



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS
RETAIL EN EL PERÚ.**

**CASO: SAGAFALABELLA S.A SUCURSAL OPEN
PLAZA - PIURA, 2016.**

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

AUTORA

BACH. ROXANA ELIZABETH GUERRERO TRELLES

ASESORA

MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2017

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS
RETAIL EN EL PERÚ.**

**CASO: SAGAFABELLA S.A SUCURSAL OPEN
PLAZA- PIURA, 2016.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Mgr. Donald Errol Savitzky Mendoza
Secretario

Dr. Vicor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgr. María Fany Martínez Ordinola
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, a mi querida amiga Lisbet Alva Gonzales por todo su apoyo y a todas las personas que hicieron posible este sueño.

A la Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, quien, con su dedicación, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis hijos y esposo por ser mi inspiración y comprender que el éxito se logra a base de esfuerzo y dedicación. Por su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien pero más que nada por su amor.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por ser mi ejemplo de perseverancia y constancia para salir adelante.

Uladech católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A -Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.

La investigación fue cualitativa, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista, y observación directa. Para el recojo de información se hizo uso de la revisión bibliográfica y documental, como instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados:

Saga Falabella S.A, aplica control interno en sus transacciones y verifica los formatos para las convocatorias, de tal manera que cuenten con toda la información necesaria y así dar inicio al proceso de reclutamiento de tal forma que sea un proceso transparente para todos los postulantes. Verifica el proceso de selección y elección del personal con la debida transparencia de acuerdo al manual de normas y procedimientos. A su vez realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos. La evaluación del personal se realiza de acuerdo a los formatos correspondientes para la evaluación del desempeño.

Palabras Clave: Mecanismos de control interno, Recursos Humanos, Retail.

ABSTRACT

The general objective of the research was: To determine and describe the mechanisms of internal control in the Human Resources area of Retail companies in Peru and Saga Falabella S.A-Sucursal Open Plaza-Piura, 2016.

The research was qualitative, developed using non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design methodology. The technique of the survey, interview, and direct observation were applied. For the collection of information, a bibliographical and documentary review was used as a tool for collecting information. A pre-structured questionnaire was used with questions related to the research, which was applied to the legal representative of the company under study, obtaining as principal Results:

Saga Falabella SA, applies internal control in its transactions and verifies the formats for the calls, so that they have all the necessary information and thus start the recruitment process in such a way that it is a transparent process for all applicants. Verify the process of selection and selection of staff with due transparency in accordance with the standards and procedures manual. In turn, it keeps track of the dates of incorporation to establish the end of the contracts. The evaluation of the personnel is carried out according to the corresponding formats for the evaluation of the performance.

Key Words: Internal Control Mechanisms, Human Resources, Retail.

2. Contenido

	Pág.
Título	ii
Jurado evaluador de tesis	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Contenido	viii
Índice de cuadros	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de Literatura	4
2.1 Antecedentes	4
2.1.1 Internacionales	4
2.1.2 Nacionales	6
2.1.3 Locales	7
2.2 Bases Teóricas	10
2.3 Marco Conceptual	82
III. Hipótesis	99
3.1 Hipótesis	99
IV. Metodología	100
4.1 Diseño de la investigación	100
4.2 Población y muestra	100
4.2.1 Población	100
4.2.2 Muestra	100
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	100
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	100
4.5 Plan de análisis	100
4.6 Matriz de consistencia	101
4.7 Principios Éticos	102
V. Resultados	104
5.1 Resultados	104
5.2 Análisis de resultados	113
VI. Conclusiones	121
VII.Recomendaciones	128
Aspectos complementarios	129
Referencias bibliográficas	129
Anexos	

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1: Objetivo específico 1.....	104
Cuadro 2: Objetivo específico 2.....	106
Cuadro 3: Objetivo específico 3.....	110

I. INTRODUCCIÓN

El capital más valioso que poseen las empresas hoy en día son las personas, el cual hay que saber motivar, es por ello que, para cualquier organización, es un desafío percibir que tanto está motivado o satisfecho su personal.

Cuando surgen obstáculos e inconvenientes en la estabilidad laboral, que puedan afectar el desempeño de los trabajadores de una organización, por los cuales estos se desvinculan de la empresa, habrá que determinar las causas que dan origen a una rotación de personal.

Es el caso de las empresas Retail que presentan problemas de constante rotación de personal, afectando a la productividad de la empresa y el desempeño de los trabajadores, cuando existe una excesiva rotación de personal, existen múltiples factores que intervienen en la desvinculación del personal con la organización, esto puede deberse a la deficiente gestión del recurso humano, trayendo además como consecuencia la insatisfacción laboral. Este problema puede empezar en el reclutamiento y selección de personal, pasando por el tipo de planificación, coordinación y de comunicación que se tenga. Con el presente trabajo pretendemos determinar las causas que dan origen a una constante rotación de personal, además será de vital importancia, para los directivos de la empresa, porque ellos serán quienes se beneficiarán con el presente trabajo de investigación y dependerá de ellos si toman las medidas correctivas del caso.

Finalmente se propone desarrollar una propuesta que permita fidelizar a los colaboradores y así permanezcan en un período de tiempo razonable dentro de la organización. (Pérez, 2013).

Por lo anteriormente explicado la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S. A - Sucursal Open Plaza- Piura, 2016?

Teniendo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A -Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.

Y como objetivos específicos:

1. Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú.
2. Determinar describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A -Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.
3. Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A - Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.

Finalmente, la investigación se justifica:

Desde el punto de vista social: Tendrá una visión más coherente que conllevará a la correcta toma de decisiones en cuanto a la selección y contratación del personal para lograr su óptimo rendimiento económico, lo que conlleva a brindar un servicio de calidad.

Desde el punto de vista económico: La presente investigación permitirá conocer cuán importante es el control interno en el área de recursos humanos (RR. HH) dentro de una empresa, puesto que facilitará adoptar medidas con la finalidad de obtener una mayor utilidad y aceptación dentro del mercado.

Desde el punto de vista académico: El proyecto servirá como un antecedente para futuras investigaciones en el área de recursos humanos de las empresas Retail en el Perú.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Chiang (2010) en su estudio denominado: *“Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail”*. Se realizó en una empresa de retail al departamento de Electro – Hogar de Concepción, Chile”. La investigación es no experimental y de tipo transversal. Concluyó que:

- a) Los trabajadores conocen la herramienta “Evaluación del Desempeño”.
- b) Las correlaciones entre ambas variables indica que los trabajadores a medida que su orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, esto se debe a su bajo nivel de escolaridad, ellos no pueden acceder a cargos de mayor responsabilidad.
- c) A medida que los funcionarios aumentan la satisfacción con el reconocimiento en cuanto a su rendimiento, su orientación a logro disminuirá, porque se sienten conformes con lograr sólo los objetivos y metas propuestos por la jefatura.

Espinoza (2013) en su tesis “*Propuesta de un sistema de control interno en el área de tesorería, cartera y recursos humanos de la empresa medicina pre-pagada Cruz-Blanca S.A. Ecuador*”. Concluyó que el resultado y propuesta de este trabajo, está a disposición de la empresa para un análisis y aplicación dentro de las áreas estudiadas, con el fin de mejorar el control interno a los procesos realizados por la Empresa. Se recomienda mejorar el control interno en los procesos ejecutados por la empresa con la finalidad de realizar un mejor análisis y aplicación empresarial.

Ruiz (2013) en su tesis “*Auditoría de gestión aplicada a los procesos del área de recursos humanos, compras y ventas de la empresa electro Richar Ruiz CÍA. LTDA*”, Concluyo que, con la ejecución de auditoría de gestión a los procesos de las áreas de recursos humanos, compras y ventas, se logró cumplir con los objetivos que busca este tipo de examen, evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y economía de los procesos mencionados. Recomendación: la empresa debe mejorar sus operaciones, minimizar riesgos y optimizar el uso de los recursos humanos, de compras y ventas.

Martín (2011) en su tesis “*Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas*”. Concluyó que la revisión de la investigación en retención nos ha permitido constatar el amplio abanico de posibilidades que tienen las organizaciones para tratar de retener a sus empleados, en general, y cuáles son aplicables a los empleados estratégicos, en particular.

En concreto, seleccionamos prácticas que gozan de una elevada contrastación empírica en el ámbito de la retención y que clasificamos en do categorías, según su naturaleza transaccional o relacional.

Recomendación: es necesario que la empresa establezca políticas de retención del talento humano con la finalidad de no bajar el nivel de posicionamiento dentro del mercado.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Espinoza (2013) en su tesis denominada: *“Rotación de personal en una empresa de Retail de Arequipa en el periodo enero septiembre del año 2012”*. Concluye que las principales causas que determinan el retiro de personal de una empresa de Retail de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones son las oportunidades laborales con incrementos remunerativos, otras causas, problemas de índole personal y desarrollo profesional.

Osaki & Sifuentes (2013) en su investigación denominada *“Capacitación a vendedores de empresas distribuidoras de consumo masivo en Lima y su impacto en las ventas”* Concluyó que los resultados obtenidos muestran que el sector analizado se mueve bajo un alto grado de informalidad, que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor, que la capacitación es percibida más

como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación, no existe una oferta adecuada que brinde la formación requerida en ventas siendo las empresas distribuidoras las que asumen el rol además es claro para este sector la relevancia de relación directa entre capacitación a vendedores y crecimiento en sus ventas.

Ibérico & Morales (2105). *En su tesis denominada “Nueva propuesta en modelo de gestión para el Retail management”.* Concluye que uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, cada vez más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado del Retail con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, entenderlo, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Navarro (2015) en su investigación denominada *“Caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE bananera rubro exportador APBOSMAM, Mallaritos - Sullana,”* que se presentó en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, Piura (Perú), llegándose a la siguiente conclusión, desde el punto de vista, de detallar los beneficios que brinda la motivación extrínseca en la productividad del talento humano de la MYPE de banano orgánico.

Se afirma, que son poco suficientes, debido a que, no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.

Como conclusión global, describe que los elementos determinantes de la motivación y la competitividad del talento humano en las MYPE bananera; son relativamente suficientes en la dirección de APBOSMAM, y eso debido a que no están integradas las áreas de la MYPE y generan poco valor agregado para la misma.

Con lo cual se aconseja implementar un Sistema Integrado de Gestión de Personal, que genere valor agregado al colaborador, a los procesos y productos, basándose en sistemas de comunicación efectivos, feedback constantes, utilizando la herramienta Cuadro Integral de Mando (Balanced Scorecard) como eje central, haciendo hincapié, en la perspectiva de Innovación y Aprendizaje del personal.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010). En su tesis denominada “*Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail.*” cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. El universo del estudio fueron trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, de los cuales la muestra fue 53 trabajadores. Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang (2008) de 41 ítems.

Los resultados del estudio arrojaron que los empleados que participaron se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas evaluadas. En el grupo de empleados se encontró que las correlaciones entre ambas variables mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe. También se encontró que a medida que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.

PÉREZ (2013). En su investigación denominada *“propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos coca-cola de la ciudad de piura”* nos dice que la principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares.

2.2 Bases Teóricas.

BASE LEGAL DE LA LEY LABORAL

SECCIÓN PRIMERA: DE LA RELACIÓN INDIVIDUAL DE TRABAJO

TITULO I CONTRATO DE TRABAJO

Capítulo I Definición y objeto

Artículo 1. Definición Por el contrato de trabajo, el trabajador se obliga a prestar personalmente servicios para un empleador, bajo su subordinación, a cambio de una remuneración.

Artículo 2. Objeto pueden ser objeto del contrato de trabajo toda clase de servicios materiales o intelectuales, siempre que no sean contrarios al orden público y a las buenas costumbres.

Artículo 3. Interdicción de discriminación

En la convocatoria y contratación está prohibida y penada la discriminación por razón de origen, raza, edad, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de otra índole. El postulante que se considere discriminado podrá hacer valer su derecho en la vía correspondiente.

Capítulo II Sujetos del contrato de trabajo

Sub-capítulo I El Empleador

Artículo 4. Empleador es la persona natural o jurídica, patrimonio autónomo, entidad asociativa, con o sin fines de lucro, y de naturaleza privada o pública, que contrata servicios regulados por esta Ley.

Artículo 5. Representantes del empleador :

Son representantes del empleador quienes en nombre y por cuenta de aquél ejercen funciones jerárquicas de dirección o administración, frente a los trabajadores o terceros, y que pueden sustituirlo, en todo o en parte, en sus funciones de administración y control, y en general quienes ejercitan actos de representación del empleador.

Sub Capítulo II El Trabajador

Artículo 11. El trabajador:

El Trabajador es la persona natural que voluntariamente presta servicios a un empleador en los términos establecidos en la presente Ley. Los trabajadores son iguales ante la ley y gozan de la misma protección y garantías.

Artículo 12. Representantes del empleador

Los representantes del empleador están sujetos a las normas especiales que esta Ley contempla. La condición de socio, accionista, director, apoderado o mandatario no excluye la de trabajador cuando haya prestación personal, subordinada y remunerada de servicios.

Capítulo III Elementos y eficacia del contrato de trabajo

Artículo 13. Capacidad para contratar Pueden contratar la prestación de su trabajo:

- 1) Quienes tengan plena capacidad de ejercicio, conforme a lo dispuesto por el Código Civil;
- 2) Los menores de dieciocho años que cuenten con la edad mínima y cumplan con los requisitos a que se refieren la presente Ley; y
- 3) Los extranjeros, dentro de los límites y con los requisitos previstos por esta Ley.

Artículo 14. Forma del contrato de trabajo

El contrato de trabajo se puede celebrar verbalmente o por escrito.

Se celebra por escrito el contrato de trabajo cuando así lo disponga la ley.

La omisión de la forma escrita y su registro, excluye al contrato de trabajo de las normas específicas aplicables a dichos contratos.

Capítulo IV Duración del contrato de trabajo

Sub-capítulo I Contrato de trabajo de duración indeterminada

Dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo.

Artículo 16. Duración del contrato

El contrato de trabajo se presume celebrado por tiempo indeterminado salvo prueba en contrario. Puede celebrarse por tiempo determinado en los casos previstos por esta Ley.

Artículo 17. Contratos intermitentes y de temporada:

Se consideran contratos de trabajo de duración indeterminada:

1) El contrato intermitente, para cubrir las necesidades de la actividad de la empresa que por su naturaleza son permanentes pero discontinuas.

2) El contrato de temporada, celebrado con el objeto de atender necesidades propias del giro de la empresa, que se cumplen sólo en determinadas épocas del año y que están sujetas a repetición en períodos cíclicos en función a la naturaleza de la actividad productiva. En este contrato debe constar lo siguiente:

- a) la duración de la temporada;
- b) la naturaleza de la actividad de la empresa; y
- c) la naturaleza de las labores del trabajador.

En uno y otro caso, el periodo en que el trabajador no preste servicios efectivos es considerado como suspensión perfecta de los efectos del contrato de trabajo. El tiempo de servicios y los derechos que deriven del mismo se determinarán en función del período efectivamente laborado.

Sub-capítulo II Contrato de trabajo de duración determinada

Artículo 18. Causa del contrato de duración determinada

Los contratos de trabajo de duración determinada pueden celebrarse cuando así lo exija la naturaleza temporal o accidental del servicio que se va a prestar o de la obra que se va a ejecutar. Deben constar por escrito y por triplicado, debiendo consignarse en forma expresa las causas objetivas determinantes de la contratación, su duración, así como las demás condiciones de la relación laboral.

Una copia de los contratos será presentada a la Autoridad Administrativa de Trabajo dentro de los treinta (30) días naturales posteriores a su celebración, para efectos de su registro y verificación de los datos consignados en el mismo. Las demás copias se entregan una al trabajador y otra al empleador.

Artículo 19. Clases de contratos

Se consideran contratos de duración determinada:

- 1) el contrato por necesidades coyunturales del mercado;
- 2) el contrato ocasional;
- 3) el contrato de suplencia;
- 4) el contrato por obra determinada o para servicio específico; y
- 5) el contrato expresamente autorizado por norma especial.

Artículo 20. Contrato por necesidades del mercado

El contrato por necesidades del mercado se celebra con la finalidad de atender incrementos coyunturales de la actividad de la empresa, originados por variaciones sustanciales de la demanda en el mercado las cuales no pueden ser satisfechas con personal permanente, aun cuando se trate de labores que formen parte de la actividad ordinaria de la empresa.

La duración máxima de este contrato es de un año.

Artículo 21. Contrato ocasional El contrato ocasional es celebrado entre un empleador y un trabajador para atender necesidades transitorias distintas a la actividad habitual del centro de trabajo.

Su duración máxima es de seis (6) meses al año, salvo que la causa que lo origine sea el caso fortuito o la fuerza mayor.

La extinción de este contrato presupone que la causa ha sido superada.

Artículo 22. Contrato de suplencia

El contrato de suplencia es celebrado con el objeto de sustituir a un trabajador estable y/o contratado de la empresa, cuyo vínculo laboral se encuentra suspendido por alguna causa justificada.

Esta modalidad también procede para cubrir el puesto de un trabajador desplazado para reemplazar a otro.

