



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LOS
RECURSOS HUMANOS, EN LA EMPRESA DEL
SECTOR SERVICIOS, CASO: ESTUDIO CONTABLE
NEGOCIOS Y CONSULTORIA OLM E.I.R.L. – TINGO
MARIA, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

**RAMIREZ RENGIFO, ROCIO
ORCID: 0000-0002-6327-0548**

ASESOR

**PEÑA CELIS, ROBERTO
ORCID: 0000-0002-7972-4903**

HUÁNUCO– PERÚ

2020

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

RAMIREZ RENGIFO, ROCIO

ORCID: 0000-0002-6327-0548

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

PEÑA CELIS, ROBERTO

ORCID: 0000-0002-7972-4903

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Chimbote, Perú

3. Hoja de firma del jurado y asesor

PARDAVE BRANCACHO, JULIO VICENTE

ORCID: 0000-0002-1665-9120

PRESIDENTE

SINCHE ANAYA, AIICHIRA YELMA

ORCID: 0000-0002-5300-377X

MIEMBRO

GAVIDIA MEDRANO, GERONCIO ALGIMIRO

ORCID: 0000-0003-2413-1155

MIEMBRO

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional)

AGRADECIMIENTO

A mi hijo Ránsel, quién es el impulso y la razón
de mi superación.

A mi padre Víctor, que me cuida desde el cielo,
siento que estás conmigo siempre, sé que este
momento hubiera sido tan especial para ti como
lo es para mí.

A mi madre Ángela, porque me enseñas a no
decaer por más difícil o imposible que parezca el
camino.

DEDICATORIA

Gracias Dios, por tu infinita bondad, porque permitiste que aprendiera de mis errores, por acompañarme a lo largo de mi vida.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por la oportunidad de convertirme en profesional.

A mi Asesor Roberto Peña, por la paciencia y valiosa asesoría que me permitió alcanzar con mi objetivo.

A mi familia y amigos que de alguna u otra manera me acompañaron y contribuyeron en mi formación profesional.

5. Resumen y abstract

El presente trabajo de investigación pretende dar a conocer de un mecanismo de control sobre los recursos humanos en el Estudio Contable Negocios y consultoría OLM E.I.R.L., empresa que se dedica a brindar asesoría profesional en diversas áreas que la sociedad o empresas lo requieran en la ciudad de Tingo María.

Tiene como finalidad identificar como el control interno mejora el desempeño de los recursos humanos, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. de manera que se le pueda brindar instrumentos objetivos que le permita al propietario de la empresa mejorar en la toma de decisiones promoviendo un alto grado de rendimiento en cada uno de sus integrantes.

La diversidad de servicios que brinda en los que respecta a las asesorías empresariales requieren de información efectiva y confiable y sobre todo de conocimientos normativos legales actualizados de manera que pueda brindar servicios de calidad y responder a las inquietudes y sobre todo resolver los problemas existentes en cada organización a las que asesora.

Se desarrolló teniendo en cuenta un enfoque de investigación cuantitativa de nivel descriptivo y diseño no experimental, recopilando la información mediante el instrumento del cuestionario que brindo resultados interesante como una buena implementación del control interno en los recursos humanos le permitirá tener la credibilidad suficiente de las empresas y por ende mejorar la rentabilidad en cuanto a los ingresos que se obtiene por este servicio.

Palabras Clave: Desempeño, Control interno y recursos humanos

Abstract

This research work aims to raise awareness of a control mechanism on human resources in the Accounting Business and consulting Study OLM E.I.R.L., a company that is dedicated to providing professional advice in various areas that society or companies require it in the city of Tingo María.

Aims to identify how internal control improves the performance of human resources, case study: Business Accounting and Consulting OLM E.I.R.L. so that you might be able to provide objective instruments that will allow the owner of the company improve decision-making by promoting a high degree of performance in each of its members.

The diversity of services offered in relation to the business consultancies require effective and reliable information and, above all, legal normative knowledge up to date so you can provide quality services and respond to the concerns and, above all, solve the problems existing in each organization that advises.

It was developed taking into account a quantitative research approach of descriptive level and non-experimental design, gathering information through the instrument of the questionnaire which provided interesting results as a good implementation of internal control in human resources will allow you to have enough credibility of companies and thus improve profitability in terms of income obtained by this service.

Keywords: Performance, internal control and human resources

4.6 Matriz de consistencia	53
4.7 Principios éticos.....	54
V. Resultados.....	56
5.1 Resultados.....	56
5.2 Análisis de resultados	72
VI. Conclusiones	75
Aspectos complementarios	77
Referencias bibliográficas.....	77
Bibliografía.....	78
Anexos.....	81
Instrumento de recolección de datos.....	82

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.

Índice de Tablas

Tabla 01 ¿Al momento de seleccionar al personal evalúa si actúa con integridad profesional?	56
Tabla 02 ¿Distribuye la asignación de autoridad en relación a la experiencia y formación profesional?	57
Tabla 03 ¿Evalúa la competencia profesional de sus integrantes?	58
Tabla 04 ¿Conoce cuales son los objetivos de la empresa?	59
Tabla 05 ¿Es consciente de la implantación del control interno para el logro de objetivos?.....	60
Tabla 06 ¿Evalúa que los factores externos influyen en la consecución de los objetivos?.....	61
Tabla 07 ¿Considera que las decisiones tomadas son oportunas y en mejora de la empresa?	62
Tabla 08 ¿Se adapta constantemente al cambio de la normatividad o de los servicios que brindan?	63
Tabla 09 ¿Realiza una evaluación del personal que labora en su empresa?	64
Tabla 10 ¿Existe especialistas de diversos campos de la contabilidad?	65
Tabla 11 ¿Las personas que apoyan cumplen tareas específicas que contribuyen al logro de objetivos?.....	66
Tabla 12 ¿Son supervisadas estas tareas específicas del personal de apoyo?	67
Tabla 13 ¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para los servicios que brinda?	68
Tabla 14 ¿Estimula la capacitación dentro de sus trabajadores?	69
Tabla 15 ¿Considera que los ingresos que perciben son justos para cada integrante?	70
Tabla 16 ¿Estimula económicamente cuando el personal mejora la calidad de trabajo que brinda?	71

Índice de Gráficos

Gráfico 1 ¿Al momento de seleccionar al personal evalúa si actúa con integridad profesional?	56
Gráfico 2 ¿Distribuye la asignación de autoridad en relación a la experiencia y formación profesional?	57
Gráfico 3 ¿Evalúa la competencia profesional de sus integrantes?	58
Gráfico 4 ¿Conoce cuales son los objetivos de la empresa?	59
Gráfico 5 ¿Es consciente de la implantación del control interno para el logro de objetivos?	60
Gráfico 6 ¿Evalúa que los factores externos influyen en la consecución de los objetivos?	61
Gráfico 7 ¿Considera que las decisiones tomadas son oportunas y en mejora de la empresa?	62
Gráfico 8 ¿Se adapta constantemente al cambio de la normatividad o de los servicios que brindan?	63
Gráfico 9 ¿Realiza una evaluación del personal que labora en su empresa?	64
Gráfico 10 ¿Existe especialistas de diversos campos de la contabilidad?	65
Gráfico 11 ¿Las personas que apoyan cumplen tareas específicas que contribuyen al logro de objetivos?	66
Gráfico 12 ¿Son supervisadas estas tareas específicas del personal de apoyo?	67
Gráfico 13 ¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para los servicios que brinda?	68
Gráfico 14 ¿Estimula la capacitación dentro de sus trabajadores?	69
Gráfico 15 ¿Considera que los ingresos que perciben son justos para cada integrante?	70
Gráfico 16 ¿Estimula económicamente cuando el personal mejora la calidad de trabajo que brinda?	71

I. Introducción

Los controles internos son fundamentales para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de transacciones, la información financiera no podría ser confiable y se debilitaría la habilidad de la gerencia para tomar decisiones informadas, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras y público en general (perspectivaperu, 2016).

Los aspectos más relevantes a identificar son sin duda los criterios en base a los cuales se hará el control interno. Precisamente, el informe de COSO nos ayuda a procesarlo con mayor claridad. Siguiendo sus recomendaciones, los controles internos deben transmitir eficiencia, confiabilidad de la información financiera y cumplir fielmente con leyes y regulaciones.

La importancia de tener un sistema de control interno en las pequeñas y medianas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones (Gonzales, 2014).

Si nos remontamos a la historia en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, observamos la contabilidad de partida simple. En la edad media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli, mejor conocido como Lucas de Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble.

Es en la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por maquinas manejadas por varias personas.

El origen del Control Interno, surge con la Partida Doble, que fue una de las medidas de control, pero fue hasta fines de siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

El Control es una herramienta, que ayuda a la empresa a revisar que todas sus operaciones se cumplan de acuerdo a los planes, siendo esta de suma importancia debido a que si se mantiene de manera óptima se obtendrán mejores resultados. Desde el punto de vista administrativo, el control consiste en la comparación de los resultados obtenidos y los ya previstos con el objeto de verificar que las operaciones cubran los planes programas establecidos, analizar las desviaciones detectadas y crear medidas correctivas.

Contratar, tiene como finalidad vigilar que todo en la empresa esté funcionando como debe, de conformidad con las prescripciones del plan y los programas que dan contenido a su organización y los principios de economía y administración generalmente admitidos (Suárez, 1991).

(comercioyjusticia, 2014), el actor económico espera y demanda de un profesional que le brinde seguridad en su relación con el Estado, los bancos y otros organismos.

La abundante y a veces confusa legislación tributaria y la cada vez más creciente y compleja relación fisco-contribuyente llevan a los profesionales cómo encarar

su tarea, asesorar satisfactoriamente a su cliente y brindar una solución a su constante demanda.

La contabilidad cumple un rol esencial para las empresas, pues a través de ella, es posible mantener en buen estado las finanzas y asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias (Villa Muzio, s/f).

Si no logras ubicar a tu contador cuando llamas a su oficina o este no te devuelve las llamadas, puede deberse a que se encuentra enfocado en otros clientes y por ende no le da la debida importancia a tu empresa. Este es uno de los principales problemas de contratar los servicios de un sólo contador, que tiene que dividir sus horas de trabajos entre varios clientes. Por ello, es preferible contratar a un estudio contable, el cual pueda garantizar que al menos habrá un profesional dedicado a tu empresa.

Para asegurar la buena salud financiera y tributaria de tu empresa, es imprescindible que esta cumpla con los plazos establecidos para la entrega de documentos. Si cumples con hacer llegar toda la información necesaria a tu contador pero aún así este no termina su trabajo a tiempo, probablemente necesites cambiar de servicio.

Como dueño del negocio, es normal que te intereses por conocer todos los detalles de tus cuentas. Si tu contador no se muestra interesado en analizar los registros financieros contigo y explicártelos, es definitivamente una mala señal.

Debes asegurarte de que los profesionales encargados de revisar tus cuentas estén debidamente calificados. Si sientes que esa persona no es capaz de resolver tus dudas o no te asesora adecuadamente, solicita a la empresa que te asigne un

contador de más experiencia. Si se niegan a hacerlo, está más que claro que necesitas empezar a buscar otro estudio contable.

Las multas y sanciones son una señal característica de una mala práctica contable. Es muy importante evitarlas, pues no sólo generan pérdidas financieras sino que también pueden dañar de forma irreversible la reputación de tu empresa.

NEGOCIOS Y CONSULTORIA OLM E.I.R.L., constituye una empresa de responsabilidad limitada que inicia sus actividades el 03 de enero de 2013 siendo el titular OLMEDO CACHIQUE GUERRA.

La empresa tiene como objeto el ejercicio de asesoría contable tributaria y financiera, asimismo asesoría jurídica patrocinio y defensa en litigios en todas las actividades propias de la profesión tales como derecho civil derecho de personas naturales y jurídicas acto jurídico, derecho de familia, derecho de sucesiones, derechos reales, obligaciones, asimismo la elaboración y negociación de toda clases de contratos (tales como otorgamiento de garantías fideicomiso, franquicia, arrendamiento financiero, entre otros).

La empresa Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L Al no contar con un sistema de control interno en su empresa crea inconvenientes y surge impedimentos en alcanzar sus objetivos y metas, de ahí la importancia de un control interno que proporcionará eficacia en el ámbito laboral que, a través de normas y con un valor agregado se logrará planificar y evaluar el rendimiento de sus trabajadores, mejorar la eficiencia y de esa manera como empresa asegurar su crecimiento y estabilidad en el mercado laboral, lo que me permite realizar el siguiente enunciado del problema ¿De qué manera el control interno mejora el desempeño de los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio

Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019?, y por consiguiente formular el objetivo general que consistió en identificar como el control interno mejora el desempeño de los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019., además de plantear los objetivos específicos siguientes:

- a. Establecer como el ambiente de control mejora el desempeño de los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019
- b. Identificar como la evaluación de riesgos mejora el desempeño de los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019.
- c. Explicar las oportunidades del control interno y los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019.

Se justifica la investigación porque proveerá de herramientas útiles de gestión al propietario de la misma forma promoverá la eficiencia de los trabajadores y consecuentemente mejorar los ingresos.

