



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 ENTIDADES
FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE PAITA Y SU
IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION
EN EL AÑO 2016.**

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

AUTOR

BACH. JULIO JESSE DANILO VALLADARES MECHATO

ASESORA

MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2017

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN
EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA
DE PAITA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS
DE GESTION EN EL AÑO 2016.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgr. Donald Errol Savitzky Mendoza
Presidente

Mgr. Jannyna Reto Gómez
Secretaria

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Miembro

Mgr. María Fany Martínez Ordinola
Asesora

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis, en primer lugar me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD CATOLICA ANGELES DE CHIMBOTE por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi Profesora de tesis, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito. También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

Y por último a mis jefes familia mi madre, mis hermanas, los cuales me han motivado durante mi formación profesional. Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

DEDICATORIA

A mi madre Carmen Mechato Cobeñas... Con todo mi cariño y mi amor para la persona que Hizo todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ella , a mis Hermanas Joysffer y Katia por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparado para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las entidades financieras de la provincia de Paita y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que fue previamente estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio, obteniéndose como principales resultados: Que los colaboradores muestran su insatisfacción, consideran que no se les brinda beneficios equitativos como pagos adicionales, descuentos en empresas afiliadas a la entidad donde trabajan, incentivos así mismo no participan de las actividades importantes que se realizan en la empresa, solo se toman en cuenta a trabajadores con cargos de mayor jerarquía lo que genera incomodidad y desmotivación en la realización de sus trabajos, las oportunidades de ascenso y crecimiento profesional se tornan muy lentas considerando que casi todos los colaboradores mantiene más de tres años en la entidad y aún siguen en el mismo puesto de trabajo, los cupos de posteriores puestos son cubiertos a través de convocatorias es por ello que no mantienen una adecuada rotación del personal así mismo su insatisfacción con el sueldo que perciben y considera que su sueldo está por debajo de su entorno social, los trabajadores consideran que su jefe inmediato no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores.

Palabras Clave: Control Interno, Recursos Humanos, Entidades Financieras.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the internal control mechanisms in the human resources area of financial institutions in the province of Paita and their impact on management results in 2016. The research was developed using design methodology Non-experimental, transectional, descriptive, bibliographic and documentary. The survey technique was applied through a questionnaire as a data collection instrument, which was previously structured with questions related to the research, applied to the owners, managers and / or legal representatives of the companies under study, obtaining As main results: That the employees show their dissatisfaction, they consider that they are not offered equitable benefits as additional payments, discounts in companies affiliated to the entity where they work, incentives also do not participate in the important activities that are carried out in the company, alone Are taken into account to workers with positions of higher hierarchy which causes discomfort and lack of motivation in the performance of their work, the opportunities for promotion and professional growth become very slow considering that almost all employees have more than three years in the entity and Are still in the same job, the seats of subsequent positions are covered through calls is why they do not maintain an adequate rotation of staff as well their dissatisfaction with the salary they receive and considers that their salary is below their Social environment, the workers consider that their immediate boss does not take into account the opinions of their collaborators.

Key Words: Internal Control, Human Resources, Financial Institutions.

Contenido

Pág.

TITULO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	9
2.1 Antecedentes	9
2.1.1 Internacionales	9
2.1.2 Nacionales	14
2.1.3 Locales	16
2.2 Bases Teóricas	18
2.3 Marco Conceptual	53
III. HIPOTESIS	71
IV. METODOLOGÍA	72
4.1 Diseño de la investigación	72
4.2 Población y muestra	73
4.2.1 Población	73
4.2.2 Muestra	73
4.3 Técnicas e instrumentos.	74
4.3.1 Técnicas	74
4.3.2 Instrumentos	74
4.4 Operacionalización de Variables	75
4.5 Matriz de consistencia lógica	78
4.6 Plan de análisis	79
4.7 Principios Éticos de la investigación	79
V. RESULTADOS	81
5.1 Resultados	81
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1	81
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2	85
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3	90
5.1.4 Respecto al objetivo específico 4	109
5.2 Análisis de resultados	112
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1	112
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2	113
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3	114
5.2.4 Respecto al objetivo específico 4	118

VI. CONCLUSIONES.	119
6.1 Respecto al objetivo específico 1	119
6.2 Respecto al objetivo específico 2	119
6.3 Respecto al objetivo específico 3	120
6.4 Respecto al objetivo específico 4	121
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	123
7.1 Referencias bibliográficas	123
7.2 Anexos	126

