



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA**

TESIS

**INCIDENCIA DE CONTROL Y LA GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN
RICO S.A.C. DEL DISTRITO DE WANCHAQ EN EL
DEPARTAMENTO DE CUSCO, PERÍODO 2023**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA**

AUTOR:

Br. NERIO ASCUE HUANCAVIRI

ASESOR:

Mg. RUTH DELGADO CERECEADA

ORCID:

0000-0002-9273-0689

**CUSCO – PERÚ
2025**



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor RUTH DELGADO CERECEDA
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: INCIDENCIA DE CONTROL Y LA GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RICO S.A.C. DEL
DISTRITO DE WANCHAQ EN EL DEPARTAMENTO DE CUSCO,
PERÍODO 2023

Presentado por: NERIO ASLUE HUANCAVIRI DNI N° 42556943 ;

presentado por: DNI N°:

Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD
MENCIÓN AUDITORÍA

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6º del *Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 22 de Diciembre de 2025

Firma

Post firma.....

Nro. de DNI 33978491

ORCID del Asesor 0000-0002-9273-0689

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:534565372

NERIO ASCUE HUANCAVIRI

INCIDENCIA DE CONTROL Y LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RICO S.A.C. DEL D...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:534565372

96 páginas

Fecha de entrega

30 nov 2025, 10:47 p.m. GMT-5

17.278 palabras

Fecha de descarga

30 nov 2025, 10:57 p.m. GMT-5

103.760 caracteres

Nombre del archivo

INCIDENCIA DE CONTROL Y LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CORPORACI....docx

Tamaño del archivo

1.8 MB

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

9%	 Fuentes de Internet
0%	 Publicaciones
6%	 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. TITO LIVIO PAREDES GORDON, Director (e) de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **INCIDENCIA DE CONTROL Y LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RICO S.A.C. DEL DISTRITO DE WANCHAQ EN EL DEPARTAMENTO DE CUSCO, PERÍODO 2023** de la Br. Br. NERIO ASCUE HUANCAVIRI. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **DIECISIETE DE SETIEMBRE DE 2025**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de **MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA**.

Cusco, 28 Noviembre 2025

Dr. JORGE WASHINGTON GUILLERMO ESPINOZA
Primer Replicante

Mg. MIRIAM CLEDY ZARATE MUÑIZ
Segundo Replicante

Mg. ATILIO VARGAS ELGUERA
Primer Dictaminante

Mg. MARTA ISABEL OLARTE CABRERA
Segundo Dictaminante

DEDICATORIA

A mi familia: mis tíos Clara, Errol, Ana y Marco, por ser mi sostén incondicional en cada etapa de este camino. Su apoyo, consejos y cariño han sido fundamentales para llegar hasta aquí.

A mi querida hermana, que con esfuerzo y valentía se graduó como médica. Eres una inspiración constante, y no tengo duda de que tu entrega y vocación te convertirán en una profesional admirable.

A mi madre, Lelis, por su amor incansable, su ejemplo de lucha y su presencia firme en cada paso que he dado. Todo lo que soy te lo debo.

A Verónica, mi compañera de vida, por su apoyo incondicional, su infinita paciencia y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles.

Y a mi pequeño Emilio, con la esperanza de que algún día siga estos pasos, y trace su propio camino con determinación, amor y libertad.

Bachiller Nerio Ascue Huancaviri

AGRADECIMIENTOS

A ti, mamá Lelis, con todo lo que soy.

Gracias por ser mi mayor inspiración y mi sostén en los momentos más difíciles. Tu amor incondicional, tu fortaleza inquebrantable y tu constante apoyo han sido el faro que me ha guiado a lo largo de este camino. Cada logro que hoy celebro lleva impreso tu sacrificio silencioso, tu paciencia infinita y esa fe inquebrantable que siempre tuviste en mí, incluso cuando yo dudaba. Este trabajo es fruto de tu ejemplo, de tu lucha diaria y de todo lo que me has enseñado con tu vida.

Este logro también es tuyo, porque sin ti, ni siquiera habría comenzado.

Expreso, además, mi especial agradecimiento a la Mg. Ruth Delgado Cereceda, por su valiosa orientación y constante acompañamiento como asesora de tesis. Su dedicación, a pesar de los desafíos personales, refleja un compromiso admirable que valoro profundamente.

Bachiller Nerio Ascue Huancaviri

PRESENTACION

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

En concordancia al reglamento de la Escuela de Postgrado y con la finalidad de sustentar el informe de tesis para optar el grado Académico de Magister en contabilidad, se pone a vuestro conocimiento y opinión de jurado el presente informe de tesis titulado:” Incidencia de control y la Gestión de Recursos Humanos en la Empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq en el departamento de Cusco, periodo 2023” El desarrollo de la investigación, Fue realizada considerando estrictamente las líneas de la metodología indicada por la prestigiosa Escuela de Post grado de nuestra Universidad, así como orientada bajo los lineamientos de la misma, además de considerar estrictamente los estándares de presentación de un informe de Tesis con lo cual se ratifica a su opinión el contenido del informe.

Nerio Ascue Huancaviri

RESUMEN

La investigación titulada “Control en la gestión de recursos humanos en la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, departamento del Cusco, periodo 2023” tuvo como objetivo evaluar la influencia del control en la gestión del talento humano dentro de la organización. El estudio se realizó con una muestra de 48 trabajadores entre operarios, administrativos y personal de la Unidad de Administración de Recursos Humanos. Los resultados muestran deficiencias en la comunicación interna, ya que el 42% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo con la claridad de las normas laborales, evidenciando debilidades en el control del área responsable. Asimismo, el 63% indicó que la empresa contrata personal sin capacitación adecuada, afectando el cumplimiento de los objetivos institucionales. El 69% afirmó no haber recibido capacitación ni oportunidades de desarrollo profesional en el último año. De igual forma, el 52% señaló que no se informan los resultados de las evaluaciones y el 62% que no se reconoce el buen desempeño. En conclusión, el control interno en la gestión de recursos humanos de Corporación Rico S.A.C. resulta insuficiente, generando un impacto negativo en la eficiencia laboral y el compromiso del personal.

Palabras clave: Control interno, Gestión de recursos humanos, Capacitación, Evaluación laboral.

ABSTRACT

The present investigation entitled “CONTROL IN THE MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES IN THE COMPANY CORPORACIÓN RICO S.A.C OF THE DISTRICT OF WÁNCHAQ, DEPARTMENT OF CUSCO PERIOD 2023” aims to evaluate the influence of “Control in the management of human resources in the company Corporación Rico S.A.C of the district of Wánchaq, department of Cusco, period 2023”. Concluding with results: according to table 01 and figure 02 of the survey applied to the 48 workers among operators, administrators and the Human Resources Administration Unit, we can conclude that 42% indicated that they totally disagree, that the company does not clearly communicate the internal work rules, observing a deficiency in the control of the Human Resources area that fulfills the function of protection, hiring, of the personnel who work in the company Corporación Rico S.A.C. with the commercial name (RICO POLLO) does not guarantee an adequate control environment. According to Table 7 and Figure 8 of the survey administered to the 48 workers, including operators, administrative staff, and the Human Resources Administration Unit, we can conclude that 42% neither agree nor disagree that the achievement of work objectives is being adequately evaluated. According to Table 10 and Figure 11 of the survey administered to the 48 workers, we can conclude that 63% strongly disagreed that the company hires unqualified personnel for the positions it requires, who can help identify, prevent, and reduce adverse situations and risks, as well as supervise the actions and activities carried out by the Human Resources area with the workers of Corporación Rico S.A.C.

According to Table 11 and Figure 12 of the survey administered to the 48 workers, we can conclude that 69% have not received job-related training from Corporación Rico S.A.C. in the

last year. According to table 12 and figure 13 of the survey applied to the 48 workers such as operators, administrators and Human Resources Administration Unit, we can conclude that we can conclude that 69% indicated that the company Corporación Rico S.A.C does not provide opportunities for the professional development of workers. According to table 13 and figure 14 of the survey applied to the 48 workers between operators, administrators and Human Resources Administration Unit, we can conclude that 31% consider that they are constantly evaluated by the company Corporación Rico S.A.C. According to table 14 and figure 15 of the survey applied to the 48 workers between operators, administrators and Human Resources Administration Unit, we can conclude that 52% indicate that they do not report the results of these evaluations to the company Corporación Rico S.A.C. According to Table 16 and Figure 17 of the survey administered to 48 workers, including operators, administrative staff, and the Human Resources Administration Unit, we can conclude that 62% indicate that Corporación Rico S.A.C. does not recognize or reward good work performance.

The objective of evaluating the influence of Control on human resources management at Corporación Rico S.A.C. in the Wánchaq district, Cusco department, for the 2023 period was met.

INTRODUCCION

Señor Rector de la UNSAAC, señores docentes integrantes del honorable jurado
Examinador.

Capítulo I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, contiene de manera detallada, la situación problemática, formulación del problema, justificación de la investigación y por último los objetivos de la investigación.

Capítulo II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL, abarca las bases teóricas y el marco teórico, las cuáles darán sustento a las variables, dimensiones e indicadores del presente estudio, así como los antecedentes empíricos de investigación a nivel internacional, nacional y local.

Capítulo III. HIPOTESIS Y VARIABLES, contiene la hipótesis general y las hipótesis específicas que se desarrollarán en el presente estudio de investigación, así como la identificación y operacionalización de variables.

Capítulo IV. METODOLOGÍA, contiene el ámbito de estudio, el tipo y nivel de investigación, la unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, técnicas de selección de muestra, recolección de información y de análisis e interpretación de la información y Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.

PRESUPUESTO, comprende los recursos disponibles y necesarios que asegurarán que el proyecto de tesis pueda desarrollarse adecuadamente.

CRONOGRAMA DE REALIZACIÓN DE TESIS, contiene el detalle de las actividades y plazos para el del proyecto de tesis.

BIBLIOGRAFÍA, comprende la compilación de las fuentes documentales consultadas. Y por último los ANEXOS, contiene información que ayuda comprender el proyecto de tesis.

Palabras clave: Control – gestión de Recursos humanos.

Tabla de Contenido

Resumen.....	V
Tabla de contenido.....	XI
Capítulo I.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Descripción del problema.....	1
Formulación del problema.....	3
Problema general.....	3
Problemas específicos.....	3
Justificación de la investigación.....	4
Justificación teórica.....	4
Justificación metodológica.....	5
Objetivos de la investigación.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Capítulo II.....	8
Marco teórico-conceptual.....	8

El control organizacional.....	8
Tipos de control.....	24
Objetivos del control.....	24
Importancia del control en las organizaciones.....	25
Concepto general de control organizacional.....	26
Control como sistema de regulación.....	26
Control como verificación.....	26
Obstáculos del control: visión fragmentada.....	27
Control como cultura y comportamiento.....	27
La gestión de recursos humanos.....	27
Relación entre el control y la gestión de recursos humanos.....	30
Control estratégico en la gestión de recursos humanos.....	31
Control de desempeño en la gestión de recursos humanos.....	32
Control preventivo en la gestión de recursos humanos.....	33
Control correctivo en la gestión de recursos humanos.....	33
Control de la cultura organizacional en la gestión de recursos humanos.....	34
Proceso de e-HHRR.....	34

Importancia de la gestión administrativa.....	36
Marco conceptual (palabras claves).....	36
Antecedentes empíricos de la investigación.....	38
Antecedentes internacionales.....	38
Antecedentes nacionales.....	39
Antecedentes locales.....	39
Capítulo III.....	41
Hipótesis y variables.....	41
Hipótesis general.....	41
Hipótesis específicas.....	41
Identificación de variables e indicadores.....	42
Variable independiente.....	42
Variable dependiente.....	42
Capítulo IV.....	45
Metodología.....	45
Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	45
Tipo y nivel de investigación.....	46
Unidad de análisis.....	47

Población de estudio.....	47
Tamaño de la muestra.....	48
Técnica de selección de muestra.....	48
Técnicas de recolección de información.....	48
Entrevista.....	48
Encuesta.....	49
Análisis documental.....	49
Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	49
Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis.....	49
Capítulo V.....	51
Análisis e interpretación de resultados.....	51
Procedimiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	51
Encuesta realizada de acuerdo a la variable control.....	51
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	69
Bibliografía.....	72
Apéndice.....	76
Apéndice A. Instrumento de validación.....	77

Apéndice B. Cuestionario.....	79
-------------------------------	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: ¿La empresa comunica con claridad las normas internas de trabajo?	51
Tabla 02: ¿Considera que las actividades diarias están bien organizadas y supervisadas?	52
Tabla 03: ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo?.....	53
Tabla 04: ¿Los supervisores realizan un seguimiento adecuado de las tareas asignadas?...	54
Tabla 05: ¿La supervisión es justa y orientada a mejorar su trabajo?.....	55
Tabla 06: ¿Existe un sistema para corregir errores o desviaciones en los procesos?.....	56
Tabla 07: ¿Considera que se evalúa correctamente el cumplimiento de objetivos laborales	
.....	57
Tabla 08: ¿Se toman acciones para mejorar continuamente los procesos de trabajo?	58
Tabla 09: ¿Cree que el proceso de selección del personal es transparente y basado en Méritos?.....	59
Tabla 10: ¿La empresa contrata personal capacitado para los puestos que requiere?.....	60
Tabal 11: ¿Ha recibido capacitaciones relacionadas con su trabajo en el último año?....	61
Tabla 12: ¿La empresa brinda oportunidades para el desarrollo profesional de los tra- abajadores.....	62
Tabla 13: ¿Su desempeño laboral es evaluado periódicamente?.....	63
Tabla 14: ¿Le informan sobre los resultados de estas evaluaciones?.....	64
Tabla 15: ¿Se siente motivado(a) para dar lo mejor de sí en su trabajo diario?.....	65
Tabla 16: ¿La empresa reconoce o premia el buen desempeño laboral?.....	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: ¿La empresa comunica con claridad las normas internas de trabajo?	51
Figura 02: ¿Considera que las actividades diarias están bien organizadas y supervisadas?.....	52
Figura 03: ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo?.....	53
Figura 04: ¿Los supervisores realizan un seguimiento adecuado de las tareas asignadas?....	54
Figura 05: ¿La supervisión es justa y orientada a mejorar su trabajo?.....	55
Figura 06: ¿Existe un sistema para corregir errores o desviaciones en los procesos?.....	56
Figura 07: ¿Considera que se evalúa correctamente el cumplimiento de objetivos laborales.....	57
Figura 08: ¿Se toman acciones para mejorar continuamente los procesos de trabajo?	58
Figura 09: ¿Cree que el proceso de selección del personal es transparente y basado en Méritos?.....	59
Figura 10: ¿La empresa contrata personal capacitado para los puestos que requiere?.....	60
Figura 11: ¿Ha recibido capacitaciones relacionadas con su trabajo en el último año?....	61
Figura 12: ¿La empresa brinda oportunidades para el desarrollo profesional de los trabajadores.....	62
Figura 13: ¿Su desempeño laboral es evaluado periódicamente?.....	63
Figura 14: ¿Le informan sobre los resultados de estas evaluaciones?.....	64
Figura 15: ¿Se siente motivado(a) para dar lo mejor de sí en su trabajo diario?.....	65
Figura 16: ¿La empresa reconoce o premia el buen desempeño laboral?.....	66

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

Corporación Rico S.A.C. (Rico Pollo) es una empresa cien por ciento peruana dedicada a la producción de la mejor carne de pollo y cerdo desde 1967 desde aquellos años hasta la actualidad, ha venido implementando continuamente la aplicación y desarrollo de tecnología avanzada, la misma que le ha permitido estar un paso delante de sus competidores y de esta manera satisfacer exitosamente las necesidades y deseos de los consumidores. Corporación Rico S.A.C. (Rico Pollo) ocupa el primer lugar entre los productores y procesadores de carne de pollo en el Sur del Perú y está entre las cuatro principales empresas avícolas a nivel nacional. Han transcurrido 47 años desde que el Ing. Enrique Zapata Martineau, presidente del Directorio de Corporación Rico S.A.C. (Rico Pollo) fundara la primera granja de pollos en Arequipa, hasta convertirse en la actualidad en una empresa líder en la crianza, procesamiento y distribución de carne de pollo y cerdo.

La empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq departamento Cusco, es una empresa perteneciente al sector de la producción actualmente la empresa cuenta con 48 trabajadores, distribuidos en cinco puntos de venta (tiendas) en diferentes lugares del distrito de Wánchaq, la empresa presenta una serie de debilidades en la gestión de personal, lo cual dificulta el logro de un control de recursos humanos eficiente, eficaz y de calidad de los colaboradores. Las deficiencias en la empresa Corporación Rico S.A.C. son: carencia de mecanismos para el cumplimiento de responsabilidad y funciones así también la deficiente disyunción de funciones en las actividades, tareas de la empresa, así mismo los responsables de supervisión no registran ni comunican

oportunamente las deficiencias y debilidades presentadas, el personal durante el desarrollo de las tareas y actividades, no considera si se llegan a cabo según lo establecido en la norma, deficiente comprobación y verificación de la autenticidad de los documentos de los requisitos mínimos para el puesto, falta de reconocimiento o incentivo a los colaboradores por el esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones Adicionalmente debido a los distintos requerimientos solicitados por los clientes, se evidencia la deficiencia. A ello específicamente en el área de recursos humanos afectan el logro de los objetivos ya que no funciona eficazmente. No contar con el control en la gestión de recursos humanos, ocasiona que las labores de los colaboradores lo desarrollen de manera ineficaz y deficiente. Asimismo, es importante que la entidad desarrolle una adecuada gestión de recursos humanos que es entendido como la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2002). Por ello la entidad debe desarrollar adecuados procesos de gestión de recursos humanos, Al respecto existen trabajos de investigación que han abordado el estudio en diversos enfoques y su incidencia en la productividad de la Empresa Vivero Forestal Belisario Quevedo de la ciudad de Latacunga en el año 2011”, a (Segovia, 2011). Debido a esta realidad en la que nos enmarcamos la investigación tiene como propósito proponer un sistema de control en la empresa Corporación Rico S.A.C. para garantizar la eficiencia y eficacia en la gestión de recursos humanos.

El control interno según COSO (2013), es esencial para que las entidades alcancen sus objetivos y mantengan o mejoren su rendimiento. La gestión administrativa, como señala Mendoza (2018), implica un enfoque sistemático orientado al logro de objetivos mediante funciones clave como planear, organizar, dirigir y controlar. Esta gestión incluye la innovación, fundamental para mejorar el modelo de negocio en cualquier organización.

Además, se ha notado una falta de liderazgo claro y compromiso por parte del departamento de Recursos Humanos de la empresa el cual se demuestra en la contratación de personal no calificado para las diferentes áreas de la empresa Corporación Rico S.A.C.

Por lo tanto, es imperativo investigar cómo incide el control en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, departamento Cusco. Este estudio no solo contribuirá a llenar el vacío existente en la literatura, sino que también proporcionará recomendaciones prácticas para mejorar la eficacia y eficiencia en el departamento de recursos humanos.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el control incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wanchaq, Departamento Cusco periodo 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera el control incide en el reclutamiento y selección de personal en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito del Wanchaq, periodo 2023?
- b) ¿De qué manera el control incide en el desarrollo de competencias en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wanchaq periodo 2023?
- c) ¿De qué manera el control incide en siniestralidad laboral en la gestión de recursos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wanchaq periodo 2023?

- d) ¿De qué manera el control incide en la influencia de la información y comunicación en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. en el distrito del Wanchaq, periodo 2023?

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. Justificación Teórico

El desarrollo de la presente investigación se basa en la importancia crítica de comprender como el control incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, considerando su relevancia en el cumplimiento y desempeño del personal y como resultado el desarrollo de la empresa objeto de investigación.

la justificación teórica representa el sustento académico que le da profundidad y sentido a nuestro estudio. No basta con identificar un problema dentro del área de Recursos Humanos; es necesario demostrar que dicho problema ya ha sido abordado, explicado o modelado por teorías existentes. Como bien lo indican Hernández, Fernández y Baptista (2021), esta parte del trabajo permite construir una base conceptual sólida, conectando nuestro estudio con hallazgos y marcos teóricos previos. Por ello, la justificación teórica no se limita a resumir conceptos, sino que plantea argumentos que explican por qué nuestro estudio resulta valioso dentro del campo académico. Tal como indican Sampieri (2021), esta sección debe evidenciar la contribución del trabajo a la generación de conocimiento, evitando que se perciba como un esfuerzo aislado. En resumen, al desarrollar esta parte, buscamos anclar nuestra investigación en un cuerpo teórico ya validado, fortaleciendo su rigor y pertinencia dentro de la disciplina de Recursos Humanos.

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación pretende mejorar la efectividad administrativa, prevención de riesgos y fraude, promover la transparencia y la rendición de

cuentas, y fomentar el trabajo en equipo dentro de empresa Corporación Rico S.A.C. la justificación práctica busca responder a una pregunta fundamental: ¿cómo puede esta investigación generar un impacto real en la organización? Más allá del interés académico, se trata de mostrar de qué manera los resultados obtenidos pueden aportar soluciones concretas, optimizar procesos internos o apoyar la toma de decisiones dentro de la empresa. Como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2021).

Permite explicar cómo los hallazgos del estudio podrían traducirse en beneficios tangibles para las personas o instituciones implicadas (p. 55). Es decir, lo que aquí se justifica no es solo la relevancia del tema, sino también la utilidad directa que puede tener en el contexto organizacional.

esta justificación práctica demuestra que la investigación no es un ejercicio teórico aislado, sino un aporte real que puede mejorar el desempeño organizacional, anticipar problemas y reducir errores en la gestión del talento.

1.3.2. Justificación Metodológica

La justificación metodológica se basa en la selección de métodos de investigación adecuados, como el enfoque cuantitativo y los instrumentos como la encuesta, entrevista y análisis documental, los mismos que podrán abordar los objetivos de la investigación y responder a la pregunta de la investigación de manera rigurosa y significativa. La justificación metodológica nos permite explicar de manera clara por qué hemos elegido un enfoque específico para investigar el problema planteado. No se trata solo de aplicar una técnica por costumbre, sino de mostrar con argumentos que el camino metodológico que tomamos responde adecuadamente a los objetivos que nos proponemos alcanzar. Esta parte del estudio es esencial porque otorga consistencia y

credibilidad a todo el proceso investigativo, mostrando que existe una conexión lógica entre el problema, los objetivos y la forma en que se abordará la investigación.

Como bien señalan Hernández, Fernández y Baptista (2021), esta justificación se basa en explicar las razones detrás de la elección del tipo de estudio, el diseño, los instrumentos y las estrategias de recolección de datos, siempre en función de lo que se quiere descubrir o comprobar (p. 57). No es solo decir cómo se hará el estudio, sino por qué esa forma es la más adecuada para generar resultados válidos y útiles.

En el caso particular de una investigación sobre la incidencia del control en la gestión de Recursos Humanos en una empresa privada del Perú, resulta crucial elegir una metodología que nos permita observar y analizar con objetividad la relación entre estas dos variables. Por ejemplo, si se desea evaluar cómo el control influye en el desempeño o en la eficiencia del área de RRHH, una metodología de método cuantitativo basada en encuestas estructuradas sería ideal, ya que permite medir percepciones y comportamientos con base en datos objetivos y comparables.

Además, como destacan Sampieri et al. (2021), cuando el propósito del estudio es examinar el grado de relación o influencia entre variables, es recomendable optar por un diseño de tipo correlacional o explicativo, ya que estos enfoques permiten comprender mejor cómo se conectan los elementos analizados. Para ello, es indispensable utilizar instrumentos válidos y confiables, que aseguren la calidad de la información obtenida y, por ende, la validez de las conclusiones que se extraigan.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el control incide en la gestión de recurso humanos en la Empresa Corporación Rico S.A.C. del Distrito de Wánchaq, Departamento Cusco, periodo 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera el control incide en el reclutamiento y selección de personal en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito del Wánchaq, periodo 2023.
- b) Determinar de qué manera el control incide en el desarrollo de competencias en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq periodo 2023.
- c) Determinar de qué manera el control incide en siniestralidad laboral en la gestión de recursos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq periodo 2023
- d) Determinar de qué manera el control incide en la influencia de la información y comunicación en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. en el distrito del Wánchaq, periodo 2023.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 BASES TEÓRICAS

Se desarrollarán las siguientes bases que son de suma importancia para el desarrollo del trabajo de investigación

2.1.1 El control organizacional

El control es una función clave dentro del proceso administrativo, ya que permite a las organizaciones asegurar que lo planeado se está ejecutando conforme a los objetivos establecidos. Según Chiavenato (2017), el control consiste en comparar lo que se ha logrado con lo que se esperaba lograr, corrigiendo desviaciones para mejorar la eficiencia de los procesos. En otras palabras, se convierte en una herramienta estratégica para alinear el comportamiento organizacional con las metas institucionales.

El control organizacional puede entenderse como un sistema diseñado para asegurar que una organización alcance sus metas. Un sistema, en este contexto, es un conjunto de componentes que interactúan entre sí con el propósito de lograr un fin común. Al unir ambas definiciones, se puede afirmar que el control organizacional, en tanto sistema, gestiona de manera articulada las capacidades, normas, decisiones, estructuras y mecanismos que permiten orientar, corregir, medir y evaluar tanto las conductas del personal como el uso de los recursos, todo ello con el fin de cumplir los objetivos institucionales. Desde esta perspectiva, el control organizacional actúa como una estructura administrativa que guía y regula las actividades dentro de la organización, alineándolas con sus fines. En consecuencia, el control debe asegurar que las acciones desarrolladas mantengan coherencia, es decir, una conexión lógica y armónica entre

los procesos y decisiones y consistencia, entendida como la estabilidad y equilibrio del sistema organizacional en su conjunto. (Chiavenato, 2017)

El control organizacional no se limita a corregir acciones, sino que se integra desde el diseño de los procesos mediante la regulación y verificación continua. A diferencia de la visión tradicional, el control no es un añadido externo, sino una parte inherente a las actividades organizacionales. Tradicionalmente, el control organizacional se ha enfocado en metas financieras como la rentabilidad y el crecimiento, ligándolo al ámbito contable. Sin embargo, una visión más integral considera también los intereses de los actores internos y externos, reconociendo que la organización es un sistema con múltiples propósitos, como lo plantea Ackoff (2004).

El control organizacional debe abarcar no solo aspectos financieros, sino también factores como la calidad, la satisfacción de los empleados y el cumplimiento de las obligaciones sociales. Según Ackoff, los objetivos organizacionales se sintetizan en control, humanización y ambientalización. Este enfoque plantea desafíos, pues el control debe integrar a todos los niveles jerárquicos y grupos de interés, equilibrando los objetivos internos con las expectativas externas. El control organizacional tradicional asume entornos estables y se enfoca en la eficiencia y rentabilidad, sin considerar adecuadamente la relación bidireccional con el entorno. Esto limita su capacidad para adaptarse a los cambios y desafíos estratégicos que enfrentan las organizaciones en contextos más complejos y dinámicos. El control organizacional debe ir más allá de la simple verificación de normas, y debe incluir el diseño y ajuste de estrategias y actividades. En un entorno de acción rápida, el control debe integrarse con otros sistemas de la organización, como los administrativos, financieros y de calidad, para ser más efectivo. (Chiavenato, 2017)

2.1.1.2 Descripción del Sistema de Control Organizacional

Arango Restrepo (2007), el control organizacional tiene como objetivo ordenar, ajustar, medir y evaluar las acciones de la organización para asegurar el cumplimiento de sus metas, manteniendo la coherencia y consistencia en las actividades. Estas funciones del control se dividen en dos áreas principales: regular el comportamiento organizacional y verificar el cumplimiento de lo preestablecido.

2.1.1.3 Acciones de regulación del comportamiento Organizacional

(Arango Restrepo, 2007) La regulación en un sistema organizacional busca alinear sus acciones con los objetivos establecidos, ajustando el funcionamiento del sistema en dos etapas: la declaración de los propósitos y la ejecución de las acciones. Es esencial que el control esté integrado en la administración y que se asegure la calidad de los componentes y su interrelación para mantener la coherencia y consistencia organizacional.

2.1.1.4 Direccionamiento estratégico

(Arango Restrepo, 2007) El direccionamiento estratégico establece los objetivos de la organización y regula sus acciones para garantizar que se mantenga pertinente en su entorno. Este proceso debe asegurar no solo la rentabilidad, sino también el desarrollo de los diferentes grupos de interés y la sostenibilidad organizacional a largo plazo. El principal reto en la regulación organizacional es equilibrar los objetivos divergentes de la organización, como la rentabilidad y el desarrollo de los grupos de interés, que a menudo son contradictorios y afectan las utilidades en el corto plazo. El direccionamiento estratégico emplea dos mecanismos fundamentales para cumplir su objetivo.

2.1.1.4.1 La formulación de la estrategia y su implementación.

La formulación estratégica se ocupa de definir el futuro deseado para la organización en su entorno, estableciendo los propósitos que guiarán las acciones que se llevarán a cabo. Según Ackoff (2004), las organizaciones definen tres tipos de propósitos:

1. **Metas:** Fines que se esperan alcanzar dentro del período cubierto por el plan.
2. **Objetivos:** Fines que no se alcanzarán durante el período del plan, pero hacia los cuales se puede avanzar.
3. **Ideales:** Fines que se consideran inalcanzables, pero hacia los cuales se puede progresar.

La formulación estratégica define los ideales, objetivos y metas para guiar la supervivencia y el desarrollo organizacional. El control organizacional asegura la coherencia y consistencia al superar las diferencias entre los objetivos declarados y las acciones reales. A menudo, los administradores no son conscientes de las inconsistencias entre lo que se dice hacer y lo que realmente se hace. (Ackoff, 2004; Arango Restrepo, 2007)

El sistema de control organizacional debe identificar discrepancias internas relacionadas con la definición de los fines de la organización, examinando a través de los conflictos entre los grupos internos y externos. Los conflictos más relevantes son los que surgen entre los ejecutivos y las áreas de la organización, lo cual puede paralizar la empresa y dividir la administración (Ackoff, 2004).

Los conflictos entre áreas de la organización pueden surgir cuando se asignan objetivos contradictorios, como en el caso de las Secretarías de Educación Municipal, que deben mejorar la calidad y cobertura educativa sin aumentar los costos. La asignación de grupos más grandes

de estudiantes para aumentar la cobertura puede perjudicar la calidad de la educación, limitando la capacidad de los maestros para brindar atención personalizada y adaptar sus métodos pedagógicos. Para resolver las discrepancias entre objetivos contradictorios, es necesario redefinirlos o limitar el alcance de las metas. Esta es una función importante de un sistema de control organizacional adecuado. (Arango Restrepo, 2007).