En tales casos el empleador deberá reservar el puesto a su titular, operando con su reincorporación la extinción del contrato de suplencia.

Artículo 23. Contrato por obra determinada o para servicio específico

En los contratos por obra determinada o para servicio específico, la duración está sujeta a la conclusión de la obra o del servicio específico para el que fue contratado.

En el caso de este tipo de contrato se permite celebrar las renovaciones que resulten necesarias para la conclusión de la obra o servicio objeto de contratación.

Artículo 24. Suspensión perfecta en contratos de obra determinada o para servicio específico

En los contratos de obra determinada o para servicio específico las partes pueden pactar, cuando las labores sean de naturaleza discontinua o de temporada, periodos de suspensión perfecta del contrato de trabajo.

Artículo 25. Período de prueba en contratos de duración determinada

En los contratos de duración determinada rige el período de prueba conforme a lo previsto en la presente Ley.

Artículo 27. Prohibición de contratar a trabajadores permanentes que cesen Los trabajadores sujetos a un contrato de duración indeterminada que cesen no pueden ser contratados nuevamente mediante contratos de duración determinada, salvo que haya transcurrido un (1) año calendario desde la extinción de la relación de trabajo, o aun cuando no haya transcurrido dicho plazo, sea contratado para una labor cualitativamente distinta.

Artículo 28. Igualdad de derechos Los trabajadores contratados a tiempo determinado tienen los mismos derechos y beneficios que por ley, convenio colectivo o costumbre tuvieran los trabajadores vinculados a un contrato de duración indeterminada, en el respectivo centro de trabajo durante el tiempo que dure el contrato.

Artículo 29. Plazo máximo a los contratos temporales.

Dentro de los plazos máximos establecidos en las distintas modalidades contractuales, pueden celebrarse contratos por periodos menores, pero que sumados no excedan dichos plazos máximos.

En los contratos de necesidades de mercado y ocasional, pueden celebrarse contratos bajo estas modalidades, con el mismo trabajador, siempre que en su conjunto no excedan del plazo máximo de dieciocho (18) meses.

Capítulo V Contratos de trabajo especiales

Sub capítulo I Contrato de trabajo a tiempo parcial

Artículo 30. Definición Por el contrato de trabajo a tiempo parcial el trabajador se obliga a prestar servicios en una jornada de trabajo inferior a cuatro horas diarias o a veinticuatro horas semanales.

Artículo 31. Duración y forma del contrato El contrato de trabajo a tiempo parcial puede celebrarse por tiempo indeterminado sin limitación alguna o por tiempo determinado.

Este contrato es celebrado necesariamente por escrito y se registra ante la Autoridad Administrativa de Trabajo dentro de los treinta (30) días siguientes a su suscripción.

Artículo 32. Derechos de los trabajadores Los trabajadores contratados a tiempo parcial gozan de los derechos que la ley reconoce a los trabajadores contratados a tiempo completo, con excepción de aquellos derechos para cuya percepción se exija laborar un mínimo de cuatro horas diarias o de veinticuatro horas semanales.

Estos trabajadores tienen la condición de afiliados regulares en los sistemas de seguridad social, debiendo calcularse las aportaciones respectivas sobre la base de la remuneración efectivamente percibida en función al tiempo trabajado. Para

determinar los periodos de aportación se computarán exclusivamente las horas trabajadas.

Capítulo VI Derechos y obligaciones derivados del contrato de trabajo

Sub capítulo I Derechos y obligaciones de los trabajadores

Artículo 47. Derechos de los trabajadores En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho a:

- 1) la ocupación efectiva;
- 2) la protección de su vida, salud e integridad física en el trabajo;
- 3) el respeto de su dignidad, honor e intimidad, comprendiendo la protección contra el acoso sexual y otras ofensas similares.
- 4) la igualdad de trato y de oportunidades y a la no discriminación;
- 5) la conservación de la categoría de acuerdo a los términos establecidos en esta ley;
- 6) el pago puntual e íntegro de su remuneración, así como de los demás beneficios que le corresponden;
- 7) no ser despedido sin causa justa, y a la protección contra el despido injustificado señalada por esta Ley;
- 8) el ejercicio de los derechos colectivos de sindicación, negociación colectiva y huelga, conforme a lo que dispone la segunda parte de esta ley;
- 9) formular peticiones y reclamos ante su empleador y ejercer las acciones que correspondan ante las autoridades judiciales y administrativas, para la defensa de sus derechos;

Dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo.

10) a ser informado con detalle y permanentemente sobre sus derechos, obligaciones y condiciones de trabajo; en particular, sobre aquellas que puedan significar algún riesgo para su salud física y mental; y

11) los demás que establece la presente Ley o que se deriven específicamente del contrato de trabajo.

Artículo 50. Obligaciones de los trabajadores

Son obligaciones de los trabajadores:

1) Ejecutar personalmente las labores asignadas por el empleador, bajo la dirección de este o sus representantes, con diligencia y eficiencia;

2) Cumplir el reglamento interno de trabajo y acatar las órdenes e instrucciones que dicte el empleador en relación con sus labores, salvo que pongan en notorio peligro su vida o su salud, conlleven la comisión de un delito o de un acto ilícito o inhumano, afecten los derechos fundamentales consagrados en la Declaración de la OIT del 18 de junio de 1998 o lesionen su dignidad e intimidad;

3) Observar una conducta apropiada y respetar y mantener el orden y la disciplina del centro de trabajo; y presentarse a sus labores, libre del efecto de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes, ni consumirlas durante la jornada de trabajo salvo prescripción médica que debe ponerse en conocimiento inmediato del empleador, o autorización expresa del empleador;

4) Guardar el debido respeto al empleador y a sus representantes.

5) Cumplir las normas sobre seguridad e higiene vigentes en el centro de trabajo y abstenerse de todo acto que ponga en peligro su propia seguridad, la de los demás trabajadores o la de terceras personas, así como la del centro de trabajo;

6) Abstenerse de revelar a terceros o aprovechar en beneficio propio, sin autorización expresa, la información reservada del empleador;

7) No realizar, en beneficio propio o de terceros, actividades idénticas a las que realiza para su empleador, sin autorización expresa de este;

8) Proporcionar al empleador información veraz sobre los hechos y situaciones relacionadas con sus labores específicas;

9) Concurrir puntualmente a sus labores, dentro de la jornada y horario

Dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo.

Fijados por el empleador, salvo por motivo justificado, observando criterios de razonabilidad, que debe comunicar al empleador;

10) Cuidar y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se le hubieren proporcionado para ejecutar sus labores, así como los bienes encomendados a su custodia, no siendo responsable del deterioro de estos objetos originado por el uso, desgaste natural, caso fortuito, mala calidad o deficiente construcción de los mismos;

11) Observar una conducta apropiada y respetuosa en el centro de trabajo debiendo abstenerse de actos de violencia, faltamientos de palabra u ofensas de naturaleza sexual;

12) Participar en las actividades de capacitación que dentro de la jornada de trabajo organice el empleador, para su desarrollo técnico y profesional y mejorar su producción y productividad; y,

13) Las demás que establece la Ley y las que se deriven de la relación de trabajo.

Sub capítulo II Derechos y obligaciones de los empleadores

Artículo 51. Derecho de los empleadores Son derechos de los empleadores:

- 1) Organizar, dirigir y administrar el trabajo en la empresa;
- 2) Dictar las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de las labores;
- 3) Elaborar el reglamento interno de trabajo;
- 4) Adoptar las medidas que estimen oportunas de vigilancia y control de la labor de sus trabajadores, con respeto a la dignidad e intimidad de éstos;
- 5) Introducir modificaciones en las condiciones de trabajo, dentro de los límites que establece esta Ley;
- 6) Sancionar disciplinariamente, con criterios de razonabilidad y proporcionalidad, las infracciones o incumplimiento de las obligaciones en que incurra el trabajador.
- 7) Suspender las actividades y labores de la empresa en los casos permitidos por esta Ley;
- 8) Conceder permisos y licencias al trabajador; y,
- 9) Los demás que establezca la Ley y que se deriven de la relación de trabajo.

Artículo 52. Reglamento interno de trabajo Todo empleador que ocupe a más de cincuenta trabajadores está obligado a contar con un reglamento interno de trabajo, que es aprobado por la Autoridad Administrativa de Trabajo.

El reglamento interno de trabajo es elaborado por el empleador, previa consulta al sindicato respectivo o, a falta de este, a los representantes de los trabajadores. Cumplido este requisito, es presentado a la Autoridad Administrativa de Trabajo para su aprobación.

Dentro de los quince (15) días naturales de la presentación del reglamento ante la Autoridad Administrativa de Trabajo, el sindicato o los representantes de los trabajadores pueden formular directamente sus observaciones a dicha autoridad. Vencido dicho plazo la Autoridad Administrativa de Trabajo resuelve la solicitud de aprobación en un plazo máximo de diez (10) días naturales, vencido el cual, sin que haya emitido pronunciamiento, se entiende aprobado el Reglamento Interno de Trabajo.

Artículo 54. Obligaciones de los empleadores

Son obligaciones de los empleadores:

- 1) Dar ocupación efectiva a los trabajadores contratados, debiendo, para ello, asignarles un puesto de trabajo y encomendarles tareas propias de este;
- 2) Proteger la vida, integridad física y salud del trabajador, aplicando las medidas de seguridad e higiene ocupacional que corresponden;
- 3) Guardar a los trabajadores el respeto y consideración debida a su dignidad, honor e intimidad;

- 4) Pagar la remuneración y los beneficios sociales, en la oportunidad y monto que corresponda;
- 5) Proporcionar a los trabajadores el espacio, útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo;
- 6) Abstenerse de cualquier acto o conducta que interfiera o afecte el ejercicio de los derechos colectivos de los trabajadores;
- 7) Fomentar o proporcionar la capacitación de los trabajadores, para favorecer su desarrollo técnico y profesional y la mejora de su producción y productividad;
- 8) Efectuar conforme a Ley los aportes que les correspondan a los sistemas de seguridad social a que estén afiliados los trabajadores y, asimismo, hacer entrega a la entidad respectiva de los aportes de estos que esté obligado a retener.
- 9) Suministrar a la organización sindical información sobre la marcha de la empresa, conforme lo establece el artículo 360 de la presente Ley (información periódica);
- 10) Otorgar al trabajador, al extinguirse la relación de trabajo, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, un certificado en que se indique, entre otros aspectos, su tiempo de servicios, labores desempeñadas y, en caso de que él lo solicite, la apreciación de su conducta o rendimiento y motivo de cese;
- 11) Informar a los trabajadores y/o a sus representantes sobre los riesgos que afecten la producción, productividad, la ecología y medio ambiente, de ser el caso; y
- 12) Las demás que establece esta Ley y las que se deriven de la relación de trabajo.

CAPÍTULO II Ascenso

Artículo 134. Derecho al ascenso

El derecho al ascenso, para ocupar cargos o puestos vacantes de mayor jerarquía, dentro de su categoría u otra superior, debe tener en cuenta la formación profesional, desempeño, probidad y antigüedad del trabajador, así como otros criterios objetivos que establezca el empleador según las necesidades de la empresa, los que no pueden ser discriminatorios.

Artículo 135. Ascenso a cargo de mayor jerarquía

El trabajador que accede a un cargo de mayor jerarquía puede retornar, por acuerdo de partes, al puesto o cargo que desempeñó anteriormente o a otro de la misma categoría, con derecho a percibir los incrementos remunerativos y demás beneficios concedidos a este.

En caso de ascenso a un cargo de mayor jerarquía el empleador puede establecer que la diferencia remunerativa entre ambos cargos se abone mediante una bonificación, condicionada al ejercicio de dicho cargo.

CAPÍTULO IV

Suspensión de la relación de trabajo

Dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo.

Artículo 141. Suspensión perfecta e imperfecta

Se suspende la relación de trabajo cuando cesa temporalmente la obligación del trabajador de prestar el servicio y la del empleador de pagar la remuneración respectiva, sin que se extinga la relación laboral.

Se suspende, también, de modo imperfecto, cuando el empleador debe abonar la remuneración sin contraprestación efectiva de labores.

Artículo 142. Causas de suspensión

Son causas de suspensión de la relación de trabajo:

- 1) la invalidez temporal;
- 2) la enfermedad y el accidente comprobados;
- 3) la maternidad durante el descanso pre y pos natal;
- 4) la licencia por adopción de hijo menor de doce años;
- 5) el descanso vacacional;
- 6) la licencia para desempeñar cargo cívico o público de representación nacional y para cumplir el servicio militar;
- 7) el permiso y la licencia para el desempeño de cargos sindicales y de representación de los trabajadores;

- 8) el ejercicio del derecho de huelga de acuerdo a ley;
- 9) el permiso o licencia concedidos por el empleador;
- 10) la sanción disciplinaria;
- 11) la inhabilitación administrativa o judicial por período no superior a tres meses;
- 12) la detención del trabajador, salvo en caso de condena privativa de la libertad, por delito doloso;
- 13) los períodos de inactividad de la empresa en los contratos de trabajo intermitente y de temporada, salvo acuerdo en contrario;
- 14) la causa económica, técnica o estructural;
- 15) el caso fortuito y la fuerza mayor;
- 16) la declaración de insolvencia del empleador, conforme a la Ley General del Sistema Concursal, o la intervención de las empresas financieras o de seguros por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones; y,
- 17) otras establecidas por norma expresa.

La suspensión de la relación de trabajo se regula por las normas que corresponden a cada causa y por lo dispuesto en esta ley.

CAPÍTULO V Extinción de la relación de trabajo

Sub-Capítulo I: Causas de extinción

Artículo 148. Causas de extinción

Son causas de extinción de la relación de trabajo:

- 1) el fallecimiento del trabajador;
- 2) el fallecimiento del empleador si es persona natural, con la salvedad prevista en el artículo 9 de la presente Ley;
- 3) la renuncia del trabajador;
- 4) la terminación de la obra o servicio y el vencimiento del plazo en los contratos celebrados a duración determinada;
- 5) el acuerdo extintivo entre trabajador y empleador;
- 6) la invalidez absoluta permanente;
- 7) la jubilación; y,
- 8) el despido en los casos y forma permitidos por la Ley.

TITULO III DE LA REMUNERACION Y LOS BENEFICIOS SOCIALES

CAPÍTULO I: Remuneración

Artículo 191. Definición

Constituye remuneración el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualesquiera sean la forma o denominación que se le dé, siempre que sea de su libre disposición. Tal concepto es aplicable para todo efecto legal, tanto para el cálculo y pago de los beneficios previstos en la presente Ley, cuanto para impuestos, aportes y contribuciones a la seguridad social y similares que

gravan las remuneraciones, con la única excepción del Impuesto a la Renta que se rige por sus propias normas.

Artículo 192. Conceptos que no constituyen remuneración

No constituyen remuneración para ningún efecto legal los siguientes conceptos:

- 1) Las gratificaciones extraordinarias u otros pagos eventuales, otorgados a título de liberalidad por el empleador o por convenio colectivo, incluida la bonificación pactada por término de la negociación colectiva o cierre de pliego;
- 2) Cualquier forma de participación en las utilidades de la empresa;
- 3) El refrigerio que no constituya alimentación principal, salvo que por convenio individual o colectivo se le otorgue carácter remunerativo;
- 4) El valor de la movilidad al centro de trabajo, supeditada a la asistencia efectiva y a que razonablemente cubra el respectivo traslado.

Se incluye Dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo.

En este concepto el monto fijo que el empleador otorgue por pacto individual o convenio colectivo, si cumple con los requisitos antes mencionados;

5) La asignación o bonificación o beca por educación, que se encuentre debidamente sustentada. Del mismo modo, el pago total o parcial de cursos de capacitación o perfeccionamiento del trabajador, que se relacionen con la actividad de éste en la empresa o con futuros ascensos o promociones;

6) Las asignaciones o bonificaciones por cumpleaños, matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento y aquellas de semejante naturaleza; igualmente, las asignaciones

que se abonen con motivo de determinadas festividades y provengan de convenio colectivo;

7) La canasta de Navidad y similares, así como también los bienes de su propia producción que la empresa otorgue a sus trabajadores, en cantidad razonable para su consumo directo y de su familia;

8) Las primas por seguros contra accidentes o para cobertura de salud del trabajador y sus familiares directos; asimismo, las de seguro de vida; salvo que por convenio colectivo se les otorgue carácter remunerativo;

9) La indemnización por frustración del descanso vacacional, la indemnización por despido injustificado y otras establecidas por Ley;

10) Las condiciones de Trabajo, entendidas como aquellos pagos o entregas al trabajador para el desempeño de su labor o con ocasión de sus funciones, tales como transporte, viáticos, gastos de representación, vestuario y en general todo lo que, en forma y monto razonables, cumpla tal objeto; y

11) Otros conceptos determinados por ley.

Sub-capítulo I: Remuneraciones en general

Artículo 193. Determinación de la remuneración

La remuneración puede ser establecida por unidad de tiempo, por unidad de obra o en forma mixta.

La remuneración por unidad de tiempo puede ser establecida por mes, quincena, semana, día u hora.

