**UNIVERSIDAD AUTONOMA GABRIEL RENE MORENO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,AUDITORÍA, SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN Y FINANSAS**

# Evaluación del Sistema de Control Interno de Recursos Humanos de la Empresa Mabel's


**Integrantes :** Miguel Angel Lino-220161038

Flora Flores Victoria- 223048501

Ximena Siles Velasco-223039764

Sohely Salvatierra Alvarez-219049122

Luis David Garcia-222001542


**Docente**:Liliana Bejarano Martines

**Materia:** Auditoria1

**Semestre:** 1/2026

**Grupo:** Z

**Santa Cruz- Bolivia**

# Índice

DESARROLLO DE LA EMPRESA ..... 1
ANTECEDENTES ..... 1
DATOS GENERALES DE LA EMPRESA ..... 2
MISION ..... 2
VISION ..... 2
ORGANIGRAMA ..... 2
INTRODUCCIÓN ..... 3
JUSTIFICACION ..... 3
OBJETIVO GENERAL ..... 4
ANALISIS DE RESULTADOS DE (MATRIS DE HALLASGOS) ..... 5
Metodología de Evaluación: ..... 5
Diagnóstico y Hallazgos Principales ..... 5
CONCLUCIONES Y RECOMENDACIONES ..... 6
Recomendaciones ..... 7
Matriz de Hallazgos ..... 7
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 7
ANEXOS ..... 8
Planilla de Deficiencias de Control Interno ..... 10
Propuesta de Mejora ..... 10
Conclusión de la simulación ..... 11

## DESARROLLO DE LA EMPRESA

### ANTECEDENTES

La empresa de galletas Mabel's es la marca insigna de Industria Alimenticias Fagal SRL, nacida como una pequeña empresa familiar en Santa Cruz el 22 de noviembre de 1985. Fundador Ricardo Abou Awad. La fabrica comenzó a hacer la famosa galleta "Rosquita Maples ", que se convirtió en la galleta mas popular de Bolivia. Al darse cuenta de la gran acogida del producto, la empresa decidio expandirse y crear una gran línea de producción. La empresa crecio rápidamente, llegando a todos los puntos del país y exportando sus productos a Brasil, Paraguay y Peru

Según el director de Marketing, Mabel's no solo es la empresa líder en Bolivia, sino también en el sur del Peru. En 2011, la empresa global Nestle adquirio Fagal. Sin embargo, toda la producción sigue siendo local. Gran parte de las materias primas se compran localmente y generan empleo para mas de 500 personas, especialmente en Santa Cruz, donde se ubica la fabrica.

Se produce alrededor de 70.000 toneladas de galletas al año, lo que la convierte en la tercera mas grande del mundo después de Brasil, con alrededor de 110mil toneladas y China con 150 mil.

## DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

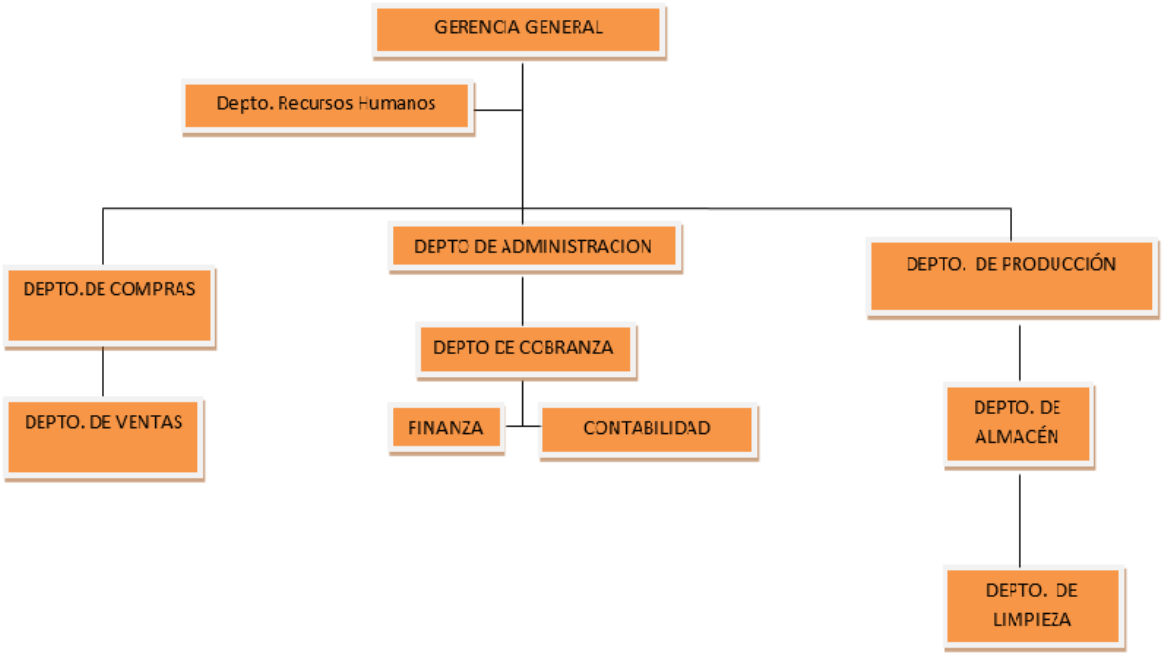
### MISION

Producir alimentos con una gran calidad. Innovando el mercado con el sabor caracteristico y dando al consumidor un producto de primera.

### VISION

Darles a las personas del todo el país la oportunidad de gratificarse con los productos de calidad.

### ORGANIGRAMA



**INFORME DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA**

**Evaluación del Sistema de Control Interno de Recursos Humanos de la Empresa Mabel's**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación formativa analiza el sistema de control interno del área de Recursos Humanos de la empresa Mabel's. Se evalúan los procesos de contratación, capacitación, evaluación del desempeño, administración de expedientes laborales, control de asistencia y cumplimiento de políticas internas.

El estudio se fundamenta en principios del marco COSO, las NIA y buenas prácticas de auditoría. Los resultados permiten identificar riesgos, debilidades y oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión organizacional y al cumplimiento normativo.

## JUSTIFICACION

El estudio se justifica teóricamente al aplicar los conceptos modernos de control interno, específicamente el **Marco COSO**, al área de Gestión del Talento Humano. Permite contrastar la teoría de la administración de personal y la mitigación de riesgos con la realidad operativa de una empresa industrial del sector de alimentos. La investigación genera conocimiento académico sobre cómo la segregación de funciones y la estandarización de procesos impactan directamente en la productividad organizacional.

A nivel práctico, la investigación provee a la gerencia de Mabel's un **diagnóstico real y objetivo** de las vulnerabilidades actuales en sus procesos críticos (reclutamiento, planillas y evaluación). La implementación de las mejoras propuestas resolverá problemas concretos, tales como:

- Errores manuales en la liquidación de sueldos.
- Brechas de seguridad en la contratación de personal.
- Falta de incentivos claros por ausencia de evaluaciones de desempeño formales.

Metodológicamente, el proyecto propone el diseño y validación de **herramientas de auditoría interna** (cuestionarios de control, matrices de riesgo y flujogramas de procesos). Estos instrumentos no solo sirven para el diagnóstico actual, sino que quedan como una base metodológica replicable que la empresa puede utilizar para futuras evaluaciones periódicas y auditorías de cumplimiento.

## OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal de esta investigación es evaluar la eficacia, eficiencia y el cumplimiento normativo del departamento de Recursos Humanos de la empresa Mabel's. Se busca identificar riesgos operativos, mitigar brechas en el manejo de personal y garantizar que la administración del talento apoye los objetivos estratégicos de la compañía.

En la carrera de contaduría publica buscamos hacer un buen trabajo como auditor en control interno de las empresas para asi poder

Analizar y explicar la importancia de los papeles de trabajo en la auditoría interna, conforme a la Declaración sobre Normas de Auditoría Interna N.º 6.

Objetivos específicos:

Describir el concepto y la finalidad de los papeles de trabajo.

Explicar sus funciones dentro del proceso de auditoría interna.

Detallar su contenido mínimo y su estructura.

Analizar las técnicas de preparación y presentación.

Explicar el proceso de revisión y supervisión.

Describir las normas sobre propiedad, custodia y retención.

Valorar su importancia como respaldo legal, técnico y profesional.

