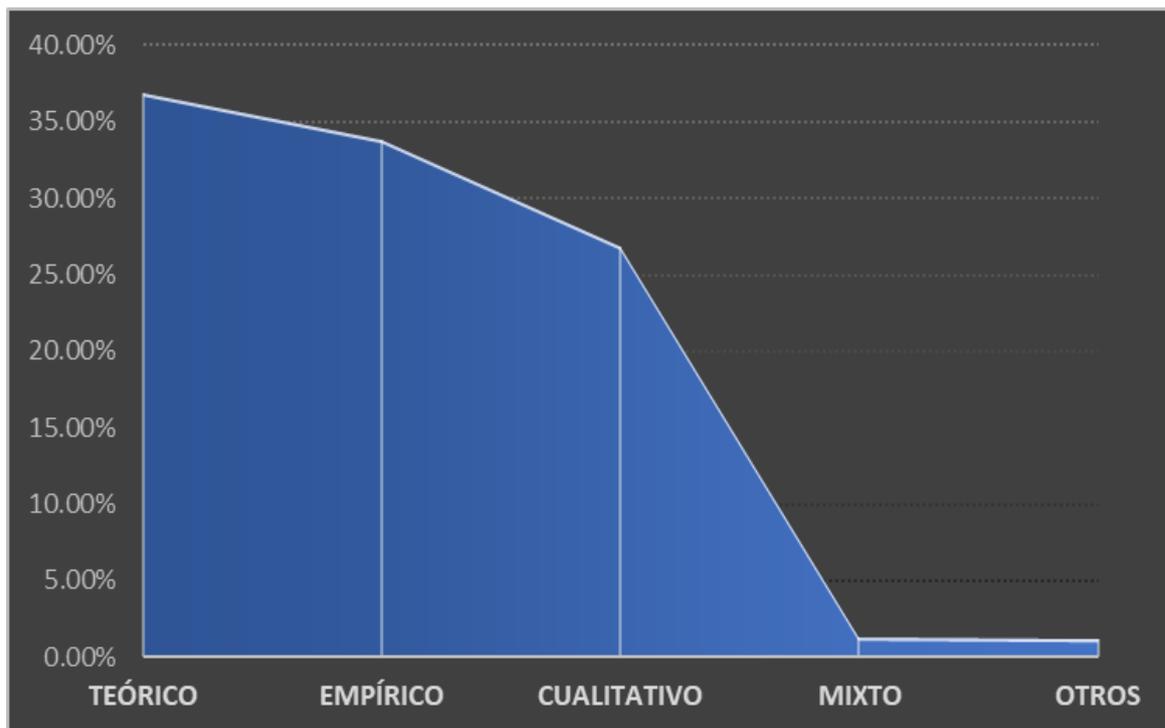
#### RESULTADOS

**Tabla 2.**

*Organización de fuentes e información obtenidas de Redalyc*

AÑO	TEÓRICO	EMPÍRICO	CUALITATIVO	MIXTO	OTROS
2005	35.2	33.1	31.7	0	0
2006	31.3	34.4	34.3	0	0
2007	30.5	32.6	19.8	0	0
2008	32.7	39.7	27.6	0	0
2009	32.1	36	31.9	0	0
2010	38.6	25.8	35.6	0	0
2011	36.7	30.2	30.4	0	2.7
2012	37	38.5	24.5	0	0
2013	27.3	40.8	19.6	11.2	1.1
2014	33.8	22.9	34.3	0	9
2015	51	33.3	15.7	0	0
2016	36	30	31.4	2.6	0
2017	49.6	35.8	14.6	0	0
2018	37.6	35.2	19.7	4	3.5
<b>TOTAL</b>	<b>36.84%</b>	<b>33.86%</b>	<b>26.83%</b>	<b>1.29%</b>	<b>1.18%</b>

Nota: Se clasificó en la categoría de Mixtos a aquellos artículos cuya metodología usada en el estudio cuantitativa y cualitativa. Se incluyeron en la categoría de Otros aquellos artículos que describían Programas, Ponencias y Simposios



