



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA  
SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN EN LAS EMPRESAS  
DEL SECTOR FARMACÉUTICO VETERINARIO EN LIMA  
METROPOLITANA, AÑO 2018**

**PRESENTADO POR  
ESTEFANI MARISOL MEDINA CRUZADO  
RICARDO BRAYAN ROMERO IRRAZABAL**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ  
2021**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA SELECCIÓN Y  
CAPACITACIÓN EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR  
FARMACÉUTICO VETERINARIO EN LIMA METROPOLITANA, AÑO  
2018**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR**

**MEDINA CRUZADO, ESTEFANI MARISOL**

**ROMERO IRRAZABAL, RICARDO BRAYAN**

**LIMA-PERÚ**

**2021**

**CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA SELECCIÓN Y  
CAPACITACIÓN DEL SECTOR FARMACÉUTICO VETERINARIO EN  
LIMA METROPOLITANA, AÑO 2018**

### **DEDICATORIA**

A nuestra familia, principalmente a nuestros padres por su apoyo constante para alcanzar nuestros intereses profesionales y personales.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros familiares, principalmente a nuestros padres y hermanos que nos han demostrado su apoyo incondicional, dándonos fuerza y motivación para seguir esforzándonos en cada paso que damos hasta cumplir nuestras metas personales y profesionales.

A las personas cercanas que ya no están con nosotros físicamente cuidándonos y guiando.

A nuestros profesores, que, con sus enseñanzas, sabiduría y paciencia, nos han apoyado en toda nuestra etapa universitaria.

A nuestros compañeros, que nos acompañaron desde el comienzo y los que fuimos conociendo a través de los demás ciclos, nos convertimos en una familia que compartimos conocimientos y momentos que quedaran siempre con nosotros.

# ÍNDICE

<b>PORTADA</b> -----	<i>i</i>
<b>TÍTULO</b> -----	<i>ii</i>
<b>DEDICATORIA</b> -----	<i>iii</i>
<b>AGRADECIMIENTO</b> -----	<i>iv</i>
<b>ÍNDICE</b> -----	<i>v</i>
<b>RESUMEN</b> -----	<i>vii</i>
<b>ABSTRACT</b> -----	<i>ix</i>
<b>INTRODUCCIÓN</b> -----	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> -----	<b>3</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b> -----	<b>3</b>
<b>1.2 Problema general</b> -----	<b>5</b>
<b>1.2.1 Problemas específicos</b> -----	<b>5</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b> -----	<b>6</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b> -----	<b>6</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b> -----	<b>6</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b> -----	<b>6</b>
<b>1.5 Limitaciones del estudio</b> -----	<b>7</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b> -----	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> -----	<b>8</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b> -----	<b>8</b>
<b>2.1.1 Antecedentes Internacionales</b> -----	<b>8</b>
<b>2.1.2 Antecedentes Nacionales</b> -----	<b>11</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b> -----	<b>14</b>
<b>2.2.1 Variable independiente</b> -----	<b>14</b>
<b>2.2.2 Variable dependiente</b> -----	<b>18</b>
<b>2.3 Términos técnicos</b> -----	<b>21</b>
<b>2.4 Formulación de hipótesis</b> -----	<b>22</b>
<b>2.4.1 Hipótesis principal</b> -----	<b>22</b>
<b>2.4.2 Hipótesis secundarias</b> -----	<b>22</b>

<b>2.5</b>	<b>Operacionalización de variables</b>	<b>23</b>
2.5.1	Variable independiente	23
2.5.2	Variable dependiente	24
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>		<b>25</b>
<b>3.2</b>	<b>Diseño metodológico</b>	<b>25</b>
3.2.1	Tipo de investigación	25
<b>3.3</b>	<b>Diseño muestral</b>	<b>26</b>
3.3.1	Población	26
3.3.2	Muestra	26
<b>3.4</b>	<b>Técnicas de recolección de datos</b>	<b>28</b>
3.4.1	Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos	28
3.4.2	Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	28
<b>3.5</b>	<b>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información</b>	<b>28</b>
<b>3.6</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>		<b>30</b>
4.1	Resultados de la encuesta	31
4.2	Análisis de fiabilidad	43
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>45</b>
5.1	Discusión	45
5.2	Conclusiones	47
5.3	Recomendaciones	48
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>		<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>53</b>

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la influencia del control interno en el mejoramiento de la selección y capacitación realizada en el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana año 2018, Para tal fin se especificó la situación de cada variable interactuando en conjunto; se aborda el procedimiento de validación junto con la contratación del personal, la evaluación de enfoques por objetivos y la capacitación, por último la segregación de funciones con la fidelización del personal.

El tipo de investigación realizada es descriptiva, cuantitativa porque indaga de manera específica los atributos, propiedades y características importantes del presente tema, a su vez su diseño transeccional correlacional permite obtener resultados de utilidad práctica; se analiza los resultados de la encuesta aplicada a la muestra poblacional compuesta por trabajadores del sector farmacéutico veterinario.

Respecto a la obtención de información está integrada por antecedentes de trabajos realizados con el enfoque planteado en la presente investigación con la finalidad de realizar un nuevo aporte en el campo contable y las bases teóricas pertinentes que permiten la clarificación y desarrollo de las variables propuestas, concluyendo en una investigación integral.

Finalmente, al contrastar los resultados se concluye el impacto del control interno sobre la selección y capacitación, es decir una adecuada aplicación de la primera variable optimizará a la segunda, permitiendo que la presente investigación sirva de antecedente para la realización de otros temas relacionados con el control interno y selección y capacitación del área de Recursos Humanos en Lima Metropolitana.

**Palabras Clave:** Control Interno – Selección y capacitación

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the influence of internal control in the improvement of the selection and training carried out in the Human Resources area of the veterinary pharmaceutical sector in the 2018 period. For this purpose, the situation of each variable interacting as a whole was specified; The validation procedure is addressed together with the hiring of personnel, the evaluation of approaches by objectives and training, finally the segregation of functions with the retention of personnel.

The type of research carried out is descriptive, quantitative because it specifically investigates the important attributes, properties and characteristics of the present topic, in turn its transectional correlational design allows obtaining results of practical utility; The results of the survey applied to the population sample made up of workers in the veterinary pharmaceutical sector are analyzed.

Regarding the obtaining of information, it is composed of antecedents of work carried out with the approach proposed in this research in order to make a new contribution in the accounting field and the pertinent theoretical bases that allow the clarification and development of the proposed variables, concluding in a comprehensive investigation.

Finally, when contrasting the results, the impact of internal control on selection and training is concluded, that is, an adequate application of the first variable will optimize

the second, allowing the present investigation to serve as a precedent for the realization of other issues related to internal control and selection and training of the Human Resources area in Metropolitan Lima.

Keywords: Internal control and selection and training

## INTRODUCCIÓN

Desde la iniciativa de crear o ser parte de una organización, existen profesionales que demuestran sus habilidades y están capacitados para el puesto que se amerita. En otros términos, tener conocimientos para el puesto que se postula, por tal motivo teniendo un control interno para poder mejorar en la validación de procesos.

En el presente trabajo, trataremos sobre el control interno y su impacto en la selección y capacitación del sector farmacéutico veterinario periodo 2018 – Lima Metropolitana, se establecieron cinco capítulos donde se explicará adecuadamente el valor de tener un control interno en el proceso de selección de personal.

En el primer capítulo, daremos a conocer sobre la realidad problemática, objetivos, justificación de la investigación y las limitaciones del estudio. Por otro lado, en el segundo capítulo, se detallará los antecedentes de algunos autores que hacen referencia de algún punto importante, aportando a nuestro tema, bases teóricas, determinación de términos básicos y formulación de hipótesis.

En el capítulo tres, explicaremos sobre el diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información que se efectúa mayormente por el SPSS, también hablaremos sobre sus aspectos éticos que se ha ido cumpliendo desde un punto de vista profesional. En el cuarto capítulo, se detalla los resultados de la encuesta generada.

Por último, en el quinto capítulo, se encontrará la discusión, la conclusión y recomendación del tema; esperamos que nuestro aporte contribuya a mejorar la labor de los profesionales, cumpliendo con los procedimientos y teniendo un control interno que ayudara con una buena validación del personal, sabiendo sus funciones realizadas, así tener un mejor control de cada personal para obtener beneficios a la organización.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

En todo el mundo las empresas son parte principal de la economía, porque hacen posible el dinamismo dentro del mercado, dentro dicho dinamismo uno de los factores relevantes que interviene es el personal, es así como toma relevancia tenerlo adecuadamente capacitado para realizar sus funciones de acuerdo con el cargo que desempeñe y a su vez ejecutar un control interno con la finalidad de identificar puntos clave para mejorar dicho proceso en la empresa.

El control interno es desarrollado a través de la revisión de las políticas en una empresa, los procedimientos internos, la documentación y los programas del área de Recursos Humanos con la finalidad de identificar puntos claves a mejorar dentro de la entidad, así mismo presenta diversas perspectivas de las cuáles, el área de administración la entiende como un proceso que enmarca a la organización en su totalidad, por ello es necesario desarrollar tanto los objetivos y estrategias de las entidades con la finalidad de hacerlos cumplir mediante la dirección eficiente de los recursos humanos, por ello es plausible que esta área cuente con el personal adecuado para cumplir sus funciones, de los cuales, se desprende sus obligaciones y responsabilidades de acuerdo al puesto que va a realizar.

De acuerdo con el marco conceptual del informe COSO, se identifica tres objetivos principales del control interno que son la eficiencia y efectividad en las operaciones, reportes financieros y el cumplimiento de leyes y regulaciones. Donde se toma mayor importancia al segundo, mientras que los dos se dejan de lado; respecto a la

eficiencia y efectividad en las operaciones, toda entidad debe tomar la importancia debida, así como cuando se pone en funcionamiento, las empresas pueden dirigir o redirigir, si es el caso, el esfuerzo empleado en todas las áreas de la empresa, especialmente en el área de recursos humanos. No es de sorprender que las empresas no logren cumplir sus objetivos trazados, en primer lugar, porque no se ejecuta un adecuado control interno a los procedimientos realizados por el área de recursos humano, donde se realiza la selección y capacitación de nuevo y antiguo personal, según corresponda y, por último, para poder llegar a la meta trazada como empresa, todo el capital humano que la integra debe ser el idóneo para el puesto que ocupa.

Entonces, nos encontramos con una relación de causa y efecto, donde la ejecución del control interno dirigido, si bien es cierto a todas las áreas de la empresa, al área de recursos humanos y específicamente al proceso realizado de selección y capacitación por estos, permitirá una adecuada incorporación y/o mejora del personal con la finalidad de cumplir las metas trazadas por la entidad.

Según el estudio realizado por KPMG del 2018, publicado en el 2019 sobre los recursos humanos o también llamado capital humano, Perspectivas de la Alta Dirección en México, donde nos indica que el capital humano es la segunda prioridad para que una empresa crezca; la tercera para lograr mayor competitividad y la quinta para incrementar las utilidades. Visto desde esta perspectiva la selección y capacitación del personal es crucial para el mejor desempeño de cualquier entidad que desee mantenerse en un mercado competitivo, así mismo se precisa, en el mismo estudio que el 46% de los altos directivos consultados opinó que el desarrollo y retención de talento jugará un papel importante en el aumento de la competitividad de sus empresas; el 87% lo consideró clave para el crecimiento de la organización y otro 33% indicó que contribuirá en mayores utilidades. Es decir, la función realizada por el área de recursos humanos, si es bien empleada en base a los procedimientos que determina la empresa y estos son revisados por el control interno para su adecuada aplicación entonces se verá reflejada una mejora competitiva de la entidad.