## ANALISIS DE RESULTADOS DE (MATRIS DE HALLASGOS)

### Metodología de Evaluación:

Para la presente investigación se utilizó la técnica de cuestionario de control interno, mediante una simulación de auditoría aplicada al área de Recursos Humanos de la empresa Mabel's.

La evaluación se realizó considerando aspectos fundamentales que debe contener un Reglamento Interno de Recursos Humanos, tales como:

Contratación de personal.

Control de asistencia y puntualidad.

Derechos y obligaciones de los trabajadores.

Capacitación del personal.

Evaluación del desempeño.

Medidas disciplinarias.

Vacaciones y permisos.

Seguridad y salud ocupacional.

Comunicación interna.

Archivo y custodia de documentación laboral.

### Diagnóstico y Hallazgos Principales

Tras el análisis, se identificaron áreas críticas que requieren atención prioritaria:

1. **Proceso de Reclutamiento y Selección:** Se detectó la ausencia de un flujograma estandarizado y vacíos en la verificación de antecedentes, aumentando el riesgo de contratar personal no idóneo. [1]

2. **Evaluación de Desempeño:** Falta de periodicidad formal y estandarizada para evaluar el rendimiento del personal, lo que limita la detección de necesidades de capacitación y planes de incentivos.
3. **Control de Asistencia y Planillas:** Oportunidad de mejora en la integración digital de los marcajes biométricos con el sistema de liquidación de sueldos para evitar errores manuales.
4. **Segregación de Funciones:** En algunas subáreas, una misma persona maneja el registro de asistencia y la elaboración de la planilla, lo cual representa un riesgo de fraude o error no intencional.

## CONCLUCIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusion: La presente investigación formativa analiza el sistema de control interno del área de Recursos Humanos de la empresa Mabel's. Se evalúan los procesos de contratación, capacitación, evaluación del desempeño, administración de expedientes laborales, control de asistencia y cumplimiento de políticas internas. El estudio se fundamenta en principios del marco COSO, las NIAs y buenas prácticas de auditoría. Los resultados permiten identificar riesgos, debilidades y oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión organizacional y al cumplimiento normativo.Se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la formalización de procedimientos y seguimiento.

Asimismo, el trabajo evidenció que contamos con una base teórica sobre auditoría y control interno que facilitó el desarrollo de la investigación; sin embargo, también se identificó la necesidad de fortalecer nuestras competencias en áreas específicas como la auditoría de recursos humanos, la aplicación práctica de normas internacionales de auditoría y el análisis de reglamentos internos empresariales. Estas limitaciones representan oportunidades de aprendizaje que contribuirán a nuestra formación profesional.

Finalmente, esta experiencia permitió comprender la importancia de la auditoría como herramienta para evaluar el cumplimiento de políticas internas, generar valor para las organizaciones y proponer mejoras orientadas a fortalecer el control interno y la eficiencia administrativa.

**Recomendaciones**

Se recomienda a las autoridades facultativas y a la Dirección de Carrera fortalecer las actividades académicas orientadas a la aplicación práctica de la auditoría en escenarios reales, promoviendo el análisis de casos empresariales, reglamentos internos y sistemas de control interno.

Asimismo, se sugiere impulsar convenios con empresas e instituciones que permitan a los estudiantes desarrollar investigaciones formativas y prácticas de auditoría sobre situaciones reales, fortaleciendo así la vinculación entre la formación académica y el ejercicio profesional.

Finalmente, se recomienda continuar promoviendo espacios de investigación, capacitación y actualización en Normas Internacionales de Auditoría (NIA), control interno y gestión de recursos humanos, con el fin de fortalecer las competencias técnicas y analíticas de los futuros profesionales en Contaduría Pública.

**Matriz de Hallazgos**

| Condición | Criterio | Causa | Efecto | Recomendación |
|---|---|---|---|---|
| Completar | Completar | Completar | Completar | Completar |

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Chiavenato, I. (2022). Gestión del talento humano.

Dessler, G. (2022). Human Resource Management.

Robbins, S. (2021). Administración de Recursos Humanos.

COSO. (2013). Internal Control Integrated Framework.

IFAC. (2023). Manual Internacional de Auditoría.