En la presente investigación se desarrolló utilizando un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental y de estudio de caso, obteniendo como resultado que establece mecanismo de control no estructurados pero que no le permitieron ser eficientes muchas veces en el servicio que brinda, se obtuvo como conclusión que el control interno mejora el desempeño de cada uno de los integrantes de la empresa y además crece la demanda y mejora los ingresos que todo emprendedor busca.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Catuche & Benavides (2017), en sus tesis titulada Diseño de un sistema de control interno para la Compañía Logística Internacional SAS, tuvo como objetivo diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística Internacional SAS, utilizando para su investigación una metodología de investigación descriptiva, así como el método inductivo y práctico, llegando a las siguientes conclusiones:

Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido.

Revisando el direccionamiento estratégico esta tiene una falencia con respecto al cobro de cartera, se encontró que no tiene buena rotación, siendo esta mayor a 50 días para principales clientes y más de 121 días para clientes diversos, perjudicando la liquidez de la organización, debido a esto se recomienda capacitaciones al personal del área y crear mejores estrategias para su recuperación, como la asignación y/o contratación de un equipo de trabajo o persona que desarrolle todas las actividades pertinentes al área de

cartera, creando e implementando políticas y procesos de cartera, así el control y manejo tendrá un manejo e impacto positivo.

Así mismo se debe tener presente el sector en el que se desarrolla la compañía, el cual es complejo, debido a los riesgos de transporte, como costos altos, robo o pérdida de la mercancía, algún tipo de accidente de tránsito; también por la parte normativa, estas pueden cambiar o se puede generar implementación de estas, lo cual conlleva a una constante capacitación y actualización de estas. También aplicar controles y medidas preventivas a otros factores externos como lo son los precios del mercado internacional, con el cual no existe la posibilidad de competir, el mal estado de algunas carreteras, a causa de la baja inversión en la infraestructura vial, costos del gas y energía.

Por último, se evidencia y así mismo recomienda, la implementación de estrategias para mejorar la parte de talento humano, no solo recurriendo a constantes capacitaciones si no también la parte motivacional y tener a un personal satisfecho por medio incentivos, que ayude a mejorar la disposición y calidad de trabajo.

Melo & Uribe (2017), en su tesis titulada *Propuestas de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.*, se plantearon como objetivo Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S., utilizando una metodología de investigación descriptiva, siendo las siguientes sus conclusiones:

De acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de

prestación de servicios, se propone diseñar un procedimiento de control que evalúe el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra las etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros.

Conforme al diagnóstico realizado sobre la situación actual del proceso de contabilidad en la empresa SAJOMA S.A.S. de acuerdo a la metodología del informe COSO, se identifica la concentración de funciones en los procesos que lleva a cabo la Coordinadora Administrativa y Financiera, representado una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes.

Adicionalmente, se realizó un estudio de las actividades de control establecidas, el cual permitió identificar la ausencia de políticas, procedimientos, manuales, e instructivos de control que no están implementados en la organización en cada uno de los procesos y actividades que se desarrollan.

Para estructurar los procedimientos de control requeridos para el proceso de contabilidad y demás procesos de la empresa SAJOMA S.A.S., la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones, fortaleciendo el control interno con el diseño de procedimientos de control con los responsables de los diferentes procesos para identificar falencias actuales en realización a cada uno y posibles respuestas a riesgos no identificados.

Así mismo, todo el personal de la organización debe estar involucrado con el sistema de control interno en el desarrollo de sus actividades laborales definidas en los procedimientos de control en cada una de las actividades ejecutadas.

Arceda (2015), en su investigación denominada *Efectividad de los procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*, estableciendo como objetivo, Evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014", llegando a las siguientes conclusiones:

1. Los recursos de la empresa son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van a trabajar.
2. La contratación de personal lo realizan, a medida que se necesitan en cada área.
3. No existe control de entrada y salida del personal.
4. Los arqueos de caja se realizan eventualmente.
5. Los ingresos del día no son depositados, además son utilizado para pago de gastos.
6. Los gastos y compras se realizan en el momento que se necesitan.
7. Falta de segregación de funciones
8. Las Responsabilidades son centralizadas.

9. Ausencia de procedimientos, capacitaciones y promociones para los colaboradores.
10. Inexistencia de reclutamiento de los colaboradores.
11. Falta de control de jornada de trabajo de cada trabajador.
12. Arqueo de Caja de manera eventual.

Identificación de las dificultades de Control Interno que realiza la empresa son:

1. No existe control de inventario en Kardex y Master Kardex
2. Los estados financieros se entregan cada semestre.
3. Los anexos y notas de los estados financieros no son soporte de los mismos.
4. Ausencia de Auxiliares de control de cuentas por pagar (proveedores).
5. Inexistencia de manuales.

Incidencia de los procedimientos de Control Interno:

1. La entidad no tiene visibilidad de los objetivos y metas.
2. Incumplimiento de información Contable y Administrativa.
3. La ausencia del personal no es deducido en el pago de su salario.
4. No se realizan Inventarios Selectivos Periódicamente.

2.1.2 Nacionales

Agreda (2014), en su investigación denominada *Diseño e implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de la empresa de transportes Tours SAC sede matriz Trujillo y sucursales – 2014*, planteándose como objetivo Determinar si el diseño e implementación de un sistema de control interno, incide de manera significativa en la gestión de la Empresa de

Transportes Tours SAC Sede Matriz Trujillo y Sucursales – 2014, aplicando una metodología de investigación de tipo no experimental, transversal y descriptiva llegando a las conclusiones siguientes:

1. Se definió las metas, plazos e instrumentos de medición de Control interno en base a los objetivos perseguidos por la Empresa de Transporte Tours SAC, apoyados en el análisis FODA, los mismos que constaran en el plan estratégico 2015.
2. Se identificaron falencias en las funciones y responsabilidades de las diversas áreas, y se estableció las mejoras, aprobadas para su ejecución e incorporación en el manual de Organización y Funciones de la Empresa de Transporte Tours SAC.
3. Se demostró que al desarrollar el análisis de rentabilidad de cargueros, evaluando la asignación de ingresos en las distintas rutas, se logró determinar la producción óptima y definir los índices de eficiencia, para la evaluación de la gestión del Área de Encomiendas de la Empresa de Transporte Tours SAC.
4. Se determinó que la programación de cargueros estándar debe diseñarse en base al análisis de rentabilidad ejecutado, e incorporarse a la programación general manejada a nivel de toda la Empresa de Transporte Tours SAC.
5. La implementación del Sistema de Control Interno incidió positivamente en la eficiencia en las actividades de cada una de las áreas sometidas a los controles, aportando información real para la adecuada toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión , traducido en aumento de la rentabilidad de la Empresa de Transporte Tours SAC.

Cahui (2017), en su investigación cuyo título es *Propuesta de control interno para el logro de objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Caucho 2 S.A.C. de la ciudad de Arequipa, periodo 2015*, planteado como objetivo proporcionar una herramienta que tenga como intención lograr objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Gaucho 2 S.A.C., de la ciudad de Arequipa, periodo 2015, utilizó una metodología de investigación de tipo explicativo descriptivo buscando conocer las características que identifican los elementos y componentes del control interno en la empresa, concluyendo de la manera siguiente:

PRIMERO, se puede concluir que la empresa no cuenta con un sistema de control interno que permita lograr integración y coordinación de las acciones que deben cumplir las diferentes áreas tanto administrativas como operativas para el procedimiento de actividades financieras contables, y de proceso como es en este caso de prestación de servicios, que permitan a su vez presentar una información verídica y confiable.

SEGUNDO, se concluye que el control interno proporciona seguridad mediante las disposiciones o procedimientos que indican estos en el desarrollo económico de la empresa mediante sus manuales, flujo gramas, organigramas y formatos que usando estos darán seguridad a la empresa.

Aplicando las normas de control interno la empresa se ve fortificada y obtiene seguridad en sus transacciones. Logrando de esta manera una mayor seguridad que mediante esto se puede lograr de una manera más firme los objetivos que las empresas se trazan, no solo en el ámbito económico y

financiero, sino como grupo humano, lográndose esto debido a que cada integrante de las empresas sabrá las funciones a realizar.

TERCERO, se deduce que la empresa no cuenta con un Manual Organizacional de Funciones, Flujogramas, Organigramas, entre otros, que son importantes debido a que permite conocer las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa, trabajar siguiendo los procesos ya establecidos y mejorarlos en el crecimiento de la entidad.

CUARTO, se infiere que una de las áreas que necesita mayor importancia en cuanto a control interno es el área administrativa, ya que las labores se realizan de manera general, pudiendo existir puntos críticos que puedan impedir la eficacia y eficiencia de operaciones.

Chanca & Porras (2016), en su tesis titulada *El control interno en la optimización de los recursos financieros de las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo*, tuvieron como finalidad determinar de qué manera el Control Interno influye en el uso óptimo de los recursos financieros de las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo, utilizando una metodología de investigación de tipo aplicada de nivel descriptivo explicativo, llegando a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó la influencia directa, positiva del control interno (X) en el uso óptimo de los recursos financieros (Y) en las empresas inmobiliarias de las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo, esto cuando el control interno se implementa de manera fundamentada ser utilizado como herramienta de evaluación estratégica que coadyuve a la buena toma de decisiones financieras, promoviendo eficiencia y mejora continua, queda

probado por la correlación existente entre las variables, cuyos valores van desde 0.9667173 hasta 0.99689159 de acuerdo a la correlación de Pearson.

2. Existe influencia directa entre los momentos del control (x1) y el financiamiento (y1) pues en el análisis de correlación de Pearson esta alcanza un valor de 0.96676173 lo que demuestra que existe relación directa entre ambos indicadores
3. Existe relación positiva entre los momentos de control (x1) y las inversiones (y2) en el sector inmobiliario de la provincia de Huancayo, por cuanto del análisis de los resultados muestra una correlación de Pearson de 0.99109437 lo que explica una dependencia clara entre ambas dimensiones
4. Existe dependencia y relación entre el modelo de Control Interno (x2) y el financiamiento de las operaciones (y1) en la empresa inmobiliaria de la provincia de Huancayo, esto se sustenta en el resultado del coeficiente de correlación de Pearson que alcanza un valor de 0.97099965 existe por tanto influencia directa entre estas variables.

2.1.3 Locales

Rubina (2019), en su investigación denominada Diagnóstico del control interno en la toma de decisiones en la empresa Distribuidora de alimentos Chicoma S.A.C., Huánuco – 2018, se planteó como objetivo determinar la incidencia del Diagnóstico del Control Interno en la Toma de decisiones en la Empresa Distribuidora de Alimentos Chicoma S.A.C., aplicando para este proceso una metodología de investigación de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo debido a que los datos son productos de mediciones, se

representan mediante números (cantidades) y se debe analizar mediante métodos estadísticos, llegando posteriormente a las conclusiones siguientes:

1. Según el proceso de estudio se pudo determinar que existe una relación significativa entre el Diagnóstico del control interno con la Toma de decisiones en la empresa Distribuidora de Alimentos Chicoma S.A.C. Lo cual se observa en la tabla N° 19 una correlación de Spearman de 0.835, en la que indica una relación positiva de nivel muy fuerte con un valor de significancia menor a 0.05 de esta forma se aceptó la hipótesis alterna Por lo tanto el control interno permitirá tomar mejores decisiones.
2. Se cumplió con el objetivo específico número uno, debido que se pudo determinar la incidencia de la planificación del control interno en las decisiones estratégicas, tal como se demostró en el desarrollo de las encuestas (ver tablas y gráficos N° 01, 02, 10 y 11), donde afirman que la empresa no ha hecho un análisis exhaustivo del personal para saber si tienen metas y objetivos de control bien definidos, y de esta manera ver que es lo que necesitan los trabajadores y ver la problemática de la institución; mejorando lo antes mencionado mejorará el clima laboral tanto de los trabajadores administrativos y operativos.
3. Se cumplió con el objetivo específico número dos, debido que se pudo determinar la incidencia de la organización del control interno en la eficacia organizacional, tal como se demostró en el desarrollo de las encuestas (ver tablas y gráficos N° 03, 04, 12 y 13), donde afirman que en la empresa no hay un buen equipo humano para controlar al personal operativo, tampoco hay buenos equipos tecnológicos modernos para poder

procesar mejor la información obtenida del trabajo de campo; y que es necesario contratar personal Idóneo, donde traerá consigo mejores resultados.

4. Se cumplió con el objetivo específico número tres, debido que se pudo determinar la incidencia de la dirección del control interno en la liderazgo eficaz, tal como se demostró en el desarrollo de las encuestas (ver tablas y gráficos N° 05, 06,14 y 15), donde afirman que le gustaría que en la Empresa se implemente políticas de control para mejorar la entrega de la mercadería en el tiempo establecido, designar al personal encargado del área de control interno; asimismo creen que las políticas de control bien implantados reducirá la falta de supervisión y por ende tendremos personal eficiente y eficaz en la Empresa.
5. En relación al cuarto objetivo específico, donde se buscó Determinar, la incidencia del control en la evaluación eficaz; tal como se demostró en el desarrollo de las encuestas (ver tablas y gráficos N° 07, 08, 09, 16, 17 y 18), donde afirman que el tener un control previo en la empresa nos permitirá tener diagnósticos actualizados para tener una ventaja competitiva y hacer cumplir las normas establecidas, asimismo el control concurrente nos permitirá hacer un seguimiento y una supervisión oportuna a la entidad para tomar las correcciones inmediatas e oportunas, también consideran que el control posterior permitirá evaluar las actividades de los trabajadores por los resultados obtenidos de cada área específica, haciendo mejoras en los actuados si es necesario.