Asimismo, nos permitirá reducir riesgos previamente identificados. Por ello, en el diario Gestión (2013) se realizó una publicación de la analista de PwC, Nancy Yong, donde nos indica que el control interno es el conjunto de medidas que se implementa en la empresa para reducir los riesgos en sus operaciones, en línea con los objetivos del negocio y las leyes que deben cumplir.

Por otro lado, en la actualidad es necesario tener control interno para preservar el negocio, que permitirá salvaguardar los activos y mejorar la eficiencia de la empresa.

## **Formulación del problema**

### **1.2 Problema general**

¿Cómo el control interno influye en la selección y capacitación realizada por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018?

#### **1.2.1 Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera el procedimiento de validación de referencia influye en la calidad de contratación del personal realizada por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018?
- b) ¿De qué forma la evaluación de enfoques por objetivos influye en la efectividad de la capacitación realizada por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018?
- c) ¿Cómo la verificación de segregación de funciones afecta en la fidelización del personal realizada por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la influencia del control interno en el mejoramiento de la selección y capacitación realizada por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Demostrar de qué manera el procedimiento de validación de referencia influye en la calidad de contratación del personal realizada por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.
- b) Verificar de que forma la evaluación de enfoques por objetivos influye en la efectividad de la capacitación realizada por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.
- c) Determinar como la verificación de segregación de funciones influye en la fidelización del personal realizada por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.

### **1.4 Justificación de la investigación**

En nuestra investigación hemos arribado a la premisa que en el área de Recursos Humanos es relevante tener un control interno porque nos va a permitir tener rentabilidad, buscando siempre un buen clima laboral, mantener a los empleados motivados, comprometidos y demostrando su talento para mejoras.

Por otro lado, este aporte de mejorar el proceso de selección y tener capacitaciones constantes ayudará a perfeccionar a los profesionales de distintas áreas, así como también para poder descubrir nuevas habilidades que serán de gran aporte.

Por dicha razón, se propone en la investigación analizar el control interno en la selección y capacitación en el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario, al tratarse de un área que tiene como objetivo brindar personas para

que laboren en diversas áreas de la entidad, de acuerdo con sus estudios, talentos, entre otros; permitiendo realizar los objetivos planificados por la empresa.

### **1.5 Limitaciones del estudio**

En la ejecución de la puesta en marcha del trabajo no presenta inconvenientes ni dificultades para su elaboración.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

Este trabajo académico es posible realizarlo porque tenemos disponibilidad de recursos financieros, materiales y humanos, que son indispensables para el soporte de la investigación. También poseemos las herramientas y métodos apropiados para la adecuada recolección y análisis de datos, esto nos permitirá optimizar la información que obtengamos. Por último, tenemos la factibilidad de acceder a datos e información debido al conocimiento que poseemos del sector, por lo tanto, esta información nos va a permitir responder a nuestro planteamiento del problema.

El estudio de mercado se hizo utilizando como herramienta una encuesta así podemos saber que el control interno en el área de Recursos Humanos verifica la realización del procedimiento para la selección y capacitación de los trabajadores buscando un beneficio observando su talento y desempeño que permitirá ahorrar tiempo y que ayuda al crecimiento de la empresa, se espera que de esta forma los trabajadores busquen una alta fidelidad a la empresa y por lo tanto se genere una buena rentabilidad.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

- a) Pilataxi, C. (2015). **Control Interno y la Gestión del Talento Humano en la Unidad educativa Bilingüe CEBI de la ciudad de Ambato**. Tesis para optar el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad Técnica de Ambato, indica que:

Se propuso analizar el incumplimiento de objetivos y metas institucionales por la inapropiada gestión del talento humano, y sobre todo por la rotación del personal, no hay cumplimiento de funciones. Para evitar el problema que se viene presentando y salvar la responsabilidad administrativa, las autoridades y personal docente están obligados a establecer, mantener y evaluar periódicamente el procedimiento de control interno en la institución como base de la auditoría de gestión, que es la evaluación de evidencias, realizadas con el fin de proporcionar resultados sobre el rendimiento del Talento Humano. Pero esto no viene realizándose de esta forma debido a la intromisión de la política de los propietarios, la falta de planificación, y otros aspectos oportunos. Así mismo, esta área debe ser permanentemente evaluada mediante la Aplicación de una Auditoría en el Control Interno y la Gestión del Talento Humano, para determinar el cumplimiento de las funciones, el grado de capacitación,

perfeccionamiento, idoneidad, moral y ética que disponen los recursos humanos de la institución educativa.

Comentario:

En la Unidad educativa Bilingüe CEBI de la ciudad de Ambato, esta institución lo que busca es salvaguardar el prestigio de la entidad educativa por ese motivo han decidido evaluar periódicamente el procedimiento de control interno en la institución como base de la auditoría de gestión, que es la evaluación de gestión.

- b) Silva, M. (2013). **Diseño de un Sistema de control Interno aplicable al área administrativa y contable en la compañía de Insemin C.A. dedicada a la producción y venta adoquines.** Tesis para optar el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Quito, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, indica que:

En la presente investigación, la compañía básicamente depende del desempeño, la calidad de servicio y bienes que entregue, especialmente en sus niveles más elementales, no cuenta con adecuados procesos contables y administrativos que le faciliten un eficiente desenvolvimiento. En el área administrativa, al contratar al personal no se les provee el suficiente entrenamiento para las funciones asignadas; además no se realizan evaluaciones periódicas. Las funciones que desempeña el personal son conocidas por la experiencia que posee cada empleado; más no porque disponen de procedimientos preestablecidos que definan un adecuado control de las actividades.

Comentario: El personal que trabaja la compañía de Insemin C.A, esta empresa tiene personal que las funciones que desarrolla dentro de la empresa son conocidas por la experiencia que posee cada empleado, lo cual no le ha sido muy beneficio. Lo que la empresa tiene que buscar una buena selección de personal a través de procedimientos establecidos que definan un adecuado control de actividades.

- c. Paredes, M. (2014). **Políticas de control interno del área del Personal y su incidencia en la disminución de Ingresos por prestación de servicio de la Empresa act consultores**. Tesis para optar el grado de ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, Ecuador, Universidad Técnica de Ambato, indica que:

El presente trabajo está estructurado por seis capítulos, los mismos que recogen conceptos, conocimientos y técnicas que se han aplicado para lograr llegar a la finalización de la investigación. El primer capítulo contiene el fundamento del problema investigado con sus respectivas contextualizaciones macro, meso y micro. Las causas y efectos del mismo expuestos en el árbol de problemas; así como las variables que componen la hipótesis de la presente investigación y los objetivos general y específicos que deseamos alcanzar. En el segundo capítulo se hace referencia al marco teórico de la investigación, empezando con los antecedentes, fundamentación filosófica que enfoca al tema en un área legal y conceptual que servirán de soporte y guía para la elaboración del proyecto. El tercer capítulo explica las técnicas, procedimientos y métodos de investigación que se utiliza para la recolección de información necesaria para la elaboración del proyecto de investigación y la descripción de la población interna de la institución que permite obtener la muestra.

#### Comentario

El control interno en el área de recursos humanos es de vital importancia porque es en esta área, en la cual dichos recursos hacen usos de otros permitiendo el correcto funcionamiento de la empresa y para que esto ocurra el proceso de selección hasta la capacitación debe ser llevado de la mejor forma posible, porque esta al ser el motor primigenio de los ingresos de la organización al presentar problemas provocará una disminución en estos ingresos.

## 2.1.2 Antecedentes Nacionales

- d) Manrique, N. (2015). **El Control Interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “PASTORURI” Independencia – Huaraz 2014**. Tesis para obtener Magister en contabilidad, Chimbote, Universidad Católica los Ángeles, indica que:

En la presente investigación la gestión de recursos humanos es un problema complejo y generalizado en las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz debido a varios factores de nivel de calidad de formación profesional u ocupacional responsables de la gestión de recursos humanos; en muchos casos no se cumplen con los procesos de la gestión en cuanto a la publicación de los requisitos del puesto laboral, la convocatoria, inducción, capacitación, supervisión y monitoreo y el cese o retiro del trabajador. Esta situación se estaría generando limitaciones y deficiencias por la falta de un control interno oportuno para la mejora continua de los servicios que presta ya que este tipo de empresas se ofrece servicios múltiples como: servicio de alojamiento, habitaciones y camas, servicio de comedor, servicio de comunicaciones, servicio de limpieza, servicio de recreación, transportes; características propias del hotel “Pastoruri” de Huaraz. Se logró determinar que a través de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno y sobre todo aplicarlo para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del Hotel “Pastoruri” con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes.

Comentario:

El Hotel “PASTORURI” tiene un problema en la contratación de su personal lo que está generando un problema interno dentro del hotel, debería la empresa contratar a los empleados adecuados para trabajos de servicio al cliente puede ser un desafío. Se debería mejorar los procesos de gestión en cuanto los requisitos para la publicación de los

requisitos del puesto laboral, también se debe tener en cuenta que el personal seleccionado debe estar en constante capacitación.

- e) Obeso, L. (2018). **El Control Interno en el desarrollo de los Procedimientos de Selección convocados por la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres en el Año 2016.** Tesis para optar el grado maestro en gestión pública, Perú, Universidad Cesar Vallejo, indica que:

El presente trabajo de investigación se planteó como principal objetivo determinar la relación entre el control interno y los procesos de contrataciones convocados por la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2016. La metodología empleada correspondió a una investigación con un enfoque cuantitativo, hipotético - deductivo, con un alcance descriptivo correlacional, de diseño transversal. La población estuvo conformada por 246 servidores y funcionarios que tuvieron constante relación con el proceso de contrataciones de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2016. El tamaño de muestra fue de 150 servidores y funcionarios que tuvieron constante relación con el proceso de contrataciones convocados por la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2016. A nivel de campo se utilizó una encuesta de tipo descriptivo consistente en una interrogación escrita (cuestionario) de 36 preguntas, para la variable control interno así mismo de tuvo 31 preguntas para la variable de contrataciones con una escala de Likert (1-5) y tres niveles. Con este trabajo de investigación se determinó que: El control interno se relaciona significativamente con los procesos de contrataciones convocados por la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2016.

Comentario:

La relación entre el control interno y el proceso de contratación elaborado por la municipalidad de San Martín de Porres es significativa por ello es plausible que todos los componentes del control interno sean empleados, la contratación es primordial para el desarrollo económico de la empresa.

- f) Vera, S. (2016). **Implementación del sistema de control interno y su impacto en el proceso de selección de personal de una institución del Estado, 2011 – 2014.** Tesis para optar el título de licenciada en Administración, Trujillo – Perú, Universidad Nacional de Trujillo, indica que: El presente estudio estableció como objetivo, determinar el impacto de la implantación del Sistema de Control Interno (en adelante SCI) en el proceso de selección de personal de una Institución del Estado, 2011-2014, asimismo, conocer las mejoras provenientes considerando el periodo que tomó efectuar las acciones correspondientes para la implantación y los resultados a la fecha de la investigación. De otro lado, pretende considerar aquellos puntos pendientes de atención para lograr que las mejoras alcanzadas tengan consistencia y sean permanentes. La investigación parte de un informe de auditoría en el cual se encontraron deficiencias a los procesos de selección de personal y cuya recomendación fue la implantación del SCI. Los objetivos específicos de la investigación se detallan a continuación: - Conocer el grado de implantación de las recomendaciones de auditoría sobre normas del control interno de personal. - Determinar el nivel de mejoramiento del proceso de selección del sistema de personal. - Determinar si la implantación del Sistema de Control Interno impacta favorablemente en el proceso de selección de personal de una Institución del Estado, en el año 2011- 2014.

