



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El Control Interno En Las Áreas De Talento Humano y Operaciones y Su Incidencia En La  
Rentabilidad De La Empresa SEPROES S.A.C. 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Araujo Arroyo, Jesús Alejandro (ORCID: 0000-0001-9641-5689)

ASESOR:

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo (ORCID: 0000-0003-0789-4644)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

TRUJILLO - PERÚ

2019

## Dedicatoria

A **DIOS**, porque a pesar de todo siempre me brindo las oportunidades en el tiempo preciso y me motivo a seguir adelante. Por darme esa fortaleza en los momento más difíciles.

A mi madre: **CITA LUZ ARROYO RAMIREZ**, quien fue, es y será siempre la mayor bendición de Dios para con mi vida. Por haber recorrido cada paso de mi existencia junto a mí, brindándome su respaldo, cariño, y todo el amor del mundo. Siempre estaré eternamente agradecido contigo *amor de mi vida, te amo infinitamente en esta vida y en todas las que existan.*

A mi padre y hermanas, **SEGUNDO ARAUJO, VICKY, CARMEN Y LUZ ARAUJO** por ser cómplices de todas mis aventuras, éxitos y fracasos. Por haberme brindado la ayuda necesaria para poder lograr con éxito esta pequeña parte de mi vida, ya que sin ustedes nada de esto hubiera sido posible.

## **Agradecimiento**

Mi especial agradecimiento a mi asesor metodólogo Dr. Augusto Ricardo Moreno por su dedicación, apoyo y trabajo profesional que me brindó para el desarrollo de este presente trabajo de investigación.

Agradezco a mis docentes de la escuela profesional de Contabilidad que con sus enseñanzas me inculcaron a ser un mejor estudiante preparándome para la vida profesional.

Agradezco también a mi asesora especialista Dra. Ugaz Barrantes Clara, por su paciencia, profesionalismo. Orientándome y motivándome siempre para seguir hasta el final.

Agradezco a mis compañeros, amigos, y sobre todo a las jugadoras de mi Club Deportivo de Fútbol Femenino "*Sport Diamante*", quiénes son mi mayor bendición, mis ganas de seguir, mi debilidad y fortaleza. Mis razones para surgir y emprender sueños de manera constante. Mi luz y esperanza, y las que en todo momento me motivaron a seguir ante toda adversidad, a luchar y hoy por hoy son mi mayor orgullo y fortaleza.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jesús Alejandro Araujo Arroyo con DNI 75241800; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, con la tesis titulada “El Control Interno En Las Áreas De Talento Humano y Operaciones y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa SEPROES S.A.C. 2018”, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Así mismo, bajo juramento declaro que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 01 de julio del 2019



---

Araujo Arroyo, Jesús Alejandro

75241800

## Índice

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iii</b>
<b>Página del Jurado .....</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad.....</b>	<b>v</b>
<b>Índice.....</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>viii</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Método.....</b>	<b>17</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación:.....	17
2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. Población, muestra y muestreo.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	19
2.5. Procedimiento.....	19
2.6. Métodos de análisis de datos.....	19
2.7. Aspectos Éticos: .....	19
<b>III. Resultados.....</b>	<b>20</b>
<b>IV. Discusión.....</b>	<b>46</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>49</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>50</b>
<b>VII. Propuesta.....</b>	<b>51</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>61</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>65</b>

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la incidencia del Control Interno en las Áreas de Talento Humano y Operaciones y su Almacén en la Rentabilidad de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.

Se verificó que la empresa no contaba con un control interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones por diversos factores, como falta de gestión, personal no capacitado para laborar, mala toma de decisiones, entre otros.

Se entrevistó al gerente general y se realizó un cuestionario a los trabajadores de las áreas de Talento Humano y Operaciones, se aplicó un sistema automatizado a través de un Excel avanzado que controle el ingreso y las salidas de los colaboradores de la empresa que brindan servicios a otras entidades. Así como también se insertaron cuadros en donde se pueden constatar el desempeño, conducta y compromiso de los trabajadores de los trabajadores para con las empresas que han contratado sus servicios.

Se obtuvo como resultados que el gerente general si tenía conocimiento de las malas gestiones y procedimiento en las áreas de Talento Humano y Operaciones. Los trabajadores afirmaron que no existe un control por parte del área administrativa, ya que esperar un control por parte de sus jefes sería algo inesperado, ya que los jefes no cuentan con preparación ni reúnen los requisitos que ambos puestos solicitan.

Se llegó a la conclusión de que la empresa tiene el correcto manejo y control interno de los trabajadores con respecto a sus desempeños, compromisos y metas en cuando a la forma en que laboran en el mercado. Todo incide de forma favorable para la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.

Palabras Clave: Control Interno, Rentabilidad, Incidencia

## **Abstract**

The main objective of this research work is to determine the incidence of Internal Control in the Human Talent and Operations Areas and its Warehouse in the Profitability of the security company SEPROES S.A.C.

It was verified that the company did not have internal control in the areas of Human Talent and Operations due to various factors, such as lack of management, personnel not trained to work, bad decision making, among others.

The general manager was interviewed and a questionnaire was made to the workers in the areas of Human Talent and Operations, an automated system was applied through an advanced Excel that controls the entry and exit of the company's employees that provide services to other entities. As well as tables were inserted where you can see the performance, behavior and commitment of workers for the companies that have contracted their services.

It was obtained as results that the general manager had knowledge of the bad management and procedure in the areas of Human Talent and Operations. The workers affirmed that there is no control on the part of the administrative area, since waiting for control by their bosses would be unexpected, since the bosses do not have training or meet the requirements that both positions request.

Finally, it is demonstrated the importance of the correct management and internal control of the workers with respect to their performance, commitments and goals in terms of how they work in the market. Everything has a favorable impact on the security company SEPROES S.A.C.

**Keywords:** Internal Control, Profitability, Advocacy



## **I. Introducción**

Alrededor del mundo muchas empresas buscan su particular enfoque para una exitosa rentabilidad, y en este afán suelen caer en lo convencional. La situación actual exige a los negocios contar con sistemas de Control Interno adecuados, que garanticen el correcto desarrollo de la empresa y en consecuencia un mejor rendimiento y beneficio.

Los responsables de las empresas son conscientes cada vez más que para el crecimiento empresarial deben realizar una óptima gestión en el área del Talento Humano y Operaciones, porque al tener un personal idóneo, ayuda a tener un adecuado manejo, logrando cumplir las metas establecidas y, en consecuencia, mayores ganancias para la empresa.

La rentabilidad tiene gran relevancia para cualquier empresa con ganas de surgir y de permanecer en el difícil mercado competitivo, el mismo que presenta un comportamiento agresivo. Esta variable es determinada por la medida del rendimiento que se desarrolla dentro de un periodo de tiempo, debido a que las capitales que genere serán utilizadas en el mismo. Es decir, se realiza una contrastación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas. (Pérez 2015).

Según el Diario Gestión (2018); En el Perú, la rentabilidad está en constante cambio, porque muchas de las empresas cuentan con recursos para realizar actividades que incrementen esta variable; sin embargo, la pobre gestión y carencias de estrategias perturban la evolución económica de la misma. Para el mercado nacional priman dos aspectos para obtener una mejor rentabilidad; primero, contar con un personal eficiente y bien capacitado y, en segundo lugar, tener un plan y con ello una serie de estrategias que puestas en marcha aumentarían el índice de beneficio en las empresas.

En nuestro país el número de las empresas en el mercado aumenta a diario; sin embargo, la gran mayoría de éstas no tienen el éxito esperado, debido a su carencia de gestión en las áreas de Talento Humano y Operaciones.

Para que las empresas tengan una buena gestión y trasciendan con mayor rentabilidad y responsabilidad social, deben implementar un área de control interno: ambiente de control interno, actividades de control, evaluación de riesgos, información, comunicación y el monitoreo; pero implementarlos no es suficiente, es indispensable propiciar el trabajo conjunto de estos componentes, de modo que favorezcan el logro de los objetivos operacionales, financieros y cumplimiento de leyes, principios, normas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas empresariales como lo cita COSO (2014).

En la mayoría de los casos la falta de interés en la capacitación constante a los colaboradores limita la evolución de éstos, teniendo como consecuencia no logran alcanzar el pico máximo de su rendimiento y potencial; y en la empresa no se logran las metas establecidas. Pérez (2018), menciona que las empresas al ser aceptadas en el mercado enfocan su atención en la producción, dejando de lado el recurso humano.

El control interno, por tanto, tiene un papel importante dentro de la rentabilidad, ya que verificará el cumplimiento de normas, reglamento y especificaciones, ofreciendo una medida de contención sobre este ámbito, en consecuencia, un crecimiento en el mercado. Las áreas deberán determinar sus prioridades, mejorar sus debilidades encontradas y continuar con el proceso de evolución.

La empresa en la que se está realizando el presente trabajo de investigación de nombre SEPROES S.A.C. – Trujillo, cuenta con una plataforma tecnológica envidiable, equipos de última generación y una infraestructura de primer nivel. Sin embargo, los resultados obtenidos hasta la fecha no han sido los esperados, con respecto a la expansión en el mercado y rentabilidad.

En diferentes visitas y análisis a la empresa SEPROES S.A.C., donde se está realizando el presente trabajo de investigación se pudo observar una serie de

problemas y debilidades. Se observó que su personal carece de capacitación, que la supervisión que se realiza es frágil, tanto interna como externa.

Es decir, interna porque la empresa no emplea mecanismo alguno que supervise y evalúe el desempeño real de cada trabajador y progreso de metas por parte de la empresa; externa porque no se realiza una supervisión idónea en el campo, no se realiza visitas periódicas por parte de los jefes de área limitando a que no se desarrolle una verificación más profunda en lo que respecta al trabajador con la empresa a la que le está brindando los servicios de seguridad. La entidad no cuenta con una publicidad adecuada y su calidad de servicio es muy deficiente. Tampoco se realiza seguimiento a los clientes ni a las empresas que recién se crean en el mercado. La competencia cada vez es mayor y en la mayoría de casos se ofrece una tarifa más económica.

Por las razones antes expuestas, es importante el desarrollo del presente trabajo de investigación, porque permitirá determinar la incidencia del Control Interno de las Áreas de Talento Humano y Operaciones en la Rentabilidad para una adecuada toma de decisiones en busca del cumplimiento de los objetivos de la empresa SEPROES S.A.C. (Seguridad integral, profesional y especializada S.A.C.), ubicada en el Departamento de La Libertad, ciudad de Trujillo, año 2018.

Bosque y Ruiz (2016), en su tesis: “El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.” concluyó lo siguiente: Que las empresas deben usar todos los recursos posibles para efectuar una mejor rentabilidad. Y que el área de RRHH debe contar con los materiales, equipamiento e información idónea para el correcto desarrollo de sus funciones y en consecuencia el progreso de la empresa. (pág. 23).

Urbina (2015), en su tesis: “Capital humano y su influencia en la competitividad de las empresas hoteleras de tres estrellas en el distrito de Trujillo, 2014”, concluyó que: Para la constante evolución de las empresas se deben desarrollar auditorías en el área de talento humano, ya que permite realizar un profundo análisis de políticas, prácticas y desarrollo de sus funciones para posteriormente corregirlas. (pág. 27).

Yeckle (2014), en su tesis: “Implementación de un sistema de control interno y su incidencia de la rentabilidad de la empresa de servicios Company Servirent S.A.C. periodo 2013-2014”. Concluyó que: Si se aplica un buen sistema de control interno, esto tendrá como efecto un efecto positivo en lo que respecta la rentabilidad esperada. Y que el jefe de operaciones es el que en primer instante debe desarrollar una serie de estrategias para desempeñar junto a los operarios las actividades y metas impuestas por la empresa. (pág. 74).

Pérez (2018), en su tesis: “La administración del capital de trabajo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Farmedic E.I.R.L. periodo 2016”. Concluyó que: Para una eficiente administración de activos en la empresa, se deben involucrar políticas que mejoren la obtención de medios adecuados para que de esta forma podamos tener una rentabilidad esperada y en consecuencia un crecimiento en la empresa. (pág. 27).

Celestino (2016), en su tesis: “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2016”. Concluyó que: Un profesional comprometido pone en práctica sus capacidades para mejorar constantemente sus resultados obtenidos. Sin embargo no sólo es conocimiento, es acción con compromiso, porque al mejorar su desempeño, mejora su remuneración. (pág. 37).

Anaya y Sánchez (2016), en su investigación: “Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial agro especias y frutos del país S.A.C. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad, Chiclayo 2016, concluyó que:

Para asegurar el orden y cumplir correctamente los objetivos operativos y administrativos se debe desarrollar un control interno, ya que fijaría una serie de supervisión y estrategias que conllevarían al desarrollo de las metas impuestas por la empresa ya sean a corto, mediano o largo plazo. (pág. 45).

Obispo y Gonzales (2015), en la revista in Crescendo Institucional caracterización del control interno en la rentabilidad de las entidades, determina que: La implementación de un sistema de control se debe implementar en todo tipo de empresa, sin importar en que rubro se encuentre. Ya que de este modo se

corregirían errores y deficiencias que muestre la empresa en la actualidad con visiones a futuro. (pág. 72).

Pilataxi (2015), en su tesis: “Control Interno y la Gestión del Talento Humano en la unidad educativa bilingüe “CEBI” de la ciudad de Ambato”, concluyó que: Una deficiente gestión administrativa cual fuera su rubro de la empresa genera perjuicios de gran consideración, como por ejemplo: un personal no idóneo, un control inadecuado, teniendo como consecuencia incumplimiento de objetivos, mala gestión del talento humano y constante rotación de personal, obstruyendo así las metas establecidas en un comienzo por la entidad. (pág. 11).

Manrique (2014), en su tesis: “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaras, 2014”, concluyó que: El personal es la pieza más importante de la empresa, es por ello que se le debe atribuir una serie de funciones establecidas y los recursos necesarios para poder realizarlas. Se puede llevar a cabo mediante una planeación idónea seguida de una serie de estrategias para el cumplimiento de la misma. (pág. 35).

Chávez (2018), en su investigación “Implementación del sistema de control interno para el área de distribución y la incidencia económica en la empresa de transportes Hermanos Linares SAC, Huanchaco 2018”, concluyó lo siguiente:

La implementación de Sistemas de Controles Internos incide favorablemente dentro de la entidades, y nos muestra que el buen establecimiento de procesos y de controles hace que las empresas sigan un curso positivo donde no exista desfalco, siguiendo el debido proceso podremos obtener utilidades esperadas. Una buena gestión en la empresa da como resultados directores, supervisores, jefes de área, etcétera capacitados y especializados para mejorar tanto la productividad como la competitividad dentro de la empresa o negocio (pág. 32).

### **Control interno:**

Según Bravo (2014) señala que:

El control interno es un sistema bien organizado de métodos y procedimientos, ya que es fácil de adecuarse en una entidad para la seguridad de sus activos y

recursos en general. La recopilación contable adecuada y la publicidad de la eficiencia de realizar una adecuada operación y la adhesión a las políticas prescritas por la alta gerencia. Es considerado como desarrollo, revisión permanente y fortalecimiento de un sistema enfocado a cumplir los objetivos. (pág. 16).