Valles (2019), en su tesis titulada *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes GM Internacional S.A.C. en la ciudad de Huánuco, 2019*, se planteó como finalidad determinar de qué manera el Control Interno incide en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes GM Internacional S.A.C en la ciudad de Huánuco, 2019, desarrollando con su trabajo con el uso de una metodología de investigación de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, posteriormente llegando a las siguientes conclusiones:

Según los resultados de la investigación, tiene como conclusión general que el Control Interno incide significativamente en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes GM Internacional S.A.C., habiendo obtenido una correlación de Pearson de 0.772 siendo esta una correlación positiva considerable, aceptándose la hipótesis general planteada. Se concluye que la empresa mejoraría su rentabilidad al tener mayor información y comunicación, al realizar actividades de control de manera continua y efectuar evaluación de riesgos constantemente, además realizar capacitaciones constantes al personal de la empresa, para su mejor rendimiento en las actividades asignadas.

De los resultados de la investigación, se concluye que la información y comunicación incide significativamente en la rentabilidad de la Empresa de Transportes GM Internacional S.A.C., habiendo obtenido una correlación de Pearson de 0.574 siendo esta una correlación positiva media, aceptándose la hipótesis específica uno. Se concluye que la información y comunicación, identificar, recopilar y comunicar, se debería realizar las veces que sean

necesarias, para obtener información confiable y verídica, que mediante ello se pueda tomar las mejores decisiones para la empresa.

De acuerdo a los resultados de la investigación, se concluye que las actividades de control incide significativamente en la rentabilidad de la Empresa de Transportes GM Internacional S.A.C., habiendo obtenido una correlación de Pearson de 0.501 siendo esta una correlación positiva media, aceptándose la hipótesis específica dos. Se concluye que las políticas y procedimientos, la autorización y verificación y la revisión, son importantes para el personal ya que mediante eso se refleja el buen funcionamiento de las actividades que realizan.

Según los resultados de la investigación, se concluye que la evaluación de riesgos incide significativamente en la rentabilidad de la Empresa de Transportes GM Internacional S.A.C., habiendo obtenido una correlación de Pearson de 0.605 siendo esta una correlación positiva media, aceptándose la hipótesis específica tres. Se concluye que identificar y analizar, cuantificar y prever, son indispensables para la empresa, ya que mediante ello vamos a poder determinar los posibles riesgos que afecten a la empresa en general. (Espinoza & Barreto, 2017), realizó un trabajo de investigación que lleva como título El control interno y la optimización de la gestión en empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y el comercio en la Provincia de Huánuco, planteándose como objetivo evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión en empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y comercio en la provincia de Huánuco, aplicando una metodología de

investigación de enfoque cualitativo, de método descriptivo de diseño no experimental transaccional, llegando a las conclusiones:

El control interno se constituye en una herramienta valiosa que logra evaluar las actividades de las empresas se ocupan del conjunto de medidas, políticas y procedimientos, y que incrementa la eficiencia operativa de las empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y el comercio incidiendo en la optimización de la gestión.

- a. Se concluye que la evaluación del Ambiente de Control logra evaluar la eficacia del control interno y del desarrollo de sus actividades y a su vez influye en el establecimiento de Objetivos y Metas previstos de las empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y comercio en la provincia de Huánuco.
- b. Se concluye que la evaluación de riesgos logra obtener evidencia necesaria que fundamente la labor de control influyendo en los Resultados de gestión en las empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y comercio en la provincia de Huánuco.
- c. Se concluye que las actividades de control deben aplicarse en forma independiente objetiva y efectiva de tal manera que influyan en la Eficiencia y Eficacia de gestión en las empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y comercio en la provincia de Huánuco.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control interno

CECOFIS (2005), es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

Para evaluar el control administrativo contable de cualquier empresa, grande o pequeña, organizada en forma rudimentaria o sofisticada, es necesario familiarizarse con las siguientes cinco actividades básicas y siete riesgos potenciales de fraude y error a que están sujetas (Estupiñan, 2006), estas cinco actividades.

Actividades básicas

Toda empresa realiza estas actividades básicas:

Sistema de información a través del cual reconoce, calcula, clasifica, registra, resume y reporta sus operaciones

- Vende bienes o servicios y los compra.
- Compra bienes y servicios y los paga.
- Contrata mano de obra y la paga.
- Mantiene control de sus inventarios y de sus costos, cuando produce bienes y servicios.

Riesgos potenciales

Toda actividad básica está sujeta a estos riesgos potenciales:

- Transacciones, que no están debidamente autorizadas;
- Transacciones contabilizadas, que no son válidas;
- Transacciones realizadas, que no están contabilizadas;
- Transacciones, que están indebidamente valuadas;
- Transacciones, que están indebidamente clasificadas;
- Transacciones, que no están registradas en el período que corresponde;
- Transacciones, que están indebidamente anotadas en los subsidiarios o submayores o incorrectamente resumidas en el mayor.

El control interno administrativo

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Transacciones realizadas, que no están contabilizadas;
- Transacciones, que están indebidamente valuadas;
- Transacciones, que están indebidamente clasificadas;
- Transacciones, que no están registradas en el período que corresponde;
- Transacciones, que están indebidamente anotadas en los subsidiarios o submayores o incorrectamente resumidas en el mayor;
- Mantenerse informado de la situación de la empresa;
- Coordinar sus funciones;
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.

- Mantener una ejecutoria eficiente;
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas;

Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:

- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo.

El control interno contable

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa.

Sistema de Control Interno Modelo COSO

El informe COSO, es el nuevo marco conceptual de Control Interno realizado por la Comisión Treadway, el cual ha permitido que los estudiosos, directores de empresas, auditores internos y externos y líderes empresariales tengan una referencia conceptual común de lo que significa el Control Interno, no obstante las diferentes definiciones y conceptos que sobre este tema existen.

El control interno se diseña e implanta con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos.

Entonces viene a ser un proceso efectuado por la Administración, dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos

Para ello se debe tener en cuenta ciertos conceptos fundamentales del control interno:

- Es un proceso, un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas, no se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización.

- Aporta un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la Administración o Entidad.
- Está diseñado para facilitar la consecución de objetivos propios de cada entidad.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Está conformado por cinco componentes relacionados entre sí:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

1. AMBIENTE DE CONTROL

El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control.

Es la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección, así como el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona el Consejo de Administración.

El ambiente de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de riesgos.

- a. Integridad y valores éticos, consiste en la implantación de códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables, incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento ético y moral.

La forma en que se llevan a cabo las negociaciones con empleados, proveedores, clientes, inversionistas, acreedores, competidores y auditores.

La presión por alcanzar objetivos de rendimiento poco realistas.

- b. Compromiso de competencia profesional.

La existencia de descripciones de puestos de trabajo formales.

El análisis de conocimientos y habilidades para llevar a cabo el trabajo adecuadamente.

- c. Consejo de Administración o Comité de Auditoría.

El grado de independencia del Consejo o del Comité de Auditoría respecto de la dirección, la experiencia y la calidad de sus miembros, grado de implicación y vigilancia y el acierto de sus acciones son factores que inciden en la eficacia del Control Interno.

La frecuencia y oportunidad de las reuniones con el director financiero y/o contable, auditores internos y externos.

La suficiencia y oportunidad con que se facilita información a los miembros del Consejo o Comité de Auditoría para permitir

supervisar los objetivos y las estrategias, la situación financiera, así como los resultados de explotación de la entidad.

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Toda organización debe tener en cuenta y hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse.

La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Estos objetivos pueden agruparse en tres grandes categorías:

- Objetivos relacionados con las operaciones, están referidos a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas, varían en función de la elección de la dirección respecto a estructuras y rendimiento.
- Objetivos relacionados con la información financiera. relacionados a la preparación de estados financieros confiables y a la prevención de la falsificación de información financiera, a menudo, estos objetivos están condicionados por requerimientos externos.
- Objetivos de cumplimiento, aquí está referido al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la entidad, dependen de factores

externos como: la reglamentación en materia de medio ambiente, tienden a ser parecidos en algunos casos, o en todo un sector.

Estos riesgos se deben a factores externos como internos:

Factores externos:

- Los avances tecnológicos.
- Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden influir en el desarrollo de productos, el proceso de producción, el servicio al cliente, la fijación de precios etc.
- Los cambios económicos pueden repercutir en las decisiones sobre financiamiento, inversiones y desarrollo.

Factores internos:

- Problemas con los sistemas informáticos pueden perjudicar las operaciones de la entidad.
- Los cambios de responsabilidades de los directivos pueden afectar la forma de realizar determinados controles.
- Un Consejo de Administración o un Comité de Auditoría débil o ineficaz pueden dar lugar a que se produzcan fugas de información.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección, ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, incluyen una gama de actividades tan diversa

como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operacionales, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación aplicable.

Formas o tipos de Actividades de Control

Encontramos una diversidad desde controles preventivos a controles detectivos y correctivos, controles manuales, controles informáticos y controles de dirección.

Análisis efectuados por la dirección, los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de los competidores, con el fin de evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos.

Gestión directa de funciones por actividades, los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.

Proceso de información, se aplican una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Se controla el desarrollo de nuevos sistemas y la modificación de los existentes, al igual que el acceso a los datos, archivos y programas informáticos.

Controles físicos, los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se

someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.

Indicadores de rendimiento, el análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control.

Segregación de funciones.- Con el fin de reducir el riesgo de que se cometan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados.

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Asimismo, tiene que haber una

comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

a. Comunicación Interna

Al desempeñar sus funciones, el personal de la empresa debe saber que cuando se produzca una incidencia conviene prestar atención no sólo al propio acontecimiento, sino también a su causa. De esta forma, se podrán identificar la deficiencia potencial en el sistema tomando las medidas necesarias para evitar que se repita.

El personal debe saber los comportamientos esperados, aceptables y no aceptables.

Los empleados también necesitan disponer de un mecanismo para comunicar información relevante a los niveles superiores de la organización, los empleados de primera línea, que manejan aspectos claves de las actividades todos los días, generalmente son los mas capacitados para reconocer los problemas en el momento que se presentan. Deben haber líneas directas de comunicación para que esta información llegue a niveles superiores, y por otra parte debe haber disposición de los directivos para escuchar.

b. Comunicación Externa

Los clientes y proveedores podrán aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos o servicios de la empresa, permitiendo que la empresa responda a los cambios y preferencias de los clientes. Por otra parte toda persona deberá

entender que no se tolerarán actos indebidos, tales como sobornos o pagos indebidos.

5. SUPERVISIÓN

Todo sistema de Control Interno requiere supervisión, para mantener un adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, ello se consigue mediante una supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

El sistema de Control Interno puede perder su eficacia o dejar de aplicarse, las causas pueden ser la incorporación de nuevos empleados, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempo y recursos y presiones adicionales.

Existe una gran variedad de actividades que permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del Control Interno, como comparaciones, conciliaciones, actividades corrientes de gestión y supervisión así como otras actividades rutinarias.

Por otra parte, el trabajo realizado por los auditores externos constituye un elemento de análisis a la hora de determinar la eficacia del Control Interno. Una combinación del trabajo de las dos auditorías, la interna y la

externa, posibilita la realización de los procedimientos de evaluación que la dirección considere necesarios.

2.2.2 Recursos Humanos

Amador (s/f), toda organización debe prestar su atención en el personal que colabora con ellos, de aquí parte de cómo mantener y mejorar la gestión y/o administración del recurso humano que debe ser dinámico, creativo y con disposición de aportar y trabajar en equipo para el logro de objetivos.

En estos momentos el recurso humano es un activo invaluable que constituye una ventaja competitiva en el mundo empresarial.

Organización de recursos Humanos

Para organizar eficientemente los recursos humanos de la organización, se debe realizar quienes o que trabajadores lo conformaran luego establecer funciones concretas a cada uno de ellos y determinar las interrelaciones entre cada uno de ellos y con la organización (mcmillaneducation, 2018).

Para organizar los recursos humanos depende de muchos factores como el tamaño de la empresa, y la cantidad o grupos de trabajadores, con sus respectivas funciones y la relación con las aéreas establecidas:

- Estructura en línea: formada por trabajadores que están integrados dentro de la organización siguiendo una estructura jerárquica:
 - Alta dirección: su función principal es establecer los objetivos generales de la empresa y controlar su cumplimiento.
 - Dirección intermedia: se encarga, exclusivamente, de la dirección de un área concreta (o departamento) dentro de la actividad empresarial y

contar también con personal a su cargo, tiene tanto superiores como subordinados.

- Base operativa: es el conjunto de operarios, vinculados casi siempre a un área funcional, que se encarga directamente del trabajo final.
- Estructura de apoyo (staff): son colaboradores que no están inmersos, directamente, en la estructura jerárquica de la empresa. Se limitan a desempeñar tareas de asesoramiento o de apoyo, ya sea a la alta dirección o a la dirección intermedia.