El propósito del control organizacional debe ser definido por la alta dirección, y aunque se puede apoyar en auditorías, su función va más allá de la simple verificación (Arango Restrepo, 2007).

2.1.1.3.2 Implementación estratégica.

La implementación estratégica consiste en aplicar métodos concretos que hagan posible llevar a la práctica una estrategia previamente definida. (Chiavenato, 2017)

La estructura organizacional representa el modo en que una empresa organiza y coordina sus actividades para ejecutar su estrategia y alcanzar sus objetivos. Según Mintzberg (1989), su diseño se basa en cinco mecanismos de coordinación, los cuales varían según factores internos y externos, y permiten comprender cómo se regula el trabajo dentro de la organización. Antes de detallar los mecanismos de coordinación, es importante considerar los factores internos y externos que influyen en su elección. Según Mintzberg, los factores externos que afectan la implementación estratégica incluyen la estabilidad, complejidad, diversidad y hostilidad del entorno. La estabilidad se relaciona con la rapidez de los cambios en el entorno; la complejidad, con el nivel de conocimiento necesario para comprenderlo; la diversidad, con la variedad de productos, servicios, zonas o clientes atendidos; y la hostilidad, con la percepción y respuesta del entorno hacia la organización. (Chiavenato, 2017)

(Mintzberg) identifica tres factores internos que influyen en el diseño de la estructura organizacional:

- a. **La edad y el tamaño.** Reflejan la trayectoria histórica de la empresa, así como su crecimiento y capacidad de mantenerse en el tiempo. (Chiavenato, 2017)
- b. **La tecnología.** Se refiere a los métodos empleados para producir bienes o brindar servicios, abarcando desde procesos manuales hasta sistemas automatizados. (Chiavenato, 2017)
- c. **La estructura de poder.** Depende del grado de participación de los propietarios en la gestión, variando desde empresas familiares hasta grandes corporaciones donde la administración se separa del control de los propietarios. (Chiavenato, 2017)

El análisis de los factores internos y externos determina el tipo de mecanismo que regulará el trabajo dentro de la organización y, por tanto, influye en cómo se diseña su estructura. Estos mecanismos buscan cumplir con dos principios esenciales en toda actividad organizacional: la división de tareas y la coordinación entre ellas (Mintzberg, 1989).

Mintzberg (1989) propone tres mecanismos principales para coordinar el trabajo en las organizaciones:

***Adaptación mutua** es un mecanismo de coordinación recomendado en entornos estables, simples y favorables, especialmente útil en empresas pequeñas o emergentes, donde el trabajo está automatizado y los dueños también administran. Este enfoque se basa en la comunicación informal entre los miembros para coordinar las tareas, permitiendo que la organización se ajuste de forma flexible a las circunstancias sin necesidad de reglas estrictas (Mintzberg, 1989).

- * **Supervisión directa.** Se emplea en contextos organizacionales donde el entorno es predecible, poco complejo y favorable. Es común en empresas pequeñas o medianas, con procesos de trabajo que combinan tareas manuales y automatizadas, y donde los propietarios aún mantienen influencia en la gestión, aunque no ocupen cargos formales. Este mecanismo implica la presencia de un supervisor o jefe que planifica, organiza y evalúa el trabajo de otros, lo cual introduce una estructura jerárquica más definida que la que permite la adaptación mutua (Mintzberg, 1989).
- * **Normalización de procesos.** Consiste en establecer de forma clara y formal cómo deben realizarse las tareas y actividades dentro de la organización. Este mecanismo permite definir tanto la división del trabajo como su coordinación. Se recomienda en entornos relativamente estables, con cierto grado de complejidad y poca diversidad, especialmente cuando las condiciones externas dificultan el cumplimiento de los objetivos institucionales. Es habitual en organizaciones grandes, consolidadas y con procesos que exigen alta precisión (Mintzberg, 1989).

a. **Normalización de habilidades.** Se centra en establecer los conocimientos y competencias que las personas deben tener para ejecutar su trabajo. A diferencia de la normalización de procesos, este mecanismo se enfoca en la preparación previa del trabajador, permitiendo seleccionar las capacidades más adecuadas para cada tarea. Es recomendable en organizaciones grandes y desarrolladas, donde el entorno es inestable, complejo y diverso, y donde el trabajo exige innovación, adaptación constante y toma de decisiones frente a las demandas del entorno (Mintzberg, 1989). Cuando se normalizan las competencias, es decir, los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas, no resulta necesario establecer reglas detalladas sobre cómo ejecutar los procesos. Este tipo de coordinación parte del

supuesto de que los trabajadores están preparados para adaptarse y actuar con eficacia ante situaciones cambiantes. En estas estructuras, se valora la autonomía y la responsabilidad individual en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este enfoque da origen a lo que Mintzberg denomina burocracia profesional. (Mintzberg, 1989)

b. normalización de resultados. Se basa en definir los objetivos que deben alcanzar los productos, las unidades organizativas o incluso los individuos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los fines institucionales. Este mecanismo es apropiado en organizaciones grandes y maduras que operan en entornos altamente inestables, complejos y diversos, donde puede haber distintos niveles de hostilidad. Su aplicación permite una amplia descentralización, otorgando autonomía a cada unidad para decidir cómo coordinar sus actividades. Este enfoque da lugar a la estructura conocida como forma divisional. (Mintzberg, 1989)

2.1.2. Ejecución del trabajo. Aunque existen diversos mecanismos para regular el trabajo durante su ejecución, este análisis se enfocará en los más utilizados para coordinar y dirigir las actividades. Entre los más relevantes se encuentran la gestión de procesos, que define cómo se organiza y realiza el trabajo para alcanzar los objetivos institucionales, y la gestión del recurso humano, orientada a potenciar las capacidades individuales al servicio de la organización. (Mintzberg, 1989)

2.1.2.1 La gestión de procesos.

Busca organizar la ejecución del trabajo de forma que se reduzca su complejidad, haciéndolo más predecible y eficiente. Este enfoque se apoya principalmente en la normalización de procesos, como mecanismo clave de coordinación dentro de la organización.

Los mecanismos de regulación del trabajo varían en el nivel de autonomía que otorgan a las personas. En algunos casos, se define previamente cómo debe realizarse una tarea específica, mientras que, en otros, se aplican políticas o normas generales que permiten mayor flexibilidad en la ejecución del trabajo. Los mecanismos de regulación del trabajo comúnmente utilizados provienen de una visión mecanicista de la organización. Esta perspectiva se basa en la cadena de valor, identificando los procesos que aportan valor estratégico al cumplimiento de los objetivos institucionales. A partir de ello, se detallan las actividades y tareas, se definen controles específicos para cada etapa y se establecen indicadores de gestión que permiten evaluar y verificar tanto el desarrollo del trabajo como sus resultados. Este enfoque de diseño y gestión de procesos conlleva un alto nivel de regulación del trabajo, al asumir que la mayoría de las actividades pueden considerarse rutinarias y repetitivas. Si bien esto facilita su evaluación y control, también puede limitar la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios del entorno y a las expectativas de sus grupos de interés. (Mintzberg, 1989)

2.1.2.2 Gestión del recurso humano.

Tiene como finalidad regular el comportamiento individual y las relaciones interpersonales dentro de la organización, con el fin de asegurar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las funciones asignadas. Esta regulación abarca desde principios éticos y políticas institucionales hasta procesos específicos como el reclutamiento, la selección, la compensación y el retiro del personal. Asimismo, incluye normas de vestimenta, códigos de conducta y directrices sobre la comunicación y convivencia organizacional. También forman parte de los mecanismos de control aquellos elementos que regulan la coordinación y dirección diaria del trabajo. Esto incluye la formalización de equipos, comités o grupos de

trabajo, así como las normas que rigen las relaciones entre superiores y subordinados. Además, la cultura organizacional actúa como un dispositivo de regulación, ya que influye en la manera en que se gestionan las interacciones y se promueve un clima laboral favorable para el cumplimiento de las tareas. Para concluir el análisis sobre la regulación como forma de control, es importante considerar cómo los distintos mecanismos son abordados en la teoría administrativa. De acuerdo con Francisco López, existen dos enfoques principales: uno que busca explicar los fenómenos organizacionales y proponer alternativas, y otro que prescribe comportamientos basados en experiencias exitosas. La elección entre estos enfoques influye en el nivel de flexibilidad que tendrá el sistema de control organizacional. (Mintzberg, 1989)

2.1.3. La verificación.

Es probablemente la interpretación más común del control. Consiste en comparar lo planeado con lo efectivamente realizado para identificar desviaciones y proponer mejoras. Una organización utiliza principalmente dos dispositivos de verificación: el monitoreo, que implica la observación continua de las actividades por parte de quienes son responsables de su ejecución, y la auditoría, realizada por una persona externa e imparcial, que evalúa si el trabajo se ejecutó según lo planeado, identifica desviaciones significativas y sugiere acciones correctivas. (Mintzberg, 1989)

2.1.3.1 El monitoreo.

Implica el seguimiento constante de las actividades diarias para evaluar el progreso del trabajo y detectar posibles desviaciones que requieran corrección. Este proceso utiliza diversos mecanismos, como la evaluación de indicadores de gestión, reuniones

administrativas, control de presupuestos y la evaluación del desempeño del personal, entre otros. (Mintzberg, 1989)

El éxito de los sistemas de monitoreo o evaluación administrativa radica en reducir el tiempo entre la identificación de una desviación y la implementación de las acciones correctivas. En este proceso, los sistemas de información administrativa juegan un papel crucial, ya que dependen de la parametrización de actividades e información, así como de la rapidez en el manejo y análisis de los datos, lo cual es esencial para corregir errores o fallas de manera eficiente. (Mintzberg, 1989)

2.1.3.2 Auditoría.

La auditoría consiste en el “examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados” (USAID, Casals, EAFIT, 2004, 161) de una organización, en un período determinado con el fin de emitir juicios fundados sobre el cumplimiento de los proyectos de la organización, la confiabilidad de la información financiera, y de informar sobre fraudes o errores involuntarios presentados en el período de evaluación. Este examen es regulado por las Normas Internacionales de Auditoría, las cuales proporcionan metodologías reconocidas internacionalmente como válidas. Existen diferentes tipos de auditoría, cada uno con un enfoque específico. La auditoría financiera se enfoca en evaluar la fiabilidad de la información financiera y su conformidad con las normas contables. La auditoría operativa y administrativa verifica la eficiencia y productividad organizacional, recomendando acciones para su mejora. La auditoría de sistemas se centra en la seguridad de la información y el correcto funcionamiento de los sistemas que apoyan las actividades organizacionales. Finalmente, la auditoría ambiental examina el cumplimiento de las normas

ambientales y busca identificar formas de mejorar el uso de recursos y reducir el impacto ambiental de las actividades organizacionales. La principal diferencia entre la auditoría y el monitoreo radica en que la auditoría es realizada por personas ajena a quienes ejecutan las actividades o tienen responsabilidad directa en ellas. Otra diferencia clave es el tiempo dedicado al examen: mientras que la auditoría es un proceso planificado y ejecutado de acuerdo con un plan de trabajo, el monitoreo es un proceso continuo e inmediato, ya que se realiza en tiempo real, en paralelo con la actividad.

2.1.4 Barreras que dificultan la comprensión del control organizacional como un sistema

Tras analizar la definición y la estructura básica del control organizacional, es importante abordar los principales obstáculos que dificultan la concepción sistémica del mismo. Peter Lorange y Declan Murphy (1986) identificaron tres tipos de obstáculos en su artículo sobre control estratégico: sistémicos, conductuales y políticos. A pesar de que han transcurrido más de veinte años desde su publicación, las distinciones planteadas por estos autores siguen siendo relevantes, ya que, en la práctica del diseño de sistemas de control organizacional, estas barreras no solo no se han superado, sino que se han profundizado.

2.1.4.1 El primer tipo de obstáculo en el control organizacional. Es el de carácter sistémico.

El cual está relacionado con las bases conceptuales que lo sustentan. Esta barrera surge cuando se pone mayor énfasis en los componentes individuales del sistema —como su estructura y elementos— que en las relaciones e interacciones entre ellos. Esta visión fragmentada dificulta una comprensión sistémica, circular o cibernética del control

organizacional, tal como se explicó en el primer apartado. Otra manera de entender los obstáculos sistémicos en el control organizacional radica en su concepción tradicional, la cual lo reduce a un ejercicio de verificación, evaluación o juicio posterior sobre las acciones realizadas. Esta visión limita su alcance, ya que no lo reconoce como un sistema dinámico de flujos que se activa desde el momento mismo en que la organización inicia sus actividades. También debe tenerse en cuenta la complejidad inherente del sistema de control organizacional, ya que cada vez resulta más difícil delimitarlo con precisión respecto a otros sistemas administrativos o de gestión. Esto se relaciona con las concepciones tradicionales del pensamiento administrativo, como las propuestas por Taylor (1981) y Fayol (1981). Por ejemplo, ¿cómo trazar una línea clara entre planeación y control, o entre este último y la dirección o la organización del trabajo? En la práctica diaria, ¿realmente podemos clasificar nuestras acciones como netamente administrativas o de control? Aunque se suele afirmar que el control está presente en todas las actividades, cuando llega el momento de diseñar el sistema y asignar responsabilidades, surgen dificultades para determinar qué funciones corresponden específicamente al ámbito del control.

2.1.4.2 Segundo grupo de barreras: las conceptuales.

Al abordar las barreras conceptuales, se mencionó el concepto de modelos mentales, que según Senge (1995, p. 245), son las ideas, suposiciones y relatos que albergamos en nuestra mente sobre nosotros mismos, los demás, las instituciones y el mundo en general, y que influyen en nuestra manera de percibir la realidad. En el ámbito del control organizacional, uno de los modelos mentales más comunes consiste en concebir el control como una actividad centrada en la revisión o verificación de hechos y conductas. Esta perspectiva implica ver el control como algo que ocurre al final de una tarea o durante su ejecución, lo que da

protagonismo a procesos como la auditoría interna. Así, el control se convierte en una función específica de áreas especializadas como control de gestión o control interno. Sin embargo, aunque estas dependencias realicen tareas de verificación, no significa que sean las únicas responsables del sistema de control interno en su totalidad. Esta visión limitada impide comprender que el control debe formar parte integral de todas las acciones organizacionales orientadas al logro de sus objetivos.

2.1.4.3 Tercer tipo de barrera: la política.

Este tipo de barrera está relacionado con la habilidad de la alta dirección para generar consensos entre los distintos actores de la organización, con el objetivo de alinearlos en torno al cumplimiento de sus metas. Tal como se señaló anteriormente, las organizaciones suelen enfrentarse a múltiples fines, que en muchos casos pueden ser contradictorios entre sí, lo que obliga a implementar procesos de negociación y construcción de acuerdos para encaminar adecuadamente la acción organizacional. Concebir el control como un proceso fijo e inmutable dentro de la organización obstaculiza la construcción de consensos y, de forma paradójica, también limita la implementación de procesos de cambio y transformación. Aunque estos últimos pueden representar un reto para las labores de verificación o evaluación, favorecen una mayor flexibilidad y capacidad de adaptación de la organización frente a las dinámicas de su entorno. (Mintzberg, 1989)

En contextos empresariales como el de Corporación RICO S.A.C., contar con mecanismos adecuados de control permite identificar a tiempo fallos operativos, mejorar la toma de decisiones y optimizar recursos, lo que resulta esencial en un entorno competitivo. De acuerdo con Koontz y Weihrich (2016), el control se ejerce en distintos niveles: estratégico, táctico y

operativo, y puede incluir herramientas como auditorías internas, reportes de desempeño, evaluaciones periódicas o indicadores clave.