Comentario:

El estudio se centra en la implementación del control interno dentro de la selección del personal de una institución pública, dicho informe indica las deficiencias al momento de seleccionar personal, el riesgo, así mismo se ve reflejado un alto riesgo producto de la falta de control en dichos procesos, demora en el tiempo promedio del proceso de selección del personal, así como la falta de directivas y políticas de prevención y monitoreo.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable independiente**

#### **Control Interno**

Es muy necesario contar con buen control para cualquier empresa, a través del control interno comprende todas las medidas tomadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables, lo cual será muy necesaria su información. Cabe resaltar si una empresa tiene un buen control interno entonces ayudará a que logren sus metas y sus propósitos en determinados tiempos, así mismo nos menciona Barquero, M (2013): "En toda organización tiene que tener un control interno el cual tiene que poner en práctica su plan de organización y los métodos que empleen para que de esa manera aseguren sus activos." Por lo tanto, una buena organización de una empresa es tener un buen control interno en cada una de sus áreas de la entidad y de esa manera se podrá cumplir con todo lo planificado y poder obtener buenos beneficios a través de sus utilidades que han logrado al finalizar sus actividades.

En toda entidad podemos observar si tiene un control para poder verificar si se está cumpliendo con lo planificado, según nos menciona Fonseca, O (2011) indica lo siguiente:

"Esta guía define el control como el conjunto de elementos que incluyen en: recursos, sistemas, procesos, cultura, estructuras y tareas, que se adoptan para respaldar a las personas en el logro de los objetivos de una entidad ;Siguiendo su línea de desarrollo el CoCo establece que los objetivos del control interno deben recaer en las categorías relacionadas con la efectividad y eficiencia de las operaciones ,confiabilidad de la información interna y externa ,y cumplimiento de las leyes reglamentos y políticas internas aplicables." (p.20)

Por lo tanto, debemos considerar que es un elemento muy necesario el control interno dentro de una organización para que las empresas logren sus objetivos, tanto en el desarrollo eficaz y efectivo de sus operaciones comerciales y que exista dentro de la organización se cumplan tanto las reglas internas y externas para el beneficio de la entidad.

### **Procedimiento de Validación de Referencias**

Es un proceso de verificación de personal y laboral que toda entidad empresarial debe realizar cuando selecciona personal para las áreas dentro de su organización, sabemos que en un concurso de un puesto de trabajo, nuestra hoja de vida es como un carta de presentación para que el jefe de selección de personal tiene que verificar las referencias del personal que considere seleccionado para el puesto del trabajo, así mismo nos menciona

“Para llevar a cabo este cometido las empresas actualmente se abocan al planteamiento de una serie de pasos que incluyen entrevistas psicológicas, pruebas psicométricas, verificación de referencias, análisis del currículum vitae, etc. La selección de personal basada en competencias se diferencia del proceso de selección tradicional por los métodos que emplea, no por los pasos que sigue.”  
(López, 2016, p.131)

Por lo tanto las empresas deben considerar que es necesario verificar la documentación de los postulantes a cualquier cargo que quieran ocupar dentro de la empresa y si es necesario pedir un número telefónico de referencia, para que el encargado de seleccionar al personal pueda verificar la autenticidad de los documentos.

En este mundo globalizado las empresas lo que buscan son trabajadores que tengan un alto desempeño y estén preparados para realizar las actividades de manera eficiente.

“ Cuando los candidatos se encuentran en la última fase de un proceso de selección de personal, las empresas pueden contrastar las

referencias aportadas en el apartado de la experiencia .Algunas empresas solicitan cartas de recomendación, otras realizan visitas personales o llamada telefónica a las empresas en las que el candidato trabajo anteriormente.” (García, 2013, p. 105).

Es así que antes que se contrate al personal seleccionado para ocupar un cargo en la empresa de debe verificar si la documentación presentada es verdadera, con la finalidad de no presentar algún problema en el momento de la contratación.

### **Evaluación de enfoque por objetivos**

Una de las características de las evaluaciones es que no solo nos permite conocer el actual rendimiento de los colaboradores, sino también proyectar y predecir su futuro desempeño, lo que se busca de ellos es que se sientan parte de la empresa y cumplan con sus objetivos realizando sus actividades de manera eficiente.

“ Las empresas de mayor éxito son aquellas que consideran su capital humano como recurso más valioso. Para ello, es de vital importancia que la función de RR.HH. en la organización, esté orientada a garantizar que la empresa cuente con el personal idóneo para realizar sus funciones, con las capacitaciones y conocimientos actualizados para aportar valor a la empresa, y además con la motivación adecuada para dar lo mejor de sí mismo en aras de lograr los objetivos empresariales propuestos. ” (Ribes, Perello y Herrero, 2018, p. 3)

Después de los procesos de selección y contratación del nuevo empleado, se debe evaluar de manera periódica y objetiva su desempeño en el trabajo. Los empleados deben ser conscientes de que el mantenimiento de su empleo depende de la competitividad de la empresa y que, en un entorno tan dinámico y complejo como el actual, deben estar en constante formación para ampliar sus conocimientos y destrezas.

“La gestión del talento adquiere especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y en el que los aspectos de la gestión del capital humano pueden convertirse en factores diferenciadores que posibilitan a una organización el éxito o el fracaso frente a sus competidores.” (Izquierdo, 2014, pp. 239-256)

### **Verificación de segregación de funciones**

La segregación de funciones es un método que utilizan las empresas para separar las funciones de cada personal dependiendo el área en que realizan sus actividades, el concepto de segregar funciones se refiere al análisis de determinadas actividades que deben encontrarse separadas de otras, dado el riesgo que implica que una persona se le concentre demasiadas funciones.

“Cuando mayor es la segregación de funciones entre departamentos y personas menores es el riesgo de que se produzcan situaciones indeseadas, dicho de otra manera, cuantas más personas participan en un proceso más difícil es que alguien tenga la oportunidad de realizar conductas inapropiadas”. (Barquero, 2013, p. 37)

Por lo tanto, las empresas deben segregar funciones entre su personal, es decir definir un esquema de actividades relacionadas de acuerdo con el área que pertenece cada personal.

En una segregación adecuada de funciones en la que cada personal sepa cuáles son sus actividades que debe realizar dentro de la empresa, así se podrá evitar errores intencionales o involuntarios que a veces no pueden ser detectados.

“Implantar y mantener una forma de trabajo que permita mediante una adecuada segregación de funciones controlar y evitar errores. Cada tarea ejercida por una persona tiene que servir para realizar el trabajo de otra persona, con ello se evitan esperas y se comprueban los datos realizando al mismo tiempo la siguiente tarea”. (Muñiz, 2013, p.50)

Por ello en una empresa la segregación de funciones es una de las principales actividades de control interno destinada a prevenir o reducir el riesgo de errores o irregularidades y en especial el fraude interno en las organizaciones.

## **2.2.2 Variable dependiente**

### **Selección y capacitación**

En nuestro contexto económico actual, las empresas farmacéuticas especializadas en medicina veterinaria no son muchas por ello al iniciar sus actividades comerciales tienen como finalidad mantenerse en el mercado, este funciona como un entorno donde el más competitivo y adaptable a las nuevas tendencias, por ejemplo, la tecnología, innovación empresarial, e-Commerce, perdure.

Es así como surge la llamada selección del personal realizada por la empresa a sus recursos humanos, con el objetivo de elegir al mejor, para ocupar el puesto requerido, o en otras palabras “consiste en evaluar todas las hojas de vida recibidas, los cuales serán analizadas y elegidas en la medida en que se apeguen a las características requeridas.” (Montarce, J. & Gabriel, O., 2016, p.96); dentro de dichas características en algunas áreas como I+D+I, control de calidad y almacén el requerimiento puede ser o no excluyente, el primero entendido como una carencia de algún requerimiento dejándolo fuera de la selección y el segundo referido a conocimientos que agregan valor según la empresa.

En este tipo de empresas es vital tener conocimiento actualizado sobre el sector farmacéutico, rotación de acuerdo con el tipo de inventario (vacunas, vitaminas, minerales no metálicos, etc.), avances en el área de la biología y genética animal y otros que brinden calidad a las funciones que realice, para tal fin la capacitación es crucial para asegurar dicha calidad, en mejora de la empresa, de ello se desprende que la capacitación “es el proceso en el que

una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores” (Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. 2016, p.134). Con el objetivo de obtener resultados positivos que generen valor a la empresa, donde los recursos humanos otorguen valor agregado al puesto que ocupan.

### **Calidad de la contratación del personal**

La calidad es un estado o propiedad que permite juzgar el valor de algo, las empresas buscan dicha propiedad en sus procesos para elaborar sus productos, venderlos y sobre todo al personal quién los realiza, asegurando la competitividad y diferenciación entre la competencia, por ello “Las empresas deben prestar especial atención al concepto de calidad, pues la supervivencia y desarrollo empresarial necesitan de un conjunto de herramientas que permitan autoevaluar de forma continua los aspectos básicos de la relación laboral”. (Albarrán,F. & Miguel,J. y García,B., 2014, p 103). Para evaluar dichos aspectos se debe tener en cuenta el cumplimiento de los objetivos y los atributos necesarios que reflejen las capacidades del personal para satisfacer necesidades de la empresa. Es por ello por lo que al momento de la contratación del personal debe darse con los lineamientos claros y elegir la mejor propuesta para el puesto.

En el caso de la contratación se entiende según Flore,J. & Flores,M. & Melendres,E & Et al.(2018) como un “acuerdo entre el trabajador y el empresario, en virtud del cual el trabajador se compromete a prestar sus servicios de forma voluntaria (...) dentro del ámbito de organización y dirección del empresario, que se compromete al pago de una retribución” (p.23). La contratación es primordial respecto al personal que se requiere porque es en este punto donde, el capital humano forma parte legalmente de la entidad, existe el compromiso de ambas partes donde ambas priorizan el bienestar de la empresa. Es así por lo que al momento de la contratación esta debe ser de calidad respecto a la competencia, y para ello se debe ceñir a

los procedimientos de la selección del personal con la finalidad de no presentar sesgo al momento de la contratación del personal.

### **Efectividad de la capacitación**

La efectividad es una capacidad que se busca en toda actividad empresarial que se realiza, por ello estas hacen las llamadas capacitaciones a su capital humano con la finalidad de formar y actualizar sus conocimientos haciéndolos más competentes en provecho de la misma entidad, generando un mejor ambiente laboral es así que “la capacitación se da por los cambios provocados en el sector externo y que afectan directamente el interior de la empresa y que surge como consecuencia de la necesidad de preparar a sus trabajadores y adaptarse lo más rápido posible a los cambios sin perder de vista los objetivos, la misión y la visión de la organización” (Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F, 2016,p.134). Las empresas farmacéuticas debido al rubro en el que se encuentran deben estar actualizadas en todas sus áreas y por ende el personal que las integra también deben estarlo; las innovaciones tecnológicas junto con el avance en la medicina veterinaria hacen que las empresas estén a la par con los avances antes mencionados.

Para poder cuantificar la efectividad de la capacitación, existen indicadores como el número de quejas y/o reclamos, pérdida o retención de clientes todas estas referidas a las capacitaciones respecto al servicio con los clientes; en cuanto a lo propio del trabajo tenemos aumento/disminución en la elaboración del producto, disminución de errores, cantidad de rechazos, devoluciones. De lo mencionado anteriormente, se desprende que se puede medir la capacitación brindada al capital humano.