Se debe tener en cuenta que también existe una organización informal que surge de manera espontánea, normalmente ligada a la presencia de líderes naturales que son capaces de influir en el resto de trabajadores y se basa en las relaciones personales establecidas entre los miembros de la organización.

Es indiscutible cuanto más fuerte es la organización formal, menor es el grado de influencia de la organización informal y cuanto más débil es la estructura formal, mayor es la influencia de la organización informal.

Área de Recursos Humanos

Es el encargado de la gestión y administración del personal de la empresa (gestión de recursos humanos):

- La gestión de personal: es el conjunto de funciones y tareas encaminadas a que los recursos humanos funcionen de forma eficiente, incrementen su productividad y, por tanto, generen valor añadido a la empresa (selección, formación, evaluación del desempeño, etc.).

- La administración de personal: consiste básicamente en una serie de tareas burocráticas que, aunque necesarias, no generan valor añadido en la empresa (elaboración de contratos, confección de recibos de salarios, etc.).

Esta área cumple funciones de gestión de personal, dejando en segundo plano las relativas a la administración de personal.

En la actualidad, es muy habitual que las empresas externalicen las tareas ligadas a la administración de personal, es decir, que las dejen en manos de asesorías o consultorías externas especializadas (outsourcing).

Dentro de las funciones que se realizan dentro de esta área tenemos:

1. Función de empleo

Consiste en proporcionar a la empresa el personal necesario para que lleve a cabo su actividad con la suficiente eficiencia, realizando estas tareas mediante:

- Planificación de necesidad de personal, debe hacer un estudio para verificar los puestos de trabajo y la cantidad de trabajadores que se necesitan en la empresa.
- Análisis y descripción de cada uno de los puestos de trabajo: una vez identificados los puestos de trabajo que necesitamos, hay que describir cada una de sus funciones, actividades y tareas, consistente en el perfil del trabajador, dentro de estos criterios se debe tener en cuenta:
 - Formación necesaria.
 - Experiencia requerida.
 - Nivel de responsabilidad que deberá asumir.

- Captación y selección de trabajadores: el primer paso es obtener candidatos con una serie de características o perfil para el puesto. Este proceso de selección se puede realizar mediante una serie de pruebas y entrevistas que deben realizar a los postulantes, luego pasa a la entrevista y finalmente la decisión final al jefe de área en el que se va desempeñar su función.
- Evaluación del desempeño de cada trabajador, se trata de verificar si los objetivos que tenía establecidos cada uno de los trabajadores de la organización se están cumpliendo o no.
 - Informes de la dirección intermedia sobre sus subordinados.
 - Análisis de determinadas fichas de control (productividad, absentismo, etc.).
 - Entrevistas entre el trabajador y un superior, que culminarán con un plan de mejora esbozado entre ambos.

2. Función de desarrollo del personal

Se trata de que los trabajadores de la empresa se encuentren motivados para desempeñar sus tareas con eficacia, ello se logra:

- Formación del personal, es una de las tareas principales del area de Recursos Humanos, puesto que ayudara a crecer al trabajador dentro de la organización empresarial
- Política de promoción, al incorporarse a una empresa, una persona suele estar motivada para trabajar, pero con el tiempo esta motivación se puede ir perdiendo por diversas razones, por ejemplo por realizar tareas monótonas o por falta de incentivos económicos.

En la actualidad un buen desempeño en el puesto de trabajo y la obtención de determinada formación, proporcionada normalmente por la organización, se pueda llegar a puestos de responsabilidad, asociados, naturalmente, a mayores retribuciones.

3. Función de compensación económica

Una retribución económica adecuada es motivador para los trabajadores de una organización, ello se puede lograr mediante un catálogo de puestos que describa y valore las tareas. De esta forma se establece una puntuación para cada puesto de trabajo que debe ser acorde con su retribución.

4. Función de relaciones laborales

Relacionado a la legislación laboral, está relacionado con lo siguiente:

- Derechos y obligaciones laborales, a aquí se hace referencia a las relaciones entre el área de Recursos Humanos con los trabajadores de la empresa y sus representantes.
- Prevención de riesgos laborales, la empresa está obligada por ley a identificar, prevenir y controlar los riesgos que pudieran producirse en la actividad laboral, mediante un plan de prevención.

5. Función de servicios sociales

Aquí se debe tener en cuenta de determinados servicios o beneficios a los trabajadores para mejorar el clima laboral de la organización.

III. Hipótesis

Hernández, Fernández, & Baptista (2010), las hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas

las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales.

De acuerdo a las características de la investigación en el presente trabajo no se formula hipótesis

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Diseños transeccionales descriptivos Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos.

M \longrightarrow O

Donde:

M=Muestra

O= observación de las variables control interno y recursos humanos.

El tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque Cuantitativo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), porque se buscará cuantificar o medir lo que sucede a través de información bibliográfica y también con la ayuda de encuestas realizar el análisis de resultados y llegar a las conclusiones en relación a los objetivos planteados.

Nivel de la investigación de las tesis.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Es descriptivo, porque se describirá, con la ayuda de la bibliografía y las encuestas, el problema planteado.

4.2 Población y muestra

El Universo o población

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

La investigación se enfocó en todas las empresas que se dedican al servicio de Estudio contable, negocios y consultorías en Tingo María.

Muestra

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros

criterios de investigación. Y por ser un estudio de caso es la empresa ESTUDIO CONTABLE NEGOCIOS Y CONSULTORIA OLM E.I.R.L. – TINGO MARIA, y a quien se aplicó el instrumento de recolección de datos es a su representante legal.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables/Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>Control interno El Control Interno está integrado por un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas las actividades y operaciones desarrolladas en la organización, así como también la forma como se administra la información y los recursos, y si dicha administración va acorde a las políticas trazadas por la dirección y a su vez, sujeta a las normas constitucionales vigentes (actualícese, 2014).</p>	<p>Ambiente de Control</p> <p>Evaluación de Riesgos</p>	<p>Integridad y valores éticos</p> <p>Asignación de autoridad y responsabilidad</p> <p>Compromiso de competencia profesional</p> <p>Objetivos de la organización Decisiones importantes de la empresa</p>	<p>¿Al momento de seleccionar al personal evalúa si actúa con integridad profesional?</p> <p>¿Distribuye la asignación de autoridad en relación a la experiencia y formación profesional?</p> <p>¿Evalúa la competencia profesional de sus integrantes?</p> <p>¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa?</p> <p>¿Es consciente de la implantación del control interno para el logro de objetivos?</p> <p>¿Evalúa que los factores externos influyen en la consecución de los objetivos?</p> <p>¿Considera que las decisiones tomadas son oportunas y en mejora de la empresa?</p> <p>¿Se adapta constantemente al cambio de la normatividad o de los servicios que brindan?</p>
<p>Recursos Humanos En la administración de empresas, se denomina recursos humanos (RR. HH.), al conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa. Frecuentemente también se utiliza para referirse al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal que la organización necesita para lograr sus objetivos (Wikipedia, s/f).</p>	<p>Organización de recursos Humanos</p> <p>Función de Gestión de Personal</p>	<p>Gestión de Personal Administración de personal</p> <p>Función de empleo Función de desarrollo personal Función de compensación económica</p>	<p>¿Realiza una evaluación del personal que labora en su empresa?</p> <p>¿Existe especialistas de diversos campos de la contabilidad?</p> <p>¿Las personas que apoyan cumplen tareas específicas que contribuyen al logro de objetivos?</p> <p>¿Son supervisadas estas tareas específicas del personal de apoyo?</p> <p>¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para los servicios que brinda?</p> <p>¿Estimula la capacitación dentro de sus trabajadores?</p> <p>¿Considera que los ingresos que perciben son justos para cada integrante?</p> <p>¿Estimula económicamente cuando el personal con la calidad de trabajo que brinda?</p>

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta que sirvió para recopilar la información que se desea y obtener de las variables de estudio

Instrumento

Instrumento de medición recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.

El instrumento que la técnica de encuesta que se utilizó es el cuestionario

4.5 Plan de análisis

La presente investigación es de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo por lo tanto el tratamiento estadístico será la siguiente: el recojo de información se utilizó el instrumento del cuestionario, luego se realiza la tabulación de resultados, lo cual presentaran en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos se procedió a su interpretación a la luz de la razón y para el análisis de resultado se confronto con los antecedentes de las variables control interno y recursos humanos concluyendo a la redacción de las conclusiones en relación a los objetivos de la investigación.

4.6 Matriz de consistencia

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LOS RECURSOS HUMANOS, EN LA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS, CASO: ESTUDIO CONTABLE NEGOCIOS Y CONSULTORIA OLM E.I.R.L. – TINGO MARIA, 2019

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿De qué manera el control interno mejora el desempeño de los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo el ambiente de control mejora el desempeño de los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019?</p> <p>¿De qué forma la evaluación de riesgos mejora el desempeño de los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019?</p> <p>¿De qué manera las oportunidades del control interno mejoran los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019?</p>	<p>Identificar como el control interno mejora el desempeño de los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer como el ambiente de control mejora el desempeño de los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019 ➤ Identificar como la evaluación de riesgos mejora el desempeño de los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019. ➤ Explicar las oportunidades del control interno y los recursos humanos, en la empresa del sector servicios, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019. 	<p>En la presente investigación no aplica la formulación de hipótesis</p>	<p>Variable dependiente Control Interno Dimensiones Ambiente de Control Evaluación de riesgos</p> <p>Variable Independiente Recursos Humanos Dimensiones Organización de recursos Humanos Función de Gestión de Personal</p>	<p>Tipo de Investigación Es de enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación En la presente investigación es de nivel descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación Diseño no experimental, transeccional descriptivo</p> <p>Población Se tomó en cuenta todas las empresas que se dedican al servicio de Estudio contable, negocios y consultorías en Tingo María</p> <p>Muestra Se tomó al Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM EIRL de Tingo María, por ser estudio de caso</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

En la (Uladech, 2019) toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

Protección a las personas: Debemos respetar a la dignidad de las personas con la que se trabaja y su participación voluntaria y tengan información adecuada en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Todas las investigaciones deben respetar a los animales y al cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, se toma medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los objetivos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

Beneficencia no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en la investigación. El investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está

también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. Resultados

5.1 Resultados

Los resultados que se consiguieron después de aplicar el instrumento denominado cuestionario se presentan en las siguientes tablas y gráficos

Variable Independiente Control Interno

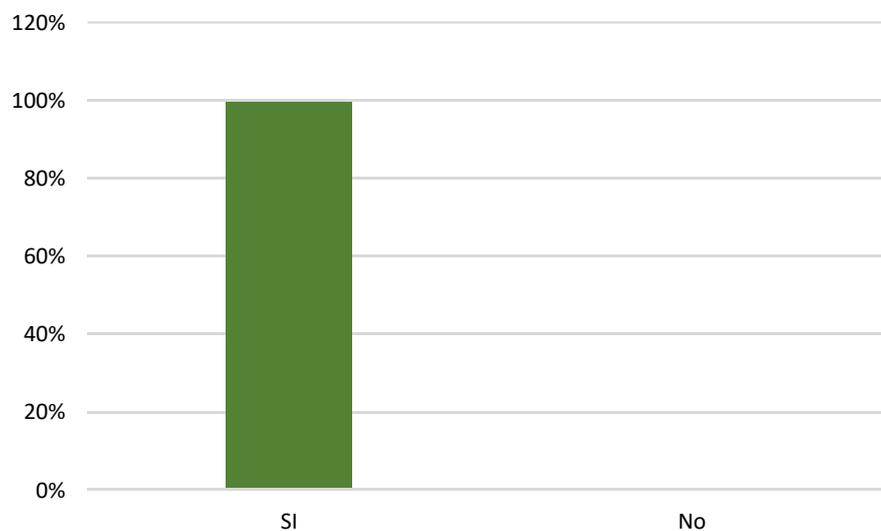
Tabla 01 ¿Al momento de seleccionar al personal evalúa si actúa con integridad profesional?

Categoría	fi	%
SI	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Gráfico 1 ¿Al momento de seleccionar al personal evalúa si actúa con integridad profesional?



Fuente: Tabla 01

Elaboración: Propia

Interpretación:

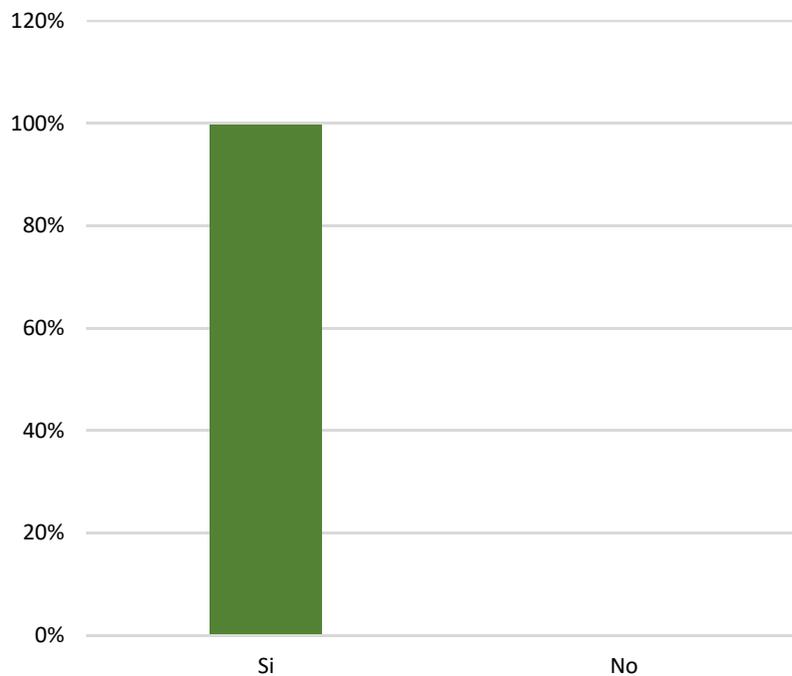
Según el gráfico 1 de lo que se obtuvo del encuestado afirma que al momento de seleccionar al personal evalúa si actúa con integridad profesional considera que es necesario para el servicio que brinda a sus clientes.