Según Escalante (2016), determina que:

El control interno está conformado por el plan de organización y por un grupo coordinador de dichos métodos. Las medidas adecuadas dentro de la entidad sirven para comprobar la precisión en la que se están desarrollando las metas, iniciando la eficiencia operativa y alentar la adhesión a las políticas prescritas por la alta gerencia (pág.108).

Se desarrollan algunos conceptos:

- a). El control interno es un conjunto de normas encargadas de establecer y ejecutar tanto objetivos, metas, logros, entre otros impuestos por la alta gerencia. Es decir la entidad está en todo su derecho de facilitar la información fidedigna y razonable para tomar mejores decisiones.
- b). Lo primordial es que si los controles de los colaboradores por la entidad se asignan de una manera organizada y correcta, en la cual se manifestara una relación positivamente entre ellos, es por esto el control interno nos permite reconocer las deficiencias que tiene toda entidad y si mismo presentar en la generación de medidas correctivas las cuales son de gran importancia para el bien y mejora de esta.

Según Escalante y COSO (2016), concluyen que:

Para tener un buen manejo de información y buen desarrollo de los planes establecidos por la empresa, el control interno puede ser medido en 3 categorías:

- i) Eficiencia y eficacia en las operaciones y funciones en general.
- ii) Confiabilidad de la información contable.
- iii) Realización de leyes y regulaciones.

Es indispensable que se realice una serie de controles dentro de una empresa, para regularizar las funciones y compromisos propuestos por la misma empresa. Al ejecutar los planes y seguir de cerca las estrategias puestas en marcha lograrán un cumplimiento de objetivos.

## **Componentes de Control Interno (COSO)**

### **Entorno de Control**

Granada (2015), nos dice que:

Se conceptualiza en relación al marco a tratar dentro de la empresa o área. Mientras más concisa sea la idea y objetivo, mayor será el compromiso de los colaboradores, se desarrollaría una adecuada disciplina, integridad, valores personales y entidades, confianza, comunicación y competencia. El ambiente de control interno precisa el nivel real de la empresa, y orienta a un mejor accionar, siempre teniendo en cuenta que dichos ambientes son muy vulnerables. (pág. 249)

COSO (2014), determino que:

Se entiende como el entorno de control, al conjunto de distintas normativas aplicadas a los procesos de una empresa, lo cual forma una estructura que sirve de base para el desarrollo de un adecuado control dentro de la organización.

### **Evaluación de Riesgos**

COSO (2014), determinó que:

Proceso donde se le da un valor a las debilidades que se han insertado en la empresa. Con la finalidad de reconocer y determinar el nivel de importancia de éstas con la finalidad de reconocer e interpretar de la manera más adecuada los resultados que se obtienen mediante la evaluación sometida.

Su principal objetivo es disminuir el alto índice de riesgos que someten a las áreas a declinar en su evolución, ya que esto repercutirá en el reporte de los estados financieros. (pág. 4).

COSO (2014), concluyó que:

En cada área o entidad en general existen riesgos de distintos niveles, estos riesgos se pueden dar de forma interna o como en muchas ocasiones ajenas a la empresa. Se le conoce también como el nivel de incertidumbre sobre el cumplimiento de objetivos; porque para lograr una exitosa gestión y lograr los objetivos trazados se requiere de una serie de procesos y análisis las cuales orientaran a una mejor toma de decisiones. (pág. 4).

#### **Actividades de Control:**

COSO (2014), concluyó que:

Son las actividades que se efectúan mediante procedimientos sistemáticos y las políticas establecidas que tienen como finalidad disminuir los riesgos o posibles riesgos que afectan a la organización originando un impacto negativo dentro de cada área donde no se esté realizando un debido control. Estas actividades se llevan realizan mediante evaluaciones de desempeño y manuales oficiales. (pág. 5).

#### **Información y Comunicación:**

COSO (2014), manifestó que:

Los medios de comunicación de la actualidad son recursos de vital importancia dentro de las empresas, porque al emplearse de forma concisa llevan a cabo labores exitosas de control interno. La información siempre debe ser relevante y muy confiable para el cumplimiento de expectativas plasmadas por las áreas o empresa en general. (pág. 5).

#### **Actividades de Supervisión:**

COSO (2014), concluyó que:

Tiene como objetivo principal determinar un funcionamiento adecuado de todos los componentes de control. Para ejecutar estos procesos se requieren evaluaciones periódicas, continuas e independientes. (pág. 6).

Estás pueden ser:

**Automática:** Se le realiza a una determinada fuente de información dentro de un periodo establecido.



**Semiautomático:** Se lleva a cabo con la ayuda de un sistema de manera parcial.

**Manual:** Es efectuada por una determinada persona, ajenas a sistemas, otros colaboradores, etcétera.

**Control Preventivo:** Se le aplica anticipadamente a un determinado riesgo, con el fin de evitar mayor grado de deficiencias, eventos relacionados al fraude, etcétera.

### **Control interno y Talento humano:**

Rodríguez (2015, pág. 298), concluyó que:

Talento humano es la capacidad de las personas para demostrar su desempeño, compromiso e interés por la actividad que realiza en la producción o cumplimiento de sus labores, ya que así mejorara el desempeño de la empresa.

También nos dice que la auditoría de recursos humanos es un examen objetivo, minucioso y lógico de los objetos, políticas, sistemas, controles, aplicación de recursos y la estructura de la organización que tiene a su cargo la responsabilidad de los recursos humanos, ya que al tener un adecuado manejo de funciones se espera la prosperidad constante en la empresa.

Talento humano es la satisfacción por parte de la empresa con los trabajadores, por su desempeño positivo dentro de un periodo establecido cumpliendo con los objetivos plasmados en la gestión.

El área de recursos humanos es donde un organismo invierte mayor suma de dinero y de esfuerzos sin que los resultados obtenidos sean proporcionales.

### **Área de operaciones y Control interno**

Según Mantilla (2015) determino que:

**Control Interno en Operaciones:** El control interno en el aspecto operativo representa los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, se pone énfasis en la eficiencia con la que se han empleado los recursos materiales y financieros.

Respecto a la Auditoría Operativa se indica que es una evolución objetiva donde se toma en consideración la eficacia, eficiencia, economía,

equidad y excelencia con que se utilizaron los recursos por el personal para cumplir con las metas establecidas por la empresa.

Carles (2016), indica que la auditoría operativa es un examen crítico de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos eficiencia y economía con que se utiliza los recursos, con el objetivo de sugerir recomendaciones para mejorar la gestión. (pág. 74)

### **Principales Aspectos de Control Interno en Operaciones:**

- ✓ **Crítica:** El encargado de realizar la auditoría no debe aceptar lo que se le presente a la primera, se deben analizar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.
- ✓ **Sistemática:** Porque se elabora un plan para los objetivos, teniendo en cuenta que este plan debe tener la coherencia adecuada.
- ✓ **Imparcial:** Nunca debe dejar de ser objetivo e independiente, hablamos del ámbito personal como monetario.
- ✓ **Evaluar:** Conocer las verdaderas causas de los problemas.
- ✓ **Estimar:** La situación administrativa con visiones a futuro.

### **Objetivo de la Auditoría en el área de Operaciones:**

- Carles (2016), determina que: La auditoría operativa tiene como finalidad evaluar si la gestión de los recursos humanos, reales y financieros ha sido económica y eficiente, así como valorar el grado de eficacia y eficiencia alcanzando en relación con los objetivos programados. (pág. 85).
  - Mejorar los métodos operativos
  - Incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

### **Importancia de la Auditoría en el área de Operaciones:**

- La auditoría operativa es importante porque determina si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en

consecuencia se presentan informes, presupuestos, pronósticos que determinan la eficiencia de las políticas y procedimientos del recurso humano.

- Arens (2014), manifiesta lo siguiente: La auditoría operativa deja el olvido de la imagen del auditor que solo se concentraba en la revisión de cuentas y a determinar los responsables de desfalcos, fraudes, malversaciones de fondos y otras irregularidades, se convierte en un elemento pensante, creativo y con gran imaginación y sentido común para ejercer en mejor forma sus funciones que pudiesen evaluar la ejecución y valorizar los resultados obtenidos. (pág. 63).
  - El consejo de directores, las áreas y personal en general son responsables directos del crecimiento o fracaso de la empresa, porque son quienes trabajan con el mercado (clientes, proveedores), es por ello que, se han planteado una serie de estrategias y objetivos de forma periódica, los cuales nos da una mejor visión de las gestiones puestas por la empresa para lograr sus objetivos. (pág. 50)
- 
- **Objetivos Operativos:** Se trata básicamente de la eficiencia y eficacia que muestre el personal en dichas operaciones que se deleguen que se pueden desarrollar en distintos ambientes siempre que el personal esté capacitado para ejercer correctamente su labor. También se relaciona y examina dichos objetivos de utilidad financiera y operacional.
  - **Objetivos de Información:** Se analiza la información que usaremos para la toma de decisiones, puede ser gerencial, administrativa o contable de la empresa. Siempre teniendo en cuenta los riesgos o mejoras que se desarrollen.
  - **Objetivos de Cumplimiento:** Se refiere al cumplimiento de las leyes, normas, políticas aplicables a las que debe someterse la entidad.

- ✓ Según la norma internacional de auditoría 400 (2014) se dice que el sistema de control interno da a conocer las políticas y procedimientos (controles internos) habitarse por la administración de una empresa para apoyar a conseguir dicho objetivo de la administración de garantizar, que se factible.
- ✓ La dirección que se lleve de manera ordenada y eficiente en la entidad, insertando adhesión las políticas de la contabilidad, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y deficiencias, la exigencia y el descubrimiento de fraude y errores, integridad de los registros contables, y una adecuada preparación de dicha información confiable. El sistema de control interno es extenso en asuntos que se enlazan directamente con las funciones del sistema de contabilidad.

Se basan del control, la alta gerencia de la entidad debe verificar que los procesos de los colaboradores sean los adecuados para así obtener una realización y un buen sistema para lograr dichos objetivos organizacionales.

### **Rentabilidad:**

Medina y Mauricci (2014), concluyeron que:

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para obtenerla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. (pág. 18)

## **Niveles de Análisis de Rentabilidad:**

Según Castro (2018), determinó que:

Los niveles radican de acuerdo al rubro en el que se encuentre la empresa. Pero en general son dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere: Así tenemos un primer nivel del análisis conocido como rentabilidad del activo o económica. (pág. 35)

### **Rentabilidad y sus índices:**

Según Rueda y Rueda (2014, pág. 344), concluyeron que:

**Rentabilidad Financiera:** El objetivo de este índice es permitir la determinación del efecto palanca (EP), cuyo objetivo es medir la administración financiera en forma aislada, por lo que es necesario excluir los resultados extraordinarios.

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Utilidad antes de Impuestos}}{\text{Patrimonio Neto (promedio)}}$$

**Margen de Utilidad Bruta:** Su medición es a través de los ingresos que origina una empresa en relación a los costos que se atrae en los bienes vendidos, es decir el costo de la existencia vendida es menor.

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$$

**Margen de Utilidad Operativa:** Se plasma a través de la eficiencia en que la empresa es hábil de generar fondos en el tiempo establecido.

Es decir la utilidad operativa es única porque se enfoca básicamente en medir solo el beneficio que atrae el producto de dichas operaciones realizadas; y si el resulta da negativo significa que no alcanzo los recursos preestablecidos.

$$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}}$$

**Margen de Utilidad Neta:** Determina que la ganancia se divide entre los accionistas de la empresa, es decir lo plasma cuan eficiente es la entidad ya que es fácil de convertirse las ventas en beneficio neto, en la cual vela por el éxito de la empresa en

relación a los beneficios que son conseguidos en función de las ventas, en cuanto más alto sea la utilidad de la empresa es mejor.

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

### **Análisis Vertical del Estado de Resultados**

Es de gran importancia a la hora de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas.

Se dice, que el análisis vertical de un estado financiero permite identificar con claridad cómo están formados los estados contables.

Una vez que se determine la estructura y composición del estado financiero, se procede a interpretar dicha información.

Para esto, cada entidad es un caso particular que se debe evaluar individualmente, puesto que no existen reglas que se puedan generalizar, aunque si existen pautas que permiten vislumbrar si una determinada situación puede ser positiva o negativa.

### **Análisis horizontal del Estado de Resultados**

Este análisis horizontal, lo que busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro.

Determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado. Es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo.

#### **Formulación del Problema:**

¿De qué manera incide el Control Interno en las Áreas de Talento Humano y Operaciones en la Rentabilidad de La Empresa SEPROES S.A.C. de La Ciudad de Trujillo, 2018?

### **Justificación del Estudio:**

El presente trabajo tiene como finalidad determinar cuáles son los elementos que lleva a la empresa a tener este tipo de dificultades en el área de Talento Humano y Operaciones de la empresa SEPROES S.A.C.

Además de aplicar los conocimientos de Control Interno a la empresa, para que esta tenga una mejor gestión y desempeño en las áreas mencionadas anteriormente. La intención del proyecto también es que la empresa sea más competitiva en el mercado, siempre a la vanguardia de la tecnología y teniendo las precauciones que la actualidad amerita.

#### **a. Conveniencia:**

Permitirá mejorar el control de las áreas de Talento Humano y Operaciones, ayudando a tener un correcto dominio en el área la cual se está realizando en el trabajo, y de esta manera los encargados de las áreas trabajaran más comprometidos favoreciendo a un mejor crecimiento como empresa.

#### **b. Relevancia Social:**

El resultado del proyecto será en beneficio total para la empresa, porque teniendo personal de calidad y en constante crecimiento laboral.

Ayudará de manera positiva a la empresa a que tenga un mejor control sobre su personal.

#### **c. Implicaciones Practicas:**

Al concluir el proyecto de investigación obtendremos resultados con información real para la validez y confiabilidad del trabajo que se está realizando para llevar un mejor control en las áreas de Talento Humano y Operaciones de la empresa SEPROES SAC.

#### **d. Valor Teórico:**

La Investigación será suma importancia para otras investigaciones relacionadas al tema.

### **Hipótesis:**

El Control Interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones, incide positivamente en la Rentabilidad de la empresa SEPROES S.A.C. de la Ciudad de Trujillo, 2018.

## **Objetivos:**

### **Objetivo General**

Determinar la incidencia del Control Interno de las Áreas de Talento Humano y Operaciones en la Rentabilidad de la Empresa SEPROES S.A.C. de la Ciudad de Trujillo, 2018.

### **Objetivos Específicos.**

1. Identificar los procedimientos de control interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones de la Empresa SEPROES S.A.C. de la ciudad de Trujillo, 2018.
2. Analizar la Rentabilidad de la empresa SEPROES S.A.C. de la ciudad de Trujillo, 2018.
3. Proponer una mejora de control interno para las áreas de Talento Humano y Operaciones de la Empresa SEPROES S.A.C. de la ciudad de Trujillo, 2018.



## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación:**

Este proyecto de investigación es de diseño “NO EXPERIMENTAL”.

### **2.2. Operacionalización de variables**

Variable independiente

- Control interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones.