En las otras formas de remuneración, la conversión a unidad de tiempo de las mismas se efectúa sobre la base del promedio de meses completos de trabajo. De haber

meses no trabajados o incompletos, se computan los meses anteriores hasta alcanzar por lo menos seis (6) completos. Si el tiempo de servicios es menor a dicho lapso, se computa el promedio resultante de la totalidad del mismo.

Artículo 194. Estructura de la remuneración

La remuneración puede ser regular o complementaria.

Se considera remuneración regular aquella percibida habitualmente por el trabajador, aun cuando sus montos puedan variar en razón de incrementos u dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo. Otros motivos.

Artículo 195. Remuneraciones fijas, variables y ocasionales.

Remuneración fija es la que se abona por el mismo monto o con referencia a un factor determinado por la ley o las partes. Su inclusión o cómputo dentro de cualquier derecho o beneficio se efectúa con el monto vigente al momento del pago.

Remuneración variable es aquella que sufre fluctuaciones en el tiempo debido a factores predeterminados. Se incluyen en este concepto las comisiones, el destajo y otros similares.

Remuneración ocasional es aquella que puede generarse o no según se presente la causa que la origina, tales como el sobretiempo y análogas.

Artículo 196. Cómputo de pagos anuales o semestrales.

Para el cómputo de remuneraciones o beneficios de periodicidad anual o semestral, a la remuneración regular deben adicionarse las otras remuneraciones fijas, así como un dozavo (1/12) o un sexto (1/6), respectivamente, de las remuneraciones variables u ocasionales percibidas en dicho lapso, siempre que estas hayan sido percibidas por lo menos seis meses durante los doce meses anteriores, o tres meses durante los seis meses anteriores, según corresponda; salvo acuerdo de partes.

Artículo 197. Remuneración por día o por hora

Cuando en una norma, convenio o contrato, la remuneración es expresada en días o en horas, el valor respectivo se obtiene dividiendo la remuneración ordinaria percibida en forma semanal, quincenal o mensual, entre siete, quince o treinta, respectivamente, para el día; y es dividido entre el número de horas comprendidas en la jornada ordinaria a la cual se encuentra sujeto el trabajador, para la hora.

Artículo 198. Remuneración en dinero y en especie

La remuneración debe pagarse en moneda de curso legal. Una porción no superior a veinte por ciento (20%) puede ser pagada, por acuerdo de partes, en especie o en cualquier forma que no implique entrega de dinero siempre que se trate de bienes útiles para el trabajador o su familia. Su justiprecio se determina de manera razonable por las partes o, a falta de acuerdo, por su valor de fabricación o adquisición.

Artículo 199. Alimentación principal.

La alimentación otorgada en crudo o preparada y las sumas que por tal concepto se abonen a un concesionario o directamente al trabajador tienen naturaleza remuneratoria cuando constituyen la alimentación principal del trabajador en calidad de desayuno, almuerzo o cena.

Se excluye aquella que sea indispensable para la prestación de los servicios o derive de mandato legal o del uso y costumbre.

Artículo 200. Remuneración integral

El empleador puede pactar con el trabajador una remuneración integral, computada por período anual, que comprenda todos los beneficios legales y convencionales aplicables en la empresa, con excepción de la participación en las utilidades, a condición de que el monto no sea inferior a dos unidades impositivas tributarias mensuales.

Artículo 201. Bono salarial Por decisión unilateral o convencional se puede establecer el pago de un bono salarial no afecto a aporte pensionario ni a tributos a cargo del empleador, ni para subsidios por enfermedad o similares.

El monto del bono salarial no puede exceder de veinte por ciento (20%) de la remuneración del trabajador registrada en el respectivo libro de planillas o Registro de Trabajadores y Prestadores de Servicios (RTPS), de ser el caso. Queda prohibida bajo sanción de nulidad, toda reducción de remuneraciones practicada por el

empleador a fin de sustituir la remuneración que viene otorgando por el bono salarial pactado.

Sub-capítulo III: Gratificaciones de fiestas patrias y navidad

Artículo 206. Contenido

El trabajador tiene derecho a dos gratificaciones por año, que se abonan una en el mes de julio, con ocasión de fiestas patrias, y otra en el mes de diciembre, con ocasión de Navidad, de cada año, por un importe equivalente al de una remuneración mensual, en la forma prevista en el artículo 196° (cómputo de pagos anuales o semestrales).

Sub capítulo IV Asignación familiar

Artículo 209. Procedencia y monto

A falta de previsión expresa en el convenio colectivo, que establezca un beneficio superior, el trabajador con uno o más hijos menores de edad o que cursan estudios superiores y hasta la edad máxima de veinticuatro (24) años, tiene derecho a una asignación familiar, adicional a las otras remuneraciones.

El monto de la asignación familiar es equivalente a diez por ciento (10%) de la remuneración mínima. Para quien percibe menos de la remuneración mínima por no trabajar en jornada ordinaria completa, la asignación es equivalente a diez por ciento (10%) de su remuneración.

CAPÍTULO II: Beneficios sociales

Sub-Capítulo I: Seguro de Vida

Artículo 210. Derecho al seguro de vida

El trabajador tiene derecho a un seguro de vida a cargo de su empleador, una vez cumplidos cuatro años de trabajo al servicio del mismo. En caso de reingreso, se computa acumulativamente el tiempo de servicios prestado con anterioridad.

Sub capítulo II

Compensación por tiempo de servicios o CTS

Dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo.

Artículo 219. Contenido La compensación por tiempo de servicios o CTS tiene por objeto prioritario la previsión de las contingencias que origina el cese del trabajador, y es equivalente al ocho y treinta y tres centésimas por ciento (8.33%) de lo percibido por el trabajador en cada mes, incluyendo el total de las remuneraciones fijas, variables y ocasionales pagadas.

El empleador debe depositar este importe, dentro de los cinco (5) primeros días del mes siguiente, en la entidad bancaria o financiera designada por el trabajador y puede ser efectuado, a elección de este, en moneda nacional o extranjera.

El depósito tiene efecto cancelatorio del tiempo de servicios al que corresponde, sin perjuicio del derecho al reintegro en caso de pago diminuto.

Sub-capítulo III: Participación en las utilidades

Artículo 229. Empresas obligadas a distribuir utilidades entre sus trabajadores
Están obligadas a otorgar participación en las utilidades a sus trabajadores los empleadores generadores de rentas de tercera categoría, con las excepciones siguientes:

- 1) las que tengan menos de veinte (20) trabajadores a su servicio;
- 2) las de carácter cooperativo y autogestionario, que se regirán al respecto por sus propias normas;
- 3) las sociedades civiles; y, dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo.
- 4) los empleadores excluidos por disposición legal expresa.

Artículo 230. Porcentajes de participación Los porcentajes de participación, según tipo de actividad, son los siguientes:

- 1) Empresas pesqueras 10%
- 2) Empresas de telecomunicaciones 10%
- 3) Empresas industriales 10%
- 4) Empresas mineras 8%
- 5) Empresas de comercio al por mayor y al por menor y restaurantes 8%
- 6) Empresas que realizan otras actividades 5%

La determinación de la actividad se realiza de conformidad con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) de las Naciones Unidas vigente al inicio de cada ejercicio.

CAPÍTULO V Seguridad, salud, bienestar y medio ambiente de trabajo

Dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo.

Artículo 322. Promoción de la seguridad y salud en el trabajo

El empleador promueve la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo en forma integrada a la gestión de la empresa.

El trabajador tiene derecho a que en el centro de trabajo donde labora se promuevan condiciones de trabajo dignas que le garanticen un estado de vida saludable, física y mentalmente.

A tal efecto, se debe propender a que:

- a) el trabajador tenga un ambiente de trabajo seguro y saludable; y,
- b) las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores.

El costo de las medidas de seguridad y salud en el trabajo es asumido por el empleador.

Artículo 323. Deber general de prevención

El empleador, en aplicación del deber general de prevención, observa los siguientes principios generales en materia de seguridad:

- 1) Planificar la prevención de los riesgos, evitar los riesgos laborales y tratar adecuadamente los que no se puedan eludir;
- 2) Tener en cuenta la evolución de la técnica para incorporar las medidas de protección adecuadas; y
- 3) Proporcionar las debidas instrucciones a los trabajadores.

Artículo 324. Información y capacitación preventiva

El empleador brinda, dentro de la jornada de trabajo, una adecuada información y capacitación preventiva a los trabajadores de aquello que pudiera ser potencialmente riesgoso o genere daños sobre la salud y vida de los trabajadores.

TÍTULO IV CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

CAPÍTULO I Jornada de trabajo y sobretiempos

Sub-capítulo I Jornada de trabajo

Artículo 255. Concepto de jornada de trabajo La jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador presta el servicio contratado con el empleador.

Integran dicha jornada los periodos de inactividad requeridos por la prestación contratada.

Artículo 256. Duración máxima de la jornada de trabajo

La jornada máxima de trabajo es de ocho (8) horas diarias o de cuarenta y ocho (48) horas semanales.

En caso de jornadas atípicas o acumulativas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente debe observar dicho máximo. Para establecer el cumplimiento de dicho promedio debe dividirse el número de horas laboradas entre el número de días del periodo o ciclo. El periodo máximo de una jornada atípica o acumulativa no puede superar el ciclo o período de tres semanas.

El descanso semanal remunerado se redistribuye dentro del ciclo laboral. Los feriados no laborables se redistribuyen dentro del ciclo laboral o se compensan económicamente, de acuerdo a lo dispuesto por esta ley.

El incumplimiento de la jornada máxima de trabajo por el empleador constituye una grave infracción laboral y se sanciona de conformidad con la Ley de la materia.

El trabajo en sobretiempo en las jornadas atípicas o acumulativas no podrá ser mayor a nueve (9) horas durante el período o ciclo correspondiente, salvo las situaciones de caso fortuito o fuerza mayor reguladas en el artículo 268°.

El empleador está facultado a contratar el seguro a partir de los tres meses de servicios del trabajador.

LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN LOS TRABAJOS

REGLAMENTO DE LA LEY N° 29783, LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente Reglamento desarrolla la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país, sobre la base de la observancia del deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales. Cuando la presente norma haga mención a la Ley, se entiende referida a la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 2.- En aplicación del principio de prevención, se entienden incluidos dentro del ámbito de aplicación a que se refiere el artículo 2 de la Ley, a toda persona bajo modalidad formativa y a los trabajadores autónomos. También se incluye a todo aquel que, sin prestar servicios, se encuentre dentro del lugar de trabajo, en lo que les resulte aplicable.

Artículo 3.- Por convenio colectivo, contrato de trabajo o por decisión unilateral del empleador se pueden establecer niveles de protección superiores a los contemplados en la Ley. Asimismo, los empleadores podrán aplicar estándares internacionales en seguridad y salud en el trabajo para atender situaciones no previstas en la legislación nacional.

Artículo 4.- En concordancia con lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria y Final de la Ley, en la medida en que lo previsto por los respectivos Reglamentos sectoriales no resulte incompatible con lo dispuesto por la Ley y el presente Reglamento, esas disposiciones continuarán vigentes. En todo caso, cuando los Reglamentos mencionados establezcan obligaciones y derechos superiores a los contenidos en la Ley y el presente Reglamento, aquéllas prevalecerán sobre éstos.

TÍTULO II

POLÍTICA NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 5.- El reexamen periódico, total o parcial, de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, a que hace referencia el artículo 4 de la Ley, es prioridad del Estado, y debe realizarse por lo menos una (1) vez al año con la participación consultiva del Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. El resultado del reexamen se considera en las modificaciones de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 6.- Con una periodicidad no mayor a dos (2) años debe realizarse un examen global o un examen sectorial de la situación de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en función de las prioridades establecidas en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se somete a consulta del Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

TÍTULO III

DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPÍTULO I: DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 7.- El Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo es la instancia máxima de diálogo y concertación social en materia de seguridad y salud en el trabajo, de composición tripartita, e instancia consultiva del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tiene su sede en Lima y sus sesiones de trabajo se celebran en dicha ciudad. No obstante, puede reunirse en cualquier otro lugar, previo acuerdo del Pleno.

Artículo 8.- Los consejeros tienen derecho a:

- a) Participar con voz y voto en las sesiones del Pleno y en las comisiones técnicas que integren.
- b) Asistir, únicamente con voz, a cualquiera de las comisiones técnicas de las que no formen parte.
- c) Asistir a los plenos acompañados de asesores, cuando lo estimen conveniente.
- d) Solicitar información y documentación que obre en poder de la Secretaria Técnica.
- e) Proponer la realización de informes o estudios sobre las materias de competencia del Consejo.

Artículo 9.- Los consejeros tienen la obligación de:

- a) Asistir a las sesiones del Pleno y a las comisiones técnicas de las que formen parte.
- b) Guardar reserva con relación a las actuaciones del Consejo, cuando éste así lo determine.
- c) Promover los objetivos y funciones del Consejo de acuerdo a lo dispuesto por la Ley y el presente Reglamento.

Artículo 10.- Son órganos del Consejo:

- a) El Pleno.
- b) Las comisiones técnicas, cuando se estimen convenientes.
- c) El Presidente.
- d) La Secretaría Técnica.

Artículo 11.- El Pleno está integrado por la totalidad de los consejeros y constituye el órgano máximo de decisión del Consejo. La Presidencia está a cargo del representante del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y, en su ausencia, del representante alterno.

Artículo 12.- Las sesiones del Pleno son convocadas por su presidente en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles, remitiéndose a cada miembro la citación con el orden del día y la documentación correspondiente. El Pleno se reúne en sesión ordinaria al menos una (1) vez al mes, pudiendo ser convocada extraordinariamente por el presidente a propia iniciativa o a solicitud de la mayoría simple de los

representantes por sector. El informe anual del Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo es elaborado en enero de cada año.

Artículo 13.- Existe quórum con la asistencia de más de la mitad de los consejeros legalmente establecidos.

Artículo 14.- Los acuerdos o decisiones del Pleno se adoptan por consenso. En el caso de no alcanzar consenso, se requiere mayoría simple. En caso de empate, el presidente tiene el voto dirimente. Las sesiones constan en actas que deben ser firmadas por todos los consejeros asistentes.

CAPÍTULO II

DE LOS CONSEJOS REGIONALES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 22.- Los Consejos Regionales de Seguridad y Salud en el Trabajo gozan de autonomía para elaborar su propio reglamento interno de funcionamiento, conforme lo regulado por el presente Reglamento y el artículo 14 de la Ley.

Los Consejos Regionales deberán elaborar informes de gestión y actividades que deberán enviar al Consejo Nacional de Seguridad y Salud del Trabajo en noviembre de cada año.

TÍTULO IV

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS

Artículo 23.- Los empleadores que tienen implementados sistemas integrados de gestión o cuentan con certificaciones internacionales en seguridad y salud en el trabajo deben verificar que éstas cumplan, como mínimo, con lo señalado en la Ley, el presente Reglamento y demás normas aplicables.

Artículo 24.- El empleador debe implementar mecanismos adecuados, que permitan hacer efectiva la participación activa de los trabajadores y sus organizaciones sindicales en todos los aspectos a que hace referencia el artículo 19 de la Ley.

CAPÍTULO II

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 25.- El empleador debe implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, regulado en la Ley y en el presente Reglamento, en función del tipo de empresa u organización, nivel de exposición a peligros y riesgos, y la cantidad de trabajadores expuestos.

Los empleadores pueden contratar procesos de acreditación de sus Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en forma voluntaria y bajo su responsabilidad. Este proceso de acreditación no impide el ejercicio de la facultad fiscalizadora a cargo de la Inspección del Trabajo respecto a las normas nacionales de seguridad y salud en el trabajo, así como las normas internacionales ratificadas y las disposiciones en la materia acordadas por negociación colectiva.

En el caso de la micro y pequeña empresa, la Autoridad Administrativa de Trabajo establece medidas especiales de asesoría para la implementación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 26.- El empleador está obligado a:

- a) Garantizar que la seguridad y salud en el trabajo sea una responsabilidad conocida y aceptada en todos los niveles de la organización.
- b) Definir y comunicar a todos los trabajadores, cuál es el departamento o área que identifica, evalúa o controla los peligros y riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- c) Disponer de una supervisión efectiva, según sea necesario, para asegurar la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
- d) Promover la cooperación y la comunicación entre el personal, incluidos los trabajadores, sus representantes y las organizaciones sindicales, a fin de aplicar los

elementos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización en forma eficiente.

e) Cumplir los principios de los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo señalados en el artículo 18 de la Ley y en los programas voluntarios sobre seguridad y salud en el trabajo que adopte el empleador.

f) Establecer, aplicar y evaluar una política y un programa en materia de seguridad y salud en el trabajo con objetivos medibles y trazables.

g) Adoptar disposiciones efectivas para identificar y eliminar los peligros y los riesgos relacionados con el trabajo y promover la seguridad y salud en el trabajo.

h) Establecer los programas de prevención y promoción de la salud y el sistema de monitoreo de su cumplimiento.

i) Asegurar la adopción de medidas efectivas que garanticen la plena participación de los trabajadores y de sus representantes en la ejecución de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y en los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo.

j) Proporcionar los recursos adecuados para garantizar que las personas responsables de la seguridad y salud en el trabajo, incluido el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, puedan cumplir los planes y programas preventivos establecidos.