Tabla 02 ¿Distribuye la asignación de autoridad en relación a la experiencia y formación profesional?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Gráfico 2 ¿Distribuye la asignación de autoridad en relación a la experiencia y formación profesional?



Fuente: Tabla 02
Elaboración: Propia

Interpretación:

De acuerdo lo que se ve en el gráfico 2, el encuestado contesto afirmativamente que la empresa distribuye la asignación de autoridad en relación a la experiencia y formación profesional en sus integrantes ya que además cuenta con practicantes que ayudan en el proceso de información que se quiere brindar a los clientes.

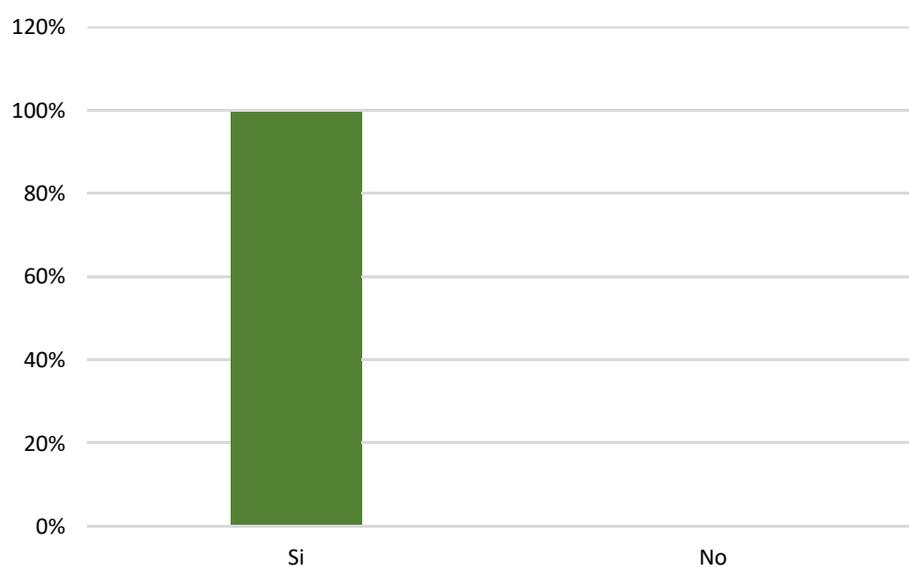
Tabla 03 ¿Evalúa la competencia profesional de sus integrantes?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Gráfico 3 ¿Evalúa la competencia profesional de sus integrantes?



Fuente: Tabla 03

Elaboración: Propia

Interpretación:

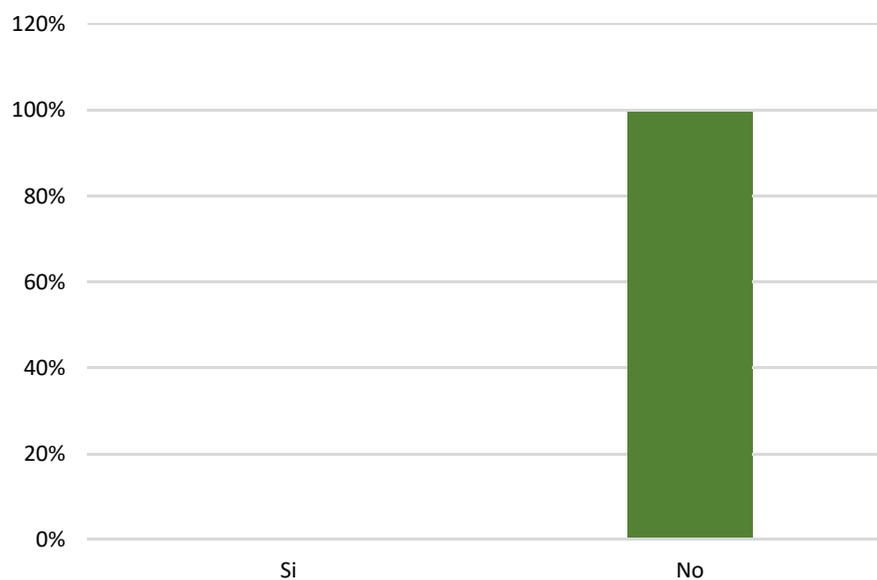
Del gráfico 3 luego de observar la respuesta del encuestado quien respondió que si evalúa la competencia profesional de sus integrantes ya que promueve que cada uno de ellos sean competentes profesional y personalmente

Tabla 04 ¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa?

Categoría	fi	%
Si	0	0%
No	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Gráfico 4 ¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa?



Fuente: Tabla 04
Elaboración: Propia

Interpretación:

De acuerdo a lo que podemos observar del gráfico 4 el encuestado no conoce cuál es el objetivo de la empresa, entiende que solo es brindar un buen servicio que no lo ha establecido con claridad.

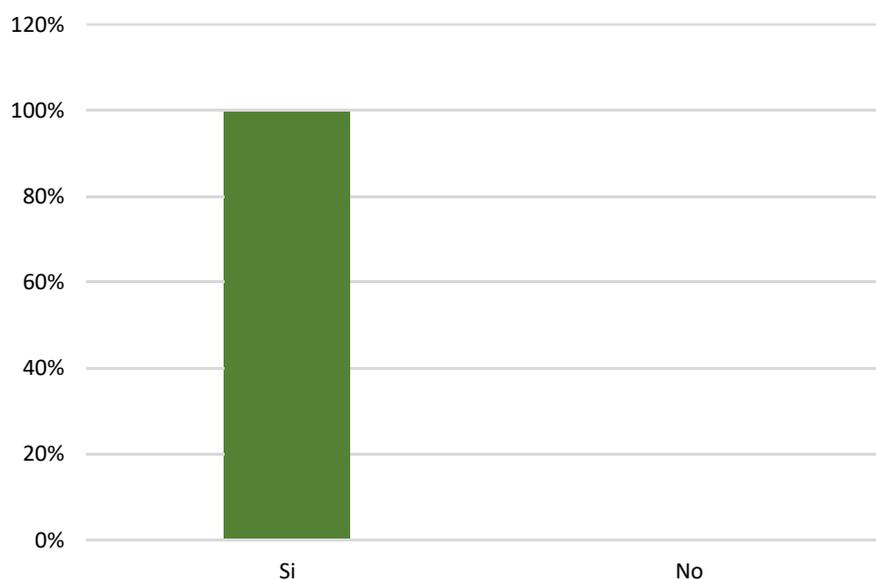
Tabla 05 ¿Es consciente de la implantación del control interno para el logro de objetivos?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Gráfico 5 ¿Es consciente de la implantación del control interno para el logro de objetivos?



Fuente: Tabla 05

Elaboración: Propia

Interpretación:

Según el gráfico 5, el encuestado afirmó que es consciente y necesario que se debe diseñar un sistema de control interno de manera que le permita lograr los objetivos que se deben plantear y mejorar cada día el servicio que se le brinda a sus clientes, mejoraría la eficiencia y el desempeño.

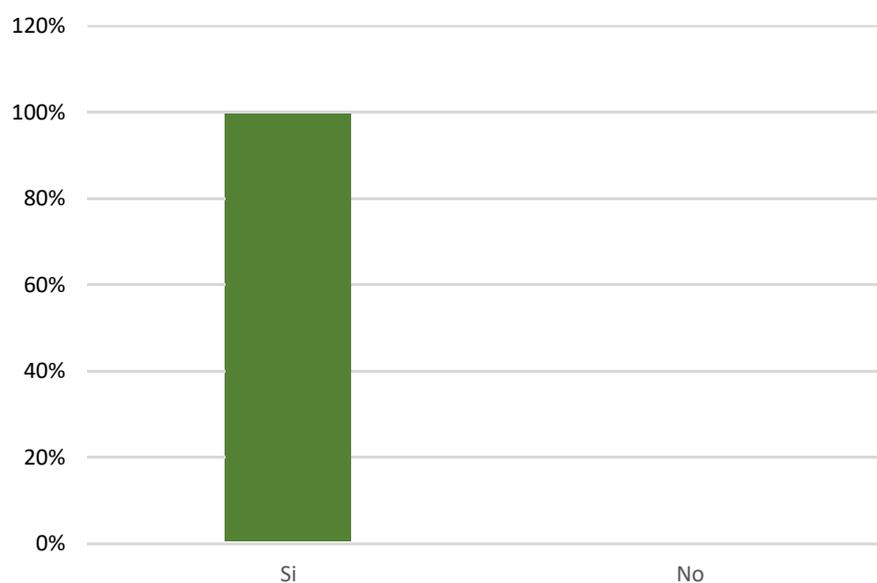
Tabla 06 ¿Evalúa que los factores externos influyen en la consecución de los objetivos?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Gráfico 6 ¿Evalúa que los factores externos influyen en la consecución de los objetivos?



Fuente: Tabla 06

Elaboración: Propia

Interpretación:

De lo observado en el gráfico 6, la respuesta del encuestado es que si evalúa los factores externos que puedan influir en el desarrollo de los servicios pero que aún no ha establecido objetivos claros del trabajo empresarial hace un seguimiento de estrictamente a lo que concierne al desempeño de las asesorías que brinda y que factores externos puede3n repercutir negativamente en ellos.

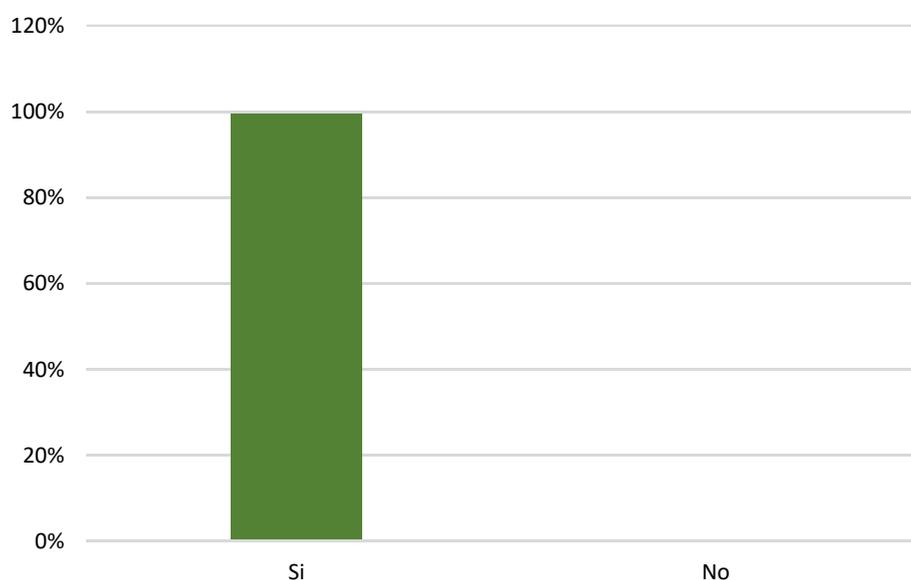
Tabla 07 ¿Considera que las decisiones tomadas son oportunas y en mejora de la empresa?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Gráfico 7 ¿Considera que las decisiones tomadas son oportunas y en mejora de la empresa?



Fuente: Tabla 07

Elaboración: Propia

Interpretación:

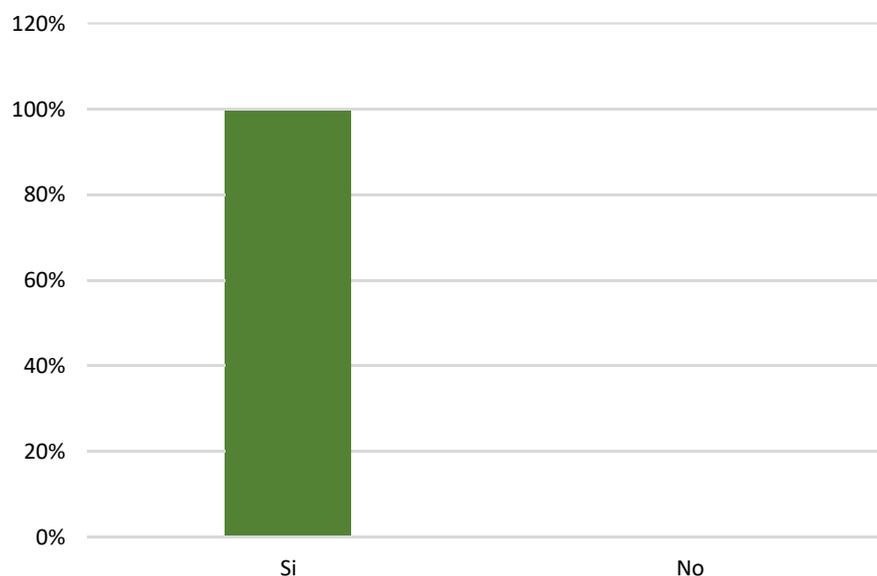
Del gráfico 7 se puede desprender de acuerdo a lo respondido por el encuestado que la empresa si considera que las decisiones tomadas se dieron en forma oportuna viendo que estas puedan mejorar cada día en el servicio que se les brinda a los clientes.