Variable dependiente

- Rentabilidad

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TALENTO HUMANO Y EL ÁREA DE OPERACIONES</b>	Rodríguez (2015), concluyó que: Talento humano es la capacidad de las personas para demostrar su desempeño, compromiso e interés por la actividad que se realiza. La auditoría de RRHH es un examen objetivo, minucioso de políticas y sistemas, para un adecuado manejo de funciones y prosperidad constante en la empresa. (pág. 298).	Se obtendrá de la puntuación del cuestionario aplicado a los trabajadores y entrevista al gerente general y jefa de área de Talento Humano de la empresa SEPROES S.A.C.			
	Carles (2016), indica que la auditoría operativa es un examen crítico de la administración de una entidad, para determinar si la gestión de los recursos humanos, reales y financieros ha sido rentable, así como valorar el grado de eficacia y eficiencia alcanzando en relación con los objetivos programados. (pág. 85).	Se obtendrá de la puntuación del cuestionario aplicado a los trabajadores y entrevista al gerente general y jefe de área de Operaciones la empresa SEPROES S.A.C.	Ambiente de Control. Actividades de Control. Dirección Gestión Supervisión y seguimiento.	- Cumplimiento de políticas y normas. - Reportes de asistencia de trabajadores. - Rotación del personal - Índice de metas cumplidas - Evaluación de desempeño. - Rotación del personal - Auditoría interna y externa	NOMINAL
<b>RENTABILIDAD</b>	Medina y Mauricci (2014), concluyeron: La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. (pág. 18)	Se medirá aplicando ratios de EE.FF. a los resultados obtenidos de la inversión y la utilidad de la empresa SEPROES S.A.C., 2018.	Ratios	Rentabilidad Económica Margen Operacional Margen Bruto de Utilidad.	RAZÓN

### 2.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Empresa SEPROES S.A.C.

**Muestra:** Empresa de seguridad SEPROES S.A.C. 2018.

**Unidad de Análisis:** Áreas de Talento Humano y Operaciones de SEPROES S.A.C.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

**Análisis Documentario:** Esta técnica se utilizará usando como instrumento documentos tanto de la empresa SEPROES S.A.C, como de las empresas a las cuales se les brinda servicios de seguridad.

**Entrevista:** Esta técnica se aplicará directamente al gerente general de la empresa SEPROES S.A.C. y a los jefes de las áreas de Talento Humano y Operaciones.

**Encuesta:** Esta técnica se utilizará usando como instrumento un cuestionario a los colaboradores de las áreas de Talento Humano y Operaciones.

**Ratios:** Esta técnica se utilizará usando como instrumento de fórmulas de ratios para ver el nivel de rentabilidad de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.

### 2.5. Procedimiento

**Ratios:** Esta técnica se utilizará usando como instrumento de fórmulas de ratios para ver el nivel de rentabilidad de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.

### 2.6. Métodos de análisis de datos

Cualitativo – Análisis Descriptivo: Porque se utilizará técnicas para realizar la medición de las variables, las cuales inmediatamente después pasen a ser digitadas en computadora usando el programa Excel, donde los resultados serán presentados en gráficos y a partir de ahí, evaluar resultados del proyecto.

Los métodos y análisis de datos serán validados por docentes especialistas que actualmente laboran en la Universidad César Vallejo sede Trujillo.

### 2.7. Aspectos Éticos:

La presente investigación respetara todos los compromisos éticos, ya que, los datos obtenidos de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C. no serán modificados y se mantendrán en la reserva debida.

Así mismo la investigación cumple con los patrones de investigación de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, así como el debido uso de normas APA.

### **III. Resultados**

#### **2.1.GENERALIDADES**

**Razón Social:**

SEPROES S.A.C.

**Dirección:**

Av. Mansiche 2048 – Dpto.201

**Objeto Social:**

Empresa privada dedicada a brindar la seguridad deseada y esperada por cada uno de nuestros clientes; garantizando nuestro profesionalismo en principios éticos y morales en conjunto a un equipo de profesionales altamente capacitados y preparados para afrontar las diferentes situaciones que puedan presentarse.

**RUC:**

20559801446

**Reseña Histórica:**

En el 2013 el señor Elvis Neyra Anaya decidió crear la empresa de seguridad SEPROES S.A.C, debido a que su gran vocación estaba impulsada al resguardo social para que en consecuencia esto se refleje en la disminución delincriminal. Con altibajos y situaciones ajenas a la empresa, fue haciéndose de un nombre a nivel local, prestando sus servicios desde pequeñas hasta grandes empresas. Actualmente tiene gran acogida y dentro de sus planes para este año está la creación de nuevas sedes a nivel nacional.

### 3.2. Identificación de las deficiencias del área de Talento Humano en la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.

Tabla 1

*Entrevista realizada al gerente general de la empresa SEPROES S.A.C. (Talento Humano)*

ÍTEMS	RESPUESTAS	COMENTARIO	EVIDENCIA
¿Las actividades que se realizan promueven un buen clima laboral?	Sí, tratamos de que todos se lleven bien y que puedan sentirse contentos en sus puestos laborales.	Se notó que no se realizan las actividades adecuadas que permitan fortalecer los lazos de integridad, está más enfocado en la distracción temporal.	Anexo 1
¿Los trabajadores de esta área tienen conocimiento sobre los objetivos de la empresa en determinados periodos?	No, solo se comenta de forma general los objetivos de la empresa.	Se pudo verificar efectivamente que los trabajadores conocen a fondo los objetivos de la empresa, solo deducen que deben cumplir con su horario y labores que se le encomiende.	Anexo 1 y 5
¿La empresa cuenta con un sistema o mecanismo que les permita medir el desarrollo de sus metas?	No, siempre hemos tenido una aproximación promedio en relación al alcance de metas.	Observamos que además de no contar con un sistema o algún mecanismo, la supervisión que se les hace es casi nula, se aproxima que una vez al mes se le verifica la labor y actividades que se realizó dentro del periodo.	Anexo 8
¿La empresa emplea incentivos por el desempeño de sus trabajadores?	Sí, a cada trabajador cuando se le ve comprometido se le brinda algún incentivo ya sea monetario o material.	Se pudo observar que el personal no está conforme con los incentivos, ya que piensan que son de poco valor, y quisieran que la empresa se afilie a entidades educadoras para becas, descuentos, entre otras cosas.	Anexo 2
¿La empresa realiza constantes capacitaciones a sus trabajadores?	Sí, se le realiza capacitaciones de una vez al menos como mínimo.	La capacitación que se realiza en la empresa es muy básica, por lo cual los trabajadores no se sienten cómodos e incluso creen en ocasiones que es pérdida de tiempo.	Anexo 3

**Nota:** En la tabla 1 se observa las respuesta del gerente general en la entrevista realizada y mi comentario. Podemos deducir de forma general que las actividades que se realizan dentro del área de talento humano no son las idóneas para el surgimiento del personal y en consecuencia de la empresa.

El gerente carece de conocimiento y preparación, ya que es un emprendedor, más no un empresario y por ello no conoce cómo debería el mercado, las ganancias proyectadas, etc.

**Comentario:** En el presente texto se describen los principales problemas que ocurren en la empresa. El área de Talento Humano no cuenta con una adecuada gestión y carece en su totalidad de control interno. En cuanto al trato directo con el personal, lo que se espera es que vele por ellos y desarrolle una serie de estrategias o planes para que tengan un mejor desempeño laboral tanto para ellos como para la empresa. Pero teniendo a un personal que no es el idóneo podemos no podemos esperar cumplir con los objetivos plasmados.

**Tabla 2**

*Deficiencias halladas en el área de Talento Humano de la empresa SEPROES S.A.C.*

<b>DEFICIENCIAS</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>COMENTARIO</b>
Falta de actualización de datos de colaboradores de la empresa SEPROES S.A.C. 2018	Anexo 4	La empresa no cuenta con los datos de los colaboradores actualizados. Esto traería consecuencias en cuando alguna empresa pida información sobre algún trabajador y la empresa no tendrá información oportuna.
Falta de motivación al personal, falta de valoración, carencia de comunicación y trato estrecho en el área.	Anexo 5	La motivación se refleja en el desempeño de sus labores, en el compromiso que se muestra. Mientras no se desarrollen estrategias para corregir estas deficiencias tendremos como consecuencia menos clientes.
Errores en el pago de trabajadores.	Anexo 6	El personal administrativo que labora en la empresa no es el idóneo en su respectivo puesto, ya que <i>el gerente</i> por no invertir en un buen personal, sufre este tipo de acciones que hacen que los trabajadores se desalienten a laborar bien.
Capacitación insuficiente.	Anexo 1 y 3	Solo se realiza capacitaciones básicas – generales y no como realmente se debería efectuar, ya que cada trabajador se encuentra ubicado en distintos puntos para desarrollar sus actividades y sus ambientes son totalmente distintos.
Carencia de sanciones.	Anexo 7	El gerente no toma medidas serias cuando debe hacerlo, ya que la mayoría de sus trabajadores son sus <i>conocidos o amigos</i> . Mezcla las cosas y los trabajadores realizan sus actividades por cumplir porque saben que no los van a botar.

➤ **Identificación de las deficiencias del área de Talento Humano en la empresa de seguridad SEPROES S.A.C. 2018**

- ✓ **Administrativo:** Las personas que están en el plano administrativos no tienen la suficiente preparación para desempeñar íntegramente su gestión, debido a que no se ha realizado una verdadera evaluación del personal y se han omitido varias fases. Las innumerables malas decisiones por parte de ésta área han golpeado a la empresa, sin embargo; aún no han sido removidos de sus puestos, ya que son familiares y amigos del gerente, y siguen realizando sus labores. En las conversaciones que se ha tenido con el gerente se le ha sugerido que corrija esos puntos, que se realice una adecuada selección de personal porque son la base de todo crecimiento en la empresa.
  
- ✓ **No existe un buen clima laboral:** No existe un ambiente laboral adecuado, debido a las carencias de actividades en el área. No existe un buen manejo de recursos. No se realizan hechos que mejoren estas situaciones y el trato entre los trabajadores es más estrecho, es por ello que se le ha recomendado recurrir a ayuda profesional como por ejemplo psicólogos que ayuden a realizar actividades de integración, interacción y motivación para que de esta manera se puedan solucionar los problemas que aqueja el área.
  
- ✓ **Falta de conocimiento de objetivos de la empresa:** Los objetivos que la empresa tiene para con el área no son transmitidos con claridad. Esto a causa de que no se realizan adecuadas estrategias o actividades de comunicación que permitan conocer a fondo los objetivos esperados de la empresa y no alimentando el compromiso que se necesita de la empresa con trabajadores y viceversa. Se recomendó un trato más familiar y también implantar una serie de actividades que ayuden a generar una comunicación más directa y fluida por parte de trabajadores y gerente.
  
- ✓ **No existe un mecanismo para medir las metas de los trabajadores:** No se ha insertado algún sistema o simulador que permita junto a las supervisiones y labores de trabajadores, tener una noción clara de cuanto aporta cada trabajador al área y en consecuencia a la empresa. Se le comentó al gerente que para el

crecimiento constante de su empresa era indispensable realizar estas actividades, para que de esta forma pueda ver con más conocimiento quiénes son los colaboradores que cumplen con sus labores asignadas y posteriormente eliminar a los malos elementos que no aportan al área.

- ✓ **Los incentivos que se emplean no son los adecuados:** No se realiza un seguimiento a fondo sobre las actividades que realizan los colaboradores para así poder conocer en realidad cual fue su verdadero desempeño en sus labores y en base a eso analizar qué tipo de incentivos ayudarían a su constante mejora y compromiso. Los incentivos que se emplean son muy desactualizados, es decir, se regalan algunas camisetas de la institución o dinero en paupérrimas cantidades. Por eso es que al conversar con los trabajadores pudimos concluir que lo que ellos quieren es un mejor incentivo, no tanto económico. Mejor dicho, me dijeron que les gustaría que la empresa tenga convenios educativos como otras empresas en su rubro la tienen, y poder donar becas o medias becas en algún centro de cómputo o idiomas. Sin duda alguna esto motivará tremendamente a que se comprometan con su participación en la empresa.
  
- ✓ **No se realizan las capacitaciones convenientes:** No se invierte en este punto, el gerente no considera indispensable capacitar constantemente a sus trabajadores, porque está convencido que con cumplir con ciertas normas que toda empresa de seguridad debe acatar es suficiente. Se le planteo la idea de que especialice a sus trabajadores en determinadas tareas y situaciones, ya que no todos tienen las labores asignadas por igual y los colaboradores al desempeñar mejor sus tareas tendrá como consecuencia mayor recomendación de sus servicios = mayor clientela.
  
- ✓ **Datos no actualizados de los colaboradores:** Si bien es cierto se realiza la verificación de datos cuando los trabajadores ingresan a la empresa pero es la única vez que se hace, en adelante no se hace un seguimiento respectivo. A simple vista no sea un problema de relevancia, pero en varias ocasiones sucede que los clientes presentan alguna observación o queja a la empresa por ciertos trabajadores y no tienen la información esperada como por ejemplo: dirección



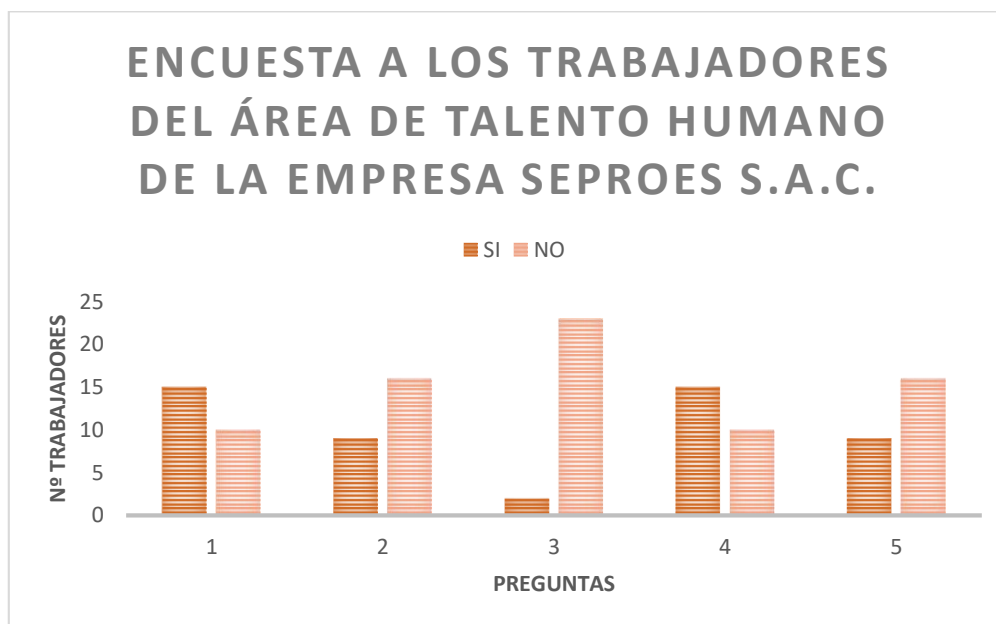
de viviendas, si ha tenido reingresos en la institución y en algunas ocasiones documentación incompleta que la empresa lo omitió.