Cuando el control se aplica correctamente, se convierte en un instrumento de retroalimentación y aprendizaje organizacional. No se trata únicamente de sancionar errores, sino de detectar oportunidades de mejora continua y fomentar una cultura de responsabilidad y compromiso con los resultados. (Mintzberg, 1989)

2.2. CONCEPTO DE CONTROL

Etimológicamente Control proviene del anglo-francés contreroller "ejercer autoridad", del latín medieval contrarotulus "un contador, registro", del latín contra "en contra de". En este sentido es "dominar, dirigir, ejercer control sobre". Una mala planificación y control de los recursos humanos harán, invariablemente, que el capital humano de la empresa no esté alineado con las metas y los objetivos de la organización. Un incompleto sistema de control y supervisión es uno de los principales problemas que enfrentan las empresas en materia de gestión de RRHH. (Mintzberg, 1989)

El control, en el contexto empresarial, se concibe como un proceso esencial que permite comparar el desempeño real de una organización con los estándares previamente establecidos, a fin de identificar desviaciones y aplicar acciones correctivas (Robbins & Coulter, 2020). Esta función es indispensable para garantizar que los objetivos estratégicos se cumplan de forma eficiente y efectiva.

El control no solo se limita a detectar errores, sino que también facilita la mejora continua de los procesos internos, promoviendo una cultura organizacional orientada a resultados. En

este sentido, el control actúa como una herramienta de retroalimentación que orienta las decisiones gerenciales y fortalece la transparencia institucional (Chiavenato, 2017).

El control en la gestión de recursos humanos consiste en supervisar y evaluar de forma continua si las políticas, procesos y prácticas del área se están cumpliendo conforme a los objetivos estratégicos de la organización. Este tipo de control permite identificar a tiempo cualquier desviación en el manejo del personal y aplicar medidas de mejora que favorezcan tanto el rendimiento como el bienestar laboral. (Robbins & Coulter, 2020)

Chiavenato (2011), quien resalta que el control ayuda a comparar lo que se ha logrado frente a lo planeado en la administración del talento humano.

El control aplicado a los recursos humanos busca garantizar que la conducta, el desempeño y la interacción de las personas estén alineados con los valores, metas y políticas organizacionales. Para lograrlo, se recurre a herramientas como evaluaciones de desempeño, auditorías internas, encuestas de clima laboral, entre otras.

Robbins y Coulter (2013), el control en recursos humanos no se limita a medir resultados, sino que también orienta el comportamiento y fortalece la cultura organizacional.

El control en la gestión del talento humano se entiende como un proceso de acompañamiento y retroalimentación constante. No se trata de vigilar por vigilar, sino de crear condiciones que permitan a las personas dar lo mejor de sí, corregir errores y potenciar sus capacidades al servicio de la organización. (Robbins & Coulter, 2020)

Werther y Davis (2008), quienes promueven una visión del control más participativa, centrada en el desarrollo humano y organizacional.

2.2.1 Tipos de Control

Existen diversos enfoques sobre los tipos de control que una organización puede implementar. Según Robbins y Coulter (2020), se distinguen tres tipos principales:

- **Control preventivo (feedforward):** Se aplica antes de que ocurra una actividad, anticipando posibles errores y corrigiendo desviaciones antes de que se materialicen. (Robbins & Coulter, 2020)
- **Control concurrente:** Tiene lugar durante el desarrollo de las actividades, permitiendo hacer ajustes inmediatos en tiempo real. (Robbins & Coulter, 2020)
- **Control posterior (feedback):** Se aplica después de que una acción ha sido ejecutada, y sirve para evaluar los resultados y establecer mejoras futuras. (Robbins & Coulter, 2020)

Cada uno de estos controles cumple un rol fundamental en la eficiencia operativa, y su implementación debe adaptarse a la realidad y dinámica específica de la empresa. (Robbins & Coulter, 2020)

2.2.2. Objetivos del Control

Para (Urdanegui, 2022, p.13): El objetivo principal de toda empresa con fines de lucro es generar resultados positivos en la gestión o maximizar el beneficio de los accionistas, de esto se desprende que los retos más importantes que tienen las empresas son los que resguardan sus recursos y por medio de medidas de control evitar pérdidas.

Entre los objetivos el Control busca:

a) Objetivos operativos: Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. (COSO, 2013, p. 03)

Asegurar que las operaciones de la organización se realicen de manera efectiva. Esto incluye proteger los activos de la organización y prevenir el fraude. (COSO, 2013, p. 03)

b) Objetivos de información: Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad. (COSO, 2013, p.03).

Garantiza la confiabilidad y veracidad de los informes financieros y no financieros. Esto es crucial para la toma de decisiones informadas por parte de la administración y otros interesados. (COSO, 2013, p. 03)

c) Objetivos de cumplimiento: Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (COSO, 2013, p.03).

Asegura que la organización cumpla con las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.3 Importancia del Control en las Organizaciones

El control organizacional es clave para el logro de metas, pues permite mantener alineadas las acciones individuales con los objetivos colectivos de la empresa. Cuando se gestiona de manera adecuada, el control puede fortalecer la disciplina laboral, reducir costos innecesarios y promover un ambiente de trabajo orientado al rendimiento (Koontz & Weihrich, 2016). Además, en entornos competitivos como el actual, contar con sistemas de control sólidos

contribuye a que las empresas respondan de manera ágil ante cambios del entorno, reforzando su sostenibilidad a largo plazo.

2.2.2.1 Concepto general de control organizacional

a. Control organizacional. Puede entenderse como un proceso sistemático que permite a las organizaciones comparar lo que se ha planeado con lo que realmente se ejecuta. Su propósito es identificar desviaciones, corregirlas oportunamente y asegurar que las acciones se alineen con los objetivos estratégicos. Este proceso no se limita a la verificación de resultados, sino que está presente desde el momento en que la organización comienza a operar, funcionando como un flujo continuo de evaluación y mejora (López, 2006).

b. Control como sistema de regulación

Desde una mirada más estructural, el control también puede ser interpretado como el conjunto de mecanismos que regulan cómo se realiza el trabajo dentro de una organización. Esto abarca desde normas y procedimientos hasta políticas más flexibles que otorgan autonomía a las personas, dependiendo del tipo de tareas o del entorno en que opera la entidad (López, 2006).

c. Control como verificación

Una de las formas más comunes de entender el control es la verificación, es decir, contrastar lo planificado con lo ejecutado para detectar desviaciones. Esto se puede hacer a través de mecanismos como el monitoreo cotidiano o auditorías más estructuradas. La verificación no debe ser vista como una actividad aislada, sino como una parte inherente al funcionamiento organizacional (López, 2006).

2.2.2.2 Obstáculos del control: visión fragmentada

Uno de los grandes retos del control organizacional es que muchas veces se lo entiende de forma fragmentada, priorizando los elementos individuales (como indicadores o estructuras) por encima de la relación sistémica entre ellos. Esta visión parcial puede limitar su efectividad, ya que se desconecta del enfoque integral que una organización requiere para adaptarse al cambio (Lorange & Murphy, 1986).

2.2.2.3 Control como cultura y comportamiento

El control no solo se refleja en los sistemas o documentos, sino también en la cultura organizacional. Las normas éticas, los códigos de conducta, la forma en que los líderes gestionan a sus equipos y las dinámicas de comunicación también son formas de control. Estos aspectos influyen directamente en cómo las personas perciben y cumplen su trabajo (López, 2006).

2.2 LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La palabra gestión proviene del latín *gestio*, *gestionis*, y hace alusión al acto de conducir o asumir la responsabilidad de un proyecto o proceso, con el propósito de asegurar su avance y cumplimiento. En el contexto organizacional actual, donde las condiciones económicas y sociales son cada vez más desafiantes, el control de la gestión adquiere un valor estratégico esencial. Según Sánchez Henríquez (s.f.), las empresas deben no solo optimizar costos y mejorar procesos para mantenerse vigentes, sino también lograr una adecuada rentabilidad. En este escenario, el capital humano se posiciona como el eje central del éxito organizacional, ya que son las personas quienes hacen posible alcanzar los objetivos institucionales. Por ello,

supervisar y acompañar de forma constante el desempeño del talento humano no es una opción, sino una necesidad evidente, pues solo mediante su compromiso y rendimiento es posible garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de cualquier organización. La gestión del talento humano es una función fundamental dentro de las organizaciones modernas. Su propósito no solo es administrar el personal, sino también crear las condiciones para que las personas puedan desarrollar su potencial y contribuir activamente al logro de los objetivos empresariales (Robbins & Judge, 2019).

En el ámbito de la gestión del talento humano, uno de los momentos más disruptivos se vivió en el año 2015, cuando la revista Harvard Business Review lanzó una portada provocadora con el titular: “Es hora de hacer estallar RRHH y construir algo nuevo”, acompañado por la imagen de una bomba a punto de explotar. Este fuerte mensaje fue respaldado por un artículo de Peter Cappelli, reconocido académico y director del área de Recursos Humanos en la Universidad de Wharton (Estados Unidos), quien cuestionó el rol actual de los departamentos de RRHH, su desconexión con los objetivos estratégicos del negocio y su limitada influencia dentro de las decisiones de alta dirección. (Robbins & Judge, 2019)

Cappelli (2015) plantea que el área de RRHH ha perdido prestigio por factores como el contexto económico mundial, el exceso de regulaciones, y la falta de apoyo político interno. Frente a este escenario, propone un cambio de enfoque, donde la gestión del talento se base en el análisis de datos, el cálculo del retorno de la inversión y la alineación directa con los resultados organizacionales. Esta perspectiva coincide con la visión de Ulrich, quien sostiene que Recursos Humanos ya no debe ser un simple socio *estratégico* (business partner), sino que debe entenderse como una parte fundamental del negocio mismo.

Afortunadamente, se ha ido consolidando una visión compartida: el éxito o el fracaso de una organización está profundamente ligado a la calidad, el compromiso y la preparación de su gente. Son las personas quienes, al aportar valor y alinearse con los objetivos institucionales, hacen posible alcanzar metas sostenibles en el tiempo. (Robbins & Judge, 2019)

La profesora Berta Silva Palavecinos, docente titular de la Escuela de Comercio de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y presidenta del Comité Científico de CAPIC, destaca en su análisis de una obra de 533 páginas, que los autores presentan una herramienta relevante para fortalecer el control de la gestión de los recursos humanos. En esta propuesta se introduce el concepto de la “triada estratégica de los recursos humanos”, la cual facilita tanto el diagnóstico como la sistematización de su gestión a través de tres indicadores fundamentales: la capacitación, la compensación y la evaluación del desempeño. Esta estructura conceptual se desarrolla a lo largo de todo el libro. En el primer capítulo, se aborda la relevancia de formular una estrategia específica para los recursos humanos; el segundo capítulo profundiza en el control de gestión aplicado a esta área; el tercer capítulo analiza las tendencias actuales que inciden en su desarrollo, subrayando el papel que cumple la auditoría. Posteriormente, el capítulo cuatro estudia detalladamente los indicadores derivados de la triada estratégica y, finalmente, en el capítulo cinco, se presentan casos prácticos que ilustran cómo aplicar estos indicadores en contextos reales, con el propósito de poner en práctica los conceptos teóricos discutidos a lo largo del texto. (Robbins & Judge, 2019)

Las políticas y estrategias relacionadas con la gestión del talento humano influyen de manera directa en el logro de los objetivos organizacionales. Si se desea que los colaboradores respondan de forma favorable a las metas institucionales, es fundamental que los líderes

diseñen una estrategia de recursos humanos que esté debidamente alineada con la dirección estratégica general de la organización. En este contexto, el control de gestión de los recursos humanos se presenta como una herramienta clave para asegurar dicha coherencia y, con ello, facilitar el éxito organizacional. (Robbins & Judge, 2019)

Según Chiavenato (2017), la gestión de recursos humanos abarca diversas actividades: reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño, clima laboral, bienestar, entre otras. Todas estas prácticas deben estar alineadas con la estrategia general de la empresa, ya que el capital humano es uno de los principales factores que determina la competitividad de una organización.

En el caso específico de **Corporación RICO S.A.C.**, la correcta gestión de los recursos humanos resulta fundamental para enfrentar los desafíos propios del mercado local y regional. Invertir en el desarrollo del personal, mantener relaciones laborales saludables y promover una cultura organizacional positiva puede impactar directamente en la productividad y sostenibilidad de la empresa.

2.3.1 Relación entre el control y la gestión de recursos humanos

La interacción entre el control y la gestión de recursos humanos es una relación dinámica y complementaria. Por un lado, el control permite supervisar y evaluar las acciones relacionadas con el área de personal, asegurando que se cumplan políticas, metas y estándares de desempeño. Por otro lado, una buena gestión de RRHH garantiza que el personal cuente con las competencias, la motivación y el compromiso necesarios para cumplir con los objetivos trazados. (Robbins & Judge, 2019)

Autores como Robbins (2018) destacan que el control, cuando se aplica de forma participativa y transparente, no solo mejora los resultados operativos, sino que también fortalece la cultura organizacional y la percepción de justicia interna, aspectos claves en la gestión del talento humano.

En este sentido, comprender cómo el control incide en la gestión de recursos humanos dentro de Corporación RICO S.A.C., no solo permitirá identificar áreas de mejora, sino también diseñar estrategias más efectivas que promuevan un desarrollo organizacional sostenible, especialmente en un contexto local como el distrito de Wánchaq, en Cusco, donde las realidades laborales exigen adaptabilidad y compromiso ético.

2.3.1.1 Control en la gestión de recursos humanos

El control en la gestión de recursos humanos se refiere al proceso mediante el cual se supervisa y evalúa la eficiencia y efectividad de las prácticas relacionadas con la adquisición, desarrollo, retención y motivación del personal dentro de una organización. Este proceso incluye la implementación de políticas, procedimientos y sistemas que aseguren que las acciones y decisiones tomadas en relación con los empleados estén alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. Robbins y Judge (2017).

El control en este ámbito no solo busca asegurar el cumplimiento de normas, sino también garantizar que los recursos humanos contribuyan de manera óptima al logro de los resultados organizacionales, mediante una adecuada asignación de responsabilidades, el establecimiento de indicadores de desempeño y la retroalimentación constante. (Robbins & Judge, 2019)

2.3.1.2 Control estratégico en la gestión de recursos humanos

El control estratégico en la gestión de recursos humanos implica el uso de herramientas y métodos para asegurar que las políticas de recursos humanos estén alineadas con la visión y misión organizacional a largo plazo. Este enfoque no solo se centra en la supervisión de las actividades diarias, sino que también busca monitorear y ajustar las prácticas de recursos humanos para que apoyen los objetivos estratégicos de la empresa. Como lo señala Armstrong (2014), el control estratégico es esencial para garantizar que la organización esté adaptándose a los cambios del entorno y optimizando el potencial humano de manera constante. Este tipo de control incluye la evaluación continua de las competencias, motivación y desempeño de los empleados para asegurar que la empresa pueda adaptarse de forma eficiente a los desafíos del mercado.