Tabla 08 ¿Se adapta constantemente al cambio de la normatividad o de los servicios que brindan?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Gráfico 8 ¿Se adapta constantemente al cambio de la normatividad o de los servicios que brindan?



Fuente: Tabla 08
Elaboración: Propia

Interpretación:

El grafico 8 representa la respuesta recibida del encuestado respecto a que si se adapta constantemente al cambio normativo ya que es necesario y fundamental por la calidad de empresa y el servicio que ofrece sino no seria competitivo.

Variable Dependiente Recursos humanos

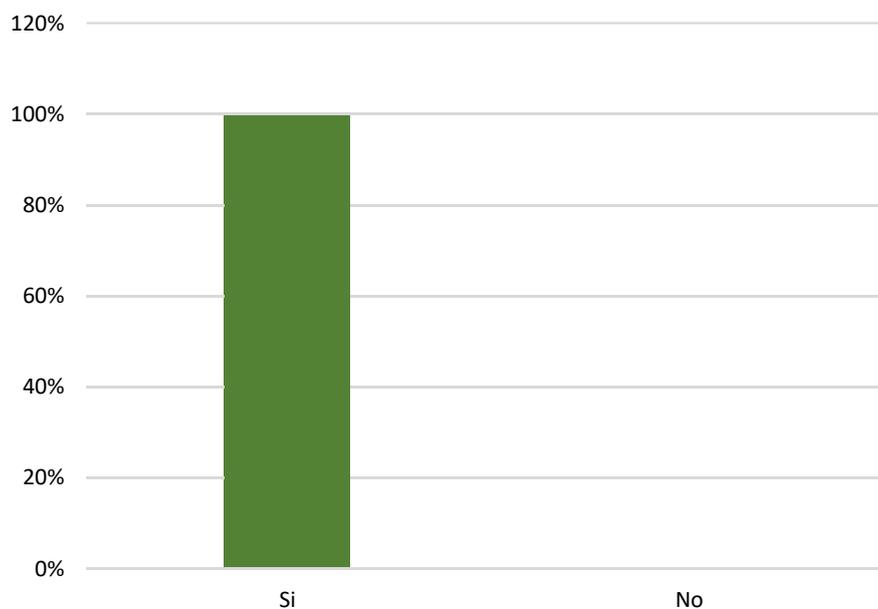
Tabla 09 ¿Realiza una evaluación del personal que labora en su empresa?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Gráfico 9 ¿Realiza una evaluación del personal que labora en su empresa?



Fuente: Tabla 09

Elaboración: Propia

Interpretación:

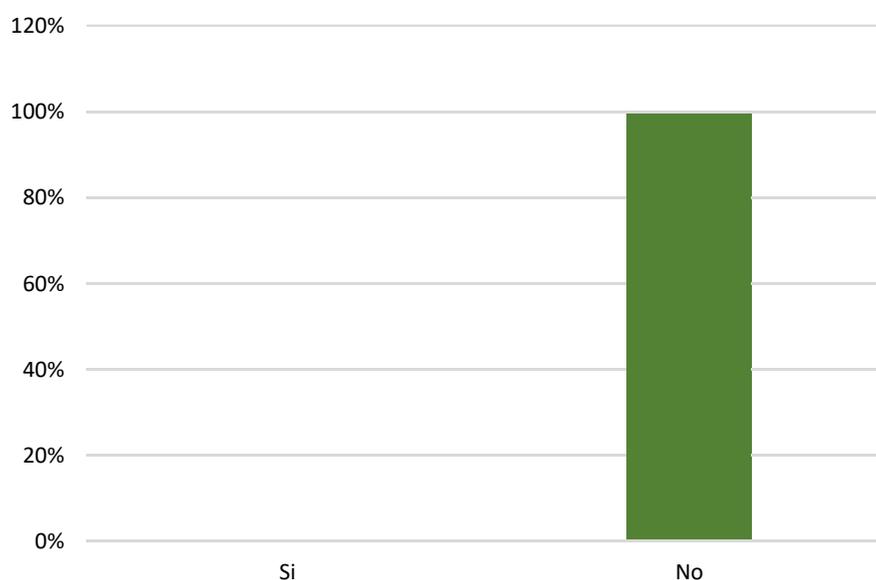
Según lo observado en el gráfico 9 el encuestado respondió que si realiza evaluación al personal que labora en su empresa, ya que es necesario por el giro de actividad que cuenta la empresa y el servicio que debe brindar a sus clientes y público en general.

Tabla 10 ¿Existe especialistas de diversos campos de la contabilidad?

Categoría	fi	%
Si	0	0%
No	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Gráfico 10 ¿Existe especialistas de diversos campos de la contabilidad?



Fuente: Tabla 10
Elaboración: Propia

Interpretación:

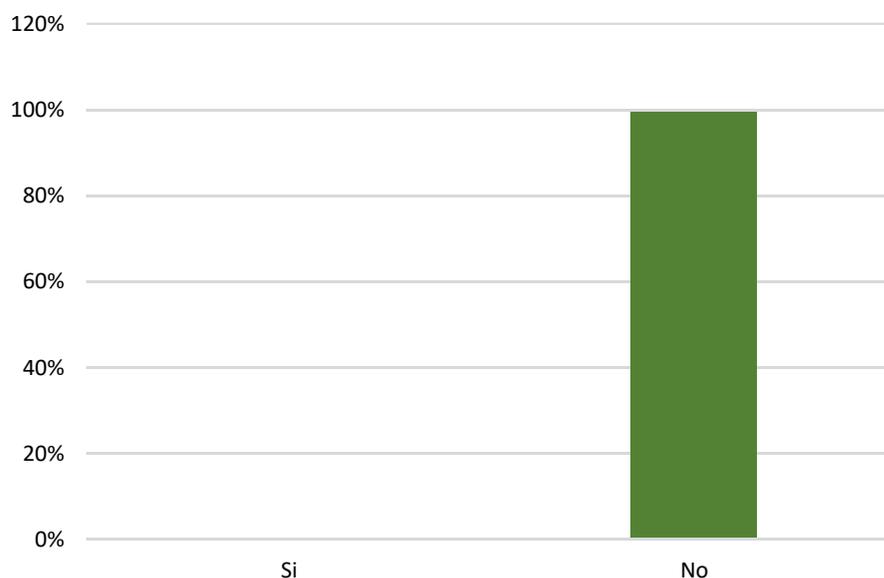
Según el gráfico 10 se puede observar según la respuesta del encuestado que no existe especialistas en los diversos campos que requiere la contabilidad, todo tiene un conocimiento esencial en lo que respecta a lo tributario a lo laboral que es lo que más requieren los clientes para sus empresas.

Tabla 11 ¿Las personas que apoyan cumplen tareas específicas que contribuyen al logro de objetivos?

Categoría.	f _i	%
Si	0	0%
No	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Gráfico 11 ¿Las personas que apoyan cumplen tareas específicas que contribuyen al logro de objetivos?



Fuente: Tabla 11
Elaboración: Propia

Interpretación:

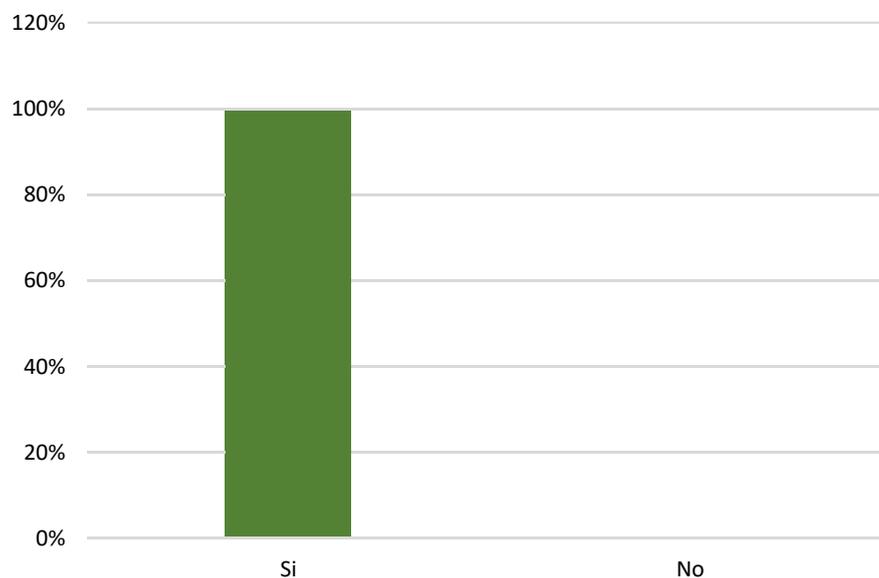
De acuerdo al gráfico 11 se puede ver que el encuestado respondió que las personas que apoyan no cumplen tareas específicas que contribuyen al logro de los objetivos debido a que la mayoría que apoya en la parte contable son prácticas y que solo desarrollan las tareas de acuerdo a sus escaso conocimiento de los temas que se le solicita lo desarrollen ya sea, registrar, contabilizar, realizar estados financieros entre otros.

Tabla 12 ¿Son supervisadas estas tareas específicas del personal de apoyo?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Gráfico 12 ¿Son supervisadas estas tareas específicas del personal de apoyo?



Fuente: Tabla 12
Elaboración: Propia

Interpretación:

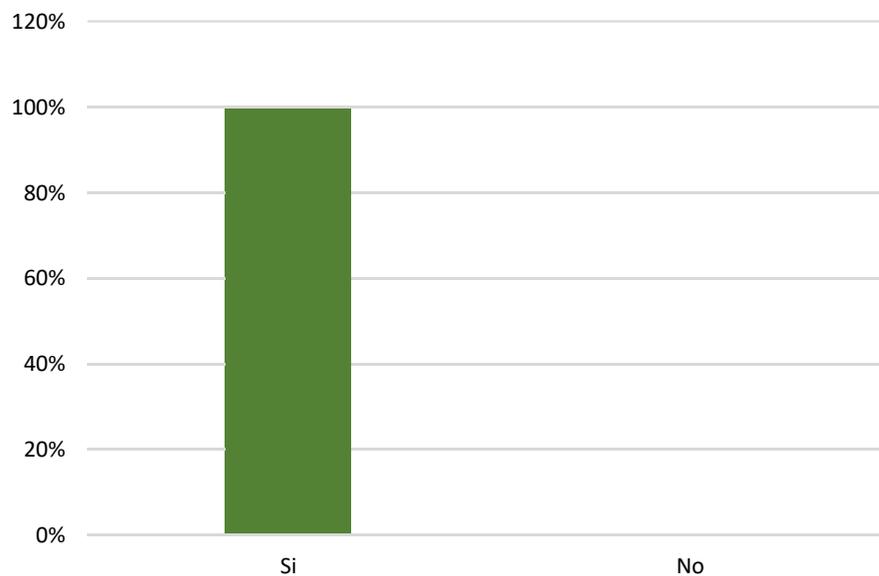
Según el gráfico 12, el encuestado respondió que si se supervisa los trabajos individuales que se les dan al personal de apoyo porque la información que se prepara requiere de confiabilidad y exactitud.

Tabla 13 ¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para los servicios que brinda?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Gráfico 13 ¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para los servicios que brinda?



Fuente: Tabla 13
Elaboración: Propia

Interpretación:

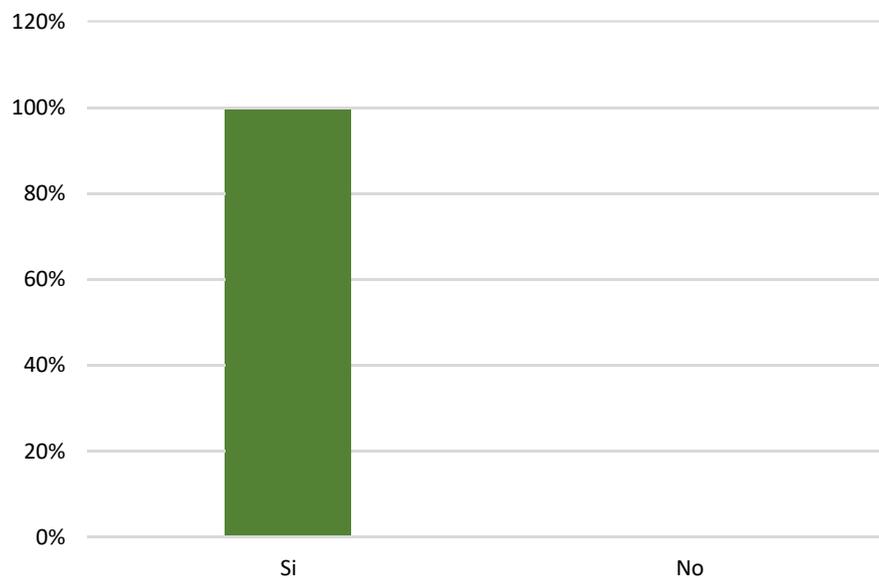
Del gráfico 13, a la pregunta ¿considera que la cantidad de personal es suficiente para los servicios que brinda?, respondió que si ya que las empresas solo requieren un servicio de determinación tributaria y no quieren un servicio completo y que suele tener un mayor costo debido a la poca utilidad que generan sus negocios.