- ✓ **Carencia de motivación en el área:** Esto está relacionado con el punto 2 (deficiente clima laboral). No se realizan reuniones con fines de integrar al material humano, solo para darles indicaciones que en su mayoría son repetitivas. Estas actividades rutinarias solo perjudican cada vez más al área, cada trabajador va a laborar con la mentalidad de cumplir sus horas y librarse del trabajo a diario.
- ✓ **Errores en el pago de trabajadores:** Debido a una mala supervisión y seguimiento de las labores del personal, se han realizado mal los depósitos en sus respectivas cuentas. El pago de las horas extras es el principal factor, porque los acuerdos para laborar horas extras son repentinos en muchas ocasiones y no son registradas como se debería. También se ha dado el caso que el personal iba a laborar una cantidad de horas extras y salían antes de tiempo. Por lo que también sugerí que se asigne personal para la supervisión respectiva y esta información contrastarla con la empresa a la que se le está brindando servicios.
- ✓ **Carencia de sanciones:** Este punto es vital, porque si bien es cierto que gerencia ha impuesto una serie de normas a seguir, pero es la misma gerencia la que desestima y no actúa con claridad cuando debe hacerlo. Esto se debe a que familiares directos del gerente están ocupando puestos laborales en donde se requiere preparación y conocimiento, cualidades que ellos no poseen. Sin embargo; a pesar de las constantes situaciones que se viven las cosas siguen igual y no se hace nada por mejorar.
- ✓ Declaré que no habrá progreso si no se le da solución a este tema, para que todo marche bien, los encargados deben estar bien capacitados y conocer a fondo su tema.

**Nota:** En la Tabla 2, se puede observar que el área de Talento Humano cuenta con varias deficiencias y son de un alto nivel de importancia. Las cuales perjudican directamente al desempeño de trabajadores, al compromiso de ellos con la empresa y a la baja de clientes. Se observa de lejos la falta de control interno en el área antes mencionada.

**Comentario:** En el presente texto se describen los principales problemas que ocurren en la empresa. El área de Talento Humano no cuenta con una adecuada gestión y carece en su totalidad de control interno. En cuanto al trato directo con el personal, lo que se espera es que vele por ellos y desarrolle una serie de estrategias o planes para que tengan un mejor desempeño laboral tanto para ellos como para la empresa. Pero teniendo a un personal que no es el idóneo podemos no podemos esperar cumplir con los objetivos plasmados.

**Figura 1.1** Resultado de la encuesta a los trabajadores del área de Talento Humano de la empresa SEPROES S.A.C.



*Figura 1.1.* Se puede observar los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de Talento Humano de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C, en donde la mayoría de trabajadores afirman que no hay una buena gestión por parte del área y la empresa, lo cual tendría como consecuencias el incumplimiento de metas.

*Comentario:*

En general se observa que luego de la entrevista realizada al gerente general, y el cuestionario realizado al personal del área de Talento Humano, llegamos a la conclusión de que no hay un buen control interno debido a que no existe una buena gestión por parte de gerencia y jefes de área. Si no se muestran mejoras en dicha área la empresa tendrá que asumir riesgos de vital importancia, como por ejemplo la pérdida de clientes y decadencia de la empresa. Personal preparado, trabajadores comprometidos, buena gestión y estrategias para llevarlas a cabo cambiarían este panorama.

### 3.2.2. Identificación de las deficiencias del área de Operaciones en la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.

Tabla 3

*Entrevista realizada al gerente general de la empresa SEPROES S.A.C. (Operaciones)*

Ítems	Respuestas	Comentario	Evidencia
¿Se conocen los niveles de eficacia y eficiencia en las áreas?	No, es algo que tenemos pensado hacer en los próximos meses para purgar a la empresa y quedarnos con buenos elementos.	La mala gestión del área no permite tener una noción más clara de lo que realmente sucede. Se debe implementar un programa o simulador que ayuden a detallar el desempeño de cada trabajador y ver así su evolución dentro de la empresa de forma periódica.	Anexo 8
¿La empresa realiza reportes de actividades con las empresas a las que brinda servicio?	Si, cuando se hacen las supervisiones se deriva un documento a la empresa a la que le brindamos servicios y otro para gerencia.	Se realiza algunos reportes pero no son los idóneos, solo se hacen por hacer, no hay un seguimiento ni una estructura a seguir para conocer a fondo las actividades que los trabajadores hacen con nuestros clientes.	Anexo 9
¿La empresa emplea algún tipo de control para verificar la labor que realizan sus colaboradores?	Si, el único control que se hace es de visitas fortuitas a los diversos puntos donde se encuentran los agentes que brindan seguridad a las empresas.	Observamos que además de no contar con un sistema o algún mecanismo, la supervisión que se les hace es casi nula, se aproxima que una vez al mes se le verifica la labor y actividades que se realizó dentro del periodo.	Anexo 9
¿La empresa emplea algún mecanismo para la toma de decisiones en dicha área?	No, toda decisión parte de gerencia y es plasmada desde ya, con el fin de mejorar los servicios de la misma.	Las reuniones que se hacen son solo para comentar las decisiones que gerencia impone, más no se realiza una serie de propuestas que pueden ser debatidas de gerencia con jefe de área. No se toman las decisiones correctas porque se desconoce la realidad de dicha área.	Anexo 7
¿La empresa cuenta con auditores o supervisores externos capaces de investigar cualquier aspecto de las operaciones y actividades de la empresa?	No, solo se le indica a los jefes de áreas que hagan visitas en cualquier momento y vienen a gerencia con un reporte de verificación.	No cuentan con agentes externos especializados en el rubro que ayuden a identificar problemas y buscar soluciones. Gerencia no lo considera necesario hasta la actualidad.	Anexo 7

*Nota:* En la tabla 1 se observa las respuesta del gerente general en la entrevista realizada y mi comentario. Podemos deducir de forma general que las actividades que se realizan dentro del área de Operaciones no son las adecuadas tanto como para los trabajadores y para la empresa. El gerente carece de conocimiento y preparación, ya que es un emprendedor, más no un empresario y por ello no conoce cómo debería el mercado, las ganancias proyectadas, etc.

*Comentario:* En el presente texto se describen los principales problemas que ocurren en la empresa. El área de Operaciones, ya que no cuenta con una adecuada gestión y carece en su totalidad de control interno. En cuanto al trato directo con el los colaboradores de dicha área, lo ideal era que se cuente con un personal adecuada para cada actividad establecida o trabajo requerido; sin embargo, el panorama es totalmente inverso.

Tabla 4

*Deficiencias halladas en el área de almacén de la empresa SEPROES S.A.C.*

<b>DEFICIENCIAS</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>COMENTARIO</b>
Carencia de coordinación en el área en general	Anexo 1 y 3	Se observó la falta de coordinación en el tema de designación de funciones. El jefe de área determina ciertas actividades para un grupo de trabajadores; sin embargo gerencia hace cambios repentinos de forma constante y esto altera las expectativas propuestas para un periodo determinado.
Personal no adecuado para los puestos laborales.	Anexo 7	Se debería encomendar las labores a quienes de verdad sepan desempeñarlas, porque más del 70% de trabajadores no tienen la capacidad para efectuar bien sus actividades. Esto es consecuencia de que el gerente contrata a sus amigos y familiares para que cubran plazas y <i>“se le dé una oportunidad de trabajo”</i> .
Falta de capacitación	Anexo 3	Se debería realizar una capacitación constante y más avanzada, para que de esta forma tengamos un personal más preparado y que pueda competir en el mercado de igual a igual con otras entidades de seguridad. A un mejor servicio, mayor mercado laboral.
No se le sanciona al personal a pesar de reiteradas fallas.	Anexo 7	No se efectúan castigos ante la labor mal realizada o la falta de compromiso de los trabajadores con la empresa y esto en consecuencia trae pérdidas de clientes.
Falta de un plan periódico, gestión y estrategias.	Anexo 1 y 7	No se pueden llevar a cabo una buena gestión porque las personas al mando no tienen la capacidad de hacerlo, tendrían que comenzar mejorando eso y en consecuencia poner los planes en marcha, mediante una adecuada gestión y estrategias para efectuarlas.

➤ **Identificación de las deficiencias del área de Operaciones en la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.**

- ✓ **No existe un mecanismo de medición de eficiencia y eficacia:** No existe ningún sistema o simulador que permita tener una idea sobre la eficiencia y eficacia de cada trabajador. Sería de mayor utilidad saber que personal es eficiente y que personal es eficaz, ya que en las situaciones que la empresa brinda servicio se necesitan trabajadores de las cualidades mencionadas anteriormente. Se le recomendó insertar algún mecanismo que le permita denotar los niveles de eficiencia y eficacia en los trabajadores.
- ✓ **No se realizan adecuados reportes de actividad:** No existe un adecuado seguimiento y/o supervisión de las actividades que realizan los trabajadores. Llamadas y algunas visitas eventuales son las actividades que se realizan como promedio una vez al mes para tener una idea de general de cómo van las cosas en la entidad y cuáles son las conclusiones del personal que presta servicio.
- ✓ **No se realiza análisis para la toma de decisiones:** No se toman decisiones adecuadas ni mucho menos se preparan gestiones a futuro. Simplemente se enfocan en tratar de cumplir con algunas cosas que las empresas a las que le brindan servicios, solicitan. De forma concisa le he sugerido al gerente que se apoye en personas especializadas que van a estudiar y analizar el panorama para que posteriormente le expliquen las ventajas y desventajas que se obtienen.
- ✓ **Falta de capacitación:** Los trabajadores no reciben una capacitación de acuerdo al avance tecnológico y social que vivimos, están dentro del formato antiguo, muchas veces las capacitaciones son más teóricas que prácticas, situaciones que es de agrado de los colaboradores. Le expresé que hay muchas cosas que ahora han cambiado y que mientras más capacitado esté su personal, tendrá un mejor desempeño y será mejor visto en el mercado, despertando el interés de otras entidades.

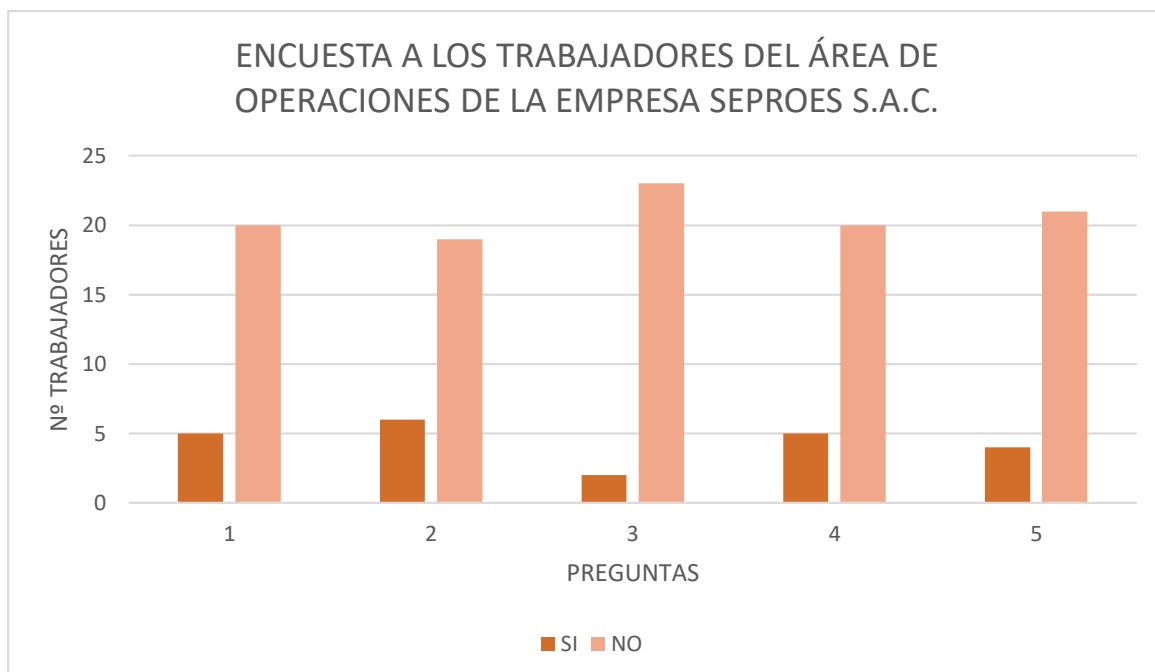
- ✓ **Carencia de planes periódicos y estrategias:** Se vive el día a día, semana tras semana, y en las entrevistas que se tuvo, pude rescatar que los planes que se tienen no cuentan con estrategias que ayuden a realizarlo, un análisis interno y externo cambiarían tremendamente este panorama teniendo como consecuencia el crecimiento constante de la empresa.
  
- ✓ **Carencia de sanciones:** Lo mismo que sucede en la mayoría de áreas, no se sanciona severamente a los trabajadores por el vínculo que se tiene con el gerente, y esto causa el fastidio en los demás colaboradores. Este tipo de situaciones empeoran las relaciones dentro de la empresa, por eso mismo es que al gerente se le ha expresado desde otro punto de vista para que así pueda entender con más claridad la situación que sus trabajadores aquejan.

*Comentario:*

En el presente texto se describen los principales problemas que ocurren en la empresa. El área de Operaciones no cuenta con una adecuada gestión y carece en su totalidad de control interno. En cuanto a lo esperado por gerencia las metas no se cumplen debido a mala gestión que se tiene, a la carencia de inversión que se hace y sobre todo teniendo a un personal que no es el idóneo, entonces no podemos esperar cumplir con los objetivos plasmados.



**Figura 1.2** Resultado de la encuesta a los trabajadores del área de Operaciones de la empresa SEPROES S.A.C.



*Figura 1.1.* Se puede observar los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del área de Operaciones de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C, en donde la mayoría de trabajadores afirman que no hay una buena gestión por parte del área y la empresa, lo cual tendría como consecuencias el incumplimiento de metas y pérdida de clientes.

*Comentario:*

De la entrevista realizada al gerente de la empresa y a los trabajadores del área de Operaciones, podemos concluir que la relación y coordinación es nula. En otras palabras, se notan más deficiencias que fortalezas debido a las malas estrategias o criterios puestos en marcha por la empresa. El control interno es pobre y las metas que se trazan son casi inalcanzables, porque las personas al mando de este fragmento de la empresa (Área de Operaciones) no son las idóneas. Si no se trabaja en mejorar de forma periódica esta parte de la empresa que es una de las principales áreas, como en todo negocio tendremos una baja enorme con respecto a ingresos y de ser progresiva la amenaza hasta podríamos decir que la empresa tranquilamente podría desaparecer del mercado, ya que los competidores aumentan en dicho rubro.