2.3.1.3 Control de desempeño en la gestión de recursos humanos

El control de desempeño en la gestión de recursos humanos es el proceso mediante el cual se evalúa la eficacia del trabajo de los empleados en relación con los objetivos organizacionales previamente establecidos. Este control se basa en la medición de resultados, comportamientos y competencias a través de diversas herramientas, como evaluaciones de desempeño, retroalimentación de 360 grados, y la definición de metas específicas y alcanzables. Según Dessler (2015), este control permite identificar áreas de mejora, motivar a los empleados y establecer planes de desarrollo que fortalezcan tanto el rendimiento individual como el colectivo de la organización. El control de desempeño también permite la toma de decisiones más informadas sobre promociones, compensaciones y capacitación.

2.3.1.4 Control preventivo en la gestión de recursos humanos

El control preventivo en la gestión de recursos humanos se refiere a la implementación de medidas anticipadas que buscan evitar que surjan problemas antes de que ocurran. Este tipo de control se enfoca en la planificación y desarrollo de políticas de recursos humanos que reduzcan la posibilidad de errores o desviaciones en la gestión de empleados. Según Bateman y Snell (2013), el control preventivo abarca desde el reclutamiento de personal adecuado, pasando por la capacitación preventiva sobre riesgos laborales, hasta el establecimiento de mecanismos para la resolución temprana de conflictos dentro de la organización. Este enfoque asegura que la organización no solo gestione de manera reactiva los problemas relacionados con el personal, sino que también los prevenga de manera proactiva.

2.3.1.5. Control correctivo en la gestión de recursos humanos

El control correctivo en la gestión de recursos humanos implica las acciones que se toman cuando los resultados no cumplen con los estándares establecidos o cuando surgen desviaciones importantes en el comportamiento o desempeño de los empleados. Este tipo de control se activa cuando se identifican problemas a través de la evaluación del desempeño o de otros mecanismos de monitoreo. Según Lussier (2012), el control correctivo en recursos humanos permite a las organizaciones implementar acciones correctivas, como reentrenamientos, reasignación de tareas, o incluso ajustes en las políticas de compensación, con el fin de corregir las fallas y alinear nuevamente los esfuerzos del personal con los objetivos de la empresa.

2.3.1.6 Control de la cultura organizacional en la gestión de recursos humanos

El control de la cultura organizacional se refiere a la supervisión y la influencia sobre los valores, creencias y comportamientos dentro de una organización, asegurando que estén alineados con los objetivos estratégicos y la visión de la empresa. La gestión de recursos humanos juega un papel clave en la implementación y el refuerzo de la cultura organizacional, a través de la contratación de personas con valores compatibles, la capacitación continua y la promoción de comportamientos deseados. Según Schein (2010), el control de la cultura organizacional es fundamental para garantizar que la empresa mantenga un ambiente de trabajo cohesivo y productivo, lo que contribuye al éxito organizacional.

2.4 PROCESO DE e-HR

e-Human Human Resources o e-HRM por sus siglas en inglés. Se trata del uso de tecnologías digitales, especialmente plataformas web e intranets, para automatizar, mejorar y hacer más eficiente la gestión del talento humano dentro de una organización. A efectos de llevar adelante un proceso eficiente de control y gestión de los Recursos Humanos, las empresas deben avanzar hacia una digitalización de todos los procesos, lo que se ha dado en llamar "e-HR". Este enfoque permite a las organizaciones optimizar su tiempo, reducir errores y brindar mayor autonomía tanto a los gestores como a los trabajadores (Marler & Parry, 2016).

2.4.1 Cómo aplicar un sistema eficiente de e-HR. Dado que los celulares se han transformado en el canal de preferencia para los trabajadores, ofrecen a las organizaciones una oportunidad excepcional para impulsar la adopción de una gestión electrónica del capital

humano a través de aplicaciones móviles, plataformas digitales y trabajo en la nube. (Marler & Parry, 2016)

Hablamos, por ejemplo, de apps para controlar automáticamente el tiempo de desempeño profesional de cada colaborador; herramientas para organizar y comunicar la hora y lugar de las reuniones; alertas móviles sobre informaciones internas importantes; aplicaciones para desarrollar evaluaciones del personal a través del móvil; plataformas donde los trabajadores pueden introducir sus datos y las actualizaciones de su currículuo; o medidores de los niveles de estrés de los empleadores y avisos sobre la necesidad de un descanso. (Marler & Parry, 2016)

2.4.2 Qué ventajas ofrece la aplicación de e-HHRR

- Mejora la eficiencia de los recursos humanos, al disponer de herramientas que simplifican los procesos. (Marler & Parry, 2016)
- Reduce los costos de gestión y disminuye las cargas administrativas respecto al sistema tradicional. Esto es como consecuencia de la optimización en los procesos de RRHH por la vía digital. (Marler & Parry, 2016)
- Facilita la planificación del departamento de Capital Humano. Al disponer de datos actualizados en las bases de datos, los responsables de la gestión de recursos pueden desarrollar sus estrategias de Recursos Humanos de forma más acertada. (Marler & Parry, 2016)

- Favorece la colaboración y participación de la plantilla. De hecho, cuando se introduce el RRHH digital en las empresas, los empleados son 10 veces más activos que a través del modelo clásico. CABA, Buenos Aires, Argentina (Mariscal Antonio José de Sucre 1924).
- Por ejemplo, en lugar de que un colaborador solicite sus vacaciones mediante un formulario físico, el sistema e-HHRR le permite hacerlo desde una plataforma en línea, que además actualiza automáticamente los días disponibles y notifica al jefe inmediato. (Marler & Parry, 2016)

2.1.2.5. Importancia de la Gestión Administrativa

La administración es la herramienta más poderosa para la permanencia y competitividad de cualquier organización. La importancia de la administración es indiscutible debido a que reporta múltiples ventajas como: A través de sus técnicas y procesos se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo; de acuerdo con lo anterior, incide en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de cualquier organización; propicia la obtención de los máximos rendimientos y la permanencia en el mercado. (Estrada, 2021, p. 61)

2.2. Marco Conceptual (Palabras Claves)

- a) **Control interno:** Es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las

disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (NIA 315, 2009).

- b) **Control:** Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado; no pueden saber realmente cómo se están desempeñando las unidades a menos que hayan evaluado cuáles actividades se han realizado y hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado. (Estrada, 2021, p. 18).
- c) **Eficiencia:** “Es la capacidad de reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización, es decir, hacer correctamente las cosas”. (Ministerio de Educación Nacional, 2018). 25
- d) **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos, implica amplias y fuertes interacciones fundamentalmente entre el entorno, las estructuras, el proceso y los productos que se deseen obtener. (Estrada, 2021,18).
- e) **Planeación:** “La planeación implica definir los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo”. (Estrada, 2021, p.18).
- f) **Organización:** La organización es una función administrativa que ayuda a estructurar el trabajo con la finalidad de cumplir los objetivos que las

organizaciones se proponen para mejorar y maximizar sus beneficios. (Estrada, 2021, p.18).

- g) **Dirección:** Las empresas trabajan con metas, gracias a la dirección que es una de las funciones primordiales de las empresas, se pueden desarrollar sin ningún problema cumpliéndose con los objetivos de las organizaciones. (Estrada Sánchez, 2021, p.18).

2.3. Antecedentes Empíricos de la Investigación (estado del arte)

2.3.1. Antecedentes Internacionales

Peralta et al. (2023) En la tesis titulada: "Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria" para obtener el GRADO DE MAESTRO de la universidad de Costa Rica, aborda la eficacia de la gestión administrativa en instituciones educativas, mediante un análisis de la literatura existente. El problema de investigación se centra en identificar los desafíos y las mejores prácticas en la administración educativa. El objeto de estudio es la gestión administrativa en unidades educativas. Aunque no se trabajó con una población específica, el estudio se basa en fuentes literarias relevantes. Los resultados destacan la necesidad de fortalecer la gestión para mejorar la calidad educativa, concluyendo que una administración eficaz es crucial para el éxito institucional.

Esta tesis ofrece un análisis profundo y relevante sobre la gestión administrativa, a través de una revisión literaria y así los autores logran identificar las prácticas claves que impactan en la calidad educativa. Sin embargo, esta tesis es solo un estudio teórico y no práctico. (Peralta et al, 2023)

2.3.2. Antecedentes Nacionales

Silva del Águila (2022), En la tesis titulada: “Control interno y gestión municipal en la Municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto – 2022” para obtener el GRADO DE MAESTRO de la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Control interno y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de San Martín. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 84 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de control interno, fue medio en 49 %, bajo en 28 % y alto en 23 %; la gestión municipal, fue medio en 40 %, bajo en 37 % y alto en 23 %. Concluyendo que existe relación entre el Control interno y la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de San Martín, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0, 969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 94.90 % del control interno influye en la gestión municipal.

2.3.3. Antecedentes Locales

Chávez Jauregui, M. L. (2025) en su tesis titulada “Control interno y la gestión del área de personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Departamento de Cusco, periodo 2022” para obtener el GRADO DE MAESTRO en Contabilidad, mención Auditoría en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión del área de personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. Respecto a la metodología, el estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores del área de personal de la municipalidad, aplicándose un cuestionario validado como instrumento de recolección de datos. El análisis estadístico se realizó mediante el software SPSS,

obteniéndose como resultado que el control interno influye significativamente en la eficiencia y efectividad de la gestión de personal, especialmente en los procesos de organización, supervisión y evaluación del recurso humano.

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.2. Hipótesis General

El control incide significativamente en la gestión de recursos humanos en la Empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, Departamento Cusco, periodo 2023

3.3. Hipótesis Específica

- a) El control incide en el reclutamiento y selección de personal en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito del Wánchaq, periodo 2023.
- b) El control incide en el desarrollo de competencias en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq periodo 2023.
- c) El control incide en siniestralidad laboral en la gestión de recursos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq periodo 2023
- d) El control incide en la influencia de la información y comunicación en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. en el distrito del Wánchaq, periodo 2023.

3.4. Identificación de Variables e indicadores

3.4.1. Variable Independiente

X: CONTROL

3.4.2. Variable Dependiente

Y: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

3.5. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: - X = Control	Siguiendo a otros autores, en Koontz y Weihrich (2007) se define al control “como la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren” (oontz y Weihrich, 2007, p. 372)	La gestión de los controles operativos es un sistema de procesos, procedimientos y políticas diseñados para garantizar el funcionamiento fluido y eficaz de las operaciones de la empresa.	X1. Dimensión económica.	X1.1 Miden la capacidad del programa para administrar. X1.2. Miden la capacidad del programa para generar recursos X1.3. Desempeño Organizacional
		Los sistemas de control operativo ayudan a mantener la coherencia en el rendimiento, reducir los errores y aumentar la productividad.	X2. Dimensión estratégica	X2.1. Objetivos claros X2.2 Mejora Continua X2.3. Rendimiento Comercial X2.4. Monitoreo de cambio que puedan afectar al sistema de control.
		Los controles operativos también permiten a las organizaciones identificar rápidamente los problemas y ajustar sus operaciones en consecuencia.	X3. Dimensión operativa	X3.1. Definición y desarrollo de las actividades de control para mitigar riesgos X3.2 Rendimiento (KPI) X3.3 Tasa de absentismo. X3.4 Horas extras X3.5 Tasa de rotación de los empleados X3.6 Satisfacción de los empleados

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Dependiente: Y = GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	La gestión tiene que ver con los componentes de una organización, cómo se estructuran, la articulación que hay entre ellos, los recursos y los objetivos. (Representación de la UNESCO en Perú, 2011,p. 20)	La gestión administrativa tiene el carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentes orientadas al logro de objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza, 2018, p. 16).	Y1: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Y1.1. Toma de decisiones Y1.2. Estrategias Y1.3. Monitoreo
			Y2. ORGANIZACIÓN	Y2.1. Niveles Jerárquicos Y2.2. División de trabajo Y2.3. Metas
			Y3: DIRECCIÓN	Y3.1. Supervisión Y3.2. Delegación de Actividades Y3.3 Tareas
			Y4. CONTROL	Y4.1. Evaluaciones de desempeño Y4.2 Acciones Correctivas Y4.2. Revisión

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. Ámbito de Estudio: localización política y geográfica

El presente estudio se desarrolla en el distrito de Wánchaq, una jurisdicción urbana situada en la provincia y departamento Cusco, en el sur del Perú. Wánchaq es uno de los ocho distritos que conforman la provincia de Cusco y se caracteriza por su dinamismo comercial, institucional y residencial. Su ubicación estratégica, próxima al centro histórico de la ciudad del Cusco, le ha permitido consolidarse como un importante núcleo económico y administrativo dentro de la provincia.

Con una superficie de aproximadamente 6.38 km² y una altitud promedio de 3,366 metros sobre el nivel del mar, a una altitud promedio de 3,366 msnm. de topografía mayormente plana, con una pequeña inclinación de Oeste a Este y está bordeada en la parte Sur por el río Huatanay y por el Este con el riachuelo Cachimayo, ambos afluentes de la cuenca del Vilcanota. Sus límites: Por el Norte con la Av. Cultura, desde la esquina sur este de la Plazoleta de Limacpampa Grande, hasta el puente del riachuelo Cachimayo.

Por el Este, limita con el Distrito de San Sebastián, desde el puente sobre el riachuelo Cachimayo hasta su confluencia en el río Huatanay.

Por el Sur, con el río Huatanay hasta la confluencia del río Huancaro.

Por el Oeste: Con el mismo río Huatanay, la Av. Tullumayo hasta la esquina sur-este de la Plazoleta de Limacpampa Grande.

Wánchaq alberga una población estimada de 57,757 habitantes, según datos del censo de 2017. El distrito limita con los distritos de Cusco, San Sebastián y Santiago, y cuenta con una infraestructura urbana consolidada que facilita la actividad económica y social.

En este distrito se encuentra ubicada la empresa **Corporación RICO S.A.C.**, organización privada dedicada al rubro de servicios alimentarios y abastecimiento institucional. La empresa opera en un entorno urbano con una infraestructura comercial consolidada, lo cual facilita su vinculación con proveedores, clientes y entidades del sector público y privado. La elección de este ámbito geográfico responde a la necesidad de contextualizar el análisis del control y la gestión de los recursos humanos en una empresa real, ubicada en un espacio donde convergen distintas dinámicas organizacionales y sociales propias del distrito de Wánchaq

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Tipo de Investigación

Tanto la investigación básica como la aplicada han contribuido significativamente al desarrollo del conocimiento humano; sin embargo, cada una persigue metas distintas. La investigación básica, también conocida como pura, se orienta a generar y recopilar información con el propósito de ampliar los saberes ya existentes, fortaleciendo así la base teórica del conocimiento. En cambio, la investigación aplicada se enfoca en dar solución a problemas concretos o responder a necesidades específicas que surgen en contextos reales. El tipo de investigación es aplicada.

4.2.2. Nivel de Investigación

El presente estudio se enmarca con un nivel descriptivo-correlacional y causal. Su propósito principal es determinar en qué medida se relacionan las variables de control y gestión de recursos humanos, buscando no solo describirlas, sino también identificar posibles vínculos de causa y efecto

entre ellas en el contexto. de la Empresa Corporación Rico S.A.C. Ya que permitirá conocer el nivel de correlación entre las variables de estudio. De acuerdo a Hernandez & Mendoza, (2018) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (p. 109).

4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis hace referencia al objeto específico que será examinado en profundidad dentro de una investigación. De acuerdo con Sellitz (1968), en muchos estudios de tipo descriptivo, aunque no en todo el investigador busca formular afirmaciones sobre un grupo determinado de personas o elementos (p. 91). En ese sentido, la unidad de análisis de este estudio está constituida por todos los trabajadores de la empresa Corporación RICO S.A.C., ubicada en el distrito de Wánchaq, durante el periodo 2023.