Artículo 27.- El empleador, en cumplimiento del deber de prevención y del artículo 27 de la Ley, garantiza que los trabajadores sean capacitados en materia de prevención.

La formación debe estar centrada:

- a) En el puesto de trabajo específico o en la función que cada trabajador desempeña, cualquiera que sea la naturaleza del vínculo, modalidad o duración de su contrato.
- b) En los cambios en las funciones que desempeñe, cuando éstos se produzcan.
- c) En los cambios en las tecnologías o en los equipos de trabajo, cuando éstos se produzcan.
- d) En las medidas que permitan la adaptación a la evolución de los riesgos y la prevención de nuevos riesgos.
- e) En la actualización periódica de los conocimientos.

Para la capacitación de los trabajadores de la micro y pequeña empresa, la Autoridad Administrativa de Trabajo brinda servicios gratuitos de formación en seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 28.- La capacitación, cualquiera que sea su modalidad, debe realizarse dentro de la jornada de trabajo. La capacitación puede ser impartida por el empleador, directamente o través de terceros. En ningún caso el costo de la formación recae sobre los trabajadores, debiendo ser asumido íntegramente por el empleador.

Artículo 29.- Los programas de capacitación deben:

- a) Hacerse extensivos a todos los trabajadores, atendiendo de manera específica a los riesgos existentes en el trabajo.
- b) Ser impartidos por profesionales competentes y con experiencia en la materia.
- c) Ofrecer, cuando proceda, una formación inicial y cursos de actualización a intervalos adecuados.

- d) Ser evaluados por parte de los participantes en función a su grado de comprensión y su utilidad en la labor de prevención de riesgos.
- e) Ser revisados periódicamente, con la participación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, y ser modificados, de ser necesario, para garantizar su pertinencia y eficacia.
- f) Contar con materiales y documentos idóneos.
- g) Adecuarse al tamaño de la organización y a la naturaleza de sus actividades y riesgos.

En el caso del Sector Público las acciones de capacitación se realizan en el marco de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1025, sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 30.- En el caso del inciso c) del artículo 35 de la Ley, las recomendaciones deben considerar los riesgos en el centro de trabajo y particularmente aquellos relacionados con el puesto o función, a efectos de que el trabajador conozca de manera fehaciente los riesgos a los que está expuesto y las medidas de protección y prevención que debe adoptar o exigir al empleador.

Cuando en el contrato de trabajo no conste por escrito la descripción de las recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo, éstas deberán entregarse en forma física o digital, a más tardar, el primer día de labores.

Artículo 31.- Las facilidades económicas y licencias con goce de haber a que hace referencia el inciso d) del artículo 35 de la Ley, cubren los costos del traslado y los gastos de alimentación y alojamiento, siempre y cuando la capacitación programada se lleve a cabo fuera del lugar de trabajo o en una localidad o región distinta a aquélla.

La licencia con goce de haber se entiende otorgada por el tiempo empleado por el trabajador para movilizarse hacia el lugar de la capacitación, el tiempo que permanece en la misma y el tiempo que demanda el retorno al centro de trabajo, siempre y cuando la capacitación se realice fuera del lugar de trabajo.

Artículo 32.- La documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que debe exhibir el empleador es la siguiente:

- a) La política y objetivos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- b) El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- c) La identificación de peligros, evaluación de riesgos y sus medidas de control.
- d) El mapa de riesgo.
- e) La planificación de la actividad preventiva.
- f) El Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La documentación referida en los incisos a) y c) debe ser exhibida en un lugar visible dentro de centro de trabajo, sin perjuicio de aquella exigida en las normas sectoriales respectivas.

Artículo 33.- Los registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo son:

- a) Registro de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes, en el que deben constar la investigación y las medidas correctivas.
- b) Registro de exámenes médicos ocupacionales.
- c) Registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgo disergonómicos.
- d) Registro de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo.
- e) Registro de estadísticas de seguridad y salud.
- f) Registro de equipos de seguridad o emergencia.
- g) Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia.
- h) Registro de auditorías.

Los registros a que se refiere el párrafo anterior deberán contener la información mínima establecida en los formatos que aprueba el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo mediante Resolución Ministerial.

Artículo 34.- En los casos de empleadores de intermediación o tercerización, el empleador usuario o principal también debe implementar los registros a que refiere el inciso a) del artículo precedente para el caso de los trabajadores en régimen de intermediación o tercerización, así como para las personas bajo modalidad formativa y los que prestan servicios de manera independiente, siempre que éstos desarrollen sus actividades total o parcialmente en sus instalaciones.

En el caso de las micro y pequeñas empresas, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo establece un sistema simplificado de documentos y registros. Igualmente, y siempre que el

Ministerio lo determine mediante Resolución Ministerial, el referido sistema simplificado puede ser establecido en determinados sectores o actividades de baja complejidad o riesgo en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Asimismo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo establece formatos referenciales para los documentos y registros referidos en los artículos 32 y 33 del presente Decreto Supremo; los que pueden ser llevados por el empleador en medios físicos o digitales.

Artículo 35.- El registro de enfermedades ocupacionales debe conservarse por un período de veinte (20) años; los registros de accidentes de trabajo e incidentes peligrosos por un periodo de diez (10) años posteriores al suceso; y los demás registros por un periodo de cinco (5) años posteriores al suceso.

Para la exhibición a que hace referencia el artículo 88 de la Ley, el empleador cuenta con un archivo activo donde figuran los eventos de los últimos doce (12) meses de ocurrido el suceso, luego de lo cual pasa a un archivo pasivo que se deberá conservar por los plazos señalados en el párrafo precedente. Estos archivos pueden ser llevados por el empleador en medios físicos o digitales.

Si la Inspección del Trabajo requiere información de períodos anteriores a los últimos doce (12) meses a que se refiere el artículo 88 de la Ley, debe otorgar un plazo razonable para que el empleador presente dicha información.

Artículo 36.- Los trabajadores y los representantes de las organizaciones sindicales tienen el derecho de consultar los registros del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, con excepción de la información relativa a la salud del trabajador que sólo será accesible con su autorización escrita.

Artículo 37.- El empleador debe establecer y mantener disposiciones y procedimientos para:

- a) Recibir, documentar y responder adecuadamente a las comunicaciones internas y externas relativas a la seguridad y salud en el trabajo.
- b) Garantizar la comunicación interna de la información relativa a la seguridad y salud en el trabajo entre los distintos niveles y cargos de la organización.
- c) Garantizar que las sugerencias de los trabajadores o de sus representantes sobre seguridad y salud en el trabajo se reciban y atiendan en forma oportuna y adecuada.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

“Primera. - El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo coordinará la expedición de las reglamentaciones sectoriales y la elaboración de instrumentos técnicos con los sectores competentes.”

“Segunda. - El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR determinarán los mecanismos para la aplicación progresiva de lo establecido en la Ley y el presente Reglamento a las entidades públicas, atendiendo a su disponibilidad presupuestal, a las leyes especiales aplicables, así como a las consideraciones técnicas que correspondan.”

“Tercera. - Los empleadores continuarán llevando los registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a los procedimientos vigentes, hasta que se aprueben los formatos a que se refiere el artículo 33 del Reglamento.”

“Cuarta. - Las auditorías a que hace referencia el artículo 43 de la Ley N° 29783 son obligatorias a partir del 1 de enero de 2013. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo regulará el registro y acreditación de los auditores autorizados, así como la periodicidad de éstas. Excepcionalmente durante el año 2012, los empleadores del sector energía y minas deben ser auditados por quienes figuren en el Registro de Empresas Supervisoras del OSINERGMIN.”

“Quinta. - A fin de determinar los criterios para establecer las cuantías indemnizatorias establecidas en el artículo 95 del presente Reglamento, se establece una Comisión Multisectorial. Las referidas indemnizaciones se harán efectivas luego de la expedición y publicación de la Resolución Ministerial a que el citado artículo hace referencia.”

“Sexta. - El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo regula mediante normas complementarias lo pertinente para la aplicación de la Ley y el presente Reglamento, en el ámbito de sus competencias.”

“Sétima. - En tanto dure el proceso de implementación de la Dirección de Promoción y Protección de los Derechos Fundamentales y de la Seguridad y Salud en el Trabajo y de la Dirección de Inspección del Trabajo en las Direcciones o Gerencias Regionales, o los que hagan sus veces, en instancias regionales, las funciones asignadas a dichos órganos serán asumidas transitoriamente por la

Dirección o Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, o la que haga sus veces.”

“**Octava.** - La Dirección General de Derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo establece un programa de capacitación dirigido a la micro y pequeña empresa. El programa de capacitación estará orientado a informar sobre los alcances de la Ley y el presente Reglamento y facilitar su implementación.”

“**Novena.** - Con la finalidad de dar aplicación a la nueva regulación sobre Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, los empleadores deben proceder a solicitar a la organización sindical, si la hubiera, que convoque elecciones dentro de los primeros treinta (30) días hábiles de publicado el presente Reglamento. De no existir organización sindical, el empleador debe proceder a realizar dicha convocatoria dentro del plazo de treinta (30) días hábiles. Los nuevos miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo inician sus funciones dentro de los primeros diez (10) días hábiles de finalizado el proceso de elección.”

“**Décima.** - El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo gestionará la conformación de una Comisión Técnica Multisectorial para elaborar la propuesta que constituya el Registro Único de Información sobre accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales, dentro del plazo de ciento ochenta (180) días hábiles de publicado el presente Reglamento. La Comisión debe estar presidida por el Viceministro de Trabajo o quien éste designe y la Secretaría Técnica estará a

cargo de la Dirección General de Derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo.”

“**Décimo Primera.** - La regulación de los servicios de seguridad y salud en el trabajo está a cargo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en coordinación con el Ministerio de Salud. El Ministerio de Salud debe crear el registro de los servicios de seguridad y salud en el trabajo y aprobar las guías de práctica clínica para el diagnóstico de las enfermedades ocupacionales. La publicación de los documentos referidos se realiza dentro de los ciento ochenta (180) días calendarios de publicado el presente Reglamento.”

“**Décimo Segunda.** - El Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y los Consejos Regionales de Seguridad y Salud en el Trabajo deben instalarse dentro de los ciento ochenta (180) días calendario de publicado el presente Reglamento.”

“**Décimo Tercera.** - El primer informe anual del Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo será elaborado en enero de 2013.

Décimo Cuarta. - Deróguense el Decreto Supremo N° 009-2005-TR, sus modificatorias, el Decreto Supremo N° 012-2010-TR y la Resolución Ministerial N° 148-2007-TR. GLOSARIO DE TÉRMINOS Para efectos del contenido de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y el presente Reglamento se aplicarán las siguientes definiciones:

Accidente de Trabajo (AT): Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, y aun fuera del lugar y horas de trabajo.

Según su gravedad, los accidentes de trabajo con lesiones personales pueden ser:

1. Accidente Leve: Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

2. Accidente Incapacitante: suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento. Para fines estadísticos, no se tomará en cuenta el día de ocurrido el accidente. Según el grado de incapacidad los accidentes de trabajo pueden ser:

2.1. Total, Temporal: cuando la lesión genera en el accidentado la imposibilidad de utilizar su organismo; se otorgará tratamiento médico hasta su plena recuperación.

2.2. Parcial Permanente: cuando la lesión genera la pérdida parcial de un miembro u órgano o de las funciones del mismo.

2.3. Total, Permanente: cuando la lesión genera la pérdida anatómica o funcional total de un miembro u órgano; o de las funciones del mismo. Se considera a partir de la pérdida del dedo meñique.

3. Accidente Mortal: Suceso cuyas lesiones producen la muerte del trabajador. Para efectos estadísticos debe considerarse la fecha del deceso.

Actividad: Ejercicio u operaciones industriales o de servicios desempeñadas por el empleador, en concordancia con la normatividad vigente. Actividades, procesos, operaciones o labores de alto riesgo: aquellas que impliquen una probabilidad elevada de ser la causa directa de un daño a la salud del trabajador con ocasión o como consecuencia del trabajo que realiza. La relación de actividades calificadas como de alto riesgo será establecida por la autoridad competente.

Actividades Insalubres: Aquellas que generen directa o indirectamente perjuicios para la salud humana.

Actividades Peligrosas: Operaciones o servicios en las que el objeto de fabricar, manipular, expender o almacenar productos o sustancias es susceptible de originar riesgos graves por explosión, combustión, radiación, inhalación u otros modos de contaminación similares que impacten negativamente en la salud de las personas o los bienes.

Auditoría: Procedimiento sistemático, independiente y documentado para evaluar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que se llevará a cabo de acuerdo a la regulación que establece el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Autoridad Competente: Ministerio, entidad gubernamental o autoridad pública encargada de reglamentar, controlar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales.

Archivo Activo: Es el archivo físico o electrónico donde los documentos se encuentra en forma directa y accesible a la persona que lo va a utilizar. Archivo

Pasivo: Es el archivo físico o electrónico donde los documentos no se encuentran en forma directa y accesible a la persona que lo va a utilizar.

Capacitación: Actividad que consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, la prevención de los riesgos, la seguridad y la salud.

Causas de los Accidentes: Son uno o varios eventos relacionados que concurren para generar un accidente. Se dividen en:

1. Falta de control: Son fallas, ausencias o debilidades administrativas en la conducción del empleador o servicio y en la fiscalización de las medidas de protección de la seguridad y salud en el trabajo.

2.-Causas Básicas: Referidas a factores personales y factores de trabajo

2.1. Factores Personales. - Referidos a limitaciones en experiencias, fobias y tensiones presentes en el trabajador.

2.2. Factores del Trabajo. - Referidos al trabajo, las condiciones y medio ambiente de trabajo: organización, métodos, ritmos, turnos de trabajo, maquinaria, equipos, materiales, dispositivos de seguridad, sistemas de mantenimiento, ambiente, procedimientos, comunicación, entre otros.

3. Causas Inmediatas. - Son aquellas debidas a los actos condiciones sub estándares.

3.1. Condiciones Subestándares: Es toda condición en el entorno del trabajo que puede causar un accidente.

3.2. Actos Subestándares: Es toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un accidente.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo: Es un órgano bipartito y paritario constituido por representantes del empleador y de los trabajadores, con las facultades y obligaciones previstas por la legislación y la práctica nacional, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones del empleador en materia de prevención de riesgos.

Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: Son aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia en la generación de riesgos que afectan la seguridad y salud de los trabajadores.

Quedan específicamente incluidos en esta definición: - Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás elementos materiales existentes en el centro de trabajo.

La naturaleza, intensidades, concentraciones o niveles de presencia de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.

Los procedimientos, métodos de trabajo y tecnologías establecidas para la utilización o procesamiento de los agentes citados en el apartado anterior, que influyen en la generación de riesgos para los trabajadores.

La organización y ordenamiento de las labores y las relaciones laborales, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.

Condiciones de salud: Son el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

Contaminación del ambiente de trabajo: Es toda alteración o nocividad que afecta la calidad del aire, suelo y agua del ambiente de trabajo cuya presencia y permanencia puede afectar la salud, la integridad física y psíquica de los trabajadores.

Contratista: Persona o empresa que presta servicios remunerados a un empleador con especificaciones, plazos y condiciones convenidos.

Control de riesgos: Es el proceso de toma de decisiones basadas en la información obtenida en la evaluación de riesgos. Se orienta a reducir los riesgos a través de la

propuesta de medidas correctivas, la exigencia de su cumplimiento y la evaluación periódica de su eficacia.

Cultura de seguridad o cultura de prevención: Conjunto de valores, principios y normas de comportamiento y conocimiento respecto a la prevención de riesgos en el trabajo que comparten los miembros de una organización.

Emergencia: Evento o suceso grave que surge debido a factores naturales o como consecuencia de riesgos y procesos peligrosos en el trabajo que no fueron considerados en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Enfermedad profesional u ocupacional: Es una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo relacionadas al trabajo.

Empleador: Toda persona natural o jurídica, privada o pública, que emplea a uno o varios trabajadores.

Equipos de Protección Personal (EPP): Son dispositivos, materiales e indumentaria personal destinados a cada trabajador para protegerlo de uno o varios riesgos presentes en el trabajo y que puedan amenazar su seguridad y salud.

Los EPP son una alternativa temporal y complementaria a las medidas preventivas de carácter colectivo.

Ergonomía: Llamada también ingeniería humana. Es la ciencia que busca optimizar la interacción entre el trabajador, máquina y ambiente de trabajo con el fin de adecuar los puestos, ambientes y la organización del trabajo a las capacidades y características de los trabajadores a fin de minimizar efectos negativos y mejorar el rendimiento y la seguridad del trabajador.

Estándares de Trabajo: Son los modelos, pautas y patrones establecidos por el empleador que contienen los parámetros y los requisitos mínimos aceptables de

medida, cantidad, calidad, valor, peso y extensión establecidos por estudios experimentales, investigación, legislación vigente o resultado del avance tecnológico, con los cuales es posible comparar las actividades de trabajo, desempeño y comportamiento industrial. Es un parámetro que indica la forma correcta de hacer las cosas.