**Figura 1.** Organización de fuentes e información obtenidas de Redalyc

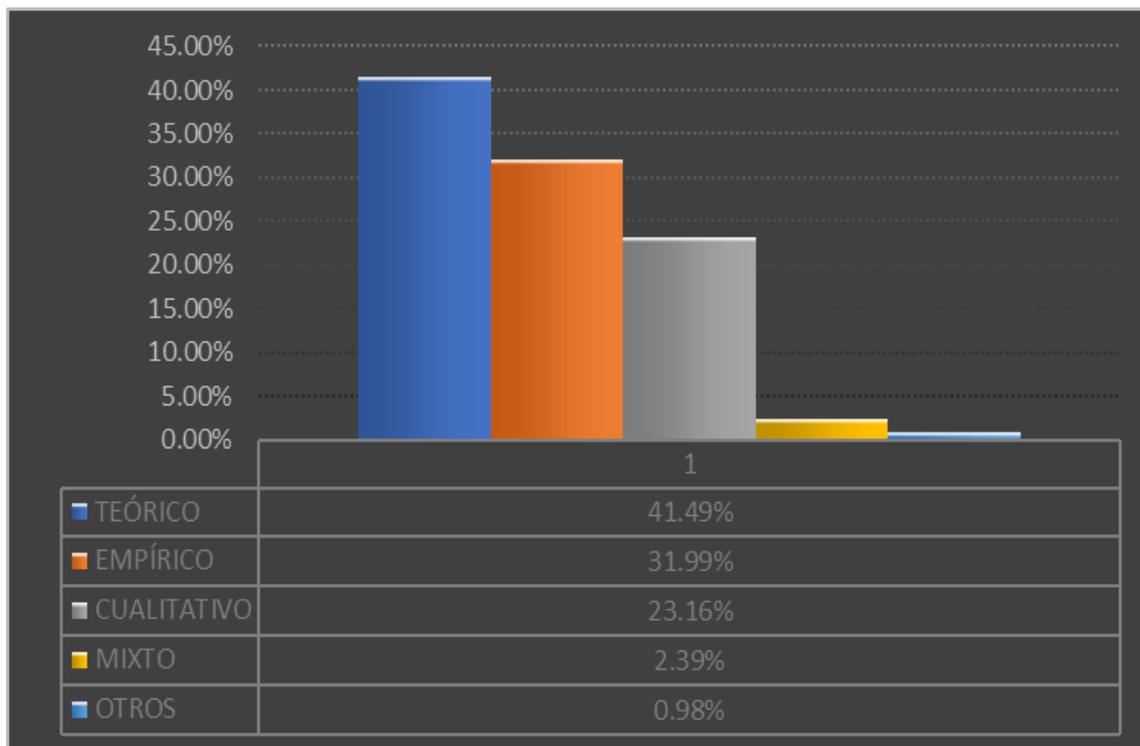
La tabla 1 muestra los tipos de estudios revisados en la búsqueda de información en Redalyc de acuerdo a los objetivos, metodología y resultados; en total se ha obtenido 520 fuentes, estas investigaciones son teóricas, empíricas, cualitativas y mixtas. El mayor porcentaje de fuentes teóricas se encuentra en el año 2017 con 49.5%, mientras que los empíricos en el año 2013, 40.8%; por otro lado los cualitativos han dado mayor porcentaje de búsqueda en el año 2010, 35.6%, los mixtos en el año 2013, 11.2% y otro en el año 2018, 3.5%. Del total de fuentes obtenidas en el periodo 2005 – 2018, los teóricos representan el 36.84%, empíricos 33.86%, cualitativos 26.83%, mixtos 1.29% y otros el 1.18% (Figura 1)