4.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población para Hernandez y Mendoza, (2018) “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p.199). Por lo tanto la presente investigación está conformada por 59 personas, distribuidos de la siguiente manera:

Distribución del personal de la empresa Corporacion Rico S.A.C. distrito del Wanchaq.

Cargo	Nro. De Profesionales
Operarios	26
Administrativos	15
Unidad de Administracion y Recursos Humanos	7
TOTAL	48

Nota. Información extraída de la planilla del personal

4.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Según, Hernandez y Mendoza, (2018) “El tamaño de una muestra depende también del numero de subgrupos que te interesen en una población” (p. 213). Para la presente investigación se tomara 48 trabajadores.

4.6. TECNICA DE SELECCIÓN DE MUESTRA

En un analisis de datos, la muestra no probabilistica emerge como una herramienta valiosa para la presente investigación al ser flexible y conveniente en situaciones donde la poblacion de interes es dificil de definir, por ello concordamos ampliamente con Hernandez y Mendoza, (2018) quienes indican lo siguiente: “en la muestra no probabilistica, la eleccion de las unidades no depende de la probabilidad, sino las razones relacionadas con las caracteristicas y contexto de la investigacion” (p.200).

Asimismo podemos indicar que es de tipo muestreo intencional, relacionados a las variables Control y Gestión de Recursos Humanos, de acuerdo a Sanchez y Reyes, (2006) “Lo que busca es que está sea representativa de la población de donde es extraida” (p. 147).

4.7. Tecnicas de Recolección de Información

La importancia de la recolección de datos es que estas sean validas,confiables y objetivas para que se puedan tomar decisiones basadas en datos para la investigación. Para ello utilizaremos las siguientes tecnicas:

4.7.1. Entrevista

La entrevista cuando se realiza de manera cuidadosa y estructurada, ofrece la oportunidad de explorar en profundidad los temas relevantes, obtener perspectivas únicas y capturar experiencias individuales que pueden enriquecer significativamente el estudio. “Puede ser de diferentes

formas; libre o no estructurada, estructurada, dirigida o estandarizada” (Sanchez y Reyes, 2006, p. 149).

4.7.2. Encuesta

La encuesta permite recopilar información de manera sistemática y obtener una visión general de las opiniones, actitudes y comportamientos de una población objetiva. Tal como lo indica los siguientes autores “Constituye un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas diversas relacionadas con los objetos de estudio” (Sanchez y Reyes, 2006, p. 150).

4.7.3. Análisis Documental

La técnica de recopilar y examinar información ofrece la posibilidad de explorar exhaustivamente la literatura existente, documentos oficiales, bases de datos y otros recursos relevantes para el tema de estudio. Según Sanchez y Reyes, (2006) “Consiste en el estudio detallado de documentos que constituyen fuente de datos vinculados con las variables estudiadas” (p. 152).

4.8. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACIÓN

Los datos recolectados en los instrumentos serán procesados mediante el empleo de SPSS -23 y Microsoft Excel, para posteriormente relizar el análisis e interpretación de los resultados que se presentan en tablas y figuras.

4.9. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS

Para comprobar la validez o falsedad de las hipótesis formuladas y analizar la relación entre las variables y sus dimensiones, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman (Rho). Esta técnica estadística no paramétrica es especialmente útil cuando se trabaja con datos ordinales

o cuando no se puede asumir una distribución normal, permitiendo identificar la fuerza y dirección de la relación entre dos variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

CAPITULO V

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

5.1. PROCEDIMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1.1. Encuesta realizada de acuerdo a la variable control

1. ¿La empresa comunica con claridad las normas internas de trabajo?

Tabla 1

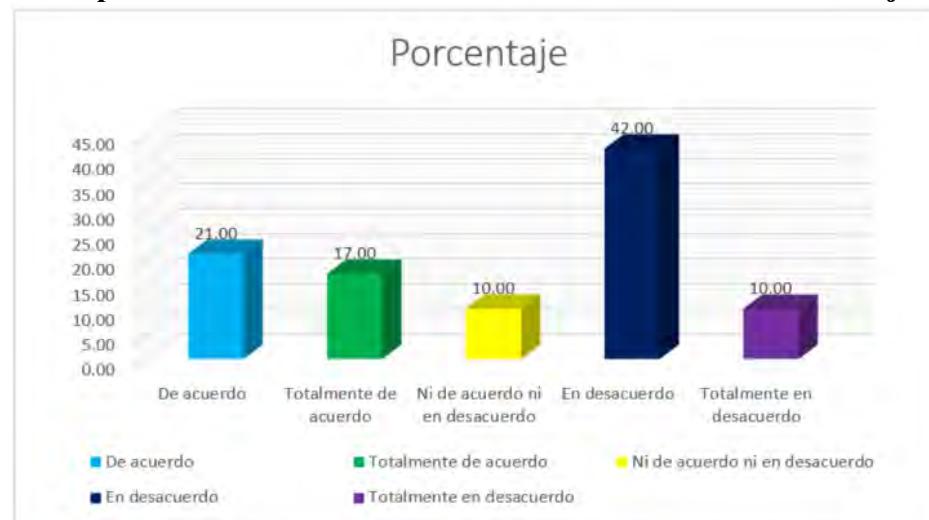
La empresa comunica con claridad las normas internas de trabajo

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	10	21%
Totalmente de acuerdo	8	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	20	42%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 2

La empresa comunica con claridad las normas internas de trabajo



INTERPRETACION

En la tabla N° 1 y figura 2 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 42% indicó que se encuentran totalmente en desacuerdo, que la empresa no comunica con claridad las normas internas de trabajo.

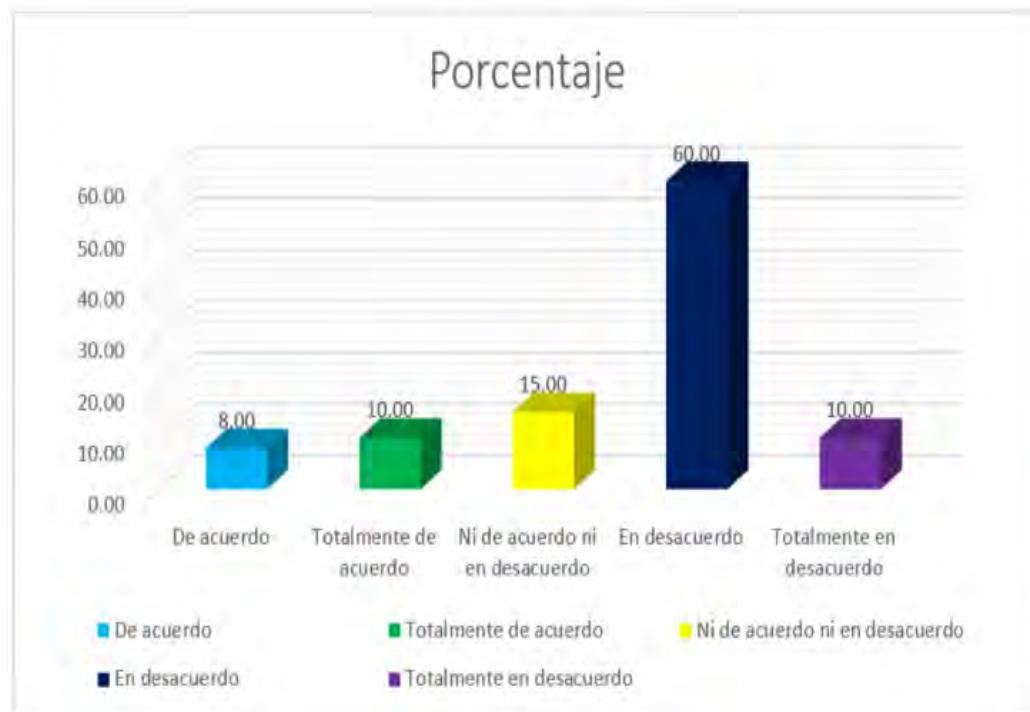
Tabla 2

2 ¿Considera que las actividades diarias están bien organizadas y supervisadas?

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	4	8 %
Totalmente de acuerdo	5	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	15%
En desacuerdo	29	60%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada

Elaboración propia

FIGURA 3

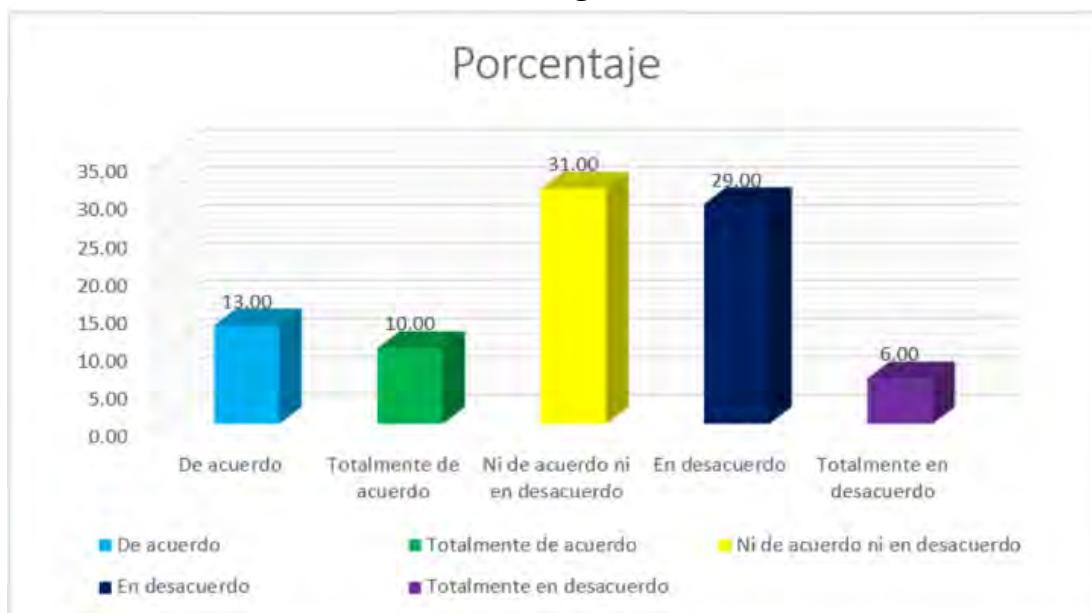
INTERPRETACION:

En la tabla N° 2 y figura 3 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 60% indicó que se encuentran totalmente en desacuerdo, que las actividades diarias no están bien organizadas y supervisadas.

tabla 3**3 ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	6	13%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	31%
En desacuerdo	14	29%
Totalmente en desacuerdo	8	17%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

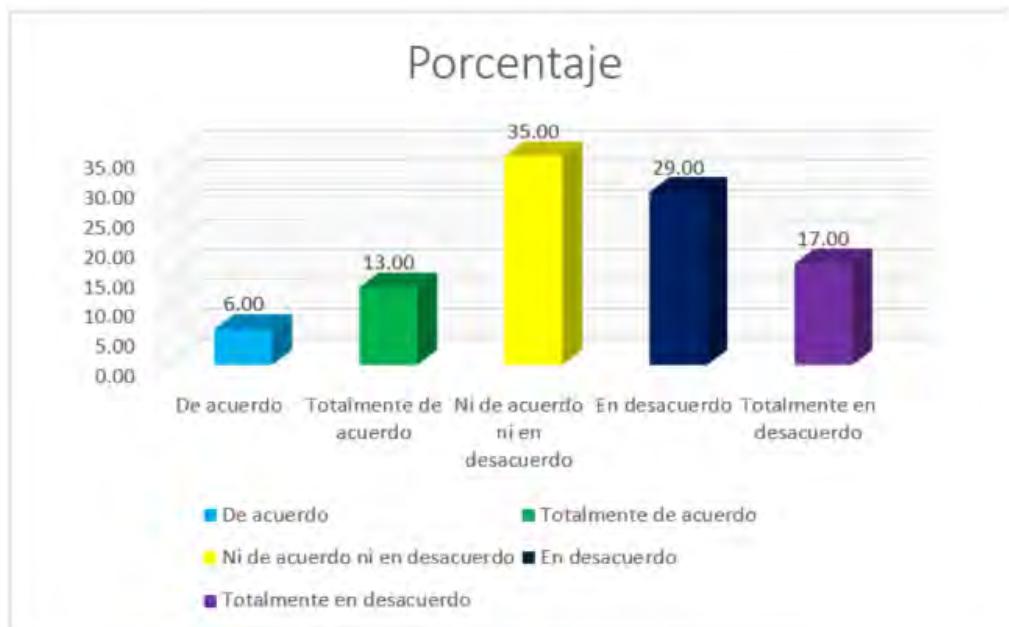
Figura 4**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 3 y figura 4 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 31% indicó que se encuentran Ni de acuerdo ni en desacuerdo de la retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo.

Tabla 4**4 ¿Los supervisores realizan un seguimiento adecuado de las tareas asignadas?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	3	6%
Totalmente de acuerdo	6	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	35%
En desacuerdo	14	29%
Totalmente en desacuerdo	8	17%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

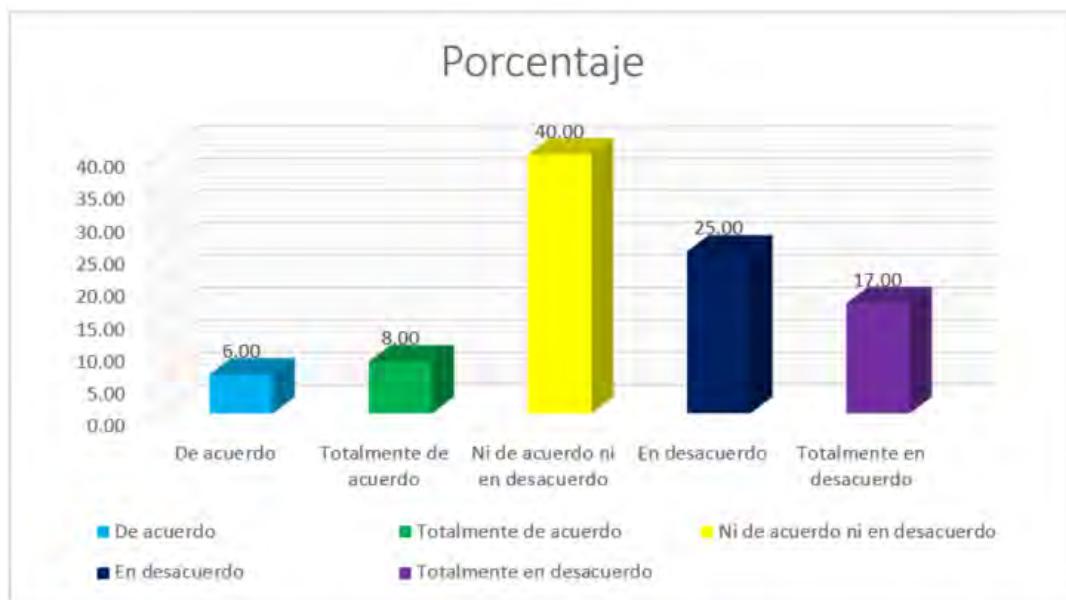
Figura 5**Los supervisores realizan un seguimiento adecuado de las tareas asignadas****INTERPRETACION:**

En la tabla N° 4 y figura N°5 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 35% indicó que se encuentran Ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si los supervisores realizan un seguimiento adecuado de las tareas asignadas.