El estándar satisface las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Quién? y ¿Cuándo?

Evaluación de riesgos: Es el proceso posterior a la identificación de los peligros, que permite valorar el nivel, grado y gravedad de los mismos proporcionando la información necesaria para que el empleador se encuentre en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad, prioridad y tipo de acciones preventivas que debe adoptar.

Exposición: Presencia de condiciones y medio ambiente de trabajo que implica un determinado nivel de riesgo para los trabajadores.

Gestión de la Seguridad y Salud: Aplicación de los principios de la administración moderna a la seguridad y salud, integrándola a la producción, calidad y control de costos.

Gestión de Riesgos: Es el procedimiento que permite, una vez caracterizado el riesgo, la aplicación de las medidas más adecuadas para reducir al mínimo los riesgos determinados y mitigar sus efectos, al tiempo que se obtienen los resultados esperados.

Identificación de Peligros: Proceso mediante el cual se localiza y reconoce que existe un peligro y se definen sus características.

Incidente: Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

Incidente Peligroso: Todo suceso potencialmente riesgoso que pudiera causar lesiones o enfermedades a las personas en su trabajo o a la población.

Inducción u Orientación: Capacitación inicial dirigida a otorgar conocimientos e instrucciones al trabajador para que ejecute su labor en forma segura, eficiente y correcta.

Se divide normalmente en:

Inducción General: Capacitación al trabajador sobre temas generales como política, beneficios, servicios, facilidades, normas, prácticas, y el conocimiento del ambiente laboral del empleador, efectuada antes de asumir su puesto.

Inducción Específica: Capacitación que brinda al trabajador la información y el conocimiento necesario que lo prepara para su labor específica.

Investigación de Accidentes e Incidentes: Proceso de identificación de los factores, elementos, circunstancias y puntos críticos que concurren para causar los accidentes e incidentes. La finalidad de la investigación es revelar la red de causalidad y de ese modo permite a la dirección del empleador tomar las acciones correctivas y prevenir la recurrencia de los mismos.

Inspección: Verificación del cumplimiento de los estándares establecidos en las disposiciones legales. Proceso de observación directa que acopia datos sobre el trabajo, sus procesos, condiciones, medidas de protección y cumplimiento de dispositivos legales en seguridad y salud en el trabajo.

Lesión: Alteración física u orgánica que afecta a una persona como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.

Lugar de trabajo: Todo sitio o área donde los trabajadores permanecen y desarrollan su trabajo o adonde tienen que acudir para desarrollarlo.

Mapa de Riesgos: Puede ser:

En el empleador u organización: Es un plano de las condiciones de trabajo, que puede emplear diversas técnicas para identificar y localizar los problemas y las acciones de promoción y protección de la salud de los trabajadores en la organización del empleador y los servicios que presta.

A nivel Nacional: Compendio de información organizada y sistematizada geográficamente a nivel nacional subregional sobre las amenazas, incidentes o actividades que son valoradas como riesgos para la operación segura de una empresa u organización.

Medidas Coercitivas: Constituyen actos de intimidación, amenaza o amedrentamiento realizados al trabajador con la finalidad de desestabilizar el vínculo laboral.

Medidas de prevención: Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo y que se encuentran dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores. Además, son medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de los empleadores.

Observador: Aquel miembro del sindicato mayoritario a que se refiere el artículo 29 de la Ley, que cuenta únicamente con las facultades señaladas en el artículo 61 del Reglamento.

Peligro: Situación o característica intrínseca de algo capaz de ocasionar daños a las personas, equipos, procesos y ambiente.

Pérdidas: Constituye todo daño o menoscabo que perjudica al empleador.

Plan de Emergencia: Documento guía de las medidas que se deberán tomar ante ciertas condiciones o situaciones de gran envergadura e incluye responsabilidades de personas y departamentos, recursos del empleador disponibles para su uso, fuentes de ayuda externas, procedimientos generales a seguir, autoridad para tomar decisiones, las comunicaciones e informes exigidos.

Programa anual de seguridad y salud: Conjunto de actividades de prevención en seguridad y salud en el trabajo que establece la organización, servicio o empresa para ejecutar a lo largo de un año.

Prevención de Accidentes: Combinación de políticas, estándares, procedimientos, actividades y prácticas en el proceso y organización del trabajo, que establece el empleador con el objetivo de prevenir los riesgos en el trabajo.

Primeros Auxilios: Protocolos de atención de emergencia a una persona en el trabajo que ha sufrido un accidente o enfermedad ocupacional. Proactividad: Actitud favorable en el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo con diligencia y eficacia.

Procesos, Actividades, Operaciones, Equipos o Productos Peligrosos: Aquellos elementos, factores o agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, mecánicos o psicosociales, que están presentes en el proceso de trabajo, según las definiciones y

parámetros que establezca la legislación nacional y que originen riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores que los desarrollen o utilicen.

Representante de los Trabajadores: Trabajador elegido, de conformidad con la legislación vigente, para representar a los trabajadores en el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Riesgo: Probabilidad de que un peligro se materialice en determinadas condiciones y genere daños a las personas, equipos y al ambiente.

Riesgo Laboral: Probabilidad de que la exposición a un factor o proceso peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión.

Es un derecho fundamental que supone un estado de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de enfermedad o de incapacidad.

Salud Ocupacional: Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades.

Seguridad: Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política, objetivos de seguridad y salud en el trabajo, mecanismos y acciones necesarios

(*)NOTA SPIJ para alcanzar dichos objetivos, estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores mejorando, de este modo, su calidad de vida, y promoviendo la competitividad de los empleadores en el mercado.”

Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: Conjunto de agentes y factores articulados en el ámbito nacional y en el marco legal de cada Estado que fomentan la prevención de los riesgos laborales y la promoción de las mejoras de las condiciones de trabajo, tales como la elaboración de normas, la inspección, la formación, promoción y apoyo, el registro de información, la atención y rehabilitación en salud y el aseguramiento, la vigilancia y control de la salud, la participación y consulta a los trabajadores, y que contribuyen, con la participación de los interlocutores sociales, a definir, desarrollar y evaluar periódicamente las acciones que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores y, en los empleadores, a mejorar los procesos productivos, promoviendo su competitividad en el mercado.

Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo: Trabajador capacitado y designado por los trabajadores, en las empresas, organizaciones, instituciones o entidades públicas, incluidas las fuerzas armadas y policiales con menos de veinte (20) trabajadores. Trabajador: Toda persona que desempeña una actividad laboral subordinada o autónoma, para un empleador privado o para el Estado.

**DECRETO LEGISLATIVO 728. LEY DE PRODUCTIVIDAD Y
COMPETITIVIDAD LABORAL**

Mediante Ley 25327

Fomento del empleo artículo N° 42, 43,48 y 130

El decreto 728 se creó con la finalidad de fomentar la capacitación y formación laboral de los trabajadores como un mecanismo de mejoramiento de sus ingresos y la productividad del trabajo.

Por otro lado propicia la transferencia de las personas ocupadas en actividades urbanas y rurales de baja productividad e ingresos hacia otras actividades de mayor productividad.

Garantizar los ingresos de los trabajadores así como la protección contra el despido arbitrario respetando las normas constitucionales.

Unificar las normas sobre contratación laboral y consolidar los beneficios sociales existentes.

2.2.1 Control interno

Teorías de control interno

- **Holmes (1994)** propuso una teoría de control interno donde considera que es una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.
- **Koontz y O'Donnell. (s.f.)** por su parte, dicen que el control es la medición y la corrección de las actividades de los subordinados para asegurar que los eventos se ajustan a los planes. Por lo tanto, mide el desempeño en relación con las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones negativas y, al poner en movimiento las acciones para corregir las desviaciones, contribuye a asegurar el cumplimiento de los planes. Aunque la planeación debe preceder al control, los planes no se alcanzan por sí mismos.
- **Frederick Winslow Taylor (s.f.):** Teoría de la organización funcional.
Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer

incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información

Los principios en esta teoría son los siguientes:

- **Organización Científica del Trabajo:** Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. (Tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.

- **Selección y entrenamiento del trabajador:** La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.

- **Cooperación entre directivos y operarios:** La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo.

Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación: Remuneración por unidad de trabajo. Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados.

Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal.

División del trabajo entre directivos y operarios:

– **Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo:** Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

Las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre. La clave del éxito está en compartir las miopías organizacionales. Se basa en cuatro principios, el desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, que reemplaza las viejas prácticas empíricas., selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que sustituyen a los antiguos esquemas donde los trabajadores se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, la idea

de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como el trabajador. La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

- d) **Teoría del Sistema de Control Interno dentro de la Teoría Científica de la Administración de Henry Fayol. (1841-1925).** Esta teoría manifiesta que; los cambios en las prácticas y teorías administrativas se han venido suscitando en la medida en que los gerentes, teóricos, investigadores y consultores han buscado nuevas maneras de incrementar la eficiencia y efectividad organizacional. Por consiguiente, esto se ha traducido en mejores maneras de planear, organizar, liderar y controlar los recursos. **(Romero & Aguilar 2014).**

Principios de Control interno

Según Cepeda (1997), los principios de control interno son siete:

- **Principio de igualdad.** Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
- **Principio de moralidad.** Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

- **Principio de eficiencia.** Vela porque, en igualdad de condición de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y servicios se haga al mismo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- **Principio de economía.** Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.
- **Principio de celeridad.** Consiste en que uno de los aspectos sujetos a control debe de ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.
- **Principio de imparcialidad y publicidad.** Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades o en acceso a la información.
- **Principio de valoración de costos ambientales.** Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones en las cuales superación pueda tenerlo.

Por otro lado, **Perdomo (2004)**, los principios de control interno son:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas.
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controla su actividad.
- El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
- La función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

Objetivos del Control Interno.

El Marco Integrado de COSO 2013 establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que se sujeta la empresa.

Según **González (2002)**, el control interno tiene varios objetivos como:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

Componentes de control interno

Mantilla, (2012, p. 18), menciona los cinco componentes de control interno son cinco:

A. Ambiente de Control: La esencia de cualquier negocio es su gente sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

B. Valoración de Riesgos: La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que operen concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

C. Actividades de Control: Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar de que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

D. Información y Comunicación: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

E. Monitoreo: debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Tipos de Control interno

Control interno preventivo: Son el conjunto de mecanismos y procedimientos que se utilizan para analizar las operaciones que se han proyectado realizar, antes de su autorización o antes de que esté en marcha, con el propósito de determinar la veracidad y legalidad de dichas operaciones, y finalmente su conformidad con los planes, programas y presupuestos.

Estos controles garantizan que antes de comenzar una acción se haya hecho el presupuesto de los recursos humanos, materiales y financieros que se necesitarán. Los presupuestos financieros son el tipo más común de control preventivo a la acción, porque la adquisición de empleados, equipos y suministros requieren dinero. La programación es otro tipo importante de control preventivo, pues estas actividades preliminares también requieren que se invierta bastante tiempo.

El control preventivo es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. Por tal razón, se dice que el control preventivo siempre es interno.

Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.

Control interno correctivo: Son los que se realizan mientras se desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa. Así, un supervisor observa las actividades de los trabajadores, y puede corregir las situaciones problemáticas a medida que aparezcan. En la actualidad, los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si comete un error, o si se ha procesado una información equivocada, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán dónde se encuentra el error.

Control interno posterior: Son los que se llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares. Por ejemplo, en las auditorías contables, estadística, contabilidad, etc.

Fases del control interno1.

Para la Contraloría General de la República se deben cumplir las tres fases siguientes:

Planificación

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

Ejecución

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

Evaluación

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

2.2.2 Caso en estudio

SAGAFALABELLA S.A

RUC: 20100128056

DIRECCION: Av. Andrés Avelino Cáceres 147 (**Piura Open Plaza**), Castilla

REPRESENTANTE LEGAL: Alexandra Maribel Granizo Calle.

Origen

En 1955, Sears Roebuck abre la primera gran tienda por departamentos en el Perú. Las ventas a crédito y su innovadora política de devoluciones marcaron la pauta en el mercado local. En 1988, Sears se transforma en Saga, Sociedad Andina de los Grandes Almacenes, lanzamiento que va de la mano con el establecimiento de promociones y precios competitivos todos los días.

Consolidación

En 1995, Saga se fusiona con la retail regional Falabella, acontecimiento que da origen a Saga Falabella S.A. Con esta fusión se implementa un sistema de pago más cómodo y flexible con la introducción de la tarjeta CMR, la cual hoy en día cuenta con más de 5.5 millones de usuarios en América Latina. A su vez, la cadena firma importantes alianzas con marcas como Benetton de Italia y MNG de España. Por su parte, el rubro de servicios nace con la puesta en marcha de Viajes y Seguros Falabella.

Expansión:

A partir del 2001, Saga Falabella se convierte en la primera cadena de tiendas por departamentos en apostar por las ciudades del interior. La expansión fuera de Lima se inició en el norte del país con aperturas en Trujillo, Chiclayo y Piura.

Posteriormente se sumarían ubicaciones en Arequipa, Cajamarca e Ica. Hoy en día, Saga Falabella sigue trabajando para llegar cada vez a más peruanos, cambiando de acuerdo a sus necesidades y haciendo así su vida más fácil.

Misión:

Satisfacer las necesidades de la familia, mejorando la calidad de vida de ésta, ofreciéndole productos de primera categoría Comentario: es una Comercializadora de productos mediante grandes tiendas que está dirigida a un sector exclusivo y cubre con las expectativas de estas personas.

Visión:

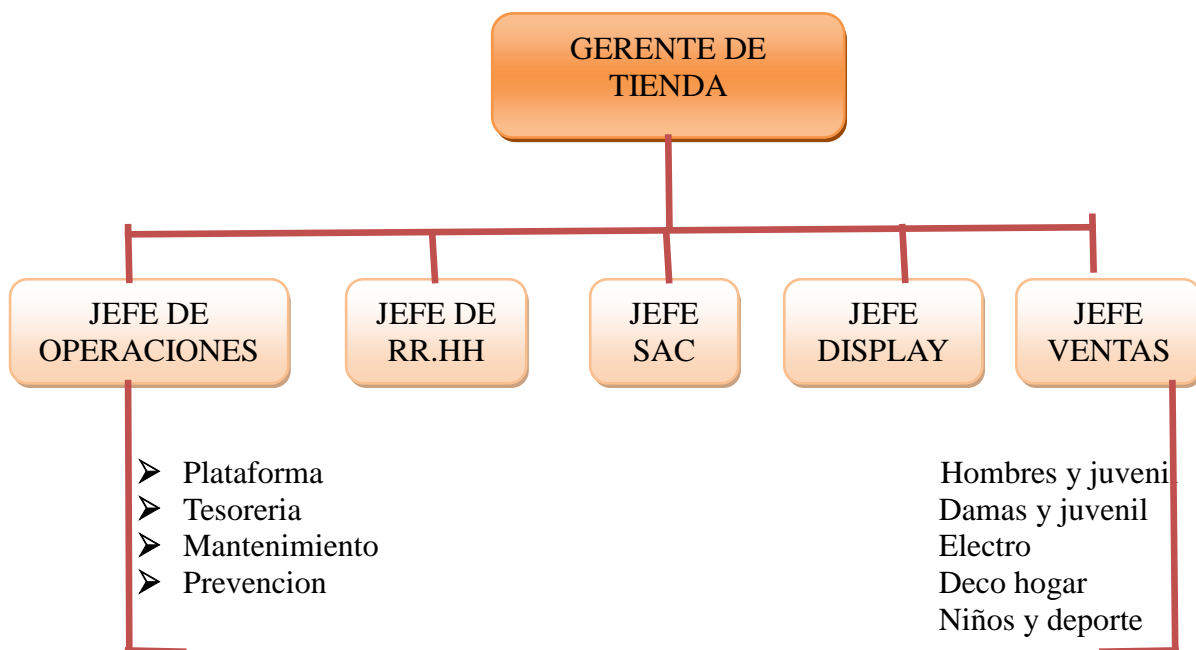
Nuestra visión es ser una empresa líder a nivel mundial en el diseño, producción, exportación e importación de pantalones de vestir y así poder consolidarnos y seguir expandiendo nuestro producto Comentario: saga Falabella es una empresa de productos exclusivos diferenciándose es por ello que busca expandir su producto y captar más clientes.

Objetivos

Brindar una experiencia optima completa para que el cliente vea y compre donde y como quiera, una de nuestras inversiones más importantes es en sistemas que nos permiten, por ejemplo, mayor visibilidad de los inventarios de todas las tiendas. También tenemos planes de expansión importantes para la distribución [la empresa ha comprado un terreno al sur de Lima para construir un almacén semi automatizado que se prevé estará listo a fines del 2018]. Y queremos aumentar el equipo de *e-commerce* el próximo año, de 70 a 100 personas.

ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL

SAGA FALABELLA SA.