### **Fidelización del personal**

Las empresas del rubro farmacéutico es una donde la rotación del personal está presente debido a la insatisfacción por el salario, mejores oportunidades para el desarrollo y despunte del desarrollo profesional, falta de reconocimiento del trabajo realizado. Por ello, para evitar lo anteriormente

mencionado y fidelizar o retener al personal “Es precisamente el momento de realizar un gran esfuerzo por retener a los empleados que verdaderamente merecen la pena antes de que la competencia los haga por su cuenta.” (Barragán, J., J. Castillo, P. Villalpando & P. Guerra 2009, p.40). Una forma de mantenerlos es dar seguimiento a las actividades que estos realizan, investigar, conocer sus intereses personales y otros; en el primer punto, respecto a las actividades o funciones que realizan, estos deben estar correctamente delimitados porque al hacerlo el capital humano hará las actividades para la cual fue designado y no ocasionará disgustos o sobrecarga de trabajo.

### 2.3 Términos técnicos

- **Carta de Presentación:** Es un folio que acompaña al currículum que envías a un anuncio de empleo concreto o a una empresa ofreciendo tus servicios de manera espontánea. Su función es presentarte e introducir brevemente tu candidatura.
- **Calidad:** Unas o más propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
- **I+D+I:** Investigación, desarrollo e innovación
- **Reclutamiento:** Es usado con el propósito de atraer a ciertos tipos de personas candidatas para un puesto específico dentro de una organización.
- **Proceso:** Es una actividad objetiva de aseguramiento y consulta, para mejorar las operaciones de una organización.
- **Procedimiento:** Es una unidad operativa que tiene por fin liderar el proceso mediante el cual obtiene la seguridad de que la exposición al riesgo que enfrenta es entendida y manejada apropiadamente dentro de contextos dinámicos cambiantes.
- **Grado de Consecución:** Realización paso a paso de las diferentes prácticas de los programas que se expondrán.
- **Objetivo tangible:** Se transforma, dejar de ser algo abstracto a ser algo real.
- **Segregar:** Es la acción y efecto de separar algo o alguien.

- **Sesgo:** Es un error sistemático que se puede incurrir en muestreos, se seleccionan o favorecen unas respuestas frente a otras
- **Riesgo de errores:** Se genera por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas.
- **Irregularidades:** Se producen intencionalmente, puesto que es más difícil prevenir o detectar las irregularidades que los errores.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis principal**

La adecuada aplicación del control interno optimizará los procedimientos en la selección y capacitación por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.

### **2.4.2 Hipótesis secundarias**

- a) Si se logra realizar el procedimiento de validación de referencia se podría influir en la calidad de contratación del personal por el área de Recursos humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.
- b) Si existiera la evaluación de enfoque por objetivos se lograría la efectividad en la capacitación del personal en las empresas por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.
- c) Si pudiéramos evaluar la verificación de segregación de funciones nos permitiría analizar la fidelización del personal por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.

## 2.5 Operacionalización de variables

### 2.5.1 Variable independiente

#### X: Control interno

<b>Definición Conceptual</b>	<p>Según Barquero, M (2013):” En toda organización tiene que tener un control interno el cual tiene que poner en práctica su plan de organización y los métodos que empleen para que de esa manera aseguren sus activos y que la empresa se desarrolle según lo estipulado en el plan de negocio de la organización y que se logre cumplir eficazmente las directrices marcadas por la dirección.”</p> <p>Por lo tanto, una buena organización de una empresa es tener un buen control interno en cada una de sus áreas de la entidad y de esa manera se podrá cumplir con todo lo planificado y poder obtener buenos beneficios a través de sus utilidades que han logrado al finalizar sus actividades.</p>	
<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
	X <sub>1</sub> : Procedimiento de Validación de Referencia	1.2 Reclutamiento
		1.3 Procedimiento
	X <sub>2</sub> : Evaluación de enfoque por objetivos	2.1 Grado de consecución
		2.2 Objetivo tangible
	X <sub>3</sub> : Verificación de segregación de funciones	3.1 Segregar
	3.2 Riesgo de errores	
<b>Escala valorativa</b>	Nominal	

## 2.5.2 Variable dependiente

### Y: Selección y capacitación

<p><b>Definición Conceptual</b></p>	<p>La llamada selección del personal realizada por la empresa a sus recursos humanos, con el objetivo de elegir al mejor, para ocupar el puesto requerido, o en otras palabras “consiste en evaluar todas las hojas de vida recibidas, los cuales serán analizadas y elegidas en la medida en que se apeguen a las características requeridas.” (Montarce,J. &amp; Gabriel,O, 2016, p.96).</p> <p>La capacitación es crucial para asegurar dicha calidad, en mejora de la empresa, de ello se desprende que la capacitación “es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores” (Parra-Penagos, C. &amp; Rodríguez-Fonseca, F, 2016, p.134). Con el objetivo de obtener resultados positivos que generen valor a la empresa, donde los recursos humanos otorguen valor agregado al puesto que ocupan.</p>	
<p><b>Definición operacional</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Índices</b></p>
	<p>Y<sub>1</sub>: Calidad de contratación del personal</p>	<p>1.1 Cumplimiento de objetivos</p>
	<p>Y<sub>2</sub>: Efectividad en la capacitación</p>	<p>1.2 Capacidad del personal</p>
	<p>Y<sub>3</sub>: Fidelización del personal</p>	<p>2.1 Quejas o reclamos</p>
	<p></p>	<p>2.2 Retención de clientes</p>
	<p></p>	<p>3.1 Reconocimiento en el trabajo</p>
<p></p>	<p>3.2 Actividades del puesto</p>	
<p><b>Escala valorativa</b></p>	<p>Nominal</p>	

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.2 Diseño metodológico

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transaccional correlacional.

**Ox r Oy**

Dónde:

O = Observación

x = Control Interno

y = Selección y capacitación

r = Relación de variables.

#### 3.2.1 Tipo de investigación

De acuerdo con la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una “investigación aplicada”.

La investigación para realizarse conforme a sus propósitos se centra en el nivel “descriptivo”

### 3.3 Diseño muestral

#### 3.3.1 Población

La delimitación cuantitativa de la población está determinada por el registro de 70 trabajadores y profesionales, entre gerentes administrativos, contadores, personal de atención de empresas farmacéuticas veterinarias en Lima Metropolitana. Por consiguiente, la población es heterogénea.

N°	FARMACIAS VETERINARIAS - LIMA	POBLACIÓN (N)
1	Animarket Farmacia Veterinaria	10
2	ConVet - Consorcio Veterinario	12
3	Agrovet Market Animal Health	11
4	Agraris	14
5	Laboratorios Biomont S.A.	8
6	Ilender Perú SA	15
	Total	70

Fuente: Elaboración propia

#### 3.3.2 Muestra

Considerando que la población en estudio está determinada cuantitativamente, el tamaño de la muestra se establece empleando una fórmula estadística para definición de muestras en poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

Z: Valor asociado a un nivel de confianza ubicado en la tabla normal estándar.  
(95% ≤ confianza ≤ 99%, para una confianza del 95% entonces Z = 1.96 %)

P: Proporción de hombres conformada por profesionales administrativos de las empresas farmacéuticas veterinarias en Lima Metropolitana para el caso del problema se tiene un valor de,  $p = 0.6$

Q: Proporción de mujeres conformada por profesionales administrativos de las empresas farmacéuticas veterinarias en Lima Metropolitana, se tiene un valor de  $q = 0.4$

$\epsilon$ : Margen de error existente en todo trabajo de investigación  $1\% \leq e \leq 5\%$ , para el caso del presente trabajo se ha considerado un error del 5%

N: Población

n: Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error n fue:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.6)(0.4)(70)}{0.05^2(70 - 1) + (1.96)^2(0.6)(0.4)}$$

$$n = 60$$

El tamaño de la muestra resultante es de 60, a los cuales se aplicará los instrumentos de medición.

### Estratificación de la muestra

El Factor de distribución muestral (fdm) permite obtener las muestras en el cuadro de la distribución muestral, para realizar las encuestas respectivas, el cual se obtiene:  $(fdm) = n/N = 60/70 = 0.857143$ , teniendo lo siguiente:

N°	FARMACIAS VETERINARIAS - LIMA	MUESTRA
1	Animarket Farmacia Veterinaria	9
2	ConVet - Consorcio Veterinario	10
3	Agrovet Market Animal Health	9
4	Agraris	12

5	Laboratorios Biomont S.A.	7
6	Ilender Perú SA	13
	Total	60

### **3.4 Técnicas de recolección de datos**

#### **3.4.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos**

Los métodos de investigación a emplearse en el proceso de investigación son: el método descriptivo, estadístico, de análisis síntesis que conforme con el desarrollo de la investigación se den indistintamente. Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicarán encuestas que se caracteriza por ser anónima en el acopio de información, la cual se aplica a la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario como instrumento de investigación.

#### **3.4.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos**

El procedimiento de validez para garantizar su eficacia y efectividad de los instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de las variables, se procedió, con la aplicación de una prueba piloto a diez (5) personas, de conformidad con la determinación de la muestra en forma aleatoria.

### **3.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento y análisis de la información se efectuarán mediante el programa Excel y con el software estadístico usado mayormente en las ciencias sociales por ser una prueba no paramétrica denominada "Statistical

Packageforthe Social Sciences”, conocido por sus siglas SPSS, versión 24 en español.

### **3.6 Aspectos éticos**

En la elaboración del proyecto de tesis, se ha dado cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual, social y deberes profesionales; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común mediante las relaciones entre profesionistas y clientela, enmarcadas en el código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, en el cual el Contador Público está ceñido a los siguientes principios éticos:

- Integridad
- Objetividad
- Independencia
- Responsabilidad
- Confidencialidad
- Observancia de las disposiciones normativas
- Competencia y actualización profesional
- Difusión y colaboración
- Respeto entre colegas
- Conducta ética

Estos principios son de cumplimiento obligatorio en la labor contable que se realiza, y ello contribuye al desarrollo de la profesión y participación en la construcción de la sociedad.

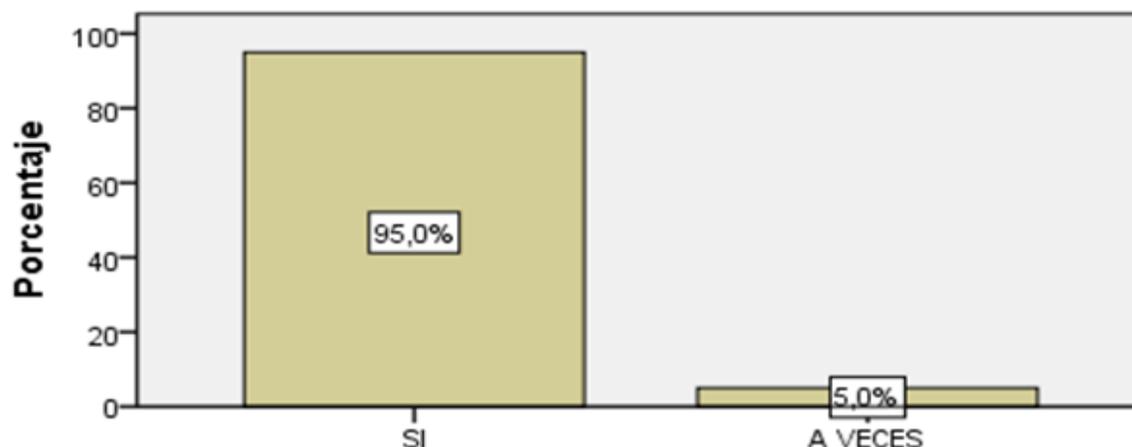
## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

#### 4.1 Resultados de la encuesta

Responden al trabajo de campo aplicado a 60 personas conformadas por los colaboradores de las empresas pertenecientes al sector, profesionales involucrados en control interno de la selección y capacitación en el área de Recursos Humanos.