Tabla 5**5 ¿La supervisión es justa y orientada a mejorar su trabajo?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	3	6%
Totalmente de acuerdo	4	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	40%
En desacuerdo	12	25%
Totalmente en desacuerdo	10	21%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

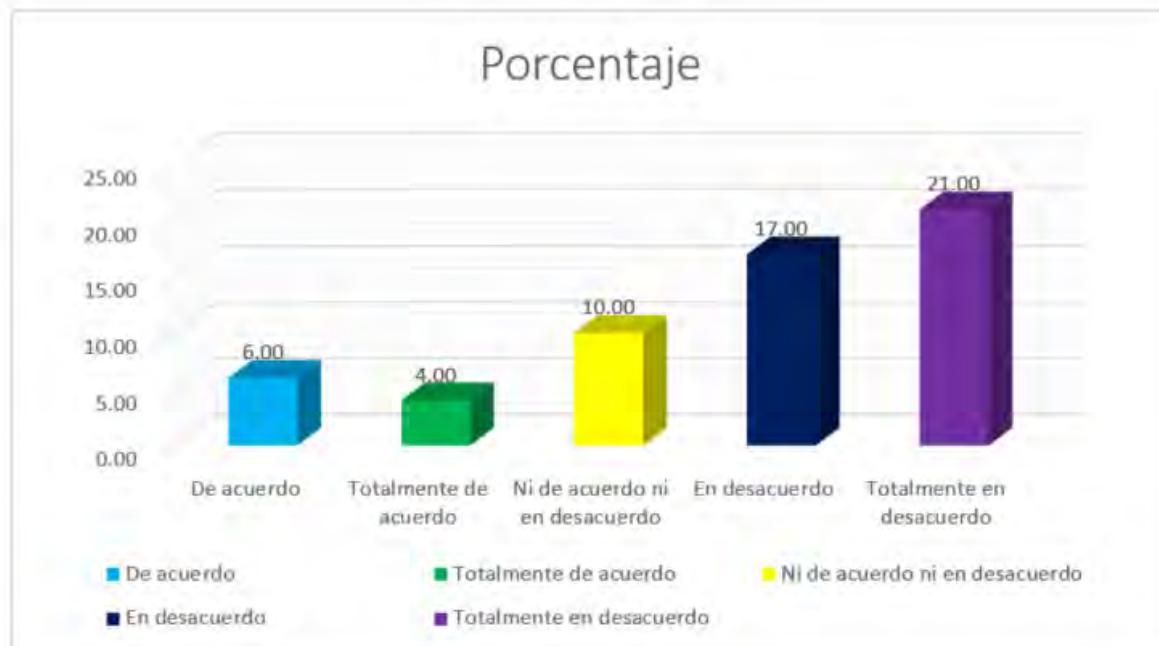
Figura 6**La supervisión es justa y orientada a mejorar su trabajo****INTERPRETACION:**

En la tabla N° 5 y figura 6 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 40% indicó que se encuentran Ni de acuerdo ni en desacuerdo si la supervisión es justa y orientada a mejorar su trabajo.

Tabla 6**6 ¿Existe un sistema para corregir errores o desviaciones en los procesos?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	3	6%
Totalmente de acuerdo	2	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	8	17%
Totalmente en desacuerdo	30	63%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

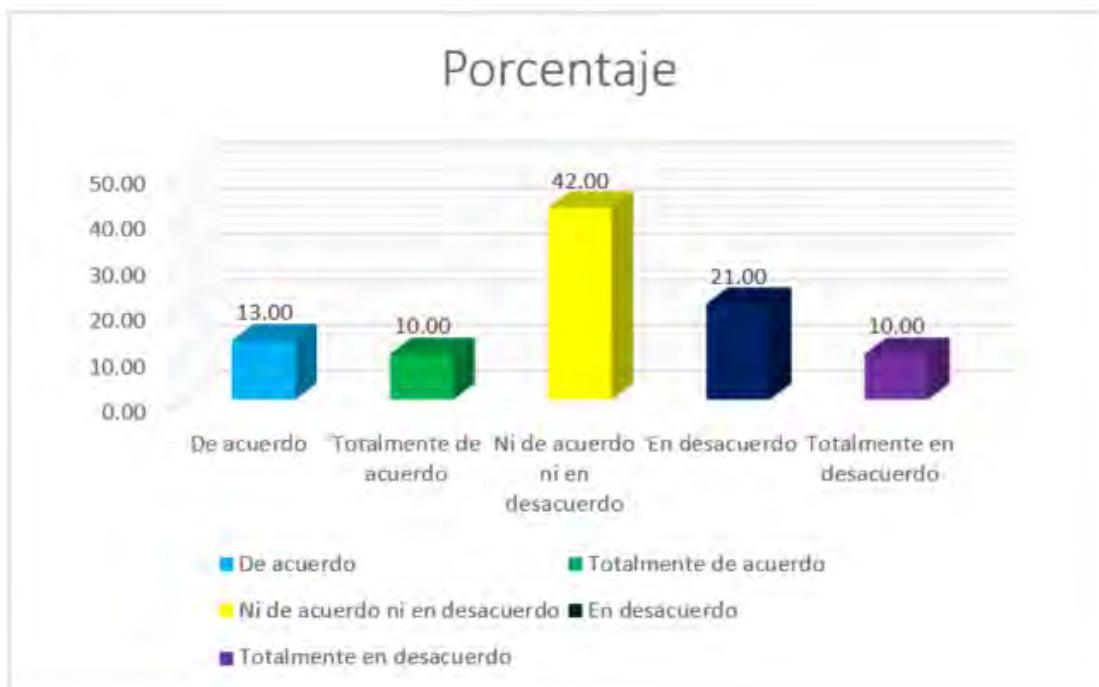
Figura 7**Existe un sistema para corregir errores o desviaciones en los procesos****INTERPRETACION:**

En la tabla N° 6 y figura 7 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 63% indicaron, totalmente en desacuerdo si existe un sistema para corregir errores o desviaciones en los procesos.

Tabla 7**7 ¿Considera que se evalúa correctamente el cumplimiento de objetivos laborales?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	6	13%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	42%
En desacuerdo	10	21%
Totalmente en desacuerdo	7	15%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

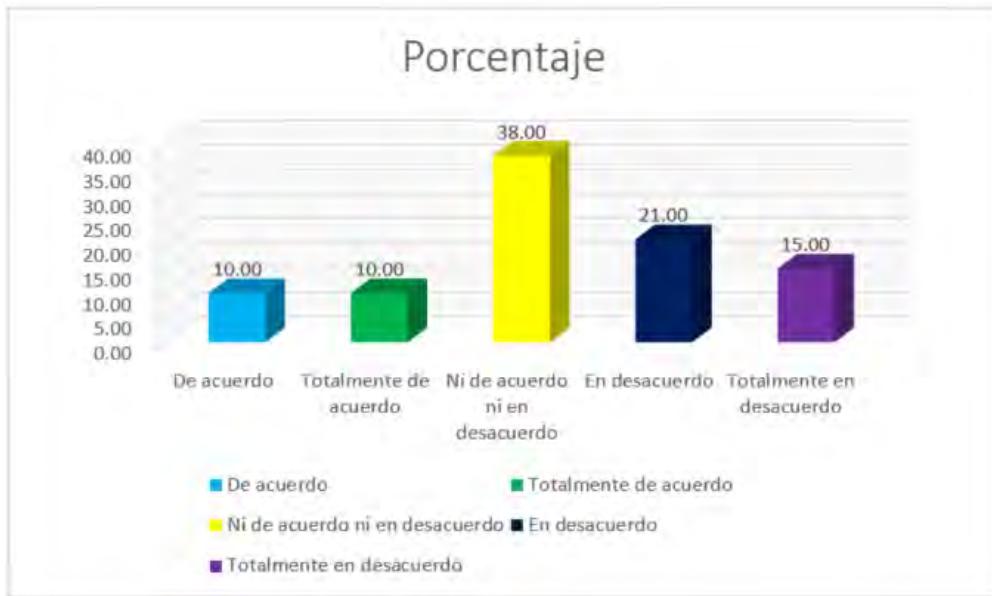
Figura 8**Considera que se evalúa correctamente el cumplimiento de objetivos laborales****INTERPRETACION:**

En la tabla N° 7 y figura 8 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 42% indicaron, Ni de acuerdo ni en desacuerdo Consideran que se evalúa correctamente el cumplimiento de objetivos laborales.

Tabla 8**8 ¿Se toman acciones para mejorar continuamente los procesos de trabajo?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	5	10%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	38%
En desacuerdo	10	21%
Totalmente en desacuerdo	10	21%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
|Elaboración propia

Figura 9**Se toman acciones para mejorar continuamente los procesos de trabajo****INTERPRETACION:**

En la tabla N° 8 y figura 9 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 38% indicaron, Ni de acuerdo ni en desacuerdo Consideran si se toman acciones para mejorar continuamente los procesos de trabajo.

Tabla 9**9 ¿Cree que el proceso de selección del personal es transparente y basado en méritos?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	8	17%
Totalmente de acuerdo	9	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	46%
En desacuerdo	5	10%
Totalmente en desacuerdo	4	8%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 10**Cree que el proceso de selección del personal es transparente y basado en méritos****INTERPRETACION:**

En la tabla N° 9 y figura 10 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 46% indicaron, Ni de acuerdo ni en desacuerdo cree que el proceso de selección del personal es transparente y basado en méritos.

Tabla 10**10 ¿La empresa contrata personal capacitado para los puestos que requiere?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	3	6%
Totalmente de acuerdo	4	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	15%
En desacuerdo	4	8%
Totalmente en desacuerdo	30	63%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 11**La empresa contrata personal capacitado para los puestos que requiere****INTERPRETACION:**

En la tabla N°10 y figura 11 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 63% indicaron, totalmente en desacuerdo, que la empresa contrata personal capacitado para los puestos que requiere.

Tabla 11**11 ¿Ha recibido capacitaciones relacionadas con su trabajo en el último año?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	3	6%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17%
En desacuerdo	4	8%
Totalmente en desacuerdo	33	69%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 12**Ha recibido capacitaciones relacionadas con su trabajo en el último año.****INTERPRETACION:**

En la tabla N°11 y figura 12 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 69% indicaron, totalmente en desacuerdo, si recibió capacitaciones relacionadas con su trabajo en el último año.

Tabla 12

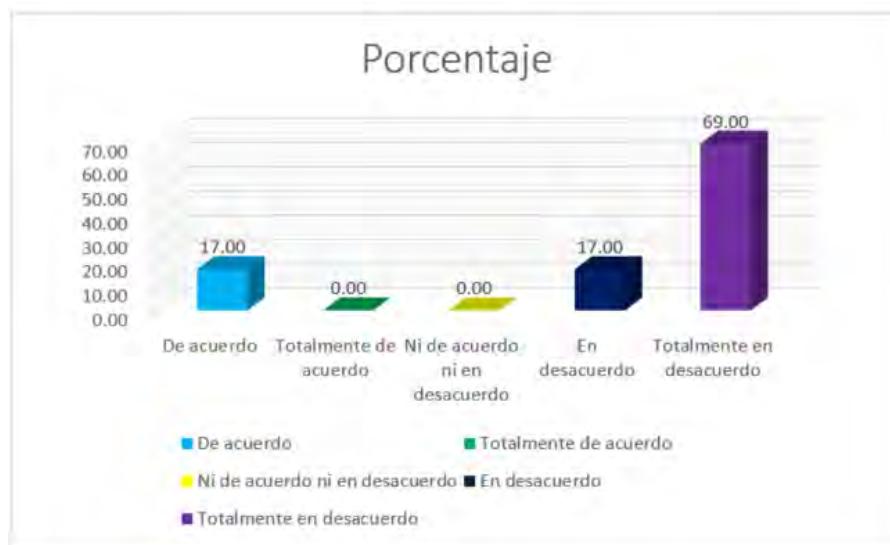
12 ¿La empresa brinda oportunidades para el desarrollo profesional de los trabajadores?

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	7	15%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	8	17%
Totalmente en desacuerdo	33	69%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 13

La empresa brinda oportunidades para el desarrollo profesional de los trabajadores



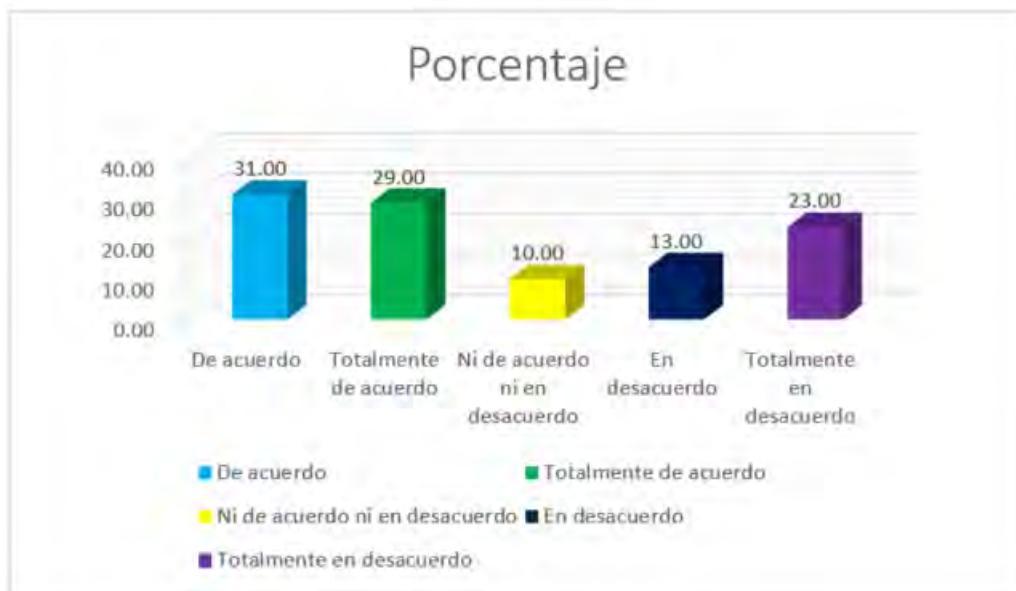
INTERPRETACION:

En la tabla N°12 y figura 13 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 69% indicaron, totalmente en desacuerdo, que la empresa brinda oportunidades para el desarrollo profesional de los trabajadores

Tabla 13**13 ¿Su desempeño laboral es evaluado periódicamente?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	15	31%
Totalmente de acuerdo	14	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	6	13%
Totalmente en desacuerdo	11	23%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Evaluación propia

Figura 14**Su desempeño laboral es evaluado periódicamente.****INTERPRETACION:**

En la tabla N°13 y figura 14 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 31% indicaron, de acuerdo que su desempeño laboral es evaluado periódicamente.

Tabla 14**14 ¿Le informan sobre los resultados de estas evaluaciones?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	4	8%
Totalmente de acuerdo	4	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	25	52%
Totalmente en desacuerdo	10	21%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 15**Le informan sobre los resultados de estas evaluaciones****INTERPRETACION:**

En la tabla N°14 y figura 15 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 52% indicaron, en desacuerdo que le informen sobre los resultados de estas evaluaciones.