### 3.3. Analizar la Rentabilidad de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C. 2018

Tabla 5

Estado de Situación Financiera año 2018

<b>Seproes S.A.C.</b>			
<b>Estado de Situación Financiera</b>			
<b>Al 31 de Diciembre del Año 2018</b>			
<b>(Expresado en soles)</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>2018</b>	<b>%</b>
Caja y Bancos	S/	207,875,00	38.51
Cuentas por cobrar comer. Terceros	S/	17,319,00	0.75
<b>Total activo corriente</b>	<b>S/</b>	<b>211,907,00</b>	<b>39.26</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Inmueble, maquinaria y equipo	S/	318,202,00	58.86
Dep. Inm, act arre fin e IME acum.	S/	(61.884,00)	11.47
Activo Diferido	S/	58,121,00	10.78
<b>Total activo no corriente</b>	<b>S/</b>	<b>327,716,00</b>	<b>60.73</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>S/</b>	<b>539,623,00</b>	<b>100</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Cuentas por pagar directores y gerentes	S/	95,332,00	17.66
Trib y apor sis pen y salud por pagar	S/	26,116,00	4.83
<b>Total del pasivo corriente</b>	<b>S/</b>	<b>121,438,00</b>	<b>100</b>
Obligaciones financieras	S/.	178,779,00	33.13
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/</b>	<b>178,779,00</b>	<b>33.13</b>
<b>Total del pasivo no corriente</b>			
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>S/</b>	<b>300,217,00</b>	<b>55.63</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital	S/	200,000,00	37.06
Resultados acumulados positivo	S/	22,453,00	4.17
Utilidad del ejercicio	-S/	16,953,00	3.14
<b>Total patrimonio</b>	<b>S/</b>	<b>239,406,00</b>	<b>60.50</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>S/</b>	<b>539,623,00</b>	<b>100</b>

*Nota:* se puede apreciar el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre del año 2018 de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.

Tabla 6

*Análisis Descriptivo del Estado de Situación Financiera - 2018*

---

SEPROES S.A.C

La empresa de seguridad SEPROES S.A.C. presenta la siguiente información financiera:

En el año 2018, en efectivo y equivalente de efectivo se ve que tiene un 38.51 % del efectivo de la empresa representando por S/ 207,875.00 soles para la empresa, mostrando que tiene una gran liquidez

Por otro lado las cuentas por cobrar representan un 0.75% para la empresa, representando por S/ 17, 319,00

---

*Nota:* Luego del análisis de los estados financieros se puede observar las variaciones que la empresa tuvo para los periodos.

Tabla 7

Estado de Resultados al 31 de Diciembre de los años 2018

<b>SEPROES S.A.C.</b>			
<b>Estado de Resultados</b>			
<b>Al 31 de Diciembre del Año 2018</b>			
(Expresado en soles )			
		2018	%
Ventas Netas	S/	450.932,00	100,00
Costo de ventas	-S/	183.460,00	40,68
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/</b>	<b>267.472,00</b>	<b>59,32</b>
Gastos de venta	-S/	92.342,00	-20,48
Gastos de Administración	-S/	33.574,00	-7,45
Dividendos recibidos	S/	91.253,00	20,24
Otros gastos operativos, Neto	-S/	9.165,00	-2,03
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>S/</b>	<b>223.644,00</b>	<b>49,60</b>
Ingresos financieros	S/	6.493,00	1,44
Gastos financieros	-S/	17.834,00	-3,95
Diferencia de cambio, Neta	-S/	3.749,00	-0,83
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>S/</b>	<b>208.554,00</b>	<b>46,25</b>
Impuesto a las Ganancias	S/	58.395,12	12,95
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>S/</b>	<b>150.158,88</b>	<b>33,30</b>

*Nota:* Se puede verificar los aumentos y disminuciones representados en el estado de resultados de la empresa de seguridad Seproes S.A.C.

Tabla 8

*Análisis Descriptivo del Estado de Resultados, 2018*

---

La empresa muestra los siguientes resultados 2018, que sus ventas están en s/.41.080 soles para la empresa, el cual representa un 100% de las ventas totales.

**Seproes S.A.C.**

Por otro lado, el costo de venta está en un - 40.68% representado por S/.183, 460 soles.

Esta situación es normal para la empresa

Por otro lado, se ve que la empresa en sus gastos de venta está en un 20.48% que representa S/92,342 soles.

---

*Nota:* Luego del análisis del estado de resultados se puede observar las variaciones que la empresa tuvo para el periodo, 2018

Tabla 9

*Análisis de la Rentabilidad a través de Ratios Financieros*

ÍTEM	RATIOS	2018	Comentario
	Margen de utilidad bruta	59.31%	Aquí observamos que en el año 2018 su margen bruto de ganancia aumento en un 59.31%, esto debido a que las ventas en el periodo 2018 fueron de S/450, 932
RENTABILIDAD	Rentabilidad del activo	11.91%	Aquí observamos que la empresa SEPROES S.A.C. en el año 2018 por cada sol de las aportaciones de los socios de la empresa, esta ha obtenido 11.91%.
	Margen de utilidad Neta	33.30%	Se puede observar que en el año 2018 la empresa por cada sol de venta obtuvo el 33.30% de utilidad en base a sus ventas
	Margen Utilidad Operacional	19.70%	Para el año 2018 la SEPROES S.A.C., por cada S/.1.00 que pertenecía a la empresa se obtuvo 19.70%

*Nota:* Se puede observar el estado actual de la empresa a nivel de ratios financieros

Tabla 10

*Comentario General del objetivo 2*

---

	<p>La empresa representa una rentabilidad las cuales se detallan a continuación:</p> <p>Para el ejercicio de SEPROES.S.A.C, por cada S/. 1.00 que pertenecía a la empresa en el año 2018 este índice representa a 19.70%, esto se debe a las ventas que se generaban</p>
SEPROES.S.A.C.	<p>Observamos que, en el 2018 por cada sol de aportaciones de los socios de la empresa, esta ha obtenido 59.31%,</p> <p>Se puede observar que en el año 2018 la empresa por cada sol de venta obtuvo 33.30%.</p> <p>Así mismo estas son las rentabilidades que la empresa obtenía por cada sol de venta</p>

---

*Nota:* Se puede observar un comentario general a los resultados del análisis de rentabilidad al objetivo específico 2.

### 3.3. Determinación del control interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de seguridad Seproes S.A.C., 2018.

Tabla 11  
Estado de Situación financiera año 2018

SEPROES S.A.C.									
Estado de Situación Financiera									
Al 31 de Diciembre del Año 2018									
(Expresado en soles)									
	SIN CONTROL			CON CONTROL			VAR. ABS		VAR.
	2018		%	2018		%	VAR. ABS		REL.
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>									
Caja y Bancos	S/	207,875,00	38.51	S/	288,437,00	43.48	S/	80,562	16.14
Cuentas por cobrar comer. Terceros	S/	17,319,00	0.75	S/	23,499,00	3.54	S/	6,180	11.09
<b>Total activo corriente</b>	S/	211,907,00	39.26	S/	311,936,00	47.03	S/	86,742	25.13
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>									
Inmueble, maquinaria y equipo	S/	318,202,00	58.86	S/	342,385,00	51.62	S/	24,183	19.55
Dep. Inm, act arre fin e IME acum.	S/	(61,884,00)	11.47	S/	(78,385,00)	11.81	S/	16,501	13.34
Activo Diferido	S/	58,121,00	10.78	S/	67,382,00	10.16	-S/	9,261	7.49
<b>Total activo no corriente</b>	S/	327,716,00	60.73	S/	331,382,00	49.96	S/	3,666	2.96
<b>TOTAL ACTIVO</b>	S/	539,623,00	100	S/	663,318,00	100	S/	123,695	100
<b>PASIVO CORRIENTE</b>									
Cuentas por pagar directores y gerentes	S/	95,332,00	17.66	S/	83,753,00	18.66	S/	28,421	7.4
Trib y apor sis pen y salud por pagar	S/	26,116,00	4.83	S/	52,000,00	7.84	-S/	25,884	3.4
<b>Total del pasivo corriente</b>	S/	121,438,00	100	S/	158,753,00	23.93	-S/	37,315	11.23
<b>Obligaciones financieras</b>	S/	178,779,00	33.13	S/	203,779,00	30.72	S/	25,000	3.56
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>									
<b>Total del pasivo no corriente</b>	S/	178,779,00	33.13	S/	203,779,00	30.72	S/	25,000	6.4
<b>TOTAL PASIVO</b>	S/	300,217,00	55.63	S/	359,532,00	54.20	S/	59,315	9.32
<b>PATRIMONIO</b>									
Capital	S/	200,000,00	37.06	S/	258,000,00	38.90	S/	58,000	6.45
Resultados acumulados positivo	S/	22,453,00	4.17	S/	48,535,00	7.32	S/	26,082	4.57
Utilidad del ejercicio	-S/	16,953,00	3.14	-S/	27,736,00	4.18	S/	10,783	5.3
<b>Total patrimonio</b>	S/	239,406,00	60.50	S/	278,799,00	42.03	S/	39,393	3.3
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>									
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	S/	539,623,00	100	S/	663,318,00	100	S/	123,695,00	1.56

**Nota:** Se puede apreciar el Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre de los años 2018 con control y 2018 sin control interno de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.



Tabla 12

*Análisis Descriptivo del Estado de Situación Financiera 2018 Con control Interno 2018 sin control interno.*

---

Se procedió analizar los estados de situación financiera de la empresa con control interno y sin control interno de la empresa, dando los siguientes resultados que en la cuenta de efectivo equivalente de efectivo aumento en un 12.14 % (S/.80,562 soles), siendo favorable para la empresa porque su capital de trabajo y liquidez aumentaran.

Por otro lado, se observa un incremento en la cuentas por cobrar de 11.09% (S/.6, 780,00), siendo favorable por empresa ya que las ventas crecieron.

**SEPROES**

**S.A.C**

También se observa que la empresa por medio del control interno que se aplicó, disminuyo sus cuentas por pagar, ya que se gestionó la reducción de personal, eliminando a los malos elementos y por el contrario incorporando gente capacitada para el desarrollo de sus acciones.

Por último, se observa un crecimiento de la utilidad, el cual es debido al control interno.

---

*Nota:* Luego del análisis a los estados financieros se puede observar las variaciones que la empresa tuvo para los periodos 2018 sin control interno y 2018 con control interno.

Tabla 13

*Estados de Resultado al 31 de Diciembre del año 2018 Sin control interno y Con control interno:*

**SEPROES S.A.C 2018**  
**Estado de Resultados**  
**Al 31 de Diciembre del Año 2018**  
**(Expresado en soles)**

	SIN CONTROL			CON CONTROL			Análisis Horizontal	
		2018	VERTICAL		2018		VAR. ABSL.	VAR. REL
			%			%		
Ventas Netas	S/	450.932,00	100,00	S/	512.470,00	100,00	S/ 61.538,00	25,04
Costo de ventas	-S/	183.460,00	-40,68	-S/	112.424,00	-21,94	S/ 83.144,00	-42,51
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/</b>	<b>267.472,00</b>	<b>59,32</b>	<b>S/</b>	<b>400.046,00</b>	<b>78,06</b>	<b>S/ 185.762,00</b>	<b>86,69</b>
Gastos de venta	-S/	92.342,00	-20,48	-S/	95.126,00	-18,56	-S/ 81,00	0,09
Gastos de administración	-S/	33.574,00	-7,45	-S/	20.566,00	-4,01	S/ 18.910,00	-47,90
Dividendos recibidos	S/	91.253,00	20,24	S/	98.424,00	19,21	S/ 7.676,00	8,46
Otros gastos operativos, neto	-S/	9.165,00	-2,03	-S/	18.420,00	-3,59	-S/ 8.962,00	94,76
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>S/</b>	<b>223.644,00</b>	<b>49,60</b>	<b>S/</b>	<b>364.358,00</b>	<b>71,10</b>	<b>S/ 203.305,00</b>	<b>126,23</b>
Ingresos financieros	S/	6.493,00	1,44	S/	9.544,00	1,86	S/ 4.966,00	108,48
Gastos financieros	-S/	17.834,00	-3,95	-S/	10.588,00	-2,07	S/ 8.169,00	-43,55
Diferencia de cambio, neta	-S/	3.749,00	-0,83	S/	2.543,00	0,50	S/ 6.800,00	-159,74
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>S/</b>	<b>208.554,00</b>	<b>46,25</b>	<b>S/</b>	<b>365.857,00</b>	<b>71,39</b>	<b>S/ 223.240,00</b>	<b>156,53</b>
Impuesto a las ganancias	S/	58.395,12	12,95	S/	42.368,00	8,27	S/ 2.435,24	6,10
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>S/</b>	<b>150.158,88r</b>	<b>33,30</b>	<b>S/</b>	<b>323.489,00</b>	<b>63,12</b>	<b>S/ 220.804,76</b>	<b>215,03</b>

Tabla 14

*Análisis Descriptivo del Estado de resultados del ejercicio 2018 con control interno y 2018 sin control interno de la empresa.*

---

	<p>En el análisis de las ventas de la empresa han aumentado en un 25.04% (S/.61.538,00), lo cual es representativo debido a que el control interno le ha permitido mejorar las deficiencias.</p>
SEPROES S.A.C. 2018	<p>Por otro lado, su costo de venta ha disminuido en un 42.51% (S/.83.144,00) y así mismo se puede observar que realizando el control interno se genera una mejor utilidad.</p>

Tabla 15

*Análisis de Ratios de la Empresa*

ÍTEM	RATIOS	2018		Comentario
		Sin control interno	Con Control Interno	
	Margen de Utilidad bruta	52.28%	78.06%	Aplicando el control interno se observa que el margen mejoro en un 78.06% esto se debe a que las ventas (servicios) han aumentado
	Rentabilidad del Activo	12%	25.35%	La empresa de seguridad SEPROES S.A.C. con la aplicación de un control interno logra un aumento en su rentabilidad de los activos de 25.35% lo cual indica que la empresa está siendo eficaz en el uso de sus activos
<b>RENTABILIDAD</b>	Margen de utilidad Neta	24.71%	63.12%	La empresa ha tenido una mayor rentabilidad en relación a las ventas debido que con el control interno se obtiene un margen de ganancia de 63.12% en relación a la utilidad
	Margen utilidad Operativa	12.98%	42.01%	SEPROES S.A.C. está en la capacidad de generar para el 2018 con el control interno un margen de utilidad operativa de 42.01%

*Nota:* Se puede apreciar cómo es la variación de la rentabilidad en la empresa desde el punto de vista de los ratios, teniendo en cuenta el 2018 sin control y el 2018 con control interno.

### **3.5. Contrastación de Hipótesis:**

El Control interno incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa de Seguridad SEPROES S.A.C. 2018.

Cuando decidí seleccionar la empresa para realizar mi trabajo de investigación tuve en cuenta varios aspectos como la situación actual de los emprendedores en la localidad, que suponen que tocan su techo poniendo una empresa y generando algo de ganancia.

Dentro de las herramientas que se usaron tenemos una entrevista al Gerente General y un cuestionario a los trabajadores del área de Talento Humano y Operaciones de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C. 2018, y se pudo constatar según la información que la empresa muestra una serie de deficiencias en su gestión, dirección y sobretodo en control interno de las áreas mencionadas anteriormente.

En la elaboración del presente informe tocamos los objetivos planteados y logramos identificar que si se realiza un control adecuado en la empresa y sobretodo en las áreas de Talento Humano y Operaciones podremos obtener resultados esperados, teniendo en cuenta que es un proceso al cual debemos de realizarle el seguimiento y la desarrollo correspondiente para que así podamos obtener mayores ingresos y deducir que el control interno incide positivamente en la rentabilidad de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C. Ciudad de Trujillo – Año 2018.