Fuente: Saga Falabella SA

2.2.3 Marco Conceptual

2.2.3.1 Control interno (Variable en estudio)

Definiciones

Concepto Según la **Contraloría General de la República (2014)**. El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Para Rodríguez (2014). El control interno es una serie de procedimientos, métodos y políticas orientados a garantizar que los recursos de la empresa tengan un flujo correcto para obtener los resultados esperados por la organización.

La implementación de procedimientos debe considerar a todas las áreas y a todo el personal de la compañía, ya que de ello depende su correcta ejecución. Cabe mencionar que todo procedimiento y política debe dejar evidencia para poder ser revisable y auditable.

Según Merino (2014). Son los métodos y procedimientos que se encuentran en el plan de organización, a través de los cuales las empresas buscan salvaguardar sus activos, obtener información financiera confiable y segura, involucrando así a todo el personal y su eficiencia en la operatividad de la organización.

Para el Informe COSO (2013). El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales.

El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas – es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas – no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable – no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad- flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Belaunde (2012). Señala que el control interno es un componente esencial y que hay maneras de reforzar el dispositivo de control interno: a la vez mediante herramientas internas y con el apoyo de elementos externos a la organización.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Concepto

“Según Del Castillo (2010) es la capacidad de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de su recurso humano. El objetivo de la gestión de recursos humanos son las personas y sus relaciones en la organización, así como crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollarlas habilidades y capacidad de los trabajadores, que permitan el desarrollo individual y organizacional sostenido.”

Objetivos de la gestión de recursos humanos

- Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles (López, 2009).

CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CAPITAL HUMANO: El término de capital humano consiste en el valor económico del conocimiento, las habilidades y las capacidades de los empleados; los cuales podrían no reflejar un valor directo en el balance general de la empresa, pero implican un enorme efecto en el desempeño de la organización. El capital humano es intangible y elusivo, y no puede administrarse de la manera en que las organizaciones administran los puestos, los productos y las tecnologías. La razón de esto es que los empleados son los mismos dueños del capital humano, ya que si se van de la organización se lo llevan consigo (D. Busi, 2005).

Un componente clave del capital humano es la ética y valores de las personas que conforman la organización, ya que esta influye directamente en la cultura y en el clima de la empresa (M. Buckley, 2001).

Según las investigaciones de Man T. (2002), a raíz de la existencia del capital humano en las empresas se genera la competitividad de las mismas; esta competitividad se conceptualiza en 3 dimensiones: el potencial que tiene, el desarrollo de la competitividad y el rendimiento de la misma.

CONCEPTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Según Maslow S. (2006), la gestión de recursos humano entró en vigencia a finales de 1970 como un enfoque de gestión orientado a re-ordenar las relaciones de trabajo para asegurar que los esfuerzos de los empleados fueran estratégicamente centrados en lograr un desempeño organizacional y competitividad en mercados cada vez más volátiles.

Dessler y Varela (2004), sostienen que la administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones de personas de la función gerencial, tales como: reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. Algunas de estas prácticas consisten en:

- Realizar los análisis de puestos
- Planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para cada puesto
- Seleccionar a los candidatos para cada puesto
- Aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores
- Evaluar el desempeño
- Administrar los sueldos y los salarios
- Proporcionar incentivos y prestaciones
- Comunicar
- Capacitar y desarrollar a los empleados
- Fomentar el compromiso de los colaboradores.

PROCESOS DE R.R.H.H. DENTRO DE LA EMPRESA

Una efectiva implementación de los procesos de recursos humanos, pueden mejorar el performance operacional y financiero de una empresa, esta efectividad se puede lograr incluyendo prácticas como: el uso de test a los empleados, relacionando los incentivos y compensaciones al desenvolvimiento en el trabajo, programas de comunicación formal con los trabajadores, entre otras. (Sikora D., 2014). Por ello en el presente apartado se detallarán y explicarán los distintos procesos de Recursos Humanos que se desarrollan dentro de una organización. En base a lo cual, se podrá tener una guía de todas aquellas actividades que se realizan en una organización y adaptar dichos procesos a los recursos y necesidades de la MYPE en el Perú.

Generalmente se considera que los procesos de recursos humanos y los programas de capital humanos son exclusivos de las grandes empresas y prohibidos para las MYPES por los altos costos que implican; sin embargo, se están dando modelos de outsourcing de los procesos de recursos humanos para las MYPES que están innovando al confiar en los servicios del capital humano tercerizados. (Klass B., 2010).

Además, Cardon M. (2004) sostiene que, si bien la mayoría de conocimiento de los temas de recursos humanos son acerca de grandes empresas, también se puede aplicar en las organizaciones pequeñas o emergentes, de manera adaptativa, considerando que en las pequeñas organizaciones no se puede tener el mismo nivel de gestión de personas que se tiene en organizaciones más grandes y más establecidas.

Cabe resaltar que, en estos procesos de adopción de las innovaciones, tanto de recursos humanos como de otras áreas, en las MYPES, desempeña un papel clave la capacidad de innovación y la personalidad de los empresarios que las lideran. (Marscarti A., 2008).

A continuación, se especificarán y desarrollarán los conceptos y tareas que involucran cada uno de los siguientes procesos, los cuales han sido considerados los más relevantes dentro de la Administración de los Recursos Humanos:

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS

Un puesto consta de un grupo de actividades y deberes relacionados. Dichas actividades deben ser claras y distintas de las de otros puestos para minimizar los malentendidos y las posibilidades de conflictos entre los empleados, así como posibilitar que los empleados sepan lo que se espera de ellos. Para cada uno de los puestos pueden requerirse varios empleados, cada uno de los cuales ocupará una posición diferente. Una posición consta de los diferentes deberes y responsabilidades realizados por sólo empleado. (Bohlander & Snell, 2007).

En el 2000, Shair sostiene que las organizaciones consisten en puestos de trabajo que deben ser ocupados por personas. El análisis de puestos de trabajo es el procedimiento para determinar las responsabilidades de estos, así como las características que debe tener la gente que se contratará para cubrirlos. En contraste con el diseño de puestos, el cual refleja las opiniones subjetivas acerca de los

requisitos ideales de un puesto, el análisis de puestos se ocupa de la información objetiva y comprobable acerca de los requisitos reales de un puesto.

Las descripciones y especificaciones del puesto desarrolladas mediante el análisis de puestos deberán ser tan exactas como sea posible. Un objetivo principal del análisis de puestos es ayudar a la organización a establecer hasta qué punto sus requisitos de selección y desempeño se relacionan con el puesto.

ANÁLISIS DE PUESTOS

En el 2007, Ibáñez Machiaco sostiene que el análisis de puestos consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los puestos de una empresa y/o institución, tiene como meta el análisis de cada puesto de trabajo y no de las personas que la desempeñan.

Administración de Sueldos y Salarios

La administración de sueldos y salarios es un punto muy importante en la gerencia de los recursos humanos ya que estos representan una recompensa tangible por sus servicios, así como una fuente de reconocimiento y causa un impacto en el modo de vida, los empleados desean sistemas de compensación que sean justos y proporcionales con sus habilidades y expectativas. La correcta administración de sueldos y salarios, es un factor motivante para el desempeño del trabajador.

Los puntos importantes a tomar en consideración para una correcta administración de sueldos y salarios son:

- Pago justo en comparación con el pago a otros dentro de la organización.
- Compensación competitiva con la de otras organizaciones en la misma industria o localidad.
- Capacidad de pago de la organización.
- Opción de incremento salarial basado en habilidades y destrezas, en tiempo con la compañía, ó en ambas.
- El diferencial de sueldo o salario que debe existir entre empleados buenos y excelentes, y entre supervisores y subordinados.
- Reglas ó Normas de Administración: cada cuanto tiempo se debe revisar la escala de pago, cuán rápido un empleado puede moverse en su escala de pago.
- Que perspectiva de Tiempo se debe tener en cuenta – si tomar en cuenta el pasado año, o si las destrezas del empleado y la capacidad de pago de la empresa se deben tomar en cuenta desde los pasados años.

EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS

La evaluación de puestos implica un número de técnicas mediante las cuales se aplican criterios comunes de comparación de puestos para conseguir una estructura lógica, equitativa, justa y aceptable de puesto. Dentro de los objetivos de la evaluación de puesto, cabe resaltar los siguientes: armonizar las tasas internas salariales con las de otras empresas de similar giro, facilitar la administración de sueldos y salarios, ser un medio para la fijación de una tasa razonable de salarios y proteger a los empleados de decisiones arbitrarias de la gerencia. (Ibañez Machicao, 2007)

Por otro lado, la valoración de puestos consiste en una técnica analítica, los puestos son divididos en sus partes componentes con el propósito de hacer comparaciones entre ellas. Es una técnica cuantitativa, ya que son atribuidos valores numéricos a cada elemento particular o factor del cargo. Este método obliga a definir muy claramente una serie de criterios predeterminados, que actúan como esquema estándar con el que se puede comparar cada puesto con la evaluación.

ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

De acuerdo a Dessler (2004), se define el sueldo o salario como toda retribución que percibe la persona a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo. La diferencia básica entre sueldo y salario radica en que el salario se aplica a trabajos manuales o de taller, mientras que el sueldo se aplica a trabajos intelectuales, administración, de supervisión, de oficina, etc.

Dentro de los objetivos relacionados a la administración de compensaciones se encuentran la incorporación de personal calificado, retener a los empleados actuales, garantizar la igualdad, alentar el desempeño adecuado, controlar costos, cumplir con las disposiciones legales y mejorar la eficiencia administrativa.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

La importancia del reclutamiento del personal radica en que atrae a los candidatos entre los cuales se elegirá a los futuros trabajadores de la empresa. Uno de los requisitos del reclutamiento consiste en contar con la mayor cantidad de candidatos que reúnan los requisitos para cubrir los puestos de la empresa. (Ibáñez Machicao, 2007)

CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN Y SEPARACIÓN

CONTRATACIÓN

Según la Ley General del Trabajo N° 29381 establecida por el Congreso de la República del Perú, en el artículo n° 1, el contrato es el acuerdo voluntario entre el trabajador y empleador (que puede ser una persona natural o jurídica), en virtud del cual el primero se obliga a poner a disposición del segundo su propio trabajo, a cambio de una remuneración.

El contrato de trabajo da origen a un vínculo laboral, el cual genera y regula un conjunto de derechos y obligaciones para las partes, así como las condiciones dentro de las cuales se desarrollará dicha relación laboral. El contrato de trabajo se caracteriza por ser consensual, bilateral, oneroso, conmutativo y personal.

El contrato de trabajo es un acto jurídico, el cual es la manifestación de la voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas. Para su validez se requiere: Agente capaz, objeto físico y jurídicamente posible, fin lícito y observancia de la forma prescrita bajo sanción de nulidad. La clasificación de los tipos de contrato puede ser por la forma en cómo se celebra (verbal o escrito), por el número de personas que intervienen (individual o colectivo) y por su duración (indeterminado o determinado).

INDUCCIÓN

La inducción consiste en diseñar e implementar uno de los procesos que normalmente se ignora en la mayoría de las empresas; familiarizar al nuevo empleado con la empresa, su cultura, sus principales directivos, su filosofía, su historia, etc. Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, ahorrando así, los tiempos y costes que se pierden tratando de averiguar por su propia iniciativa, en qué empresa ha entrado a trabajar, qué objetivos tiene, quién es quién, a quién recurrir para solucionar un problema, etc. (Dessler & Varela, 2011)

En 2004, Dessler y Varela plantean que la inducción significa: “proporcionar al nuevo trabajador la información básica sobre la empresa, información que necesita para desempeñar satisfactoriamente sus labores”. La inducción en realidad es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra inculcar en todos los trabajadores las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la organización y sus departamentos. La inducción tiene 3 propósitos fundamentales:

Facilitar el ajuste del nuevo trabajador a la organización, proporcionar información efectiva y reforzar una impresión favorable de la empresa.

SEPARACIÓN

De acuerdo a Dessler y Varela (2004), la separación de un trabajo implica la terminación de la relación laboral, cesando definitivamente las obligaciones a cargo del trabajador y de los empleados. La separación de un trabajador puede darse debido al fallecimiento del trabajador o del empleador, la renuncia o retiro voluntario del trabajador, la terminación de la obra o servicio, el mutuo disenso, la invalidez absoluta permanente, la jubilación o el despido.

DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

De acuerdo a Bohlander, Sherman y Snell (2001), la capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.

Los objetivos del proceso de capacitación consisten en preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas a cargo, proporcionar las oportunidades para el desarrollo personal continuo y cambiar la actitud de las personas. Respecto a las capacitaciones en negocios pequeños, se destaca la capacitación en los

siguientes puntos: capacitación en valores, capacitación en la diversidad y capacitación para el servicio al cliente.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Según las investigaciones de Bohlander, Sherman y Snell (2001), la evaluación de desempeño es una técnica administrativa que permite efectuar un seguimiento del trabajador en un periodo de tiempo determinado, de manera tal que identifica los elementos relacionados al desempeño de los trabajadores de todos los departamentos, para suministrar información de potencial y grado del desarrollo del trabajador, con el fin de medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados.

Los objetivos que busca la evaluación de desempeño son:

- La adecuación del individuo al cargo

- Entrenamiento del personal

- Promociones

- Incentivo salarial por buen desempeño

- Mejoramiento de las relaciones humanas entre los superiores y subordinados

- Auto perfeccionamiento del trabajador

- Estimación del potencial del desarrollo del trabajador

- Estímulo a la mayor productividad

- Oportunidad de conocimientos de los patrones de desempeño de la empresa
- Retroalimentación de información al propio individuo evaluado.

Se debe efectuar la evaluación del trabajador, considerando los factores más relevantes, entre los cuales podemos encontrar: la calidad de trabajo, la cantidad de trabajo, el conocimiento del puesto, la iniciativa, la disciplina, la puntualidad, la asistencia, la cooperación, la adaptación a la supervisión, la adaptación al trabajo, la aptitud para progresar, el orden, la capacidad para jefatura, la sociabilidad, la honestidad, la confianza, la personalidad, el don de mando, la estabilidad emocional, entre otros.

IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES

Los recursos humanos, sin lugar a dudas, constituyen, en la actualidad, el activo más valioso con que cuenta una organización. La tecnología, los materiales, hasta el capital financiero, que son recursos organizacionales, no son importantes por sí mismos sin la intervención humana.

Es el hombre, quien, con sus conocimientos, experiencia, sensibilidad, compromiso, esfuerzo y trabajo, quien hace posible integrar y potenciar estos recursos a fin de lograr el desarrollo de la organización, y, por ende, el de su misión, mejorando la calidad, cantidad y oportunidad de los bienes y servicios que produce.

2.2.3.2 RETAIL

Definición

Retail es un término de la lengua inglesa que se emplea para nombrar a la venta minorista. La comercialización de productos al por menor, por lo tanto, constituye el retail. El concepto suele vincularse a la venta de grandes cantidades, pero a muchos compradores diferentes. De este modo se diferencia de la venta mayorista, que implica la venta de un elevado volumen de unidades a un mismo comprador.

Los supermercados son uno de los grandes actores del sector de retail. Estas cadenas venden diariamente una enorme cantidad de unidades a miles de clientes.

Cada vez son más las personas que a la hora de adquirir productos de diversa índole se inclinan por hacerlo de mano de una empresa retail y no de un pequeño comercio. ¿Por qué? Básicamente porque esa le ofrece una serie notable de ventajas, tales como estas:

-Sus artículos tienen un precio mucho más económico, lo que les permite ahorrar de manera considerable.

-No hay que pasar por alto que les brinda una gran variedad de posibilidades en cuanto a un mismo producto, es decir, la oferta es mucho más amplia.

-En cualquier retail, de manera periódica, se suelen lanzar promociones, descuentos y ofertas especiales que permiten también disfrutar de unas compras con un coste menor.

-Asimismo se resalta el hecho de que cuenta con un horario de venta al consumidor final mucho más amplio.

Las cadenas que se dedican al retail disponen de una importante estructura. Por un lado, suelen contar con almacenes, depósitos o centros de distribución donde reciben los productos que compran al por mayor. Luego estos productos son enviados a los distintos locales comerciales o sucursales, que constituyen los puntos de venta donde acude al consumidor final a comprar la mercadería.

Esto supone que la gestión del retail es una tarea compleja, que requiere articular diferentes cuestiones. En este marco, la logística es esencial para el éxito de los negocios. Retomando el ejemplo de las cadenas de supermercados, si no existe una buena comunicación con los proveedores mayoristas o falla la distribución de los productos a los puntos de venta, el consumidor final tendrá problemas para realizar sus compras (notando que faltan productos en las góndolas, por citar una posibilidad).

No menos importante es el hecho de que en muchos retailers llega un punto en el que se toma la decisión de darle impulso a los mismos, de conseguir aumentar la cartera de clientes y de marcar diferencias con los competidores. Por eso, lo que optan por hacer es por contar con unas características específicas y por ofrecer a los consumidores ventajas, tales como estas:

-Un sistema realmente eficiente de compra, así como un tiempo de espera mínimo en las cajas.

-Una ubicación cercana y unas instalaciones de primer orden.

-Constantes ofertas y promociones.