IASB. (2024). Normas Internacionales de Información Financiera.

Arens, A. (2021). Auditoría y Aseguramiento.e

Whittington, O. (2021). Principles of Auditing.

Alles, M. (2022). Dirección Estratégica de Recursos Humanos.

Koontz, H. (2021). Administración.

Bateman, T. (2022). Management.

Daft, R. (2021). Teoría y Diseño Organizacional.

Bernal, C. (2021). Metodología de la Investigación.

Hernández Sampieri, R. (2022). Metodología de la Investigación.

Franklin, E. (2021). Auditoría Administrativa.

Luna, Y. (2023). Gestión del Talento Humano.

ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.

IIA. (2023). Normas Globales de Auditoría Interna.

**ANEXOS**

Anexo A. Cuestionario de Control Interno.
Anexo B. Resultados del cuestionario.
Anexo C. Flujograma propuesto.
Anexo D. Matriz de Hallazgos.
Anexo E. Propuesta de mejora

## Evaluación de Control Interno de Recursos Humanos

### 1. Cuestionario

| N° | Pregunta | Sí | No |
|---|---|---|---|
| 1 | ¿La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo formalmente establecido? | X | |
| 2 | ¿Existe un registro actualizado de todos los trabajadores? | X | |
| 3 | ¿Los empleados reciben capacitación periódica? | X | |
| 4 | ¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal? | X | |
| 5 | ¿Los expedientes del personal están completos y actualizados? | X | |
| 6 | ¿Existe control de asistencia del personal? | X | |
| 7 | ¿La empresa cuenta con un manual de funciones actualizado para cada cargo? | | X |
| 8 | ¿Se realizan auditorías internas periódicas al área de RR.HH.? | | X |
| 9 | ¿Se aplican encuestas de satisfacción laboral de forma regular? | | X |
| 10 | ¿Existe un plan formal de sucesión para puestos clave? | | X |

**Planilla de Deficiencias de Control Interno**

| CONDICIÓN | CRITERIO | CAUSA | EFECTO | RECOMENDACIÓN | Disposición Comisión de Auditoría | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| No existe un manual de funciones actualizado para cada cargo. | Toda empresa debe contar con manuales de funciones vigentes. | Falta de actualización de documentos. | Duplicidad de funciones y confusión en responsabilidades. | Gerente General debe actualizar y aprobar el manual de funciones. | Sí Reportar informe | |
| No se realizan auditorías internas periódicas al área de RR.HH. | Las auditorías deben efectuarse periódicamente. | Falta de planificación y seguimiento. | Riesgo de errores e incumplimientos no detectados. | Gerente General debe programar auditorías internas anuales. | Sí Reportar informe | |
| No se aplican encuestas de satisfacción laboral. | Debe evaluarse periódicamente el clima laboral. | Ausencia de políticas de evaluación del personal. | Desconocimiento de problemas laborales internos. | Gerente General debe implementar encuestas semestrales. | No Reporter Informe | |
| No existe un plan formal de sucesión para puestos clave. | Las organizaciones deben prever la continuidad operativa. | Falta de planificación estratégica. | Posibles dificultades ante vacancias importantes. | Gerente General debe elaborar un plan de sucesión. | Sí Reportar Informe | |

**Propuesta de Mejora**

Se propone la implementación de un Sistema de Control Interno para Recursos Humanos basado en cuatro pilares:

1. Digitalización de expedientes laborales.

2. Programa anual de capacitación.

3. Sistema de evaluación de desempeño.

4. Control documental de reglamentos, permisos y sanciones.

La aplicación de estas medidas permitirá incrementar el cumplimiento del Reglamento Interno de Recursos Humanos, fortalecer el control interno y mejorar la eficiencia administrativa del área.

**Conclusión de la simulación**

Con base en la auditoría simulada, se determinó un cumplimiento aproximado del **60 %** del Reglamento Interno de Recursos Humanos, identificándose debilidades relacionadas con capacitación, documentación y evaluación del personal. La implementación de controles más rigurosos permitirá reducir riesgos laborales, mejorar la comunicación interna y fortalecer la gestión del talento humano.

ANEXOS: RECURSOS HUMANO

ANEXOS: CONTROL INTERNO SUPERVISACION