#### **IV. Discusión**

Al haber realizado los ratios y demás operaciones en el presente trabajo de investigación podemos comprender que mientras realices actividades y gestiones óptimas, los resultados serán los esperados. Tal como lo dice Bosque y Ruiz (2016), en su tesis: “El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.” donde concluyó que: Las empresas deben usar todos los recursos posibles para efectuar una mejor rentabilidad. Y que el área de RRHH debe contar con los materiales, equipamiento e información idónea para el correcto desarrollo de sus funciones y en consecuencia el progreso de la empresa. (pág. 23).

Después de haber aplicado el control interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones podemos corroborar lo dicho por el escritor mencionado anteriormente, en donde podemos concluir que un personal bien capacitado, implementado y competitivo, va a generar lo requerido por la empresa y en consecuencia cumplir con las expectativas plasmadas.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que el encargado del área de Operaciones cumple una función trascendental y que si no hace el seguimiento correspondiente a sus labores no tendremos un mayor mercado ni las ganancias esperadas. Es por ello que coincidimos con Yeckle (2014), en su tesis: “Implementación de un sistema de control interno y su incidencia de la rentabilidad de la empresa de servicios Company Servirent S.A.C. periodo 2013-2014”, donde dio mención a que si se aplica un buen sistema de control interno, esto tendrá como efecto un efecto positivo en lo que respecta la rentabilidad esperada. Y que el jefe de operaciones es el que en primer instante debe desarrollar una serie de estrategias para desempeñar junto a los operarios las actividades y metas impuestas por la empresa. (pág. 74).

Con respecto a la rentabilidad podemos entender que un buen uso de recursos, reducción de costos y gestiones constantes logran mantener metas fijas o en promedio una aproximación muy cercana, es por esto que respaldamos lo expuesto por Castro (2018), en donde determinó que: Los niveles radican de acuerdo al rubro en el que se encuentre la empresa. Pero en general son dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere: Así

tenemos un primer nivel del análisis conocido como rentabilidad del activo o económica. (pág. 35)

En el proceso de realización del presente trabajo de investigación podemos entender que tener un sistema de control interno dentro de las empresas ayudaría tremendamente a un mejor índice de metas alcanzadas, siempre y cuando se cuenten con los recursos necesarios. Es por eso que en este punto corroboramos lo expuesto por Obispo y Gonzales (2015), en la revista *in Crescendo Institucional* caracterización del control interno en la rentabilidad de las entidades, determina que: La implementación de un sistema de control se debe implementar en todo tipo de empresa, sin importar en que rubro se encuentre. Ya que de este modo se corregirían errores y deficiencias que muestre la empresa en la actualidad con visiones a futuro. (pág. 72).

No podemos esperar tener resultados o metas alcanzadas teniendo a gente no idónea en los principales puestos de trabajo. El filtro y las evaluaciones que se deben realizar dentro del proceso de reclutamiento de personal y selección del mismo deben tener una lista de requerimientos para tener al personal adecuado en el puesto determinado. Es por ello que coincidimos con lo expuesto por a Pilataxi en su tesis: “Control Interno y la Gestión del Talento Humano en la unidad educativa bilingüe “CEBI” de la ciudad de Ambato” (2015), donde determina que: Una deficiente gestión administrativa cual fuera su rubro de la empresa genera perjuicios de gran consideración, como por ejemplo:

Un personal no idóneo, un control inadecuado, teniendo como consecuencia incumplimiento de objetivos, mala gestión del talento humano y constante rotación de personal, obstruyendo así las metas establecidas en un comienzo por la entidad. (pág. 11).

El área de Talento Humano es la principal área en todas las empresas, porque son los trabajadores los que realizan las actividades, los que hacen las labores y generan ganancias a las empresas. Si el personal que labora para la empresa no está bien satisfecho, será complicado poder cumplir con las ambiciones de la empresa, cuidar a tu empleado te facilita un 50% del proceso de ingresos según lo expuesto por Manrique (2014), en su tesis: “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaras, 2014”, donde concluye que: El personal es la pieza más importante de la empresa, es por ello que se le debe atribuir una serie de funciones establecidas y los recursos necesarios para

poder realizarlas. Se puede llevar a cabo mediante una planeación idónea seguida de una serie de estrategias para el cumplimiento de la misma. (pág. 35).



## V. Conclusiones

- 5.1.** Se concluye que las deficiencias encontradas en las áreas de Talento Humano y Operaciones para el periodo 2018 sin control interno incidieron en la rentabilidad de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C. de manera negativa, ya que la información que se tenía del personal no era la adecuada, la gestión era totalmente deficiente y no las metas no eran alcanzadas. Los colaboradores no contaban con la correcta capacitación para ejercer de manera efectiva su labor, es también por ello que el impacto de la empresa en el mercado no era el esperado por la misma y no había crecimiento en los ingresos.
- 5.2.** Al momento de analizar los ratios financieros en la rentabilidad de la SEPROES S.A.C con un control interno en el año 2018 se obtuvo un margen de utilidad bruta de 78.06%, una rentabilidad del activo de 25.35%, un margen de utilidad neta de 63.12% beneficioso para la empresa.
- 5.3.** Las utilidades para el año 2018 sin haber aplicado el control interno a la empresa fue de 150,158.88, posteriormente una vez realizado el control interno a las áreas de Talento Humano y Operaciones la empresa en el mismo año, genero una utilidad de 323,489.00, lo cual fue favorable, ya que realizando un manejo adecuado las posibilidades de que la empresa tenga buenos resultados es alta, además de generar una rentabilidad saludable para dicha empresa.

## **VI. Recomendaciones**

- 6.1** Se recomienda a la gerencia de la empresa que promueva una mejor gestión y estrategias para poner en marcha para el beneficio de la misma, de la mano con un el personal idóneo para cada puesto laboral. Invertir en publicidad, realizar capacitaciones constantes y simular operaciones con la finalidad de reforzar lo aprendido con prácticas continuas para mejorar su laborar y como impacto a ello tener satisfechos a los clientes a los cuales brindamos nuestros servicios.
- 6.2** También se le recomienda a la gerencia supervisión de actividades, actualizar las políticas y normas de los trabajadores con sus respectivas labores en cada área. Incentivar el compromiso de los colaboradores mediante incentivos por parte de la empresa para que de esta forma se motiven y tiendan a realizar mejor su laborar, no solo desde el punto de vista de protección, sino también a tener un mejor dialogo con nuestros clientes y público en general.
- 6.3** Por otra parte se les recomienda a los jefes de área tener un mejor control con sus trabajadores, realizar los seguimientos correspondientes, reforzando las enseñanzas y actividades del personal al área en donde pertenecen. Crear lazos de integración para el trabajo en equipo y así todos puedan perseguir el mismo objetivo, yendo en la misma dirección.
- 6.4** Finalmente en lo que respecta a la rentabilidad de la empresa se le recomienda a la gerencia tomar decisiones de inversión, no tanto en los recursos tecnológicos o bienes, sino en su personal, que los ayude a crecer para que se vea reflejado en el mercado y tener una mayor captación de clientes. Esto ayudará al incremento de utilidades en ganarse más nombre en el mercado.

## **VII. Propuesta**

Proponer mejoras de control interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C., Año 2018.

### **PROPUESTA:**

Un control interno las áreas de Talento Humano y Operaciones, que permitan una adecuada evaluación y seguimiento constante de las actividades y la implementación de herramientas de gestión y estrategias, tales como el MOF (manual de organización de funciones) para las áreas mencionadas anteriormente con la finalidad de una constante mejora.

### **ESTRUCTURA:**

El sistema automatizado para el correcto control interno en el área de Talento Humano y Operaciones contará con una serie de tablas que permitan llevar un adecuado manejo de ingresos y salidas del personal, de las actividades que realicen dentro de su horario laboral de modo autorizado por las empresas que contraten los servicios de la empresa de Seguridad SEPROES S.A.C.

La estructura del manual de organización y funciones se realizará y actualizará de forma periódica (tres meses), en donde se podrán detallar un listado de las labores que realizarán los colaboradores de las áreas de Talento Humano y Operaciones.

### **LA FACTIBILIDAD ECONÓMICA:**

Para el desarrollo del sistema automatizado, el control en las áreas Talento Humano y Operaciones deberán tener un visto bueno ya que existen inconvenientes, permitiendo mejorar en el desarrollo y acceso confiable de la información.

### **LA FACTIBILIDAD OPERATIVA:**

El sistema que permitirá tener un control interno de las áreas de Talento Humano y Operaciones será diseñado para el uso correcto del mismo. Por parte de un personal capacitado con conocimientos avanzados sobre gestión y toma de decisiones.

El nuevo sistema que será implementado para la mejora de las áreas mencionadas anteriormente estarán acompañas del uso de Microsoft Excel, el cual permitirá tener

una mejor base de datos y reportes que estarán vinculado directamente con el programa con el fin de obtener la data y reportar actividades, para en consecuencia darle una solución rápida a los problemas que susciten.

Esto permitirá tener un control interno ordenado, sólido y adecuado, que mejorará la eficiencia y eficacia de las áreas de Talento Humano y Operaciones de la empresa de Seguridad SEPROES S.A.C.

### **LA FACTIBILIDAD SOCIAL:**

Las entidades que hayan contratado y/o contraten los servicios de seguridad de la empresa SEPROES S.A.C. serán asesoradas en diferentes sesiones. Las cuales estarán abocadas a la implementación de un sistema el cual les permita tener un mejor control junto a un manual de funciones y organización. Esto les permitirá tener un mejor panorama de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa a la que SEPROES S.A.C. les esté brindando servicios. Junto a un manual de organización y funciones (MOF), estas estarían beneficiadas por su facilidad en el uso y aplicación.

### **OBETIVOS DE LA PROPUESTA:**

#### **Objetivo General:**

Ejecutar un control interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C., el cual permitirá mejorar la calidad de trabajo, el desempeño de sus colaboradores, satisfacción en los clientes y sobretodo un crecimiento en el mercado, siendo una empresa más competitiva comprometida con la sociedad y estando a la vanguardia de la tecnología. Sin olvidar la aplicación de un adecuado manual de funciones (MOF).

#### **Objetivo Específico:**

1. Registrar correctamente los ingresos y salidas de los colaboradores de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.
2. Realizar constantes actividades de supervisión a los trabajadores en sus respectivos puestos y tener un reporte periódico de su desempeño.

- 3. Desarrollar un adecuado trabajo en las áreas de Talento Humano y Operaciones a base de estrategias y del MOF.
- 1. Sistema automatizado de control interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones en la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (METAS)												
CIUDAD:											ÁREA:	N
											CARGO:	N
OBJETIVOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC



12345

CÓDIGO CODE39 = 5 dígitos

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	
lo) a 10 (excelente) los siguientes conceptos:	
DESEMPEÑO	
Calificación	Comentarios
8	
5	
10	
10	
6	
8	
10	
9	
5	
4	
5	




*Nota:* El sistema automatizado para el control interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones contara con tablas clasificadas en distintos rangos. Como por ejemplo:

- ✓ Datos básicos
- ✓ Calificación
- ✓ Puntuación
- ✓ Observaciones
- ✓ Reportes
- ✓ Cumplimiento de metas

Todos estos puntos mencionados anteriormente ayudaran de por sí, a tener un mejor control de cada colaborador con la empresa a la que les brinda el servicio. Serán anotaciones vitales para poder tener un resultado sobre el desempeño del trabajador, las actividades que realiza, los horarios en que labora y sobretodo la satisfacción por parte de la empresa a la que se les brinda los servicios.

LOGO DE TU EMPRESA	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		CODIFICACION
			Página _ de _
NOMBRE DEL EMPLEADO:			
PUESTO: JEFE DE CONTROL DE CALIDAD			
FECHA DE LA EVALUACION:			
OBJETIVO: DETENCCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION (DNC)			
INSTRUCCIONES: LA EVALUACIÓN CUENTA CON UN MINIMO DE 10 Y UN MAXIMO DE 15 PREGUNTAS POR SECCION. MARQUE CON UNA "X" EN SI O NO, HAGA OBSERVACIONES CUANDO LO CONSIDERE NECESARIO Y EN CASO DE NO HACER COMENTARIOS CRUCE EL ESPACIO CON UNA DIAGONAL. CON MAS DE DOS RESPUESTA NEGATIVAS POR SECCION, SE PROGRAMARA PARA CAPACITACION			
		SI	NO
			OBSE RVACIONES
<b>SECCION 1: COMPETENCIA</b>			
1	TIENE ELABORADO EL PROGRAMA DE AUDITORIAS?		
2	TIENE PLANIFICADAS LAS REVISIONES POR LA DIRECCION?		
3	TIENE PLANIFICADO EL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS?		
4	MANTIENE EN ORDEN LA CARPETA DE REGISTROS?		
5	TIENE ELABORADOS LOS RESPALDOS MENSUALES DEL SERVIDOR?		
6	MANTIENE RESGUARDADOS LOS DOCUMENTOS ORIGINALES DEL SIGIF		
7	MANTIENE ACTUALIZADA LA LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS?		
8	MANTIENE LOS REGISTROS DE LAS AUDITORIAS?		
9	MANTIENE ACTUALIZADA LA COPIA CONTROLA EN RED?		
10	MANTIENE EVIDENCIA DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCION?		
<b>SECCION 2: CONOCIMIENTO EN NORMATIVIDAD Y REGLAMENTOS</b>			
1	SABE EN QUE NORMA(S) ESTA CERTIFICADA LA EMPRESA?		
2	CONOCE LA POLITICA DE LA EMPRESA?		
3	CONOCE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA EMPRESA?		
4	SABE CUALES SON LOS PUNTOS QUE MENCIONA EL CODIGO DE ÉTICA?		
5	SABE CUALES LA NORMA QUE ESTABLECE LAS DIRECTRICES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO?		
6	SABE CUALES LA NORMA QUE ESTABLECE LOS FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD?		
7	SABE CUALES LA NORMA QUE ESTABLECE LAS DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y/O AMBIENTAL?		
8	SABE CUALES LA NORMA QUE ESTABLECE LOS REQUISITOS PARA LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD?		
9	QUE CLASIFICACION TIENE LA EMPRESA DE ACUERDO A LA NORMA 442?		
10	SABE QUE ESTABLECE LA CLIAUSULA 7.4 DE LA NORMA ISO 9001:2008?		

## **2. Manual de organización y funciones:**

- 2.1. Objetivo:** Fortalecer la empresa de seguridad SEPROES S.A.C., mediante una idónea y sólida estructura orgánica que les permita cumplir con las expectativas expuestas por la empresa y los objetivos que la misma se planteará a cortos, medianos y largos plazos.
- 2.2. Alcance:** El Manual Normativo dentro del alcance se ajusta al personal de las áreas de Talento Humano y Operaciones de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C., por lo cual los conocimientos y ejecución es de carácter obligatorio.
- 2.3. Aceptación, Difusión, Actualización e Implementación.**
  - 2.3.1. Aceptación:** De acuerdo con las normas establecidas por la empresa de seguridad SEPROES S.A.C., es facultad del Directorio aprobar el Manual de Organización de funciones que señala las actividades de la empresa.
  - 2.3.2. Difusión:** La difusión está a cargo del gerente de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.
- 2.4. Naturaleza y ubicación Orgánica:** Las áreas de Talento Humano y Operaciones de la empresas de seguridad SEPROES S.A.C, son órganos vitales que dependen en su mayoría de la Gerencia Administrativa que es donde se reportan las actividades.