Tabla 14 ¿Estimula la capacitación dentro de sus trabajadores?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Gráfico 14 ¿Estimula la capacitación dentro de sus trabajadores?



Fuente: Tabla 14
Elaboración: Propia

Interpretación:

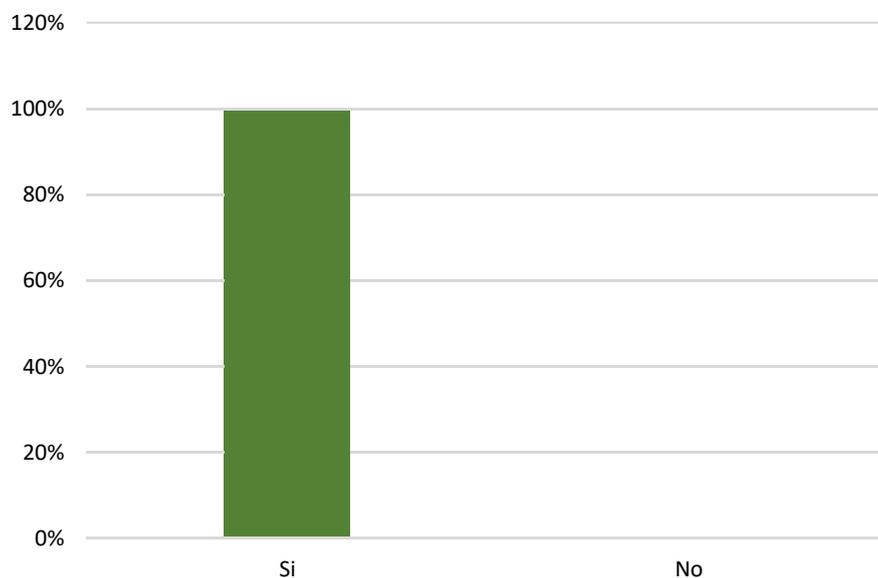
Según el gráfico 14 el encuestado manifestó que si estimula la capacitación dentro de sus trabajadores porque a si lo requiere la actividad la que desarrolla promueve la capacitación de cada uno de ellos para que puedan realizar una labor eficiencia en su desempeño.

Tabla 15 ¿Considera que los ingresos que perciben son justos para cada integrante?

Respuesta	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Gráfico 15 ¿Considera que los ingresos que perciben son justos para cada integrante?



Fuente: Tabla 15
Elaboración: Propia

Interpretación:

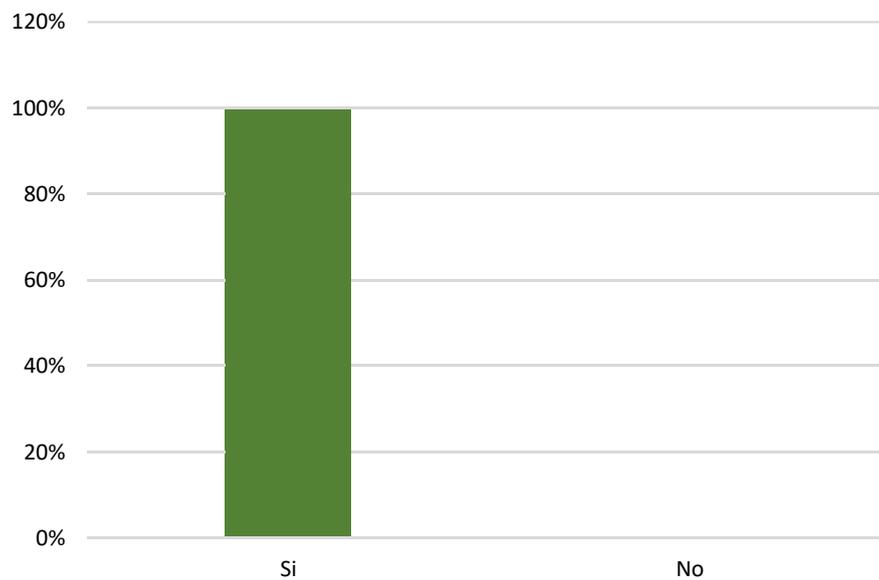
Del gráfico 15 el encuestado respondió que si considera que los ingresos que perciben cada uno de sus integrantes lo determina en relación a lo que percibe de la cantidad de servicio que brinda o desarrolla cada uno de ellos diferenciando a aquellos que tiene mayor conocimiento y experiencia y promoviendo la competencia profesional en cada uno de ellos.

Tabla 16 ¿Estimula económicamente cuando el personal mejora la calidad de trabajo que brinda?

Respuesta	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

Gráfico 16 ¿Estimula económicamente cuando el personal mejora la calidad de trabajo que brinda?



Fuente: Tabla 16
Elaboración: Propia

Interpretación:

Según el gráfico 16, el encuestado respondió que si estimula económicamente cuando el personal mejora su desempeño en las labores que e son encomendadas.

5.2 Análisis de resultados

1. Establecer como el ambiente de control mejora el desempeño de los recursos humanos, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019, la empresa pone énfasis al personal que desea contratar y que forma parte de su organización debiendo ellos de cumplir ciertos perfiles profesionales como integridad profesional, experiencia en los diversos temas relacionados a los servicios que brinda, una correcta formación profesional ello conllevara a un buen desempeño de los recursos humanos, pero que carece de objetivos claros como empresa y ello puede repercutir el camino que desea seguir como empresa de servicio y consultoría, esto se relaciona con Espinoza & Barreto (2017) que afirma que “la evaluación del Ambiente de Control logra evaluar la eficacia del control interno y del desarrollo de sus actividades y a su vez influye en el establecimiento de Objetivos y Metas previstos de las empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y comercio en la provincia de Huánuco”.
2. Identificar como la evaluación de riesgos mejora el desempeño de los recursos humanos, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019, Para evitar en o posible tener errores en las asesorías que brinda el estudio contable en estudio evalúa los factores externos entre ellos tenemos, la competencia, conocimientos actualizados de las normas legales, constante capacitación de sus integrantes y que estas decisiones son oportunas y

mejoran el desempeño funcional de la empresa, ello se relación con Melo & Uribe (2017) que llego a expresar que “conforme al diagnóstico realizado sobre la situación actual del proceso de contabilidad en la empresa SAJOMA S.A.S. de acuerdo a la metodología del informe COSO, se identifica la concentración de funciones en los procesos que lleva a cabo la Coordinadora Administrativa y Financiera, representado una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes”. Adicionalmente, se realizó un estudio de las actividades de control establecidas, el cual permitió identificar la ausencia de políticas, procedimientos, manuales, e instructivos de control que no están implementados en la organización en cada uno de los procesos y actividades que se desarrollan.

Para estructurar los procedimientos de control requeridos para el proceso de contabilidad y demás procesos de la empresa SAJOMA S.A.S., la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones, fortaleciendo el control interno con el diseño de procedimientos de control con los responsables de los diferentes procesos para identificar falencias actuales en realización a cada uno y posibles respuestas a riesgos no identificados.

3. Explicar las oportunidades del control interno y los recursos humanos, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019, la empresa en estudio tiene algunos controles que se determinaron por conocimientos básicos pero que a lo largo del

tiempo debieron mejorar ya que en algunos casos por pequeños errores de sus colaboradores las empresas se vieron obligadas a pagar multas tanto de la Sunat como de la dirección de trabajo ello debido a que no existe un control eficiente que le permita disminuir estos malestares económicos que son causados a las empresas, ello tiene relación con lo que menciona Agreda (2014) “Se definió las metas, plazos e instrumentos de medición de Control interno en base a los objetivos perseguidos por la Empresa de Transporte Tours SAC, apoyados en el análisis FODA, los mismos que constaran en el plan estratégico 2015, además se identificaron falencias en las funciones y responsabilidades de las diversas áreas, y se estableció las mejoras, aprobadas para su ejecución e incorporación en el manual de Organización y Funciones de la Empresa de Transporte Tours SAC.

VI. Conclusiones

En relación al objetivo específico 1, Establecer como el ambiente de control mejora el desempeño de los recursos humanos, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019, se ha logrado entender que el estudio contable en estudio tiene ciertos criterios de control establecidos como evaluar la integridad de cada uno de sus integrantes y que luego distribuye la asignación de autoridad en relación a la experiencia y formación profesional de cada uno de ellos y que estos factores le permiten desempeñar cada uno sus funciones de acuerdo al servicio que brinda pero que falta establecer objetivos claros como empresa y afirma que es importante diseñar un sistema de control interno que asegure el logro de los objetivos que se deben de plantear como empresa

En relación al objetivo específico 2, identificar como la evaluación de riesgos mejora el desempeño de los recursos humanos, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019, el estudio contable esta siempre pendiente de factores externos que puedan repercutir en el normal desempeño de la prestación de servicios que brindan a sus clientes, es consciente de la gran cantidad de profesionales competentes, por ello pone énfasis en la buena preparación de cada uno de su staff de profesionales y que ellos se encuentren debidamente capacitados para que puedan desempeñar sus funciones de manera que busca evitar algunas falencias en cuanto a la preparación e información que brindan cada uno de ellos.

En relación al objetivo específico 3, Explicar las oportunidades del control interno y los recursos humanos, caso: Estudio Contable Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L. – Tingo María, 2019, es importante para la empresa establecer una mejor organización tanto administrativa como de resultados, es incomprensible que no tenga objetivos claros como organización solo se determina un control aislado de algunas acciones que realiza el personal pero que con la implantación de un buen sistema de control interno mejorar aún más el desempeño de cada uno de sus integrantes y mejorando la imagen como empresa de consultoría y contable.

Aspectos complementarios

JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA

El presente Manual de control interno administrativo, Planeación estratégica de la empresa y Reglamento interno de trabajo es una contribución que le permitirá a la empresa Negocios y Consultoría OLM E.I.R.L Tingo María, contar con un apoyo que comprende la descripción de los cargos y funciones y llevar un control sobre sus recursos humanos y que deben seguir para el desempeño de las actividades precisando responsabilidad y la elaboración de políticas y lineamientos que permita lograr de forma exitosa sus objetivos.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA:

- Plasmar su Misión, Visión y sobre todo sus Objetivos
- Determinar responsabilidad a cada persona.
- Precisar las funciones encomendadas a cada persona.

Referencias bibliográficas

Bibliografía

actualicese. (10 de agosto de 2014). *www.actualicese.com*. Recuperado el 29 de

febrero de 2020, de <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>

Agreda, T. I. (2014). *Diseño e implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de la empresa de transportes Tours SAC sede matriz Trujillo y sucursales - 2014*. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Amador, A. (s/f). *Administración de recursos humanos, su proceso organizacional*. Monterrey - México: Editorial UANL.

Arceda, S. (2015). *Efectividad de los procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Matagalpa - Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Cahui, L. E. (2017). *Propuesta de control interno para el logro de objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Caucho 2 S.A.C. de la ciudad de Arequipa, periodo 2015*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín.

Catucho, D., & Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de Control Interno para la Compañía Logística Internacional SAS*. Cali - Colombia: Pontificia Universidad Javeriana de Cali.

CECOFIS. (2005). Control Interno. *Combinado de Periódicos Granma*, 80.

Chanca, L. L., & Porras, H. J. (2016). *El control interno en la optimización de los recursos financieros de las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo*. Huancayo - Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.

comercioyjusticia. (4 de diciembre de 2014). www.comercioyjusticia.info.

Recuperado el 20 de febrero de 2020, de 2014:

<https://comercioyjusticia.info/factor/administracion/por-que-necesitaria-un-estudio-contable/>

Cruz, F. J. (s/f). *Análisis e interpretación de estados financieros*. México: FCA UNAM.

Espinoza, Y., & Barreto, W. G. (2017). *El control interno y la optimización de la gestión en empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y el comercio en la provincia de Huánuco*. Huánuco - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes 2da. Edición*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Gonzales, M. (11 de marzo de 2014). www.gestiopolis.com. Recuperado el 20 de febrero de 2020, de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación 5ta Edición*. México DF: Mc Graw Hill.

mcmillaneducation. (2018). El departamento de Recursos Humanos. En mcmillaneducation, *El departamento de Recursos Humanos* (pág. 21). España: mcmillan.