**Tabla 3.**

*Organización de fuentes e información obtenidas de Google Académico*

<b>AÑO</b>	<b>TEÓRICO</b>	<b>EMPÍRICO</b>	<b>CUALITATIVO</b>	<b>MIXTO</b>	<b>OTROS</b>
2005	40.1	30.2	29.7	0	0
2006	36.5	30.8	32.7	0	0
2007	28.6	35.2	15.9	10.2	10.1
2008	41.2	27.5	30.2	1.1	0
2009	45.2	19.2	32.4	2	1.2
2010	39.6	38.4	22	0	0
2011	49.2	25	23.4	0	2.4
2012	43.1	24.1	32.8	0	0
2013	34.2	38.7	20	7.1	0
2014	35.4	32.6	32	0	0
2015	45.6	40.3	12.4	1.7	0
2016	42.3	44.1	13.6	0	0
2017	48.2	27.1	13.4	11.3	0
2018	51.7	34.6	13.7	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>41.49%</b>	<b>31.99%</b>	<b>23.16%</b>	<b>2.39%</b>	<b>0.98%</b>

Nota: Se clasificó en la categoría de Mixtos a aquellos artículos cuya metodología usada en el estudio cuantitativa y cualitativa. Se incluyeron en la categoría de Otros aquellos artículos que describían Programas, Ponencias y Simposios



**Figura 2.** Organización de fuentes e información obtenidas de Google Académico

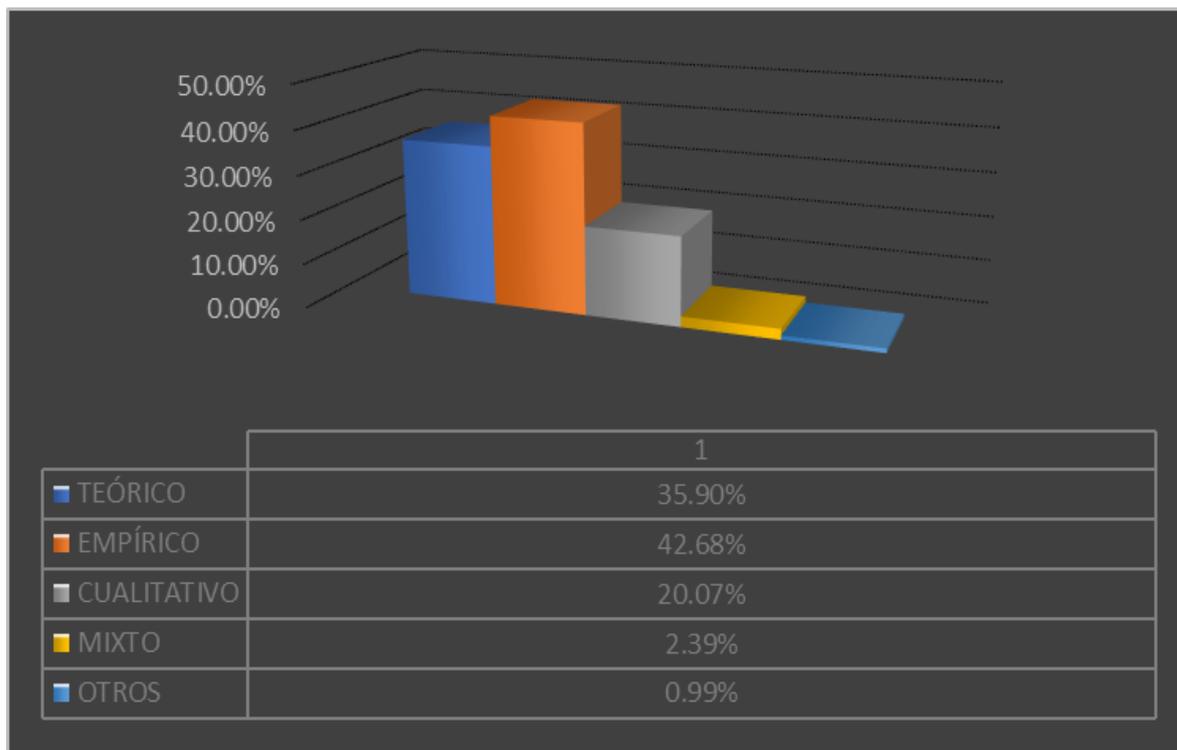
La tabla 2 muestra los tipos de estudios revisados en la búsqueda de información en Google Académico de acuerdo a los objetivos, metodología y resultados; en total se ha obtenido 1144 fuentes, estas investigaciones son teóricas, empíricas, cualitativas y mixtas. El mayor porcentaje de fuentes teóricas se encuentra en el año 2018 con 51.7%, mientras que los empíricos en el año 2016, 44.1%; por otro lado los cualitativos han dado mayor porcentaje de búsqueda en el año 2012, 32.8%, los mixtos en el año 2017, 11.3% y otro en el año 2007, 10.1%. Del total de fuentes obtenidas en el periodo 2005 – 2018, los teóricos representan el 41.49%, empíricos 31.99%, cualitativos 23.16%, mixtos 2.39% y otros el 0.98% (Figura 2)