-Respuesta inmediata a posibles quejas.

III. Hipótesis

3.1 Hipótesis

Basándose en Sarabia (citado por Martínez, 2006) en su publicación “*El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*” donde refirió que “... el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”. La presente investigación no formuló hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño Cualitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población:

Por ser una investigación bibliográfico-documental no aplica población.

4.2.2 Muestra

Por ser una investigación bibliográfico-documental no aplica muestra.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

No aplica por ser investigación bibliográfica documental y de caso.

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista.

4.4.2 Instrumento:

Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y cuestionario

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodología
		General	Específicos		
<p>LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS RETAIL EN EL PERÚ.</p> <p>CASO: SAGA FALABELLA SA SUCURSAL OPEN PLAZA- PIURA, 2016.</p>	<p>¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y de Saga Falabella S. A sucursal Open Plaza- Piura, 2016?</p>	<p>Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.</p>	<p>1. Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú</p> <p>2. Determinar describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.</p> <p>3. Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.</p>	<p>Mecanismos de control interno</p>	<p>Enfoque cualitativo.</p> <p>Descriptivo</p> <p>Bibliográfico</p> <p>Documental y de caso.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p>

4.7 Principios éticos

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- **Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.
- **Beneficencia y no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del 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 asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. 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.

- **Consentimiento informado y expreso.** - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Uladech católica, 2016)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las empresas Retail en el Perú.

Cuadro 1

AUTORES	RESULTADOS
Espinoza (2013)	Las principales causas que determinan el retiro de personal de una empresa de Retail de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones son las oportunidades laborales con incrementos remunerativos, entre otras causas como problemas de índole personal y desarrollo profesional.
Osaki & Sifuentes (2013)	Los resultados obtenidos muestran que el sector analizado se mueve bajo un alto grado de informalidad, que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor que la capacitación, aunque es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación, no existe una oferta adecuada que brinde la formación requerida.
Ibérico & Morales (2015)	Uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, que cada vez está más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado del Retail con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.

<p>Navarro (2015)</p>	<p>Detalla los beneficios que brinda la motivación extrínseca en la productividad del talento humano. Se afirma, que son poco suficientes, debido a que, no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.</p>
<p>Chiang, Méndez & Sánchez (2010)</p>	<p>Los empleados se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Los empleados mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe.</p>
<p>PÉREZ (2013)</p>	<p>La principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y regionales.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Determinar describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de Saga

Falabella S.A Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.

Cuadro 2

N°	CUESTIONARIO	SI	NO
	DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO – APLICADO A LA EMPRESA		
1.-	¿Cuál es número de trabajadores en la empresa? a) funcionarios 10 b) Empleados 180 c) Vigilancia 6 d) Limpieza 6		
2.-	¿Ha implementado mecanismos de control interno en la empresa?	X	
3.-	¿Cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control Interno?	X	
4.-	¿Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que oriente las actividades y responsabilidades del personal?	X	
5.-	¿Aplica control interno en la preparación y aprobación de transacciones?	X	
6.-	¿La empresa autoriza el inicio del proceso de reclutamiento en concordancia a su Plan Anual de Incorporaciones?:	X	
7.-	¿La empresa verifica que los formatos utilizados para las convocatorias incluyan toda la información necesaria?	X	
8.-	¿La empresa verifica que el informe del comité de selección de personal se encuentre a disposición de todos los postulantes como garantía de la transparencia del proceso?	X	
9.-	¿La empresa verifica que la elección del postulante ganador corresponda al candidato que haya alcanzado el mayor puntaje?	X	
10.-	¿La empresa verifica que el proceso de inducción incluya la entrega de las funciones y responsabilidades al nuevo servidor?	X	
11.-	¿La empresa realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos?	X	
12.-	¿La empresa realiza la evaluación de personal de acuerdo a los formatos correspondientes para evaluación del desempeño?	X	
13.-	¿La empresa cuenta con archivos del personal correspondientes a información escalonaría	X	
14.-	¿La empresa aplica sanciones a sus trabajadores por abandono de funciones injustificadas según su reglamento interno de trabajo? a) Ausencia de tres días hábiles consecutivos. (X) b) Ausencia de seis días hábiles discontinuos en un mes		

15.-	¿En cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo la empresa aplica procesos disciplinarios por responsabilidad en funciones?	X	
16.-	¿En cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo la empresa aplica reconocimientos por extraordinaria labor o acciones meritorias al personal?	X	

	DEL CONTROL INTERNO LABORAL – APLICADO A LOS TRABAJADORES		
17.-	¿Qué medio utiliza la empresa para realizar convocatoria de personal		
	a) Internet		
	b) Periódico		
	c) Redes Sociales		
	d) Pagina web de la empresa (X)		
18.-	¿Para la evaluación del personal se toma en cuenta: a) Exámenes de conocimientos b) Entrevista personal c) CV d) Experiencias e) Todas las anteriores (X)		
19.-	¿La empresa le dio a conocer el perfil y descripción del puesto de trabajo?	X	
20.-	¿La empresa solicita cumplimiento obligatorio del perfil del puesto?	X	
21.-	¿Recibió inducción y capacitación al ingresar a trabajar?	X	
22.-	¿Le fueron comunicadas las condiciones laborales, salario y otros beneficios de trabajo?	X	
23.-	¿Se le asignó a un superior inmediato o persona a quien usted reportaría o recibiría instrucciones?	X	
24.-	¿Ha firmado contrato por el período laboral contratado?	X	
25.-	¿Cuáles son las modalidades de trabajo? a) Full time b) Part time c) Todas las anteriores (X)		
26.-	¿Cree usted que la remuneración es adecuada para su puesto?	X	
27.-	¿La empresa cumple con su derecho a beneficios sociales?	X	
28.-	¿Cumplen con los plazos establecidos para depositar gratificaciones?	X	

29.-	¿Se respeta la jornada laboral de 8 horas diarias?	X	
30.-	¿Se trabaja en horario especial?	X	
31.-	¿Cuál es el tratamiento de las horas extras? a) Remunerada b) Compensadas (X)		
32.-	¿Se controla a diario el ingreso y salida del personal para verificar sus labores?	X	
33.-	¿Cuál es el medio de registro de asistencia? a) Manual b) Software (X)		
34.-	¿Su horario de trabajo es respetado?	X	
35.-	¿Su sueldo es depositado puntualmente?	X	
36.-	¿Cuál es el medio de pago de remuneraciones? a) Efectivo b) Abono en cuenta (X) c) Cheque d) Otro medio:		
37.-	¿Recibe capacitación por parte de? a) Empresa b) Marca propia (X)		
38.-	¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones al personal?		
	1. Mensual		
	2. Semestral (X)		
	3. Anual		
39.-	¿Qué elementos incluye la capacitación? a) Servicio al usuario b) Inducción comercial c) Información general d) Todas las anteriores (X)		
40.-	¿Su horario de trabajo es flexible?		X
41.-	¿Cuenta con el apoyo de jefes y/o funcionarios ante algún problema?	X	

42.-	¿Recibe algún otro beneficio que complemente su remuneración? a) Alimentación b) Vestimenta (X) c) Estudios d) Otro		
43.-	¿La comunicación con la empresa es fluida?	X	
44.-	¿Recibe Ud. un trato agradable por parte de la empresa como persona y profesional?	X	
45.-	¿Recibe alguna compensación económica ante un imprevisto?	X	
46.-	¿En qué casos las empresas brindan apoyo económico a sus trabajadores? a) Enfermedad de familiar b) Fallecimiento de familiar c) Suceso judicial d) A y B (X)		
47.-	¿Considera Ud. que un eficiente reclutamiento de personal optimizó los resultados obtenidos por la empresa en el 2016?	X	
48.-	¿Considera Ud. que la capacitación al personal garantizó el logro de los objetivos de la empresa?	X	
49.-	¿Considera Ud. que el buen trato al trabajador influye en la identificación laboral de éste?	X	
50.-	¿Considera Ud. que los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de la empresa fueron? a) Eficientes (X) b) Necesarios c) Deficientes, no ayudó a cumplir sus objetivos		
51.-	¿Considera Ud. que la implementación de mecanismos de control interno en el área de recursos humanos ayudó a la empresa a: a) Tomar decisiones eficientes b) Brindar mejor atención al público c) Proporcionar seguridad al cliente d) Incrementar sus ingresos e) Todas las anteriores (X)		

Gracias por su apoyo en la investigación...

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

. Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga

Falabella S.A Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
<p>OPORTUNIDADES LABORALES</p>	<p>Espinoza (2013). Las principales causas que determinan el retiro de personal de una empresa de Retail de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones son las oportunidades laborales con incrementos remunerativos y otras causas entre ellas problemas de índole personal y desarrollo profesional.</p>	<p>Saga Falabella S.A a pesar de ser una gran empresa con un número de colaboradores significativo no ofrece asensos laborales, muchas veces son tomados por antigüedad o familiaridad.</p>	<p>COINCIDE</p>
<p>CAPACITACIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL</p>	<p>Osaki & Sifuentes (2013). No existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor, que la capacitación, ya que es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación, no existe una oferta adecuada que brinde la formación requerida en ventas.</p>	<p>Saga Falabella S.A brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes, aunque indirectamente ya que son las propias marcas quienes asumen los gastos de sus colaboradores de acuerdo a las diferentes áreas.</p>	<p>NO COINCIDE</p>

<p>ORIENTACION AL CLIENTE.</p>	<p>Ibérico & Morales (2105). Uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, cada vez más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado del Retail con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, entenderlo, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.</p>	<p>Saga Falabella S.A siempre busca innovar y hacer que sus clientes tengan una compra satisfecha que se acomode a las necesidades del cliente es por ello que hoy en día trata de encontrar colaboradores con un perfil diferente.</p>	<p>COINCIDE</p>
<p>RETRIBUCION EFECTIVA</p>	<p>Navarro (2015). La motivación extrínseca en la productividad del talento humano, nos con lleva a la insuficiencia, debido a que, no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.</p>	<p>Saga Falabella S.A cuenta con herramientas necesarias para motivar a su personal con una retribución efectiva de acuerdo al rol que desempeña dentro de la empresa.</p>	<p>NO COINCIDE</p>

<p>SATISFACCION LABORAL</p>	<p>Chiang, Méndez & Sánchez (2010). Los empleados se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Los empleados mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe.</p>	<p>Los empleados de Saga Falabella S.A se muestran desmotivados, debido a que los horarios establecidos no les permiten realizar actividades en beneficio tanto a su realización personal como profesional.</p>	<p>NO COINCIDE</p>
<p>SATISFACCION SALARIAL</p>	<p>PÉREZ (2013). La principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares.</p>	<p>Saga Falabella S.A no tiene problema alguno en cuanto a la satisfacción salarial de sus colaboradores ya además cuenta con todos los beneficios sociales.</p>	<p>NO COINCIDE</p>

Fuente: Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las empresas Retail en el Perú.

- 1. Espinoza (2013).** Concluyó que las principales causas que conllevan el retiro de personal de una empresa de Retail de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones, son las oportunidades laborales e incentivos, tales como incrementos remunerativos, bonos y otras causas entre ellas problemas de índole personal y desarrollo profesional.
- 2. Osaki & Sifuentes (2013).** Preciso que los resultados obtenidos del sector analizado, se encuentra bajo un alto grado de informalidad, que la capacitación es el mejor vínculo entre la empresa y el vendedor, aunque es percibida más como un gasto que como una inversión, que hay relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación.
- 3. Ibérico & Morales (2015).** Determinó que uno de los retos, es enfrentar al consumidor, que cada vez es más exigente e informado, lo que debería ser afrontado por el Retail con un nuevo tipo de vendedor alineado y capaz de interactuar con el consumidor. Si observamos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.

- 4. Navarro (2015).** Concluyó que los beneficios que brinda la motivación extrínseca en la productividad del talento humano no son suficientes, debido a que, no se aplican herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.
- 5. Chiang, Méndez & Sánchez (2010).** Indico que los empleados se encuentran en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que con respecto a la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, pues se sienten satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Los empleados mostraron que a medida que se les oriente el logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores.
- 6. Pérez (2013).** Determinó que la principal causa para la rotación de personal, así como el principal elemento que conduce a la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares.

5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Determinar describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de Saga Falabella S.A Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.

1. RESPECTO AL CONTROL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA.

- a) Saga Falabella S.A, cuenta con 202 trabajadores entre ellos 10 funcionarios, 6 agentes de seguridad y 6 auxiliares de limpieza, ha implementado mecanismos de control interno y cuenta con un manual de organización y funciones para que sus colaboradores tengan en claro sus responsabilidades y el rol que desempeñaran dentro de la empresa.
- b) Aplica control interno en sus transacciones y verifica los formatos para las convocatorias, de tal manera que cuenten con toda la información necesaria y así dar inicio al proceso de reclutamiento de tal forma que sea un proceso transparente para todos los postulantes.
- c) Verifica el proceso de selección y elección del personal con la debida transparencia de acuerdo al manual de normas y procedimientos. A su vez realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos.
- d) La evaluación del personal se realiza de acuerdo a los formatos correspondientes para la evaluación del desempeño, una vez que el postulante concluya dicho proceso esta apto para empezar a laborar en la empresa, para lo cual se le capacita para el desarrollo de sus funciones y responsabilidades de acuerdo al área asignada.

- e) Cuenta con un file por cada trabajador con la información escalonaría, en el caso de las remuneraciones se toman de acuerdo a la función que desempeñe (montos aproximados).

La alta dirección tiene la siguiente escala:

_Gerente General se le ha asignado un sueldo de S/5,000

_Gerente Comercial se le ha asignado un sueldo de S/ 3,500

En cuanto a los colaboradores de acuerdo al área asignada tenemos:

_Área de Electrodomésticos oscilan entre los S/3,000 a 3,500 soles

_Área de Deco-Hogar oscilan entre los S/2,500 a 3,000 soles

_Área de calzado oscilan entre los S/1,800 a 2,400 soles

_Área de Deportes donde sus sueldos oscilan entre los S/1,500 a 2,000 soles

_Área de niños oscilan entre S/1,800 a 2,000

_Área de textil caballeros entre S/1,500 a 1,800

_Área de textil damas entre S/1,500 a 1,800

_Área de caja entre S/1,300 a 1,800.

- f) Aplica sanciones por abandono de funciones injustificadas según su reglamento interno de trabajo, por ausencia de tres días hábiles consecutivos sin justificar, además de procesos disciplinarios por responsabilidad en funciones, así como reconocimientos por extraordinaria labor o acciones meritorias al personal.

2. RESPECTO AL CONTROL INTERNO LABORAL

- a) Saga Falabella S.A, utiliza la página web de la empresa como medio para realizar la convocatoria del personal, solicitando el cumplimiento obligatorio del perfil del puesto, a través de la inducción y capacitación. En cuanto a la evaluación toma en cuenta exámenes de conocimientos, entrevista personal, curriculum vitae y experiencia para la contratación de personal, informándoles las condiciones laborales, salarios y otros beneficios al momento de firmar el contrato por un determinado periodo.
- b) Saga Falabella S.A, cuenta con dos las modalidades de contrato full-time: quienes cuentan con todos los beneficios sociales mientras que los part-time: tienen limitaciones como la omisión del pago de CTS, debido a la modalidad de su contrato.
- c) Controla a diario el ingreso, refrigerio y salida del personal a través de una máquina registradora en la cual deslizan su fotochet que cuenta con un código de barras de cada trabajador con la finalidad de verificar su asistencia y labores.
- d) Se abona a la cuenta del trabajador el pago por remuneración mensual, además de recibir una bonificación como incentivo al cumplimiento de su cuota establecida por la empresa. Ante un imprevisto económico les brinda adelantos de sueldos, prestamos fraccionados en cuotas para ser descontados en sus boletas de pago y en caso de fallecimiento de un familiar directo le brinda apoyo económico.
- e) En días festivos los horarios se extienden no respetando las ocho horas de jornal diario siendo estas compensadas dentro del mes laborado con días de descanso.

- f) Las remuneraciones y todos los beneficios sociales son depositados dentro del plazo establecido mediante bancarización además cuentan con beneficios adicionales como apoyo en el pago de estudios por metas cumplidas.
- g) Reciben capacitaciones semestrales de acuerdo al área y marca del producto donde se prioriza el servicio al cliente, inducción comercial, información general.
- h) Ante un imprevisto como el fallecimiento de algún familiar directo, la empresa le brinda un apoyo económico de mil soles, así como también brinda adelantos en caso sea necesario.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.

- a) Saga Falabella S.A a pesar de ser una gran empresa con un número de colaboradores significativo no ofrece ascensos, muchas veces son tomados por antigüedad o familiaridad, lo que coincide con **Espinoza (2013)**, quién determinó que las principales causas que determinan el retiro de personal de una empresa de Retail de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones son las oportunidades laborales con incrementos remunerativos y otras causas entre ellas problemas de índole personal y desarrollo profesional.