Tabla 15**15 ¿Se siente motivado(a) para dar lo mejor de sí en su trabajo diario?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	52%
En desacuerdo	23	48%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

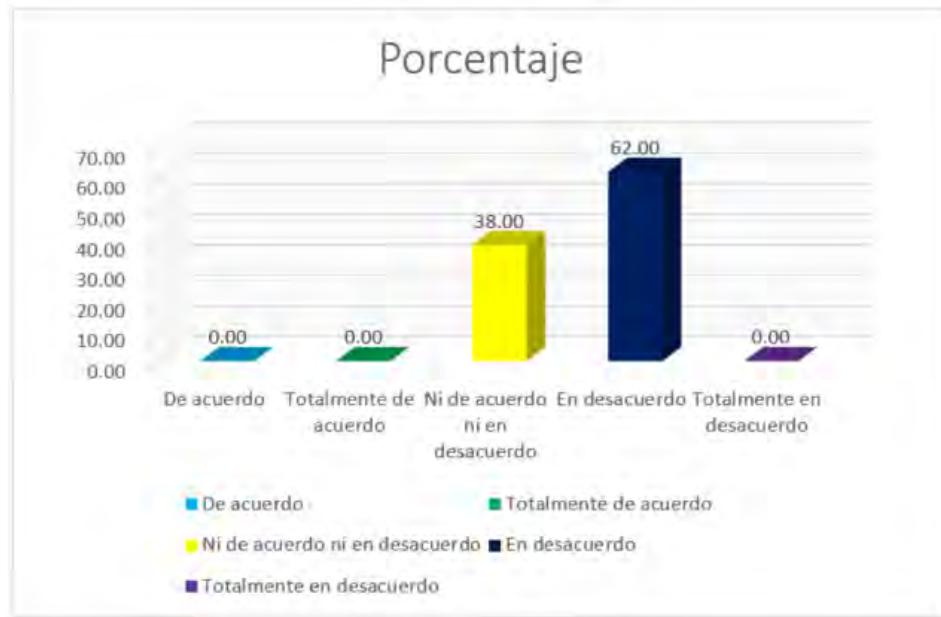
Figura 16**Se siente motivado(a) para dar lo mejor de sí, en su trabajo diario.****INTERPRETACION:**

En la tabla N°15 y figura 16 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 52% indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo se sienten motivado(a) para dar lo mejor de sí en su trabajo diario.

Tabla 16**16 ¿La empresa reconoce o premia el buen desempeño laboral?**

Respuesta	Nº De encuestados	Porcentaje
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	38%
En desacuerdo	30	62%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	48	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 17**La empresa reconoce o premia el buen desempeño laboral****INTERPRETACION:**

En la tabla N°16 y figura 17 después de realizada la encuesta a los 48 trabajadores de la Empresa Corporacion Rico S.A.C, el 62% indicaron en desacuerdo que la empresa reconoce o premia el buen desempeño laboral.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que un sistema de control sólido influye positivamente en la eficiencia de la gestión de recursos humanos en la empresa Corporación Rico S.A.C. La existencia de controles bien diseñados y aplicados se asocia con una mejor administración de los recursos, procesos operativos más eficientes y mayor transparencia institucional. Prácticas como la adecuada documentación de transacciones, auditorías internas periódicas y la comunicación clara de políticas y procedimientos fortalecen la cultura organizacional y reducen los riesgos de fraude, errores administrativos y fallas en el cumplimiento de las normativas laborales. A pesar de contar con un sistema de control formal, se identifican deficiencias significativas que afectan directamente la eficiencia operativa y el logro de los objetivos estratégicos. El 73 % de los empleados encuestados manifestó que el proceso de selección carece de mecanismos de supervisión efectivos, lo que ha generado la incorporación de personal no calificado. Esta situación ha derivado en una alta rotación de personal, afectando la estabilidad operativa y el clima laboral.

2. Se concluye la falta de una supervisión estructurada del desarrollo de competencias profesionales limita las oportunidades de capacitación y crecimiento de los trabajadores. El 61 % de los encuestados reportó no haber recibido ningún tipo de formación durante el año 2023, y el 68 % indicó que no se realizó seguimiento posterior a las capacitaciones. Esto evidencia la ausencia de un componente de monitoreo y retroalimentación dentro del sistema de control interno, afectando negativamente la productividad y el desarrollo del capital humano.

3. Se concluye que el estudio revela una ausencia de mecanismos formales para el control de los flujos de información y la comunicación interna. El 70 % del personal expresó no recibir retroalimentación regular sobre su desempeño ni instrucciones claras en sus funciones. Esta debilidad compromete la trazabilidad de las decisiones, limita el control organizacional e impide consolidar una cultura de cumplimiento y mejora continua.

4. Se concluye que la auditoría interna evidenció que el sistema de control implementado en la gestión de recursos humanos de Corporación Rico S.A.C. no cumple de manera efectiva con los cinco componentes del marco COSO (2013): entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Esta carencia limita la eficiencia institucional, reduce la capacidad de respuesta ante riesgos y restringe el uso de datos para la toma de decisiones estratégicas basadas en evidencia.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente general de la empresa Corporación Rico S.A.C. destine recursos a la mejora continua de sus sistemas de control interno, asegurando su alineación con normativas vigentes y estándares nacionales e internacionales. Esto implica la revisión periódica de políticas y procedimientos, la implementación de tecnologías que faciliten la supervisión y auditoría, así como la integración de buenas prácticas de control organizacional.
2. Se recomienda al gerente general de la empresa Corporación Rico S.A.C. la actualización constante, que permitirá una respuesta más eficiente ante riesgos operativos y una mejor adaptación a los cambios del entorno normativo.
3. Se recomienda al gerente general de la empresa Corporación Rico S.A.C. disponga a las gerencias implementar un programa de formación permanente para el personal responsable de la gestión institucional. La capacitación debe abordar temas clave como control interno, auditoría, gestión de riesgos, ética pública y administración por resultados. La profesionalización del recurso humano es esencial para garantizar la correcta aplicación y sostenibilidad de los controles internos implementados.
4. Se recomienda al gerente general de la empresa Corporación Rico S.A.C. establecer un calendario regular de auditorías tanto internas como externas que evalúen la eficacia de los controles aplicados en los procesos administrativos y operativos. Estas auditorías deben enfocarse en identificar brechas, validar el cumplimiento normativo y verificar la integridad de los procesos de gestión de personas, fortaleciendo así la gobernabilidad institucional. Con el fin de mejorar la calidad del talento incorporado, se sugiere desarrollar un manual de procedimientos y una matriz de riesgos para el proceso de selección de personal. Estos instrumentos deben incluir criterios técnicos de evaluación, mecanismos de validación

documental y la definición de responsabilidades en cada fase. Además, se propone revisar trimestralmente el cumplimiento de estos procedimientos para asegurar la idoneidad y permanencia del personal contratado.

5. Se recomienda al gerente general de la empresa Corporación Rico S.A.C. elaborar un plan de capacitación que responda a un diagnóstico técnico de necesidades formativas, incorporando módulos como control interno, ética organizacional, prevención de riesgos y gestión basada en resultados. La efectividad del plan debe ser evaluada mediante indicadores de desempeño, auditorías formativas y encuestas de impacto. Para reducir la siniestralidad laboral y cumplir con lo dispuesto en la Ley N.º 29783, se debe establecer un programa que incluya simulacros periódicos, registro de incidentes, evaluación de riesgos ocupacionales y seguimiento de acciones correctivas. Este programa debe estar articulado al sistema de control interno y ser monitoreado mediante auditorías internas y reportes de cumplimiento.
6. Se recomienda al gerente general de la empresa Corporación Rico S.A.C, implementar un sistema institucional de comunicación interna que promueva la transparencia, el compromiso del personal y la trazabilidad de los procesos. Este sistema puede incluir boletines informativos, reuniones periódicas, buzones de sugerencias y canales digitales, todos gestionados por el área de recursos humanos y evaluados mediante indicadores como satisfacción laboral, cumplimiento de metas y participación del personal.
7. Finalmente, Se recomienda al gerente general de la empresa Corporación Rico S.A.C, establecer un sistema de control alineado al marco COSO, que incluya procesos de planificación, evaluación de riesgos, monitoreo, auditoría y mejora continua. Este sistema debe contemplar el uso de mapas de procesos, indicadores clave de desempeño (KPI),

auditorías anuales y la conformación de un comité de supervisión interna que garantice el cumplimiento de estándares de calidad y normativas institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

Barriónuevo, D. (2015). . Gestión administrativa y desempeño docente en el instituto de. Peru.

Castillo Calderon, V. A. (2021). “El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes.

Chiavenato, I. (2014). Teorica General de la administración.

commission, C. o. (2013). Control Interno- Marco integrado.

Congreso de la Republica, Ley Nº 28716. (2006).

Contraloria General de la República. (2014). Marco Conceptual del Control Interno.

Educación, L. G. (s.f.). Ley General de Educación Nro.28044.

Estrada, S. P. (2021). Eficiencia del control interno y estrategias de la gestión administrativa en las entidades Públicas del Distrito del Cusco en el año 2020. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4602>.

Fayol, H. (1947). General and industrial management.

Fayol, H. (1949).

Gayona Arqe, W. (2023). CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE. Peru.

Hernandez, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). Metodología de la Investigación:Las rutas cuantitativa, cualitativa y Mixta.

- Mayo, E. (1932). <https://socioestrategia.com/la-teoria-de-las-relaciones-humanas/>. Obtenido de <https://socioestrategia.com/la-teoria-de-las-relaciones-humanas/>.
- Mendoza, B. A. (2018). La gestion Administrativa y su incidencia en la innovacion de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta-Ecuador.
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestion educativa: Una revision literaria. Costa Rica.
- Quichca Torres, G. (2012). elación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1694>.
- República, C. G. (2002). MarcoTeórico del Control.
- Robbins, S. P. (2005). Administracion Octava Edicion.
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2006). Metodología y Diseños en la Investigacion Científica.
- Sellitz, c., Jahoda, M., Deutsch, M., & Cook, S. (1968). Metodos de Investigacion en las Relaciones Sociales.
- Urdanegui, R. (2022). El control Interno en las empresas. *UPC Portal de Revista*, 13.
- Vega de la Cruz, L. (2021). Evolucion del Control Interno hacia una gestion integrada al control de gestion.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2021). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). McGraw-Hill.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Comportamiento organizacional (18.^a ed.). Pearson Educación.

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Sage Publications.

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos (11.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Robbins, S. P. (2018). *Administración* (13.^a ed.). Pearson Educación.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. del P. B. (2021). Fundamentos de metodología de la investigación (7.^a ed.). McGraw-Hill.

Von Bertalanffy, L. (1969).

Arango Restrepo, M. R. (2007). Control organizacional: ¿sistema o agregado de elementos? *AD-minister*, (11), 80–97. Universidad EAFIT. Lorange, P., & Murphy, D. (1986). Strategic control systems. Prentice-Hall.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Comportamiento organizacional (17^a ed.). Pearson.

Goldratt, E. M. (1994). *The Goal: A Process of Ongoing Improvement (2nd ed.)*. North River Press.

Gunn, T. G. (1995). Manufacturing for Competitive Advantage: Becoming a World Class Manufacturer. Blackwell Publishers.

Silva Palavecinos, B. (s.f.). Comentario sobre obra sobre control de gestión de recursos humanos. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Comité Científico CAPIC.

APÉNDICE

APÉNDICE 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“INFLUENCIA DEL CONTROL EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA CORPORACION RICO S.A.C. EN LOS EN EL DISTRITO DE WANCHAQ- PERIODO 2023”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿De qué manera el control incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, Departamento Cusco periodo 2023?	Determinar de qué manera el control incide en la gestión de recurso humanos en la Empresa Corporación Rico S.A.C. del Distrito de Wánchaq, Departamento Cusco, periodo 2023.	El control incide significativamente en la gestión de recursos humanos en la Empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, Departamento Cusco, periodo 2023		Enfoque de Investigación: Cuantitativo Tipo de Investigación: Básico Nivel de Investigación: Correlacional Diseño de Investigación: No experimental- Transversal Población de estudio: 59 trabajadores Tamaño de muestra: 42 trabajadores Técnicas de Selección de muestra: No probabilística- Intencional
Problemas específicos.	Objetivos específicos.	Hipótesis específicas.	Variable Independiente: X: Control	
a) ¿De qué manera el control incide en el reclutamiento y selección de personal en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito del Wánchaq, periodo 2023?	a) Determinar de qué manera el control incide en el reclutamiento y selección de personal en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, periodo 2023.	a) El control incide significativamente en reclutamiento y selección de personal en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C del distrito del Wánchaq, periodo 2023	Dimensiones: Dimensión Operativa Dimensión Económica Dimensión Estratégica	
b) ¿De qué manera el control incide en el desarrollo de competencias en la gestión de recursos humanos de la	b) Determinar de qué manera el control incide en el desarrollo de competencias gestión de recursos humanos de la empresa	b) El control incide significativamente el desarrollo de	Variable Independiente:	

empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq periodo 2023?	Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, periodo2023	competencias en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C del distrito del Wánchaq, periodo 2023.	Y: Gestión de recursos humanos Dimensiones: Y.1 Reclutamiento y selección Y.2. Organización Y.3 Dirección Y.4 Control	Técnicas de recolección de información: Entrevista Encuesta
c) ¿De qué manera el control incide en siniestralidad laboral en la gestión de recursos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq periodo 2023?	c) Determinar de qué manera el control incide en la siniestralidad laboral gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, periodo2023	c) El control incide significativamente en la siniestralidad laboral en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, periodo2023.		
d) ¿De qué manera el control incide en la influencia de la información y comunicación en la gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. en el distrito del Wánchaq, periodo 2023?	d) Determinar de qué manera el control incide en la influencia de la información y comunicación gestión de recursos humanos de la empresa Corporación Rico S.A.C. del distrito de Wánchaq, periodo2023			

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

CUESTIONARIO

Indicaciones: Señor(a) presento esta encuesta con la finalidad de solicitarte su apoyo, para ello, es imprescindible que lea con calma las instrucciones, marque la alternativa y respondas las preguntas con total seriedad y sinceridad puesto que tus respuestas son importantes para el estudio programado.

Instrucciones: Te recordamos que este instrumento y todas tus respuestas son totalmente anónimos. Lee atentamente cada uno de los enunciados siguientes y luego califica de 1 a 5, marcando con una (x) la alternativa.

1 De acuerdo	2 Totalmente de acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 En desacuerdo	5 Totalmente en desacuerdo
-----------------	----------------------------	-------------------------------------	--------------------	-------------------------------

	Dimensión 1: Control	1	2	3	4	5
01	¿La empresa comunica con claridad las normas internas de trabajo?					
02	¿Considera que las actividades diarias están bien organizadas y supervisadas?					
03	¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo?					
04	¿Los supervisores realizan un seguimiento adecuado de las tareas asignadas?					
05	¿Los supervisores realizan un seguimiento adecuado de las tareas asignadas?					
06	¿La supervisión es justa y orientada a mejorar su trabajo?					

07	¿Existe un sistema para corregir errores o desviaciones en los procesos?					
	3 dimensión Evaluación y mejora continua					
08	¿Considera que se evalúa correctamente el cumplimiento de objetivos laborales?					
09	¿Se toman acciones para mejorar continuamente los procesos de trabajo?					
10	¿La empresa contrata personal capacitado para los puestos que requiere?					
	Dimensión 4: Capacitación y Desarrollo					
11	¿Ha recibido capacitaciones relacionadas con su trabajo en el último año?					
12	¿La empresa brinda oportunidades para el desarrollo profesional de los trabajadores?					
13	. ¿Su desempeño laboral es evaluado periódicamente?					
14	¿Le informan sobre los resultados de estas evaluaciones?					
15	¿Se siente motivado(a) para dar lo mejor de sí en su trabajo diario?					
16	. ¿La empresa reconoce o premia el buen desempeño laboral?					