**Tabla 4.**

*Organización de fuentes e información obtenidas de Scielo*

<b>AÑO</b>	<b>TEÓRICO</b>	<b>EMPÍRICO</b>	<b>CUALITATIVO</b>	<b>MIXTO</b>	<b>OTROS</b>
2005	30.1	43.2	25.6	1.1	0
2006	35.2	40.1	24.7	0	0
2007	31.5	42	26.5	0	0
2008	30.1	40.8	23.5	3.2	2.4
2009	38.4	46.2	15.4	0	0
2010	29.4	42.1	28.5	0	0
2011	24.9	43.1	32	0	0
2012	37.5	50.1	12.4	0	0
2013	40.5	40.2	19.3	0	0
2014	35.6	38.4	25.3	0.7	0
2015	46.7	39.2	14.1	0	0
2016	43.1	46.1	10.8	0	0
2017	37.5	40.8	10.2	0	11.5
2018	42.1	45.2	12.7	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>35.90%</b>	<b>42.68%</b>	<b>20.07%</b>	<b>2.39%</b>	<b>0.99%</b>

Nota: Se clasificó en la categoría de Mixtos a aquellos artículos cuya metodología usada en el estudio cuantitativa y cualitativa. Se incluyeron en la categoría de Otros aquellos artículos que describían Programas, Ponencias y Simposios



**Figura 3.** Organización de fuentes e información obtenidas de Concytec

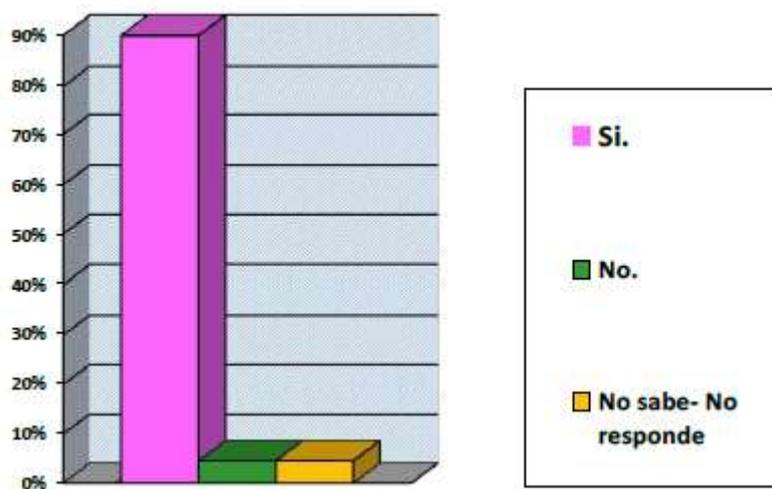
La tabla 3 muestra los tipos de estudios revisados en la búsqueda de información en Scielo de acuerdo a los objetivos, metodología y resultados; en total se ha obtenido 1052 fuentes, estas investigaciones son teóricas, empíricas, cualitativas y mixtas. El mayor porcentaje de fuentes teóricas se encuentra en el año 2015 con 46.7%, mientras que los empíricos en el año 2012, 50.1%; por otro lado los cualitativos han dado mayor porcentaje de búsqueda en el año 2010, 28.5%, los mixtos en el año 2008, 3.2% y otro en el año 2017, 11.5%. Del total de fuentes obtenidas en el periodo 2005 – 2018, los teóricos representan el 35.9%, empíricos 42.68%, cualitativos 20.07%, mixtos 2.39% y otros el 0.99% (Figura 3).