1. **¿Considera que el control interno debe revisar si cuenta con información actualizada a cerca de su procedimiento de validación de referencia para las descripciones y requisitos de los puestos de trabajos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	57	95,0	95,0	95,0
	A VECES	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

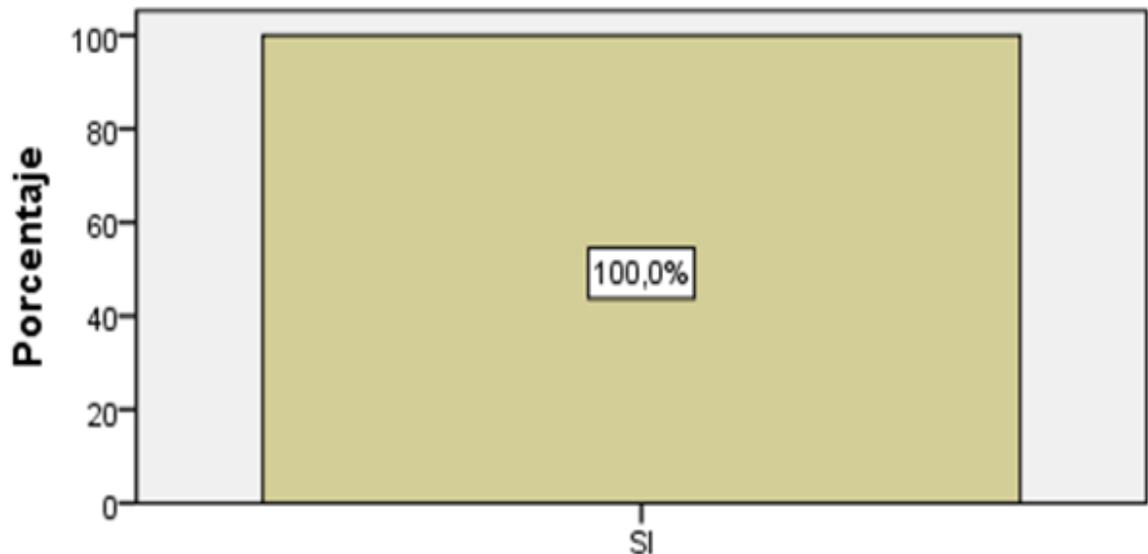


#### Interpretación y análisis

En la pregunta N°1 se apreció que el 95% de los encuestados indicó que el control interno debe revisar si cuenta con información actualizada a cerca de su procedimiento de validación de referencia para las descripciones y requisitos de los puestos de trabajos, mientras el 5% nos comunica que solo a veces se realiza lo mencionado.

2. ¿El control interno debería ser informado cada vez que se actualice o implemente algún procedimiento, tomando en cuenta las necesidades futuras de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	60	100,0	100,0	100,0

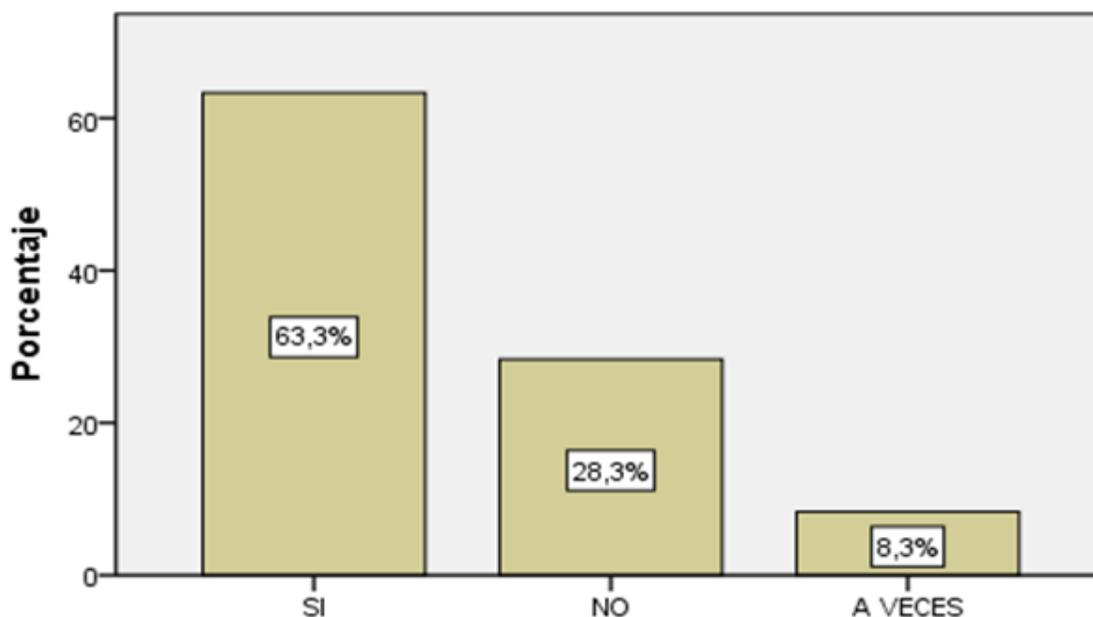


### Interpretación y análisis

Los resultados de la pregunta N°2, el 100% indicaron que el control interno si debería ser informado cada vez que se actualice o implemente algún procedimiento, para poder realizar mejoras, tomando en cuenta las necesidades futuras de la empresa.

3. ¿Sabe usted cada cuanto tiempo es la evaluación de enfoques por objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	38	63,3	63,3	63,3
	NO	17	28,3	28,3	91,7
	A VECES	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

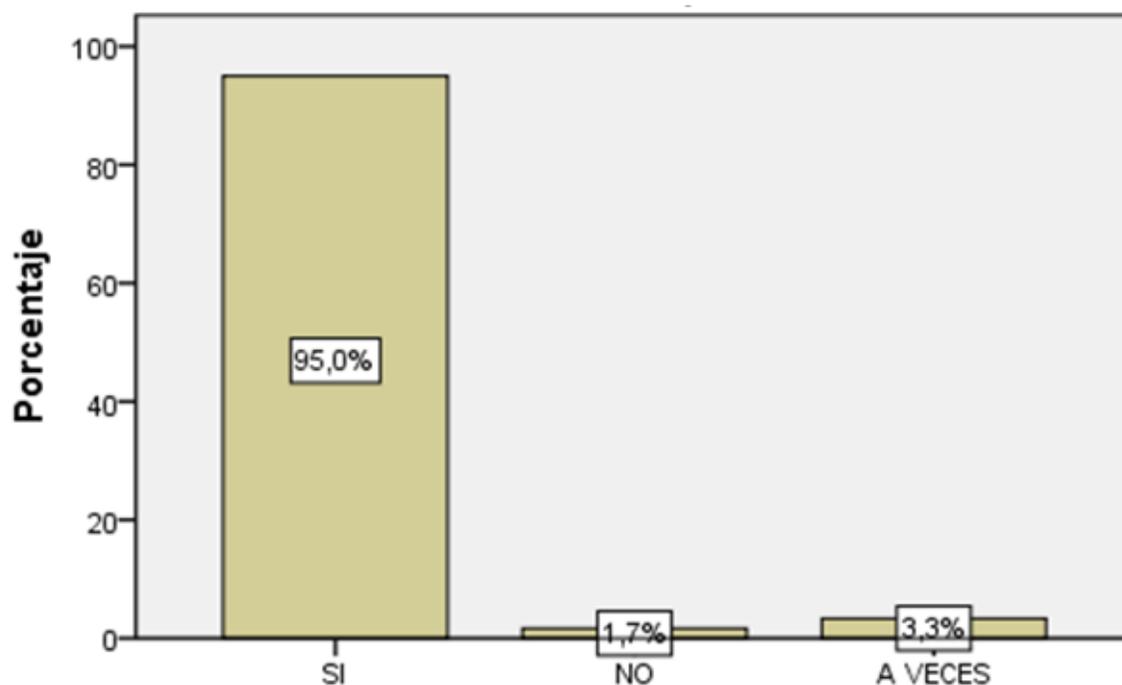


### Interpretación y análisis

Los resultados de la pregunta N°3, el 63.3% indicaron que si están informados cada cuanto tiempo es la evaluación de enfoques por objetivos, teniendo en cuenta que no está informado el 28.3%, lo cual a veces un 8.3% está informado.

4. ¿Considera usted que es adecuada la segregación de funciones en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	57	95,0	95,0	95,0
	NO	1	1,7	1,7	96,7
	A VECES	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

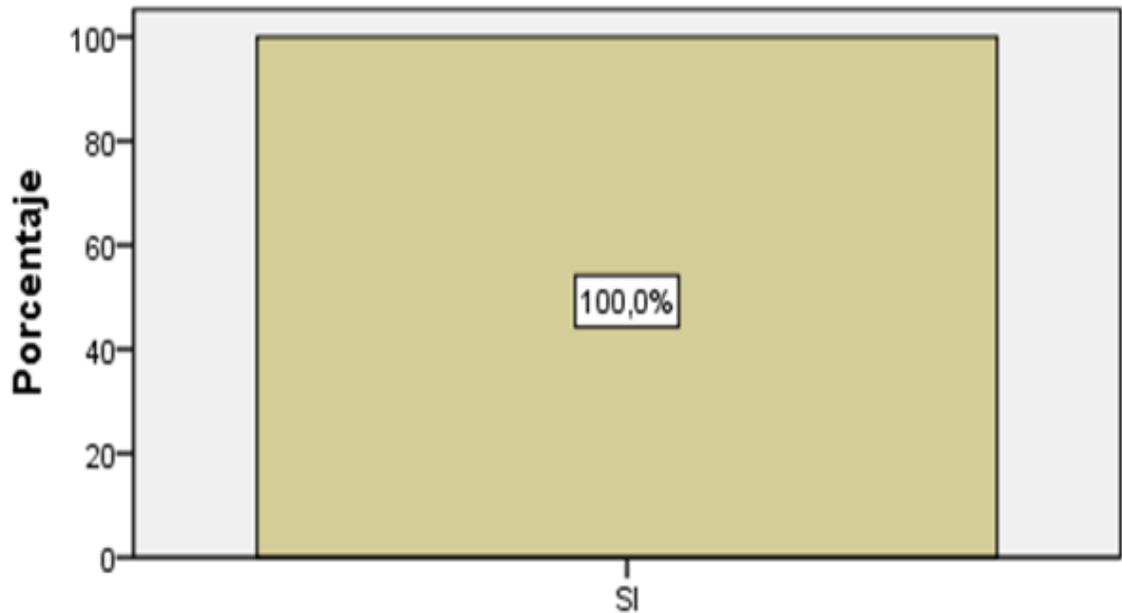


**Interpretación y análisis**

Los resultados de la pregunta N°4, el 95% indicaron que, si se encuentran de acuerdo con la segregación de funciones en su empresa, teniendo en cuenta que los que no están de acuerdo son 1,7%, lo cual a veces un 3.3% está de acuerdo.