- b) Saga Falabella S.A brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes, siendo las propias marcas quienes asumen la inversión de sus colaboradores de acuerdo a las diferentes áreas, lo que no coincide con **Osaki & Sifuentes (2013)**, quién concluyó que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor que la capacitación, ya que es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación, no existe una oferta adecuada que brinde la formación requerida en ventas.
- c) Saga Falabella S.A siempre busca innovar y hacer que sus clientes tengan una compra satisfecha que se acomode a las necesidades del cliente es por ello que hoy en día trata de encontrar colaboradores con un perfil diferente, lo que coincide con **Ibérico & Morales (2105)**, quién indico que uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, cada vez más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado del Retail con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, entenderlo, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.
- d) Saga Falabella S.A cuenta con herramientas necesarias para motivar a su personal con una retribución efectiva de acuerdo al rol que desempeña dentro de la empresa, lo que no coincide con **Navarro (2015)**, quién determinó que la motivación extrínseca en la productividad del talento humano, nos con lleva a la insuficiencia, debido a que, no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.

- e) Los empleados de Saga Falabella S.A se muestran desmotivados, debido lo que no coincide con **Chiang, Méndez & Sánchez (2010)**, quién indicó que los empleados se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Los empleados mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores.
- f) Saga Falabella S.A no tiene problema alguno en cuanto a la satisfacción salarial de sus colaboradores ya además cuenta con todos los beneficios sociales, lo que no coincide con **PÉREZ (2013)**, quién precisó que la principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al Objetivo específico 1

Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú.

- 1. Espinoza (2013)** determinó que las principales causas que determinan el retiro de personal de una empresa de Retail de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones son las oportunidades laborales con incrementos remunerativos, otras causas, problemas de índole personal y desarrollo profesional.
- 2. Osaki & Sifuentes (2013)** manifestó que Los resultados obtenidos muestran que el sector analizado se mueve bajo un alto grado de informalidad, que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor que la capacitación, aunque es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación.
- 3. Ibérico & Morales (2015)** indicó que uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, que cada vez está más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado del Retail con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.
- 4. Navarro (2015)** concluyó que la motivación extrínseca en la productividad del talento humano, nos con lleva a la insuficiencia, debido a que, no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.

5. Chiang, Méndez & Sánchez (2010) señalaron que los empleados se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Los empleados mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe.

6. Pérez (2013) señaló que la principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares.

6.2 Respecto al Objetivo específico 2

Determinar describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.

1. **Saga Falabella S.A**, a pesar de ser una gran empresa con un número de colaboradores significativo no ofrece ascensos laborales, muchas veces son tomados por antigüedad o familiaridad.
2. Brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes, siendo las propias marcas quienes asumen la inversión de sus colaboradores de acuerdo a las diferentes áreas.
3. Siempre busca innovar y hacer que sus clientes tengan una compra satisfecha que se acomode a las necesidades del cliente es por ello que hoy en día trata de encontrar colaboradores con un perfil diferente.
4. Cuenta con herramientas necesarias para motivar a su personal con una retribución efectiva de acuerdo al rol que desempeña dentro de la empresa.
5. Los empleados laboran más de 8 horas diarias en días festivos, asimismo se encuentra estipulado en el contrato del empleador que estas horas serán compensadas con 1 día de descanso dentro del mes laborado.
6. Los trabajadores full-time gozan de beneficios laborales establecidos en el decreto legislativo 728. Ley de la productividad y competitividad laboral: vacaciones, compensación por tiempo de servicio, gratificaciones, distribución de utilidades, asignación familiar, seguridad social.

7. Los trabajadores part-time a diferencia de los full-time no cuentan con el beneficio de compensación por tiempo de servicio ya que de acuerdo al artículo N° 58 de la Ley General del Trabajo estipula que el colaborador no gozara de este beneficio por la cantidad de horas laboradas.
8. El control de ingreso, salida y refrigerio del colaborador en la entidad se hace a través de un control biométrico deslizando el fotochet de cada trabajador los cuales cuentan con un código individual.
9. Los colaboradores reciben dos uniformes semestrales que consta de: camisa, pantalón y zapatos. En cuanto al personal de mantenimiento, estos cuentan con uniformes adecuados que les permite tener seguridad en el trabajo como: camisa, pantalón, guantes, botas, casco, chaleco y fajas lumbrales para manipulación de cargas. (según ley de Seguridad y Salud en el Trabajo)
10. Cuenta con un file por cada trabajador con la información escalonaría, en el caso de las remuneraciones se toman de acuerdo a la función que desempeñe (montos aproximados).

La alta dirección tiene la siguiente escala:

_Gerente General se le ha asignado un sueldo de S/5,000

_Gerente Comercial se le ha asignado un sueldo de S/3,500

En cuanto a los colaboradores de acuerdo al área asignada tenemos:

_Área de Electrodomésticos oscilan entre los S/3,000 a 3,500 soles

_Área de Deco-Hogar oscilan entre los S/2,500 a 3,000 soles

_Área de calzado oscilan entre los S/1,800 a 2,400 soles

_Área de Deportes donde sus sueldos oscilan entre los S/1,500 a 2,000 soles

_Área de niños oscilan entre S/1,800 a 2,000

_Área de textil caballeros entre S/1,500 a 1,800

_Área de textil damas entre S/1,500 a 1,800

_Área de caja entre S/1,300 a 1,800.

6.3 Respecto al Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A Sucursal Open Plaza- Piura, 2016.

- 1. Saga Falabella S.A**, a pesar de ser una gran empresa con un número de colaboradores significativo no ofrece ascensos laborales, muchas veces son tomados por antigüedad o familiaridad, LO QUE COINCIDE con **Espinoza (2013)**, quien manifestó que las principales causas que determinan el retiro de personal de una empresa de Retail de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones son las oportunidades laborales con incrementos remunerativos y otras causas entre ellas problemas de índole personal y desarrollo profesional.
- 2. Saga Falabella S.A** brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes, aunque indirectamente ya que son las propias marcas quienes asumen los gastos de sus colaboradores de acuerdo a las diferentes áreas. LO QUE NO COINCIDE con **Osaki & Sifuentes (2013)**, quien indicó que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor, que la capacitación, ya que es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación, no existe una oferta adecuada que brinde la formación requerida en ventas.

3. Siempre busca innovar y hacer que sus clientes tengan una compra satisfecha que se acomode a las necesidades del cliente es por ello que hoy en día trata de encontrar colaboradores con un perfil diferente, LO QUE COINCIDE con **Ibérico & Morales (2105)**, quien concluyó que uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, cada vez más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado del Retail con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, entenderlo, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.
4. Cuenta con herramientas necesarias para motivar a su personal con una retribución efectiva de acuerdo al rol que desempeña dentro de la empresa, LO QUE NO COINCIDE con **Navarro (2015)**, quien determinó que la motivación extrínseca en la productividad del talento humano, nos con lleva a la insuficiencia, debido a que, no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.
5. Los empleados de Saga Falabella S.A se muestran desmotivados, debido a que los horarios establecidos no les permiten realizar actividades en beneficio tanto a su realización personal como profesional, LO QUE NO COINCIDE con **Chiang, Méndez & Sánchez (2010)**, quien manifestó que los empleados se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Los empleados mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores.

6. No tiene problema alguno en cuanto a la satisfacción salarial de sus colaboradores ya además cuenta con todos los beneficios sociales, LO QUE NO COINCIDE con **PÉREZ (2013)**. La principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares

VII. RECOMENDACIONES

Implementar medidas de control interno en cuanto a los horarios establecidos por el empleador, con el propósito de no limitar a sus colaboradores en su afán de superación, que permita su realización tanto personal como profesional, brindándoles horarios flexibles que se adecuen a su rutina de estudios y proporcionarles las facilidades para que estos logren el éxito en su vida.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias bibliográficas

Bautista, J (2008). *"Impacto de los Retails Homecenter en el mercado ferretero: caso Arequipa"*. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/impacto-retails-homecenter-mercado-ferretero/impacto-retails-homecenter-mercado-ferretero.pdf>

Beltran, E. & Palomino, M (2014). *"Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral"*. Disponible: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf> sequence=1

COSO (2013). *"Control Interno - Marco Integrado"*. Disponible en: [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen_ejecutivo.pdf)

DECRETO LEGISLATIVO N°728. Disponible en: http://www.oas.org/jurídico/pdfs/mesicic4_per_dl728.pdp

Espinoza, E (2013). *"Rotación de personal en una empresa de retail de Arequipa en el periodo enero septiembre del año 2012."* Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de San Agustín. Perú. disponible en: <http://share.pdfonline.com/0dbcb62f9c57469ba653f800bbc2552f/TESIS%20ELIZABETH%20ESPINOZA%20Y.%20IMPRIMIR%20BACKAP.htm>

Holmes, A (1994). *"Auditorías Principios y Procedimientos"*. Editorial Limusa. México

Ibérico, J. & Morales, J (2015). *En su tesis denominada "Nueva propuesta en modelo de gestión para el Retail management"*. Disponible en: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/575866/1/TESIS+NUEVA+PROPUESTA+EN+EL+MODELO+DE+GESTION+PARA+EL+RETAIL+MANAGEMENT+-+Jose+Iberico+-+Jesus+Morales.pdf>

Legislación Laboral (2017). Disponible:
http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/compendio_normas/COMPENDIO_NORMAS_LABORALES_MINTRA_2013.pdf

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783. Disponible en:
http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf

Loyola, J (2014). “*Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una empresa de retail*”. Disponible en: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116157/cf-loyola_jr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez, J. & Merino, M (2104). Definicion de Rretail. Disponible en:
<http://www.definicion.de/retail/>

Perdomo A (2004). “*Fundamentos de control Interno*”. Novena Edición, México

Pérez, F & Girón, R (2013). “*Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo*”. Disponible en:
<http://tesis.usat.edu.pe/browse?type=author&value=P%C3%A9rez+Aguinaga%2C+Franklin+Iv%C3%A>

Saga Falabella (2017). Disponible en: WWW.falabella.com.pe

Silva, M (2013). “*Diseño de un sistema de control interno aplicable al área administrativa y contable en la compañía Iinsertin C.A dedicada a la producción y venta de adoquines*”.
Disponible en: dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5270/1/UPS-QT03813.pdf

ULADECH CATOLICA (2016). según el *“Código de Ética para la Investigación. Versión 001. Aprobado por Acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N°0108-2016-CU-ULADECH CATOLICA de fecha 25 de Enero de 2016”*. Disponible en: <http://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Zona de Impacto. *“Trabajadoras de supermercados son obligadas a usar pañales”* Edición 209. Quillota - Chile 2007.

Anexos

Anexo 1



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi proyecto de tesis titulado: **“Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Recursos Humanos de las empresas Retail en el Perú.**

Caso: “Saga Falabella S.A – Open Plaza - Piura, 2016”.

Encuestador(a): Roxana Elizabeth Guerrero Trelles.

Fecha: Julio del 2017.

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

Cuadro 2

N°	CUESTIONARIO	SI	NO
	DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO – APLICADO A LA EMPRESA		
1.-	¿Cuál es número de trabajadores en la empresa? a) funcionarios b) Empleados c) Vigilancia d) Limpieza		
2.-	¿Ha implementado mecanismos de control interno en la empresa?		
3.-	¿Cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control Interno?		
4.-	¿Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que oriente las actividades y responsabilidades del personal?		
5.-	¿Aplica control interno en la preparación y aprobación de transacciones?		
6.-	¿La empresa autoriza el inicio del proceso de reclutamiento en concordancia a su Plan Anual de Incorporaciones?:		

7.-	¿La empresa verifica que los formatos utilizados para las convocatorias incluyan toda la información necesaria?		
8.-	¿La empresa verifica que el informe del comité de selección de personal se encuentre a disposición de todos los postulantes como garantía de la transparencia del proceso?		
9.-	¿La empresa verifica que la elección del postulante ganador corresponda al candidato que haya alcanzado el mayor puntaje?		
10.-	¿La empresa verifica que el proceso de inducción incluya la entrega de las funciones y responsabilidades al nuevo servidor?		
11.-	¿La empresa realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos?		
12.-	¿La empresa realiza la evaluación de personal de acuerdo a los formatos correspondientes para evaluación del desempeño?		
13.-	¿La empresa cuenta con archivos del personal correspondientes a información escalonaría		
14.-	¿La empresa aplica sanciones a sus trabajadores por abandono de funciones injustificadas según su reglamento interno de trabajo? a) Ausencia de tres días hábiles consecutivos. (X) b) Ausencia de seis días hábiles discontinuos en un mes		
15.-	¿En cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo la empresa aplica procesos disciplinarios por responsabilidad en funciones?		
16.-	¿En cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo la empresa aplica reconocimientos por extraordinaria labor o acciones meritorias al personal?		

	DEL CONTROL INTERNO LABORAL – APLICADO A LOS TRABAJADORES		
17.-	¿Qué medio utiliza la empresa para realizar convocatoria de personal		
	a) Internet		
	b) Periódico		
	d) Pagina web de la empresa ()		
18.-	¿Para la evaluación del personal se toma en cuenta: a) Exámenes de conocimientos b) Entrevista personal c) CV d) Experiencias e) Todas las anteriores ()		

19.-	¿La empresa le dio a conocer el perfil y descripción del puesto de trabajo?		
20.-	¿La empresa solicita cumplimiento obligatorio del perfil del puesto?		
21.-	¿Recibió inducción y capacitación al ingresar a trabajar?		
22.-	¿Le fueron comunicadas las condiciones laborales, salario y otros beneficios de trabajo?		
23.-	¿Se le asignó a un superior inmediato o persona a quien usted reportaría o recibiría instrucciones?		
24.-	¿Ha firmado contrato por el período laboral contratado?		
25.-	¿Cuáles son las modalidades de trabajo? a) Full time b) Part time c) Todas las anteriores ()		
26.-	¿Cree usted que la remuneración es adecuada para su puesto?		
27.-	¿La empresa cumple con su derecho a beneficios sociales?		
28.-	¿Cumplen con los plazos establecidos para depositar gratificaciones?		
29.-	¿Se respeta la jornada laboral de 8 horas diarias?		
30.-	¿Se trabaja en horario especial?		
31.-	¿Cuál es el tratamiento de las horas extras? a) Remunerada b) Compensadas ()		
32.-	¿Se controla a diario el ingreso y salida del personal para verificar sus labores?		
33.-	¿Cuál es el medio de registro de asistencia? a) Manual b) Software ()		
34.-	¿Su horario de trabajo es respetado?		
35.-	¿Su sueldo es depositado puntualmente?		
36.-	¿Cuál es el medio de pago de remuneraciones? a) Efectivo b) Abono en cuenta () c) Cheque d) Otro medio:		

37.-	¿Recibe capacitación por parte de? c) Empresa d) Marca propia ()		
38.-	¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones al personal?		
	a) Mensual		
	b) Semestral ()		
	c) Anual		
39.-	¿Qué elementos incluye la capacitación? a) Servicio al usuario b) Inducción comercial c) Información general d) Todas las anteriores ()		
40.-	¿Su horario de trabajo es flexible?		
41.-	¿Cuenta con el apoyo de jefes y/o funcionarios ante algún problema?		
42.-	¿Recibe algún otro beneficio que complemente su remuneración? a) Alimentación b) Vestimenta () c) Estudios d) Otro		
43.-	¿La comunicación con la empresa es fluida?		
44.-	¿Recibe Ud. un trato agradable por parte de la empresa como persona y profesional?		
45.-	¿Recibe alguna compensación económica ante un imprevisto?		
46.-	¿En qué casos las empresas brindan apoyo económico a sus trabajadores? a) Enfermedad de familiar b) Fallecimiento de familiar c) Suceso judicial d) A y B ()		
47.-	¿Considera Ud. que un eficiente reclutamiento de personal optimizó los resultados obtenidos por la empresa en el 2016?		
48.-	¿Considera Ud. que la capacitación al personal garantizó el logro de los objetivos de la empresa?		

49.-	¿Considera Ud. que el buen trato al trabajador influye en la identificación laboral de éste?		
50.-	¿Considera Ud. que los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de la empresa fueron?		
	a) Eficientes ()		
	b) Necesarios		
	c) Deficientes, no ayudó a cumplir sus objetivos		
51.-	¿Considera Ud. que la implementación de mecanismos de control interno en el área de recursos humanos ayudó a la empresa a:		
	a) Tomar decisiones eficientes		
	b) Brindar mejor atención al público		
	c) Proporcionar seguridad al cliente		
	d) Incrementar sus ingresos		
	e) Todas las anteriores ()		

Gracias por su apoyo en la investigación...

ANEXO 2

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Meses 2017			
	JUN	JUL	AGOS	SET
Recolección de información	X			
Elaboración del informe de Tesis	X	X		
Presentación del Informe de Tesis		X		
Presentación de artículo científico			X	
Sustentación y defensa de la tesis				X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	30
TOTAL, S/.			30.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	Fijo	Horas	89.00	356.00
Movilidad	10	Pasajes	20.00	200.00
Taller de tesis	1			1,800.00
TOTAL S/.				2,356.00

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	30.00
Servicios	2,356.00
TOTAL S/.	2,386.00

IV. FINANCIAMIENTO

Investigación totalmente autofinanciada por el alumno investigador.