Melo, P. A., & Uribe, M. C. (2017). *Propuestas de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.* Santiago de Cali Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

- perspectivaperu. (26 de febrero de 2016). *www.perspectivaperu.ey.com*. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>
- Rentabilidad. (29 de noviembre de 2019). *www.concept.de*. Recuperado el 21 de febrero de 2020, de <https://concepto.de/rentabilidad/>
- Rubina, M. Y. (2019). *Diagnóstico del control interno en la toma de decisiones en la empresa Distribuidora de alimentos Chicoma S.A.C., Huánuco - 2018*. Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco.
- Suárez, A. (1991). *La moderna Auditoría un análisis conceptual y metodológico*. España: McGraw Hill.
- Uladech. (16 de agosto de 2019). Código de Ética. *Código de Ética para la Investigación versión 002*. Chimbote, Perú, Perú: Universidad los Ángeles de Chimbote.
- Valles, K. (2019). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes GM Internacional S.A.C. en la ciudad de Huánuco, 2019*. Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco.
- Villa Muzio. (s/f). *www.estudiocontablevmc.pe*. Recuperado el 20 de febrero de 2020, de <https://estudiocontablevmc.pe/4-senales-de-que-necesitas-cambiar-de-servicio-contable/>
- Wikipedia. (s/f). *www.wikipedia.org*. Recuperado el 29 de febrero de 2020, de https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos

Anexos

Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Las siguientes preguntas que contienen el presente cuestionario, tiene fines académicos, su aporte será muy importante para conocer sobre la PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, CASO: ESTUDIO CONTABLE NEGOCIOS Y CONSULTORIA OLM E.I.R.L. – TINGO MARIA, 2019, agradezco por anticipado su colaboración al contestarnos las siguientes interrogantes:

Control Interno

1. ¿Al momento de seleccionar al personal evalúa si actúa con integridad profesional?
 - a. Si
 - b. No

2. ¿Distribuye la asignación de autoridad en relación a la experiencia y formación profesional?
 - a. Si
 - b. No

3. ¿Evalúa la competencia profesional de sus integrantes?
 - a. Si

- b. No
- 4. ¿Conoce cuáles son los objetivos de la empresa?
 - a. Si
 - b. No
- 5. ¿Es consciente de la implantación del control interno para el logro de objetivos?
 - a. Si
 - b. No
- 6. ¿Evalúa que los factores externos influyen en la consecución de los objetivos?
 - a. Si
 - b. No
- 7. ¿Considera que las decisiones tomadas son oportunas y en mejora de la empresa?
 - a. Si
 - b. No
- 8. ¿Se adapta constantemente al cambio de la normatividad o de los servicios que brindan?
 - a. Si
 - b. No

Recursos Humanos

- 9. ¿Realiza una evaluación del personal que labora en su empresa?
 - a. Si
 - b. No
- 10. ¿Existe especialistas de diversos campos de la contabilidad?

a. Si

b. No

11. ¿Las personas que apoyan cumplen tareas específicas que contribuyen al logro de objetivos?

a. Si

b. No

12. ¿Son supervisadas estas tareas específicas del personal de apoyo?

a. Si

b. No

13. ¿Considera que la cantidad de personal es suficiente para los servicios que brinda?

a. Si

b. No

14. ¿Estimula la capacitación dentro de sus trabajadores?

a. Si

b. No

15. ¿Considera que los ingresos que perciben son justos para cada integrante?

a. Si

b. No

16. ¿Estimula económicamente cuando el personal mejora la calidad de trabajo que brinda?

a. Si

b. No

MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

**MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES
(PROPUESTO)**

MISION:

Somos una empresa que brinda asesoría orientadas a distintas actividades desarrolladas para todo tipo de empresa y brindamos soluciones, tributarias, administrativas y laborales con dedicación, responsabilidad y eficiencia contribuyendo con la formalización empresarial y la reducción de la evasión tributaria.

VISION:

Ser reconocidos como la mejor empresa contable, con la exigencia del mercado actual, dentro de las normas de la contabilidad, comprometidos con nuestros clientes para convertirnos en mejores socios estratégicos por nuestros servicios totalmente personalizado, buscando ser líder en el mercado.

OBJETIVOS

- Crear un fuerte compromiso con nuestros clientes.
- Brindar asesoría fiable a nuestros clientes en las áreas de contabilidad, auditoría, tributación y jurídica.

VALORES

- Responsabilidad.
- Puntualidad.
- Prudencia.
- Sinceridad.
- Respeto.
- Compromiso.
- Honestidad.
- Orden.
- Solidaridad.
- Lealtad.

Gerente General.

- Planifica los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- Organiza la estructura de la empresa actual y a futuro, como también de las funciones y los cargos.
- Dirige la empresa, toma de decisiones, supervisar y ser un líder dentro de la empresa.
- Decide respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar al personal adecuado para cada cargo.
- Fomenta la responsabilidad social de la empresa para cuidar el medio ambiente, respetar los derechos humanos y contribuir con el desarrollo de la sociedad.
- Analiza los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personales, contables entre otros.

Área Contable y Tributaria.

- Responsable del control de gastos e ingresos de la situación financiera de las empresas.
- Registrar las operaciones de los clientes de la empresa en los libros o libros auxiliares y libros principales utilizando procedimientos manuales y/o computarizados.
- Efectuar las coordinaciones permanentes con los clientes del Estudio Contable.
- Mantener actualizado los equipos y programas que utiliza el Estudio, a fin que cumplan un trabajo efectivo y eficaz

Área de Asesoría y Consultoría.

- Asesorar en el aspecto contable, tributario, financiero y administrativo a los clientes del estudio.
- Obtener información actualizada de las entidades de supervisión y control para que sea utilizada en las operaciones de los clientes.

Área de Auditoría.

- Asesorar respecto a Identificar las áreas de mejora de la empresa que requiera nuestros servicios.

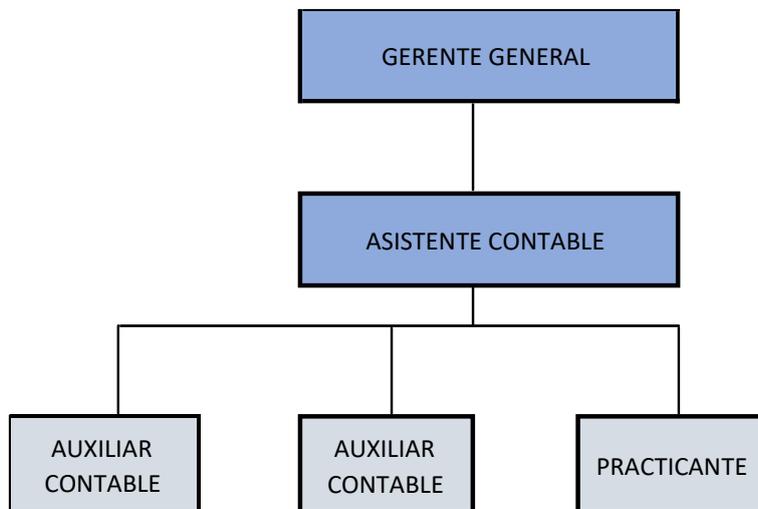
Auxiliar 1 y Auxiliar 2.

- Revisar y registrar los ingresos y gastos.
- Ordenar documentación contable y financiera.
- Apoyo en el Área Contable y Tributaria.
- Demás funciones que se le asigne.

Se estableció un organigrama

ORGANIGRAMA PROPUESTA

El organigrama muestra la existencia de las diferentes áreas de la empresa. Es un esquema que representa la distribución de las áreas y como se encuentran conectadas entre sí.



PLANEACION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA

- Se identificó los riesgos para ello se elaboró el análisis FODA

ANÁLISIS FODA

Nos permite sistematizar todas las variables que intervienen en la empresa con el fin de tener mejor información para la toma de decisiones.

FORTALEZAS

- Buenas relaciones interpersonales.
- Calidad en el trato al cliente.
- Personal profesional con buen nivel de capacitación técnico y profesional certificados.
- Posee equipos con tecnología acorde a las necesidades actuales.
- Estabilidad en los puestos de trabajo.

OPORTUNIDADES

- El crecimiento y comercialización es alto a nivel nacional.
- Buenas expectativas de ingresos económicos.

DEBILIDADES

- Tamaño empresarial reducido.
- Poca publicidad de su empresa.
- No cuenta con una estructura orgánica y manual de funciones.
- No cuenta con local propio.

AMENAZAS

- Existencia de una empresa con más presencia en el mercado.
- Entrada de nuevos competidores laborales de la misma rama.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

(PROPUESTO)

NEGOCIOS Y CONSULTORIA OLM E.I.R.L.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO I

Artículo. 1º—El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa NEGOCIOS Y CONSULTORIA OLM E.I.R.L. domiciliada Av Raymondi N°422 , de la ciudad de Tingo María y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

Artículo 2º— A efectos de mantener el marco normativo del reglamento interno, le corresponde a los socios la elaboración, aprobación y mantención de las normas contenidas en el reglamento interno.

De las personas encargadas de la supervisión del cumplimiento de las normas del reglamento interno

Artículo 3º—A efectos de supervisar el cumplimiento del reglamento interno, les corresponde al representante legal, supervisar su cumplimiento mediante la inspección recurrente a los actos y deberes de los profesionales que integran NEGOCIOS Y CONSULTORIA OLM E.I.R.L

CAPÍTULO II

Condiciones de admisión

Artículo. 4º—Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa NEGOCIOS Y CONSULTORIA OLM E.I.R.L. debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

a) Documento de Identidad Nacional o Cédula de ciudadanía según sea el caso.

b) Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada.

c) Título profesional, bachiller, egresado de la carrera de Contabilidad y afines

CAPÍTULO III

Trabajadores accidentales o transitorios

Artículo 5º—Son meros trabajadores, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos.

CAPÍTULO IV

Horario de trabajo

Artículo 6º—Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables.

Lunes a viernes

Mañana:

9:00 a.m. a 1:00 pm.

Hora de almuerzo:

1:00 p m. a 3:00 p.m.

Tarde:

3:00 p.m. a 7:00 p.m.

Sábado

9:00 a.m. a 1:00 pm.

CAPÍTULO V

Días de descanso legalmente obligatorios

Artículo 7º.—Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

Vacaciones remuneradas

Artículo 8º.—Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

Artículo 9º.—La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas

oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones.

Artículo 10°.—Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

Artículo 11°.—Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

Artículo 12°.—Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas.

*En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea.

Permisos

Artículo 13°.—La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus familiares de hasta tercer grado de consanguinidad, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

- En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.
- En caso de entierro de familia de hasta tercer grado de consanguinidad r, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación.
- En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente)

el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa

CAPÍTULO VI

Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan

Artículo 14°.—Formas y libertad de estipulación:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

CAPÍTULO VII

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo

Artículo 15°.—Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

Artículo 16°.—Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Es Salud a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

Artículo 17°.—Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y

en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

Artículo 18°.—Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

Artículo 19°.—Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

Artículo 20°.—En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos.

Artículo 21°.—En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

CAPÍTULO VIII

Prescripciones de orden

Artículo 22°.—Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.

- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- g) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
- i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

CAPÍTULO IX

Normas éticas

Artículo 23° Aspectos éticos

- a) Se promueve el buen trato a las personas tanto internas como externas, sin tolerar abusos o acosos y represalias de ninguna especie o tipo.
- b) Todos los trabajadores tienen la misión de proteger la confidencialidad de la información de la firma y de los clientes.
- c) Todos los trabajadores tienen la misión de evitar conflictos de intereses, e informarlos a su superior directo en la medida que estos ocurran.
- d) Ningún empleador debe ocultar información que pueda poner en riesgo la reputación de la firma y de sus clientes. Los clientes y proveedores deben recibir un trato justo, equitativo y no discriminatorio cumpliendo en todo momento de los compromisos asumidos.
- e) Se prohíbe ofrecer regalos o incentivos con el afán de obtener ventajas comerciales de clientes y de potenciales clientes.
- f) Estamos comprometidos en apoyar los esfuerzos para eliminar la corrupción y el delito financiero.

CAPÍTULO X

Aceptación de clientes

Artículo 24° Obtener el acuerdo con la administración del cliente que entiende y reconoce sus responsabilidades, entre las que se encuentran:

- a) Responsabilidad por la preparación y presentación razonable de sus estados financieros.
- b) Responsabilidad por el diseño, implementación y mantención de un adecuado control interno.
- c) Responsabilidad de proporcionar al auditor, acceso a toda la información necesaria para la auditoría; información adicional que el auditor requiera;

acceso sin restricciones a las personas dentro de la entidad, respecto de quienes estime necesario para obtener evidencia de auditoría.

CAPÍTULO XI

Orden jerárquico

Artículo 25°.—El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente:

Gerente general, asistente contable, auxiliar contable.

CAPÍTULO XII

Labores prohibidas para menores de edad.

Artículo 26°.—Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años.

CAPÍTULO XIII

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

Artículo 27°.—La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento.

Artículo 28°.—Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

a) El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.

b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.

d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por 2 meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

Artículo 29°.—Constituyen faltas graves:

a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.

b) La falta total del trabajador, sin excusa suficiente, por tercera vez.

c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.

d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

Artículo 30°.—Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva.

CAPÍTULO XIV

Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación

Artículo 31°.—Los reclamos de los trabajadores se harán ante el representante legal

Fecha: mayo 2020

Dirección: Av Raymondi N°422

Ciudad: Tingo María

Departamento: Huánuco

Representante legal: Olmedo Cachique Guerra.