5. ¿Cree usted que debería haber un control interno para validar las funciones del personal, si cumplen con lo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	60	100,0	100,0	100,0

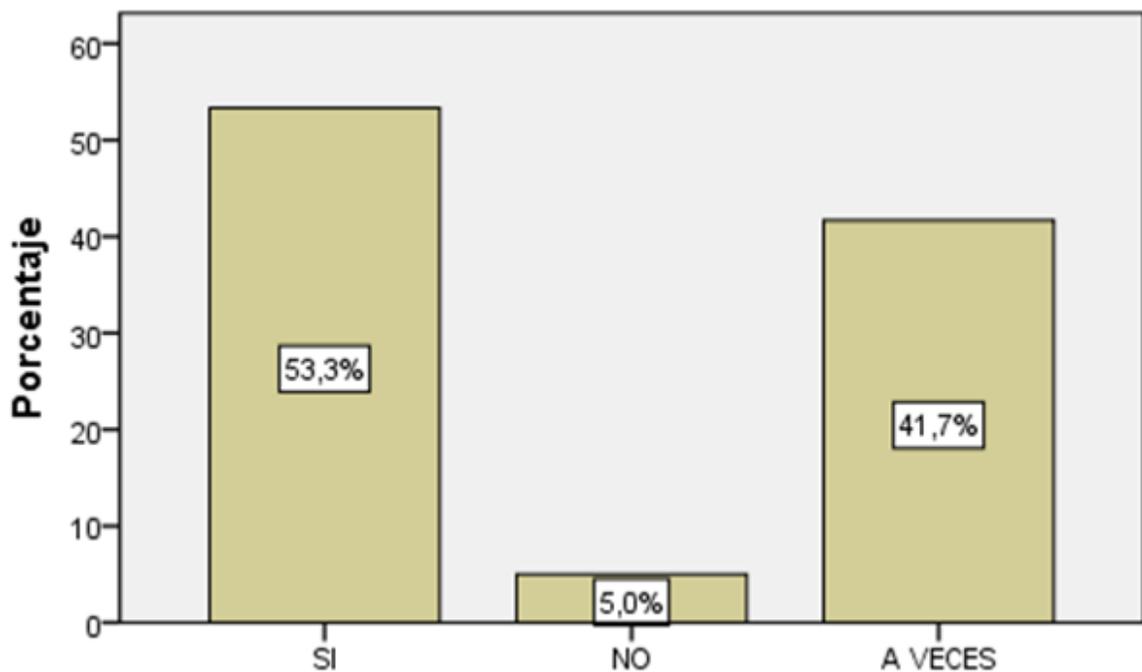


### Interpretación y análisis

En la pregunta N°5 se apreció que el 100% de los encuestados indicó que debería haber un control interno para validar las funciones del personal, si cumplen con lo establecido, teniendo en cuenta los objetivos de la empresa.

6. ¿En la empresa donde labora al momento de contratar al personal, primero realizan un reclutamiento interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	32	53,3	53,3	53,3
	NO	3	5,0	5,0	58,3
	A VECES	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

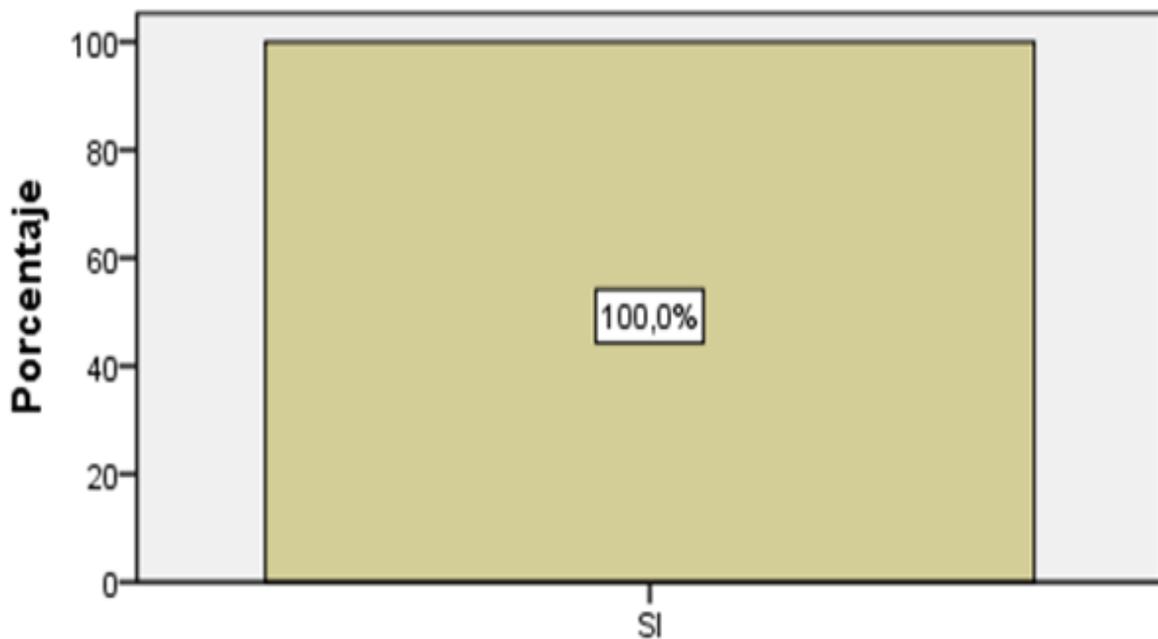


### Interpretación y análisis

Los resultados de la pregunta N°6, el 53,3% indicaron que, si la empresa donde labora al momento de contratar al personal, primero realiza un reclutamiento interno, teniendo en cuenta que los que no están de acuerdo son 5%, lo cual a veces un 41,7% está de acuerdo.

7. ¿Cree usted que la calidad de contratación del personal es producto de una adecuada selección y capacitación de esta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	60	100,0	100,0	100,0

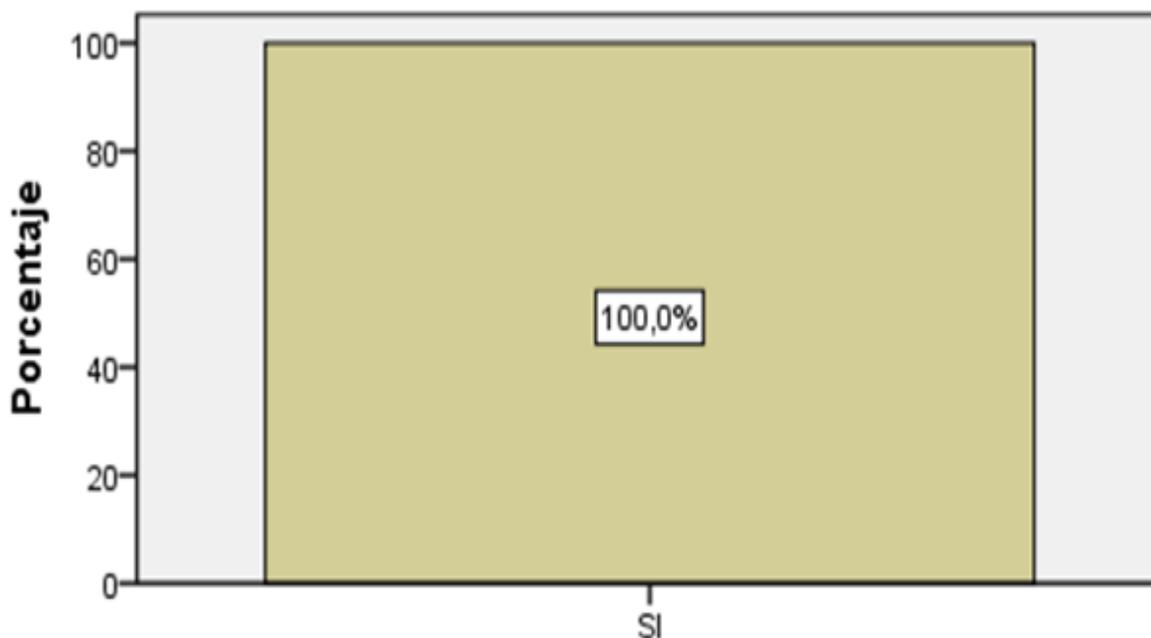


### Interpretación y análisis

En la pregunta N°7 se apreció que el 100% de los encuestados indicó que la calidad de contratación del personal sí es producto de una adecuada selección y capacitación del personal porque mejoró en las funciones realizadas por el nuevo personal

**8. ¿La calidad de contratación del personal se ve reflejada en el valor actual de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	60	100,0	100,0	100,0

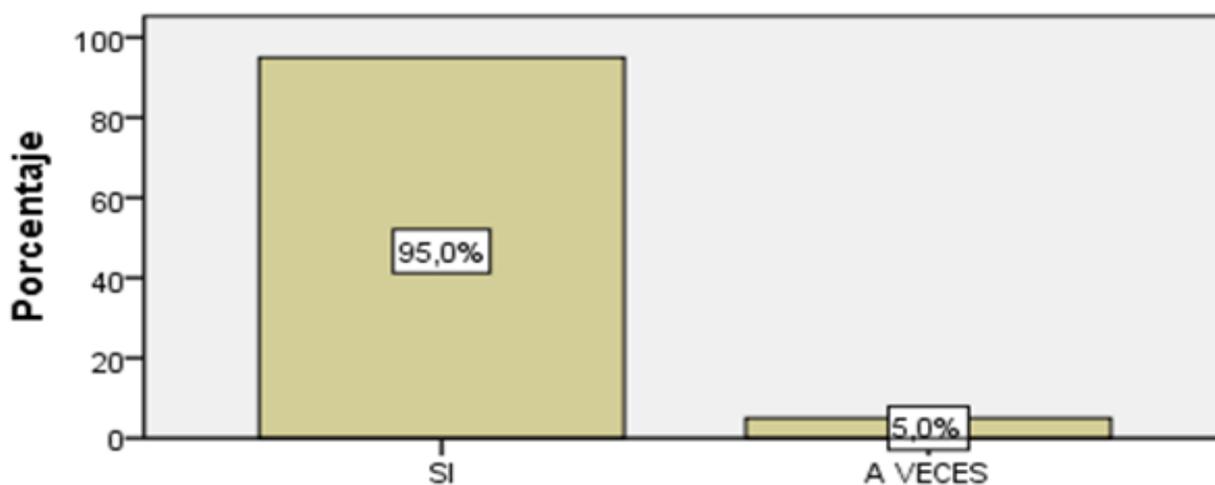


**Interpretación y análisis**

Revisando los resultados de la pregunta N°8 el 100% indicaron que la calidad de contratación del personal sí se ve reflejada en el valor actual de la empresa debido a que su valor aumento en el presente año

**9. ¿Está de acuerdo que la efectividad en la capacitación del personal se ve reflejada en el cumplimiento de objetivos de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	57	95,0	95,0	95,0
	A VECES	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

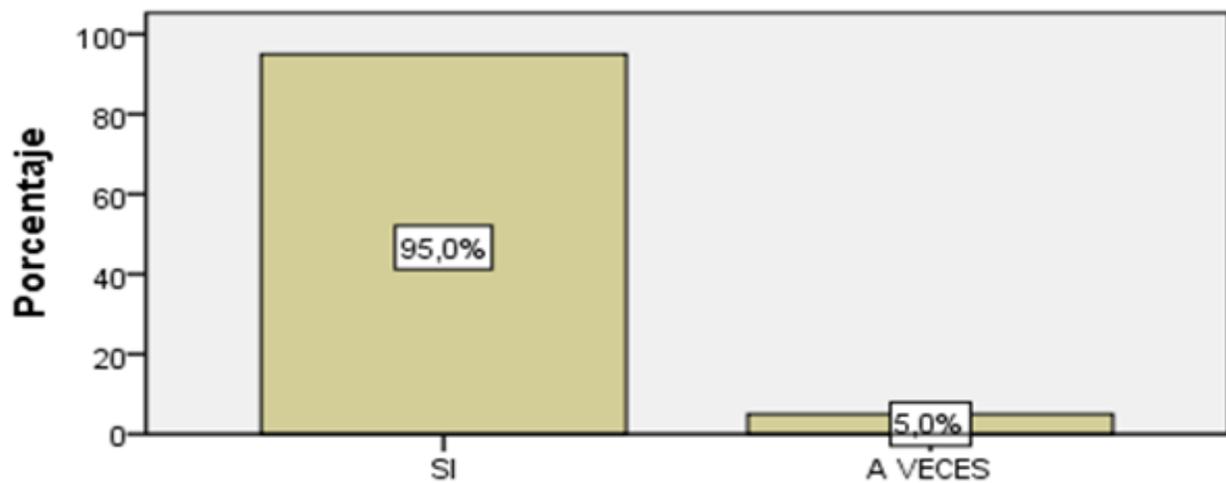


**Interpretación y análisis**

Respecto a la pregunta N°9 se observa que el 95% está de acuerdo que el cumplimiento de los objetivos de la empresa es debido a la efectividad en la capacitación del personal mientras el 5% indicó que a veces