**Tabla 5.**

*Concepto de Control Interno*

Nº	Alternativas	Cant.	%
1	Si.	20	90.00
2	No.	1	4.55
3	No sabe- No responde	1	4.55
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de Construinse S.R.L (2012)



**Figura 4.** Concepto de Control Interno

Fuente: tabla 4

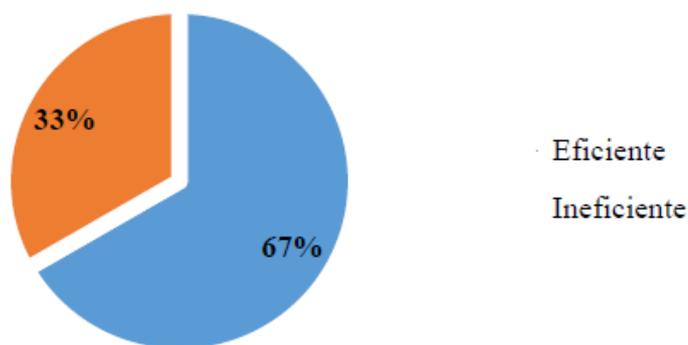
Se observa que del total de trabajadores encuestados un 90% tiene conocimientos de un control interno mientras que un 4.55% no tiene conocimiento de que son un control interno, y 4.55% no conocen.

**Tabla 6.**

*Control interno y gestión del talento humano*

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
Eficiente	10	0,67	10	0,67	67%
Ineficiente	5	0,33	15	1,000	33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

Fuente: PILATAXI, Carmen (2015).



**Figura 5.** Control interno y gestión del talento humano

Fuente: PILATAXI, Carmen (2015).

El 67% de los encuestados señalan que a su criterio el control interno en la institución es eficiente y el 33% señalaron que es ineficiente.

**Tabla 7.**

*Controles internos en la eficiencia administrativa*

Variable	Fa		Fr	
	Si	No	Si	No
Administrativa	5	8	2%	4%
Comercial	4	7	2%	3%
Financiero	9	13	4%	6%
Logístico	60	65	29%	32%
Puntos de Venta	7	8	3%	4%
Servicio al Cliente	3	6	1%	3%
Talento Humano	3	3	1%	1%
Tecnología de la Información	2	2	1%	1%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>112</b>	<b>45%</b>	<b>55%</b>

Fuente: Aguirre (2017)

Según los datos proporcionados en la encuesta generalmente los controles internos que posee la empresa no ayudan a mejorar la eficiencia administrativa, este aspecto es muy importante puesto a que ayuda a tener un mejor trabajo en si para toda la empresa. El total de 55% de los encuestados pronunciaron que los controles no son eficientes

## CAPÍTULO IV.

### CONCLUSIONES

#### Conclusiones

La revisión de la literatura científica es un instrumento de gran importancia, puesto que da soporte a los conocimientos y a nuevas investigaciones en cuyos fundamentos se prioriza el carácter científico, propicios para el realce de las nuevas tecnologías aplicadas en diferentes campos de la investigación; en este caso fuentes que han sido patentadas respecto al Sistema de Control Interno de las Unidades de Recursos Humanos en las Empresas de Servicios.

Se describió algunos de los Sistemas de Control Interno de las Unidades de Recursos Humanos en Empresas de Servicios descritos en la literatura científica en los últimos 10 años.

Las fuentes de búsqueda más sobresalientes han sido Redalyc, Scielo y Google Académico.

Con los resultados mostrados, se concluye que los controles internos que posee la empresa no ayudan a mejorar la eficiencia administrativa, por ende a la unidad de recursos humanos.