## **Estructura orgánica de la empresa SEPROES S.A.C.**

### **LA FACTIBILIDAD SOCIAL:**

Las entidades que hayan contratado y/o contraten los servicios de seguridad de la empresa SEPROES S.A.C. serán asesoradas en diferentes sesiones. Las cuales estarán abocadas a la implementación de un sistema el cual les permita tener un mejor control junto a un manual de funciones y organización. Esto les permitirá tener un mejor panorama de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa a la que SEPROES S.A.C. les esté brindando servicios. Junto a un manual de organización y funciones (MOF), estas estarían beneficiadas por su facilidad en el uso y aplicación.

### **OBETIVOS DE LA PROPUESTA:**

#### **Objetivo General:**

Ejecutar un control interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C., el cual permitirá mejorar la calidad de trabajo, el desempeño de sus colaboradores, satisfacción en los clientes y sobretodo un crecimiento en el mercado, siendo una empresa más competitiva comprometida con la sociedad y estando a la vanguardia de la tecnología. Sin olvidar la aplicación de un adecuado manual de funciones (MOF).

#### **Objetivo Específico:**

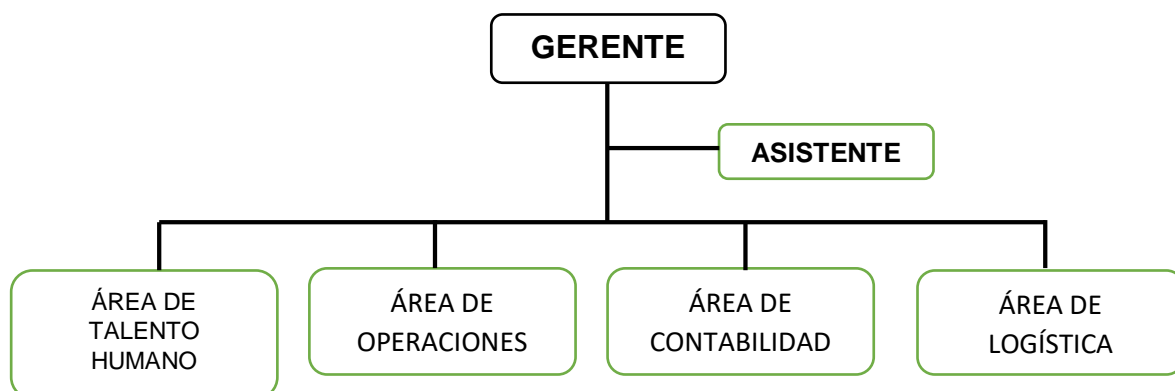
1. Registrar correctamente los ingresos y salidas de los colaboradores de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.
2. Realizar constantes actividades de supervisión a los trabajadores en sus respectivos puestos y tener un reporte periódico de su desempeño.
3. Desarrollar un adecuado trabajo en las áreas de Talento Humano y Operaciones a base de estrategias y del MOF.



## 2. Manual de organización y funciones:

- 2.1. **Objetivo:** Fortalecer la empresa de seguridad SEPROES S.A.C., mediante una idónea y sólida estructura orgánica que les permita cumplir con las expectativas expuestas por la empresa y los objetivos que la misma se planteará a cortos, medianos y largos plazos.
- 2.2. **Alcance:** El Manual Normativo dentro del alcance se ajusta al personal de las áreas de Talento Humano y Operaciones de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C., por lo cual los conocimientos y ejecución es de carácter obligatorio.
- 2.3. **Aceptación, Difusión, Actualización e Implementación.**
- 2.3.1. **Aceptación:** De acuerdo con las normas establecidas por la empresa de seguridad SEPROES S.A.C., es facultad del Directorio aprobar el Manual de Organización de funciones que señala las actividades de la empresa.
- 2.3.2. **Difusión:** La difusión está a cargo del gerente de la empresa de seguridad SEPROES S.A.C.
- 2.4. **Naturaleza y ubicación Orgánica:** Las áreas de Talento Humano y Operaciones de la empresas de seguridad SEPROES S.A.C, son órganos vitales que dependen en su mayoría de la Gerencia Administrativa que es donde se reportan las actividades.

Estructura orgánica de la empresa SEPROES S.A.C. 2018



## 2.5. Funciones

### Área de Talento Humano:

- ✓ El área de Talento Humano debe realizar las pruebas y análisis correspondientes para cada colaborador en las etapas que están ameritan, ya que esto permitiría tener un mejor perfil de cada uno.
- ✓ Continuar con el debido proceso el cual otorga una serie de exámenes que ayudaran a denotar las fortalezas y debilidades de cada trabajador; en consecuencia reforzarlo y orientarlo mediante charlas, talleres, actividades físicas y psicológicas para que pueda ser un elemento productivo y competitivo en el mercado.
- ✓ Elaborar una serie de normas las cuales respalden el compromiso de la empresa y en las que se puedan regir las sanciones, otorgamiento de premios, entre otros.
- ✓ Realizar constantes actividades de integración que motiven a hacer más sólido el compromiso de los trabajadores con la empresa, ya que el servicio que ellos brindan es directo, es decir; trabajador – empresa y viceversa.
- ✓ Trabajar directamente con el área de Operaciones, ya que ésta área es la que va a realizar un seguimiento detallado de sus funciones y tener una base de datos, resultados de exámenes y diagnósticos ayudarían a tener un mejor panorama de la situación actual de cada trabajador y qué hacer con ellos ante los presuntos sucesos que se desarrollaran en un periodo determinado.

### **Área de Operaciones:**

- ✓ El área de Operaciones debe implementar un listado de normas, las cuales servirán como filtro para tener al personal idóneo en el puesto indicado.
- ✓ Las simulaciones, exámenes y supervisiones constantes ayudaran a tener a un personal más competitivo, capaz de salvaguardar la seguridad de las empresas a las que les brinda el servicio, dándole solución a los problemas o actividades que susciten dentro de su tiempo laboral.
- ✓ Trabajar directamente con el área de Logística ayudará a tengan un mejor control sobre los colaboradores y los instrumentos que los mismos usan para ejercer bien sus labores.
- ✓ Realizar junto al área de Talento Humano una serie de análisis que permitan decretar las actividades que cada trabajador debe desempeñar y en la empresa idónea a la que se le esté brindando el servicio.
- ✓ Trabajar con el área de Logística para determinar los elementos que se le deben dar a cada trabajador depende a su perfil físico y psicológico. Aplicarle las sanciones correspondientes cuando están deban ser ejecutadas y también usar incentivos cuando estos deban ser usados.
- ✓ Tratar con el encargado del área de Contabilidad para verificar si los pagos que se les detalla a cada a trabajador es el indicado, ya que se ha presentado algunas veces que los momentos remunerados no son los indicados.

### **Área de Contabilidad:**

- ✓ El área de Contabilidad debe elaborar una serie de estrategias para junto a las demás áreas, para que así puedan medir las metas que se les impone junto a gerencia.
- ✓ Ésta área es la encargada a tener un enfoque claro y preciso de los hechos que suceden en las otras, ya que es la encargada de recoger reportes generales y tener un cuadro detallado de las situaciones que las aquejan.
- ✓ Junto a gerencia son las llamadas a tomar las primeras decisiones en donde se desarrollen estrategias y análisis que permitan darle

soluciones a los problemas que se efectúen dentro de un periodo determinado.

- ✓ Esta área es la encargada de realizar las contrastaciones de los bienes o elementos que cada área tiene, ya que deberá ser correctamente registrado en las cuentas y reportado a gerencia.

#### **Área de Logística:**

- ✓ El área de Logística debe elaborar las cotizaciones de distintos productos, tales como armas de fuego, vestimenta para los trabajadores, gorros, camisas, entre otras cosas. Esta área debe estar en trato directo con el área de Operaciones, ya que es donde se realizan las actividades y los trabajadores deben estar con los implementos necesarios para poder efectuar su labor.
- ✓ Ingresar al sistema de la empresa los productos u objetos que se le otorga a cada trabajador, para tener un mejor control de los mismos que les permita ver a los trabajadores y los instrumentos que tienen a su cargo.
- ✓ Consultar constantemente con el área de Talento Humano para que de esta forma poder el perfil de cada colaborador y poder brindarles los elementos necesarios para que puedan desempeñarse en sus labores. Por ejemplo: A una persona con problemas psicológicos o con algún tipo de desorden mental no se le pueda dar un arma de fuego, ya que podría tener consecuencias lamentables.
- ✓ Tratar con el encargado del área de Contabilidad para así poder tener una contrastación de los productos que adquiere la empresa con los documentos y ver si acreditan lo mismo. Y si se da el caso generar algún reclamo con el proveedor o situaciones que se puedan presentar luego.

## Referencias

- Anaya y Sánchez (2016). *Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro Especies y Frutos del país S.A.C. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad, Chiclayo 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).* (pág. 45).
- Bravo (2015), en su tesis: “El sistema de control interno según Informe Coso III y su incidencia en la gestión de la empresa inmobiliaria Santa Catalina S.A.C. en el periodo 2014” (pág. 16).
- Bedoya (2014), en su tesis: “La nueva gestión de personas y su evolución de desempeño en empresas competitivas, 2014” (pág. 32).
- Bosque y Ruiz (2016), en su tesis: “El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.” (pág. 23).
- Carles (2016), en su tesis: *Auditoría Operativa al departamento de Talento Humano a la Cia. Vielarec Cia. Ltda. en el año 2014.* (pág. 74).
- Castro (2018), en su tesis: “Control Interno del área logística y su efecto en la rentabilidad de la empresa corporación S.A” (pág. 35)
- Celestino (2016), en su tesis: “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, 2016”. (pág. 37).
- Chávez (2018), en su investigación: “Implementación del sistema de control interno para el área de distribución y la incidencia económica en la empresa de transportes Hermanos Linares S.A.C., Huanchaco, 2018” (pág. 32).
- Chiavenato (2006). *Administración de recursos humanos. México. Mc Graw Hill Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway comisión (COSO).*
- Control Interno – Marco Integrado • Mayo 2014: *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó Marco integrado de Control Interno (el marco original).* [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf) (pág. 4, 5,6).

*Diario Gestión (2018), en su publicación: “La rentabilidad es importante: <https://gestion.pe/blog/educacionprevisional/2018/05/la-rentabilidad-es-mas-importante.html>”*

*Escalante (2016), en su tesis: “Implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de operaciones y su incidencia en la administración financiera de la unidad de gestión educativa local Huamanga, 2015” (pág.108).*

*Gamboa (2015), en su tesis: “Aplicación de la auditoría de gestión como herramienta de control y evaluación para mejorar la rentabilidad en las empresas comercializadoras de vehículos de la provincia de Trujillo”. (pág. 45)*

*Granada (2015), en su tesis: “Implementación del control interno de operaciones para el sector droguista de acuerdo con las normas internacional de auditoría-NIAS” (pág. 249).*

*Mantilla (2015), en su tesis: “Diseño de un control de un sistema de control interno en la empresa A&B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos, periodo 2015”, (pág. 35).*

*Medina y Mauricci en su tesis (2014), “Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el período 2014” (pág. 18).*

*Manrique (2014), en su tesis: “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014”. (pág. 35).*

*Morocco (2015); en su investigación “Evaluación de la gestión del talento humano y su incidencia en la rentabilidad del C.I.S. Frigorífico de la Universidad Nacional del Altiplano Puno periodos 2014-2015.*

*Obispo y Gonzales (2015), en su revista in Crescendo Instucional caracterización del control interno en la rentabilidad de las entidades, 2015”. (pág. 72).*

*Ochoa y Nuñez (2014), “Propuesta para mejorar la rentabilidad de la empresa Satcom S.A. ubicada en el sector mariscal de la ciudad de Quito”.*

Pérez (2015), en su investigación: “Aplicación de un sistema de costos por procesos con indicadores estándar para mejorar la rentabilidad en la empresa Fasinsa S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2015”.

Pérez (2018), en su tesis: “La administración del capital de trabajo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Farmedic E.I.R.L. periodo 2016”. (pág. 27).

Pilataxi (2015), “Control Interno y la Gestión del Talento Humano en la unidad educativa bilingüe “CEBI” de la ciudad de Ambato”. (pág. 11).

Rodríguez (2015), en su tesis: “Auditoria de recursos humanos y logro de objetivos de la empresa imprenta Impetu Editorial S.R.L. distrito de Callería, Pucallpa 2016  
URI: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6643>

Rueda y Rueda (2014), en su libro: “Plan Contable General Empresarial – Monografía de Contabilidad Comercial, año 2014” (pág. 344)

Tenesaca y Gómez (2015), en su investigación titulada: “Propuesta de la elaboración de un manual de control interno basado en el modelo Coso, aplicado a la gasolinera Milching Maria Angela Flores e hijos cía. Ltda. Del Canton Cuenca”.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2687/1/T-UCE-0005-439.pdf>, recuperado 16 de Noviembre del 2018.

Repositorio ULADECH (2016), revistas indexadas – Tesis de Rentabilidad recuperado 26 de Noviembre del 2018.

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/download/815/482>

Repositorio UPN (2018), revistas indexadas – Tesis de Rentabilidad recuperado 03 de Diciembre del 2018.

<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/1414/browse?type=subject&value=Rentabilidad>, recuperado 30 de Octubre del 2018.

Repositorio UPAO (2018), revistas indexadas – Tesis de Gestión, Rentabilidad y Economía recuperado: 22 de Noviembre del 2018.

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/325/1/MEDINA\\_CARLOS\\_FACTOR\\_ES\\_RENTABILIDAD\\_NEGOCIOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/325/1/MEDINA_CARLOS_FACTOR_ES_RENTABILIDAD_NEGOCIOS.pdf)

Rodriguez, V, (Ed. Trillas). (2015). Auditoría Administrativa. (pág. 298).

Romero (2014), en su tesis: “Aplicación del costo basado en actividades para mejorar la rentabilidad de la empresa de riego tecnificado S.A.C”.

Universidad Nacional del Altiplano (2018), Esta institución en su trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015-2016”.

Urbina (2015), en su tesis: “Capital humano y su influencia en la competitividad de las empresas hoteleras de tres estrellas en el distrito de Trujillo 2014”, (pág. 27).

Yeckle (2014), en su tesis: “Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios Company Servirent S.A.C., año 2013-2014”. (pág. 74).



## Anexos

### Anexo 1:

*Clima laboral deficiente*



*Nota:* Se puede apreciar la desatención y una conducta no adecuada entre los mismos trabajadores. Esta imagen refleja la realidad que perciben las áreas, la falta de motivación, entre otras cosas.

### Anexo 2:

*Deficientes incentivos a los trabajadores.*





*Nota:* Se puede observar que los incentivos no son los esperados por los trabajadores, ya que en algunos casos si sienten que están bien comprometidos con la empresa y naturalmente es desalentador recibir cantidades o productos que no cumplen sus expectativas.