**10. ¿Considera usted que la retención de clientes se debe a una adecuada efectividad en la capacitación del personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	57	95,0	95,0	95,0
	A VECES	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

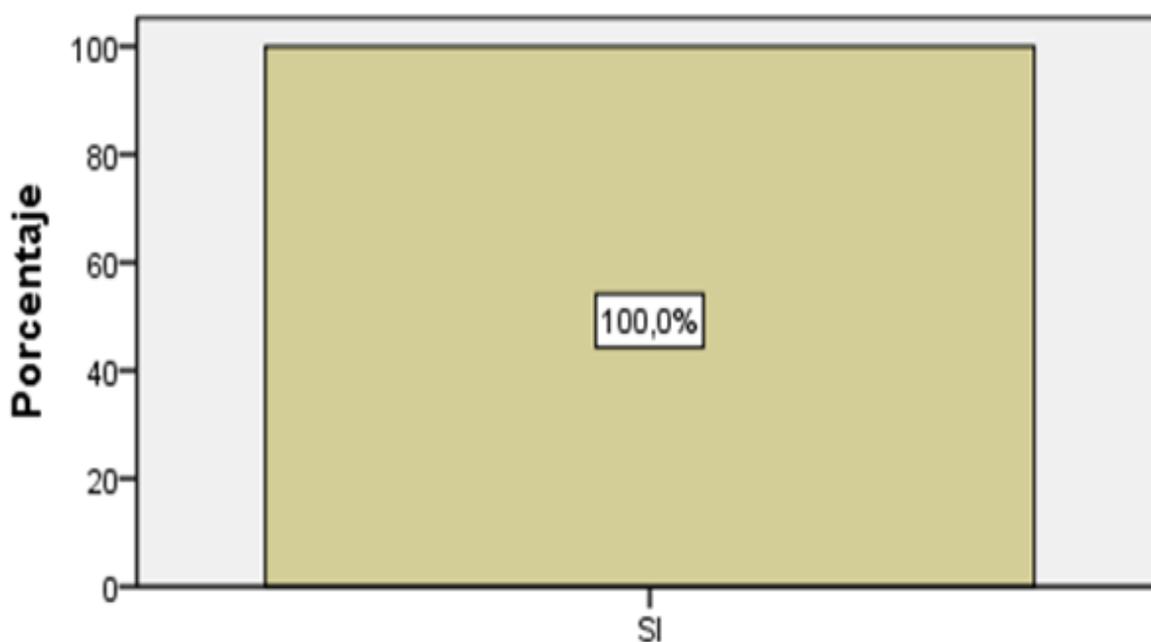


**Interpretación y análisis**

Respecto a la pregunta N°10 el 95% indica que la retención de clientes sí se debe a una adecuada efectividad en la capacitación del personal mientras que solo el 5% indicó que a veces.

**11. ¿Considera que la fidelización del personal ha aportado a la competitividad de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	60	100,0	100,0	100,0

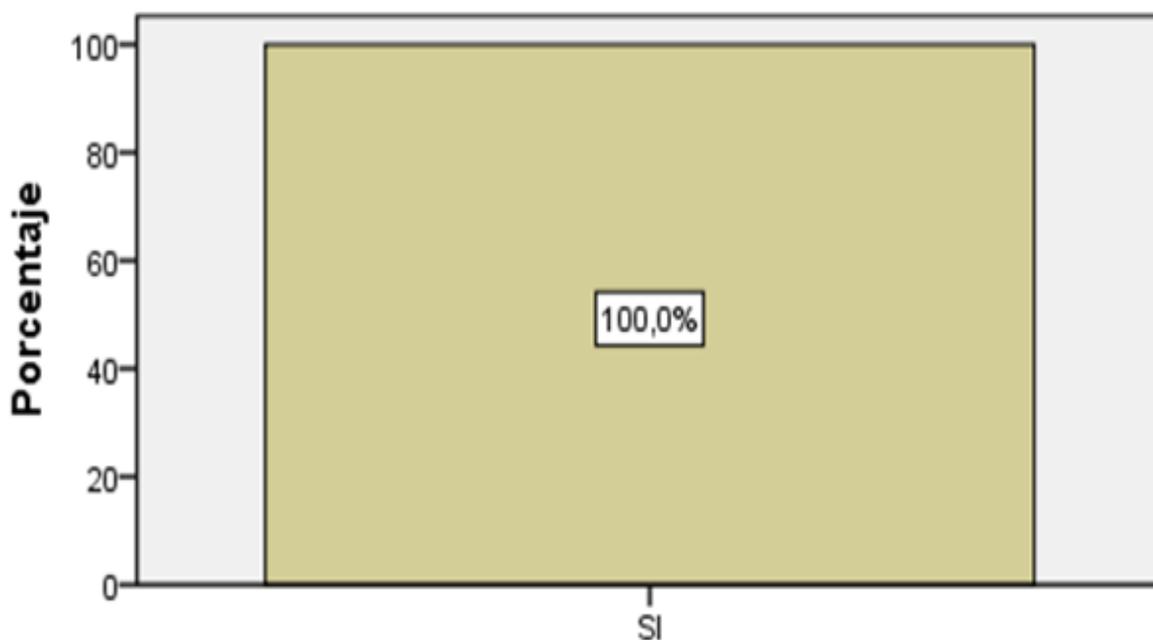


**Interpretación y análisis**

En la pregunta N°11 el 100% de encuestados consideraron que la fidelización del personal sí ha aportado a la competitividad de la empresa porque se ha posicionado en el mercado

12. ¿Está de acuerdo que la fidelización del personal se logra a través de una adecuada segregación de funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	60	100,0	100,0	100,0



### Interpretación y análisis

En la pregunta N°12 el 100% de encuestados indicó que la fidelización del personal sí se logra a través de una adecuada segregación de funciones.

## 4.2 Análisis de fiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	60	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	12

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera que el control interno debe revisar si cuenta con información actualizada a cerca de su procedimiento de validación de referencia para las descripciones y requisitos de los puestos de trabajos?	12,58	5,061	,763	,699
2. ¿El control interno debería ser informado cada vez que se actualice o implemente algún procedimiento, tomando en cuenta las necesidades futuras de la empresa?	12,68	6,762	,000	,769
3. ¿Sabe usted cada cuanto tiempo es la evaluación de enfoques por objetivos?	12,23	4,216	,798	,679
4. ¿Considera usted que es adecuada la segregación de funciones en su empresa?	12,60	5,261	,775	,705
5. ¿Cree usted que debería haber un control interno para validar las funciones del personal, si cumplen con lo establecido?	12,68	6,762	,000	,769
6. ¿En la empresa donde labora al momento de contratar al personal, primero realizan un reclutamiento interno?	11,80	3,993	,466	,801
7. ¿Cree usted que la calidad de contratación del personal es producto de una adecuada selección y capacitación de esta?	12,68	6,762	,000	,769
8. ¿La calidad de contratación del personal se ve reflejada en el valor actual de la empresa?	12,68	6,762	,000	,769
9. ¿Está de acuerdo que la efectividad en la capacitación del personal se reflejada en el cumplimiento de objetivos de la empresa?	12,58	5,061	,763	,699
10. ¿Considera usted que la retención de clientes se debe a una adecuada efectividad en la capacitación del personal?	12,62	5,495	,670	,719
11. ¿Considera que la fidelización del personal ha aportado a la competitividad de la empresa?	12,68	6,762	,000	,769
12. ¿Está de acuerdo que la fidelización del personal se logra a través de una adecuada segregación de funciones?	12,68	6,762	,000	,769

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Discusión**

El sector farmacéutico veterinario es de suma importancia para la salud de los animales, sin embargo, las empresas en este sector no cuentan con un buen control a cerca de selección y capacitación al personal, para obtener buenos resultados. Las empresas deben realizar y aplicar los procedimientos, en el área de recursos humanos se debe realizar el procedimiento de validación de referencia para tener un mejor control a cerca de las nuevas personas que formaran parte de la empresa, es decir se ha comprobado con las encuestas que afirmaron en un 95% que si consideran importante aplicar un control interno para validar la información. Tener en cuenta que también se debe realizar una aplicación de estrategias porque la mayoría de las empresas en este sector farmacéutico incurre en riesgos ya que no existe un buen control. Teniendo en cuenta que el 100% de encuestados están de acuerdo que debería ser informado cada vez que aprueben un procedimiento ya que luego se tendrá que evaluar y dar seguimiento de dicho procedimiento.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el trabajo de campo, un 63.3% nos menciona que en las empresas realizan una evaluación de enfoques por objetivos ya que nos ayudara a observar al personal sobre el desempeño y rendimiento que tiene, de tal forma que en las empresas un 95% de los encuestados podemos observar una buena segregación de funciones. Para todo esto, un 100% concuerda

que debe haber un control interno para validar las funciones del personal, así poder verificar si cumplen con lo establecido. Siguiendo con los resultados de investigación un 53.3% de encuestados obtenidos, nos indica que primero realizan un reclutamiento interno.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Celia Martín Sierra en su tesis doctoral *Gestión de recursos humanos y retención de capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas* (Valladolid, 2011) donde indica que, tras el análisis empírico realizado, el valor que los empleados aportan a la organización, en virtud de su capital humano, no se deriva únicamente de sus conocimientos y habilidades –capital intelectual– sino, también, de su capital social y de su capital afectivo, por lo que, la dirección de las empresas y, en particular, el área de recursos humanos, debería valorar al recurso humano en una dimensión más completa –intelectual, social y afectiva– con el objetivo de aplicar las prácticas y políticas que puedan potenciar cada una de estas dimensiones del capital humano de sus empleados. Todas ellas son necesarias para maximizar el valor que puedan aportar los empleados a la organización a través de un capital humano multidimensional. En esta investigación, la autora ha procurado acercarse a aspectos provenientes del ámbito de la dirección estratégica de recursos humanos y de otros enfoques teóricos como el enfoque de empresa basado en el conocimiento con el objetivo de explicar con mayor profundidad la influencia de la gestión de recursos humanos en los resultados organizativos.

Por otro tanto, el control interno aplicado en el sector farmacéutico es uno muy importante en la selección y capacitación porque permite al capital humano ser uno idóneo para los fines de la empresa.

## 5.2 Conclusiones

- a) En esta investigación se demostró que las empresas del sector farmacéutico veterinario al no realizar el procedimiento de validación de referencia, influye de manera adversa en la calidad de contratación del personal debido a un inadecuado reclutamiento y en su procedimiento.
  
- b) En esta investigación se verificó que en las empresas del sector farmacéutico veterinario no se está aplicando una adecuada evaluación de enfoques por objetivos, por tal motivo se tiene bajo rendimiento, obteniendo quejas o reclamos y demora en los alcances de objetivos trazados por la empresa.
  
- c) En esta investigación se determinó que la verificación de segregación de funciones influye de manera significativa en la fidelización del personal realizada por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario porque permite la disminución del riesgo de errores en las actividades realizadas por el personal de la empresa.