### **Limitaciones**

El tema en curso ha tenido como factor limitante en la revisión sistemática de la literatura la restricción al contenido completo de los artículos científicos durante la etapa de búsqueda de información. Además, se ha visto el acceso restringido de datos por derechos de autor, es decir los archivos figuran como protegidos, lo cual dificulta obtener el tenor de dichas fuentes. Asimismo, se ha visto una carencia de antecedentes sobre investigaciones referentes a Sistema de Control Interno de las Unidades de Recursos Humanos en las Empresas de Servicios.

### **Recomendaciones**

A las personas dedicadas al rubro minero, lean el presente trabajo para poder tomar como antecedente, profundicen el tema y contribuyan a mejorar los estudios relacionados al presente.

A los investigadores futuros que ahonden un poco más el tema, para que puedan tomar mejores decisiones.

A la Universidad Privada del Norte publique de manera virtual mediante su página web la presente investigación para que sea base de las investigaciones venideras, con el fin de contribuir al desarrollo minero, y a realizar una buena evaluación de proyectos antes de finiquitar una inversión.

## REFERENCIAS

- Aguirre Pozo, C. G. (2017). Análisis para la implementación de un manual de control interno para mejorar los niveles de eficiencia operativa de una empresa. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 254-265. Recuperado el 03 de Setiembre de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732723>
- Arias Cubillas, P. (2017). *Importancia de la gestión de los recursos humanos y sus interrelaciones en la pequeña minería - caso de SMRL Lúcumá Dorada*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Fan, D., Xia, J., Zhang, M., Zhu, C., & Li, Z. (2016). The paths of managing international human resources of emerging market multinationals: Reconciling strategic goal and control means. *Human Resource Management Review*, 142-155. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.hrmr.2016.04.003>
- Francesc M., E. M., Duch Gavald, J., & Gisbert Cervera, M. (2014). Los aprendices digitales en la literatura científica: diseño y aplicación de una revisión sistemática entre 2001 y 2010. *Revista de Medios y Educación*, 9-21. Recuperado el 13 de Setiembre de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36831300001>
- Gavirondo Pachas, L. B. (2015). *Control interno en la gestión del área de recursos humanos de Construirse S.R.L. Chimbote, 2014*. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Jiménez, R. (2013). Is it posible to teach to law students persuasion using metadiscourse? A teaching experience. *Revista De Llengua i Dret*, 42-58. doi:doi:10.2436/20.8030.02.

León Olórtegui, J. C. (2016). *Implementación de un sistema de auditoría de gestión basada en indicadores estratégicos: el caso del área de selección de personal de la Gerencia de Recursos Humanos de la Contraloría General de la República*. UMSM, Lima, Perú.

López Torres, L., & Prior, D. (2016). Centralized allocation of human resources an application to public schools. *Computers and Operation Research*, 1-30.  
doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.cor.2016.04.001>

Maternidad, H. N. (2010). Unidad de Recursos Humanos. 118 - 148. Recuperado el 03 de Setiembre de 2019, de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADIA0000629/C5-3.pdf>

Perea Rivera, J. L. (2016). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. *IIPSI*, 275 - 287.

Quesada Braghiroli, A. M. (2018). Experiencias en la implementación del Sistema de Control Interno en la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Pública. *Revista Conexiones: una experiencia más allá del aula*, 62 - 74. Recuperado el 12 de Setiembre de 2019, de [https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2revistaconexiones2018\\_a6.pdf](https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2revistaconexiones2018_a6.pdf)

Soni, G., & Kodali, R. (2011). A critical analysis of supply chain management content in empirical research. *Business Process Management Journal*, 238–266.  
doi:<https://doi.org/10.3989/redc.2018.3.1532>

Tomás Bonavía, M., & Marín García, J. A. (2009). Producción ajustada y recursos humanos: resultados sobre la efectividad empresarial. *Revista Europea de Dirección y*

*Economía de la Empresa*, 117-134. Recuperado el 13 de Setiembre de 2019, de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3341370>

Vera, J. Á., González, C., & Hernández, S. (2014). Familia y logro escolar en matemáticas del primer ciclo escolar de educación primaria en , México. *Estudios Pedagógicos*, 281-292.