### **Anexo 3:**

*Capacitaciones básicas, no es que el mercado y los trabajadores necesitan.*



*Nota:* Siempre se realiza este tipo de capacitaciones, es por ello que los trabajadores no están de acuerdo a que sea rutinario, creen que deberían estar a la par con las otras

empresas de seguridad y las capacitaciones que se realizan, para estar más preparados y poder laborar mejor en el mercado.

#### Anexo 4:

*Datos no actualizados de los trabajadores.*

BASE DE DATOS DE TRABAJADORES DESACTUALIZADA - BLOQUE I							
N	NOMBRE	APELLIDOS	EDAI	SEXO	DIRECCIÓN	FECHA DE INGRESO	SALARIO APRO
1	Brandon Steven	Rebaza Morin	29	Masculino	Amazonas 453	5/08/2016	S/.1,100.00
2	Jefferson Agustin	Farfán Guadalupe	32	Masculino	Antonio Galán 1719	16/11/2015	S/.1,500.00
3	Claudia Daniela	Azabache López	26	Femenino	Jr. Ayacucho 201	23/04/2017	S/.1,200.00
4	Iker Daniel	Casillas Fernandez	35	Masculino	Palermo sur 710	16/08/2015	S/.1,300.00
5	GianLuiggi	Buffon Marchisio	33	Masculino	Av. Condorcanqui 1602	19/07/2015	S/.1,250.00
6	Luz Milagros	Araujo Andrade	31	Femenino	Alto Trujillo - Barrio 6 - D12	27/04/2016	S/.1,200.00
7	Mayra Daniela	Pérez Chávez	28	Femenino	Los granados 621	29/01/2017	S/.1,200.00
8	José Paolo	Guerrero Ulloa	34	Masculino	La Rinconada - K - 1218	5/08/2016	S/.1,300.00
9	Raul Jhonny	Obando Orteaga	27	Masculino	Covicorti - B - 109	16/11/2015	S/.1,100.00
10	Liliana Maria	Bringas Tello	37	Femenino	Los Angeles 459	23/04/2017	S/.1,000.00
11	Bryan José	Arias Salinas	36	Masculino	Girardot - 2302	16/08/2015	S/.1,300.00
12	Rocio Gabriela	Odiaga Liza	28	Femenino	Angamos - C - 1803	19/07/2018	S/.1,100.00
13	Ricardo Zacarias	Castro León	32	Masculino	Santa Martha - 2305	27/04/2016	S/.1,200.00
14	GianLuiggi	Silva Reyes	29	Masculino	Antonio Galán 1305	29/01/2014	S/.1,300.00
15	Fernando Alberto	Palacios Carrasco	28	Masculino	Amazonas 454	5/08/2016	S/.1,200.00
16	Federica Claudia	Montoya Rivas	35	Femenino	Antonio Galán 1720	16/11/2015	S/.1,000.00
17	Carla Angie	Ventura López	27	Femenino	Jr. Ayacucho 202	23/04/2017	S/.1,000.00
18	Marcia Alexandra	Urquiza Gavidia	29	Femenino	Palermo sur 711	16/08/2015	S/.1,000.00
19	Daniel Orlando	Anticona Durand	33	Masculino	Av. Condorcanqui 1603	19/07/2018	S/.1,250.00
20	Eusebio Anastacio	Obeso Galvéz	32	Masculino	Alto Trujillo - Barrio 6 - D13	27/04/2016	S/.1,150.00

*Nota:* Podemos observar que la base de datos es muy simple y no está actualizada, ya que en varias ocasiones se han realizado verificación actual de los datos y los resultados no han sido los esperados.

## Anexo 5:

### Carencia de motivación



*Nota:* Se pueden observar la reunión quincenal que se realiza. Sin embargo; no existen otras actividades que orienten a una mejor integración por parte del personal entre sí. Aplicar las mismas técnicas de comunicación no hará que prospere la situación en que se labore.

## Anexo 6:

### Errores en los pagos a los trabajadores.

PAGO ERRONEO A LOS TRABAJADORES											
N°	NOMBRE	APELLIDOS	EDAD	SEXO	DIRECCIÓN	SALARIO APR.	HORAS EXTR.	SUELDO LÍQUI	TOTAL		
1	Brandon Steven	Rebaza Morín	29	Masculino	Amazonas 453	S/1,100.00	11	S/220.00	1,320.00	COSTO x HORA	
2	Jefferson Agustin	Farfán Guadalupe	32	Masculino	Antonio Galán 1719	S/1,500.00	8	S/160.00	1,660.00	20	
3	Claudia Daniela	Azabache López	26	Femenino	Jr. Ayacucho 201	S/1,200.00	15	S/300.00	1,500.00		
4	Iker Daniel	Casillas Fernandez	35	Masculino	Palermo sur 710	S/1,300.00	10	S/200.00	1,500.00		
5	GianLuiggi	Buffon Marchisio	33	Masculino	Av. Condorcanqui 1602	S/1,250.00	8	S/160.00	1,410.00		
6	Luz Milagros	Araujo Andrade	31	Femenino	Alto Trujillo - Barrio 6 - D13	S/1,200.00	16	S/320.00	1,520.00		
7	Mayra Daniela	Pérez Chávez	28	Femenino	Los granados 621	S/1,200.00	14	S/280.00	1,480.00		
8	José Paolo	Guerrero Ulloa	34	Masculino	La Rinconada - K - 1218	S/1,300.00	9	S/180.00	1,480.00		
9	Raul Jhonny	Obando Ortega	27	Masculino	Covicorti - B - 109	S/1,100.00	20	S/400.00	1,500.00		
10	Liliana María	Bringas Tello	37	Femenino	Los Angeles 459	S/1,000.00	18	S/360.56	1,360.56		
11	Bryan José	Arias Salinas	36	Masculino	Girardot - 2302	S/1,300.00	12	S/240.00	1,540.00		
12	Rocio Gabriela	Odiaga Liza	28	Femenino	Angamos - C - 1803	S/1,100.00	20	S/399.89	1,499.89		
13	Ricardo Zacarias	Castro León	32	Masculino	Santa Martha - 2305	S/1,200.00	16	S/320.00	1,520.00		
14	GianLuiggi	Silva Reyes	29	Masculino	Antonio Galán 1305	S/1,300.00	11	S/220.00	1,520.00		
15	Fernando Alberto	Palacios Carrasco	28	Masculino	Amazonas 454	S/1,200.00	23	S/458.89	1,658.89		
16	Federica Claudia	Montoya Rivas	35	Femenino	Antonio Galán 1720	S/1,000.00	15	S/300.00	1,300.00		
17	Carla Angie	Ventura López	27	Femenino	Jr. Ayacucho 202	S/1,000.00	25	S/498.22	1,498.22		
18	Marcia Alexandra	Urquiza Gavidia	29	Femenino	Palermo sur 711	S/1,000.00	12	S/240.00	1,240.00		
19	Daniel Orlando	Anticona Durand	33	Masculino	Av. Condorcanqui 1603	S/1,250.00	6	S/120.00	1,370.00		
20	Eusebio Anastacio	Obeso Galvéz	32	Masculino	Alto Trujillo - Barrio 6 - D13	S/1,150.00	18	S/360.00	1,510.00		



*Nota:* A simple vista parece que la imagen no tiene errores. Sin embargo; en las 5 casillas resaltadas se han encontrado errores de suma importancia, porque no se han registrado correctamente el número de sus horas extras. 19, 12, 21, 26 y 19 son los verdaderos números de horas extras que sumaron los trabajadores.

### **Anexo 7:**

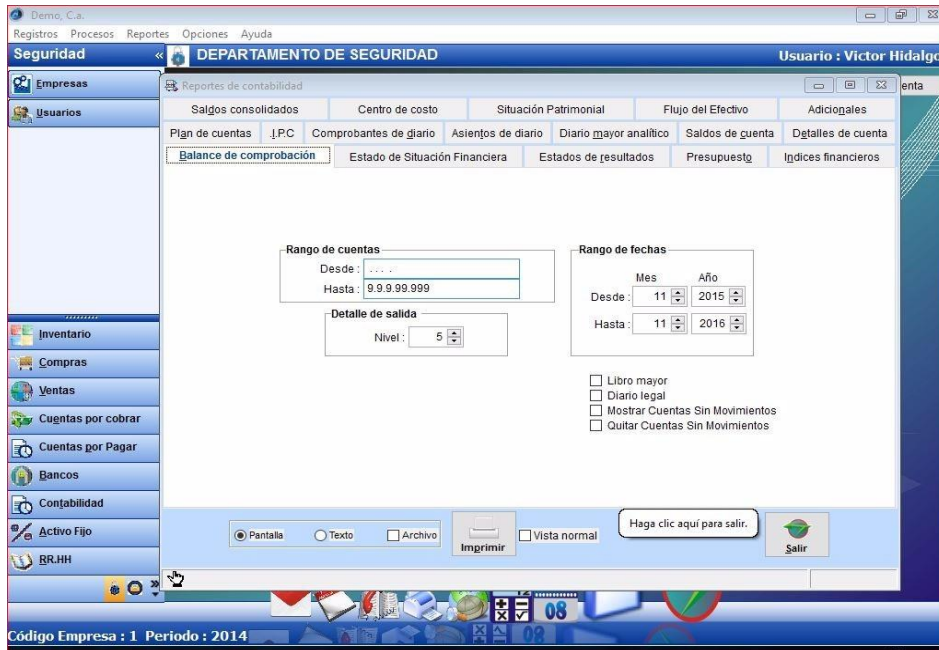
#### *Carencia de sanciones*

CARGOS EN LA EMPRESA - FAMILIARES DIRECTOS							
N°	PUESTO	APELLIDOS	NOMBRE	EDA	SEXO	DIRECCIÓN	PROFESIÓN
1	GERENTE	Neyra Anaya	Elvis	35	Masculino	Amazonas 453	SECUNDARIA COMPLETA
2	ADMINISTRADOR	Claridad	Socorro	32	Femenino	Antonio Galàn 1719	SECUNDARIA INCOMPLETA
3	JEFE DE OPERACIONES	Neyra Anaya	Josè	39	Masculino	Jr. Ayacucho 201	SECUNDARIA COMPLETA
4	JEFE DE RRHH	Anaya Villanueva	Daniela	27	Femenino	Palermo sur 710	TÉCNICA ADM.
5	CONTADORA	Amador Azabache	Leila	30	Masculino	Av. Condorcanqui 1602	CONTADORA
6	JEFE DE COBRANZAS	Neyra Anaya	Edgar	34	Femenino	Alto Trujillo - Barrio 6 - D12	SECUNDARIA COMPLETA
7	ATENCIÓN AL CLIENTE	Neyra Pino	Solange	18	Femenino	Los granados 621	SECUNDARIA COMPLETA
8	SUPERVISOR 1	Neyra Loloy	Bryan	22	Masculino	La Rinconada - K - 1218	ESTUDIANTE
9	SUPERVISOR 2	Neyra Loloy	Jhonatan	20	Masculino	Covicorti - B - 109	ESTUDIANTE

*Nota:* Estas personas son las que nunca son sancionadas, evidentemente se puede apreciar que son familiares directos del gerente, por lo tanto cuando se toman malas decisiones y no se cumplen las metas establecidas, no causa nunca efecto y las cosas siguen con normalidad. Lo cual genera incomodidad en los demás colaboradores.

## Anexo 8:

*No se conoce el nivel eficiencia y eficacia de cada trabajador.*



*Nota:* En esta imagen podemos observar un modelo de sistema completo que permite medir la eficiencia y eficacia entre otros factores. Como se sabe la empresa no cuenta con ningún mecanismo o simulador que permita llevar un adecuado control de los factores mencionados anteriormente.

## Anexo 9:

*Reportes de los trabajadores*

The image shows a scanned document with a table. The table has five main columns: 'MAYORADO COMPUTATIVO', 'MAYORADO SUBSIDIARIO', 'VALOR DE LA VENTA DE LAS TAREAS DE OBRAS', 'CANTIDAD DEL MATERIAL', and 'AÑO'. The table contains several rows of data, some of which are partially obscured by a signature and stamp at the bottom. The document is titled 'Reportes de los trabajadores'.

*Nota:* Este es el formato que manualmente llenan los trabajadores al iniciar sus actividades diarias, como se puede ver, no se cuenta con una supervisión confiable, simplemente se brinda el documento que sale de gerencia y los trabajadores lo firman con libertad.



## **Anexo 10: ENTREVISTA**

Un placer saludarlo, mediante este presente documento le hago conocimiento los fines de la investigación. Se le estará realizando una entrevista con el fin de resolver los problemas de mi presente investigación titulada: Control Interno en las áreas de Talento Humano y Operaciones y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa SEPROES S.A.C., 2018.

**1. ¿La empresa realiza actividades que promuevan un buen clima laboral?**

.....  
.....  
.....

**2. ¿Se les comunica a los trabajadores los objetivos que tiene la empresa en determinados periodos?**

.....  
.....  
.....

**3. ¿La empresa cuenta con un sistema o mecanismo que le permita medir el desarrollo de sus trabajadores?**

.....  
.....  
.....

**4. ¿La empresa emplea incentivos para mejorar el desempeño de sus trabajadores?**

.....  
.....  
.....



**5. ¿Utilizan algún mecanismo para medir los niveles de eficacia y eficiencia en las áreas de Talento Humano y Operaciones?**

.....  
.....  
.....

**6. ¿Se le realiza constantes capacitaciones a sus trabajadores?**

.....  
.....  
.....

**7. ¿La empresa realiza reportes de actividades con las empresas a las que le brinda servicios?**

.....  
.....  
.....

**8. ¿La empresa emplea algún tipo de control para verificar la labor que realizan sus colaboradores?**

.....  
.....  
.....

**9. ¿La empresa emplea algún mecanismo para la toma de decisiones?**

.....  
.....  
.....

**10. ¿Cuentan con auditores internos capaces de investigar cualquier aspecto de las operaciones y actividades de la empresa?**

.....

.....

.....



## Anexo 11: CUESTIONARIO

1. ¿Las actividades que se realizan en el área promueven un buen clima laboral?

A) SI  B) No

2. ¿Los trabajadores de esta área tienen conocimiento sobre los objetivos de la empresa en determinados periodos?

A) SI  B) No

3. ¿La empresa cuenta con un sistema o mecanismo que les permita medir el desarrollo de sus metas?

A) SI  B) No

4. ¿La empresa emplea incentivos por el desempeño de sus trabajadores?

A) SI  B) No

5. ¿Se conocen los niveles de eficacia y eficiencia en las áreas?

A) SI  B) No

6. ¿La empresa realiza constantes capacitaciones a sus trabajadores?

A) SI  B) No

7. ¿La empresa realiza reportes de actividades con las empresas a las que le brinda servicios?

A) SI  B) No

8. ¿La empresa emplea algún tipo de control para verificar la labor que realizan sus colaboradores?

A) SI  B) NO

9. ¿La empresa emplea algún mecanismo para la toma de decisiones?

A) SI  B) NO

10. ¿Cuentan con auditores internos capaces de investigar cualquier aspecto de las operaciones y actividades de la empresa?

A) SI  B) NO