### **5.3 Recomendaciones**

De los resultados obtenidos y las conclusiones precedentes, a continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:

- a) Deberían cumplir o implementar el procedimiento de validación de referencia, ya que en el sector farmacéutico veterinario los profesionales deben ser especializados, esto ayudará a poder verificar y tener un mejor control de selección del nuevo personal que será parte de la empresa, así evitaríamos el riesgo de retención de empleados formados.
  
- b) La evaluación en base al enfoque por objetivos debe realizarse de manera semestral con la finalidad de mejorar la efectividad en la capacitación brindada a su personal, asegurando el cumplimiento de los objetivos determinados por la empresa y detectar aquellos que requieren un ajuste para su mejorar o modificación.
  
- c) Para una adecuada verificación de segregación de funciones esta debe ser aplicada de manera oportuna de tal forma que se fidelice al personal, en base al reconocimiento de su trabajo de acuerdo con las actividades realizadas, así mismo genere valor a las empresas del sector farmacéutico.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Albarrán, F. J. M., & Márquez, G. B. (2014). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de control Interno*. Recuperado de : [https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=manual+practico+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiH3sGVs-XkAhUFRqwKHZ\\_TDIcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=manual%20practico%20de%20control%20interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=manual+practico+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiH3sGVs-XkAhUFRqwKHZ_TDIcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=manual%20practico%20de%20control%20interno&f=false)
- Barragán, J., J. Castillo, P. Villalpando & P. Guerra (2009). *Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales*. *Innovaciones de negocios*, 6 (11). pp. 33-43.
- Castillo Aponte, J. (2006). *Administración de personal*. Recuperado de : <https://books.google.com.pe/books?id=1aXmDqJpEc8C&printsec=frontcover&dq=jose+castillo+aponte&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDhvS4teXkAhVE-6wKHfUhCbMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=jose%20castillo%20aponte&f=false>
- Del Carmen Martínez, G. (2013). *La Gestión Empresarial*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAcH-UC&printsec=frontcover&dq=gestion+empresarial,carmen++martinez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwia-or1ruXkAhUFMawKHSdqD40Q6AEIKDAA#v=onepage&q=gestion%20empresarial%20carmen%20martinez&f=false>

- Delgado Rojas, X.(s.f).Auditoria Informativa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=-QzheOZIQ0kC&printsec=frontcover&dq=auditoria+iinformativa+.delgado+rojas+xiomar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjy1aWyuOXkAhUJLK0KHXC8D7UQ6AEIKjAA#v=onepage&q=auditoria%20iinformativa%20%2Cdelgado%20rojas%20xiomar&f=false>
- **García, L. (2013). Economía de la empresa .Recuperado de :** <https://books.google.com.pe/books?id=un1uagaagbaj&pg=pa105&dq=seleccion+de+personal+en+una+empresa+y+sus+mreferencias&hl=es&sa=x&ved=2ahukewic39dv2kzxahuog60khbnabnqq6aewanoecauqag#v=onepage&q=seleccion%20de%20personal%20en%20una%20empresa%20y%20sus%20mreferencias&f=false>
- Izquierdo, O. (2014) Gestión del talento internacional. Reflexiones desde la práctica. En M. Muñiz; J. Labrador y A. Arizkuren (Ed), *Retos en la gestión internacional del capital humano* (pp. 239-256). Madrid: Editorial Universidad Pontificia Comillas
- López ,J.(2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. **Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.** <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>
- Flore,J. & Flores,M. & Melendres,E & Et al.(2018). "La contratación de personal en la administración de talento humano", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/personal-talento-humano.html>
- Fonseca Luna, O. (2011). Sistema de control interno para organizaciones .Recuperado de : <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=sistemas+de+control+para+organizaciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj6x862tOXkAhVNSK0KHVI8DugQ6AEIKDAA#v=onepage&q=sistemas%20de%20control%20para%20organizaciones&f=false>

- Manrique Torre, N. (2015). El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Recursos Humanos en el Hotel "Pastoruri" Independencia - Huaraz, 2014. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_MANRIQUE\\_TORRE\\_NICES\\_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Muñiz, L. (2013). Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión: Incluye cuestionarios de evaluación. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=tgvjc07w0v4c&pg=pa50&dq=verificacion+segregacion+de+funciones+gestion+de+recursos+humanos&hl=es&sa=x&ved=2ahukewjtsf-s\\_6zxahx3ffkfhdo\\_bpiq6aewaxoecayqag#v=onepage&q=verificacion%20segregacion%20de%20funciones%20gestion%20de%20recursos%20humanos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tgvjc07w0v4c&pg=pa50&dq=verificacion+segregacion+de+funciones+gestion+de+recursos+humanos&hl=es&sa=x&ved=2ahukewjtsf-s_6zxahx3ffkfhdo_bpiq6aewaxoecayqag#v=onepage&q=verificacion%20segregacion%20de%20funciones%20gestion%20de%20recursos%20humanos&f=false)
- Montarce, J., & Oubina, G. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo : Aspectos claves en la gestión de personas*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Oggioni, E. (s.f).Proceso de desarrollo de proyectos arquitectónicos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=WICU0ALNn7wC&printsec=frontcover&dq=oggioni+ernesto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9p-XtuXkAhVHY6wKHRgtA7wQ6AEIKDAA#v=onepage&q=oggioni%20ernesto&f=false>
- Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*. Rev.investig.desarro.innov, 6(2), 131-143.doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pereira Palomo, C. A. (2018). Control interno en las empresas. Ciudad de México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/124953?page=29>.
- Pilataxi, C. (2015).Criollo Control Interno y la Gestión del Talento Humano en la Unidad educativa Bilingüe CEBI de la ciudad de Ambato. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17854/1/T3140i.pdf>

- Ribes, G.; Perello, M.R. y Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos. Gestión de personas*. Valencia: Editorial Universitat Politecnica de Valencia: Editorial Universitat Politecnica de Valencia. Recuperado [https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/12e463ea-e6c5-41d3-a457-7fced3832eba/TOC\\_0797\\_04\\_01.pdf?quest=true](https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/12e463ea-e6c5-41d3-a457-7fced3832eba/TOC_0797_04_01.pdf?quest=true)
- Silva Velásquez, M. (2013). Diseño de un sistema de control interno aplicable al área administrativa y contable en la compañía Insermin C.A. dedicada a la producción y venta de adoquines. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5270>
- Tamayo Alzate, A. (2001). Auditoria de sistemas una visión práctica. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=HdtpS3UBCuMC&pg=PA8&dq=auditoria+informativa+alonso+tamayo+alzate&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhnK7vr-XkAhUOWqwKHQRkD6EQ6AEIKjAA#v=onepage&q=auditoria%20informativa%20alonso%20tamayo%20alzate&f=false>
- Vera, S. (2016). Implementación del sistema de control interno y su impacto en el proceso de selección de personal de una institución del Estado, 2011 – 2014. Recuperado de: [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4971/verachauca\\_sara.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4971/verachauca_sara.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

## ANEXO 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN POR EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR FARMACÉUTICO VETERINARIO EN LIMA METROPOLITANA, AÑO 2018

TÍTULO:

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Variable independiente	Variable independiente	
¿Cómo el control interno influye en la selección y capacitación de las empresas por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018?	Determinar la influencia del control interno en el mejoramiento de la selección y capacitación por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.	La adecuada aplicación del control interno optimizará los procedimientos en la selección y capacitación por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.	-Control Interno	-Procedimiento de Validación de Referencias.	<p><b>Tipo de investigación.</b> - Aplicada.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> - No experimental. Descriptivo – Correlacional.</p> <p><b>Población.</b> - Está delimitada por 70 profesionales administrativos empresas del sector farmacéutico veterinario de Lima Metropolitana</p> <p><b>Muestra.</b> - Según muestreo aleatorio simple, se determinó en 60 trabajadores.</p> <p><b>Técnicas de investigación:</b></p> <p>a. Encuesta.</p> <p>b. Entrevista estructurada.</p> <p>Instrumentos de investigación:</p> <p>a. El Cuestionario.</p> <p>b. Guía de entrevista.</p>
Problemas específicos	Objetivos secundarios	Hipótesis secundarias		-Evaluación de enfoque por objetivos.	
a) ¿De qué manera el procedimiento de validación de referencia influye en la calidad de contratación del personal por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018?	a) Demostrar de qué manera el procedimiento de validación de referencia influye en la calidad de contratación del personal por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.	a) Si se logra realizar el procedimiento de validación de referencia se podría influir en la calidad de contratación del personal por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.		-Verificación de segregación de funciones.	
b) ¿De qué forma la evaluación de enfoques por objetivos influye en la efectividad de la capacitación por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018?	b) Verificar de que forma la evaluación de enfoques por objetivos influye en la efectividad de la capacitación por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.	b) Si existiera la evaluación de enfoque por objetivos se lograría la efectividad en la capacitación por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.	<u>Variable dependiente</u>	<u>Variable dependiente</u>	
c) ¿Cómo la verificación de segregación de funciones afecta en la fidelización del personal por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018?	c) Determinar como la verificación de segregación de funciones afecta en la fidelización del personal por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.	c) Si pudiéramos evaluar la verificación de segregación de funciones nos permitiría analizar la fidelización del personal por el área de Recursos Humanos del sector farmacéutico veterinario en Lima Metropolitana, año 2018.	-Selección y capacitación	-Calidad de contratación del personal.  -Efectividad en la capacitación.  -Fidelización del personal.	

## Anexo 02

### ENCUESTA

#### Instrucciones:

La presente técnica de encuesta busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado **“CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL SECTOR FARMACÉUTICO VETERINARIO EN LIMA METROPOLITANA, AÑO 2018”**, se le solicita que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X), esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

#### I. VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO

1. ¿Considera que el control interno debe revisar si cuenta con información actualizada a cerca de su procedimiento de validación de referencia para las descripciones y requisitos de los puestos de trabajos?
  - a. Si
  - b. No
  - c. A veces
  
2. ¿El control interno debería ser informado cada vez que se actualice o implemente algún procedimiento, tomando en cuenta las necesidades futuras de la empresa?
  - a. Si
  - b. No
  - c. A veces

3. ¿Sabe usted cada cuanto tiempo es la evaluación de enfoques por objetivos?
- a. Si
  - b. No
  - c. A veces
4. ¿Considera usted que es adecuada la segregación de funciones en su empresa?
- a. Si
  - b. No
  - c. A veces
5. ¿Cree usted que debería haber un control interno para validar las funciones del personal, si cumplen con lo establecido?
- a. Si
  - b. No
  - c. A veces
6. ¿En la empresa donde labora al momento de contratar al personal, primero realizan un reclutamiento interno?
- a. Si
  - b. No
  - c. A veces

## II. VARIABLE DEPENDIENTE: SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN

7. ¿Cree usted que la calidad de contratación del personal es producto de una adecuada selección y capacitación de esta?
- a. Sí
  - b. No
  - c. A veces
8. ¿La calidad de contratación del personal se ve reflejada en el valor actual de la empresa?
- a. Sí
  - b. No
  - c. A veces
9. ¿Está de acuerdo que la efectividad en la capacitación del personal se reflejada en el cumplimiento de objetivos de la empresa?
- a. Sí
  - b. No
  - c. A veces

**10.** ¿Considera usted que la retención de clientes se debe a una adecuada efectividad en la capacitación del personal?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

**11.** ¿Considera que la fidelización del personal ha aportado a la competitividad de la empresa?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

**12.** ¿Está de acuerdo que la fidelización del personal se logra a través de una adecuada segregación de funciones?

- a. Si
- b. No
- c. A veces