ÍNDICE DE TABLAS

Pág

Tabla 1: Edad de los propietarios, gerentes y/o representantes legales	81
Tabla 2: El sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legales	82
Tabla 3: Grado de Instrucción de los propietarios, gerentes y/o representantes legales	82
Tabla 4: Profesión de los propietarios, gerentes y/o representantes legales	83
Tabla 5: Cargo que ocupa en la empresa de los propietarios, gerentes y/o representantes legales	83
Tabla 6: El tiempo que desempeña actividad, de los propietarios, gerentes y/o representantes legales	84
Tabla 7: Tiempo de la entidad financiera en la actividad comercial	85
Tabla 8: Constitución legal de Entidades Financieras en la provincia de Paita	85
Tabla 9: Estado de Entidades Financieras en la provincia de Paita	86
Tabla 10: Número de trabajadores de Entidades Financieras en la provincia de Paita	86
Tabla 11: Cuántos establecimientos tiene su empresa incluyendo éste en la Provincia de Paita	87
Tabla 12: Propiedad del local comercial de Entidades Financieras en la Provincia de Paita	87
Tabla 13: Tipo de licencia de Entidades Financieras en la provincia de Paita	88
Tabla 14: La empresa forma parte de una asociación o gremio de Entidades Financieras en la provincia de Paita	88
Tabla 15: Cómo considera a su empresa en su localidad de Entidades Financieras en la provincia de Paita	89
Tabla 16: Existe un organigrama en la empresa, en el área de Recursos Humanos	90
Tabla 17: Se encuentran correctamente definidas las líneas de Autoridad responsabilidad, Dependencia	90
Tabla 18: Existe un manual de organización y funciones	91
Tabla 19: Existe segregación de funciones en el personal	91
Tabla 20: Hay adecuada rotación del personal	92
Tabla 21: Los empleados están relacionados en cuanto a su parentesco	92
Tabla 22: El pago de su sueldo se realiza a tiempo	93
Tabla 23: La contratación, reclutamiento y selección del personal se realiza Por Convocatoria pública o Recomendación	93
Tabla 24: Existen programas concretos de entrenamiento y capacitación a Los trabajadores	94
Tabla 25: Existe rotación de trabajadores vinculados a áreas de administración, registro y custodia de bienes y recursos	94
Tabla 26: El personal se encuentra comprometido con la organización empresarial	95
Tabla 27: El personal goza de beneficios como descuentos, pagos, Tasas preferenciales	95
Tabla 28: Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas	96
Tabla 29: Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa	96

Tabla 30: Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones	97
Tabla 31: Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal	97
Tabla 32: Se le otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores	98
Tabla 33: Participa de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza	98
Tabla 34: Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar Bien mi trabajo	99
Tabla 35: Las condiciones ambientales son adecuadas: limpieza, temperatura, iluminación, comodidad, ruido, ventilación	99
Tabla 36: La remuneración comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de su cargo	100
Tabla 37: Creces profesionalmente en la empresa en la que trabaja	100
Tabla 38: Se reconocen habitualmente los buenos resultados en su trabajo	101
Tabla 39: Participa y se involucra en la toma de decisiones de su equipo	101
Tabla 40: Los nuevos colaboradores son bien atendidos y suficientemente informados en todo el proceso de incorporación a la empresa	102
Tabla 41: Fue útil la información de bienvenida que recibiste, curso de bienvenida, guía para nuevos empleados	102
Tabla 42: Le gusta la imagen que la empresa proyecta de sí misma	103
Tabla 43: Se siente identificado con la cultura y los valores de la empresa	103
Tabla 44: Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa en la que trabaja	104
Tabla 45: Recomendarías esta empresa como lugar de trabajo a un amigo	104
Tabla 46: Consideras motivadoras las medidas adoptadas hasta ahora para favorecer al empleado	105
Tabla 47: Los viajes que organiza el banco como premio al mejor colaborador es un medio de incentivo para ayudar a que te prepares más y alcances tus metas internas	105
Tabla 48: Son contratados por tiempo indefinido o renuevan sus contratos cada cierto tiempo	106
Tabla 49: En el último año, las razones de desvinculación laboral de sus empleados han sido por término de contrato, Falsificación de Información o Fraude, Robo sistemático, renunciaciones voluntarias	106
Tabla 50: Cada cuanto tiempo se capacita al colaborador	107
Tabla 51: Tienes flexibilidad para estudiar y trabajar	107
Tabla 52: El trato con su jefe es cordial y brinda confianza	108
Tabla 53: La aplicación de mecanismos de control interno permitió la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias	109
Tabla 54: Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral	109
Tabla 55: Considera que el control interno garantizó eficacia, eficiencia y economía en las operaciones	110

Tabla 56: Considera que la aplicación de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional	110
Tabla 57: Considera que la aplicación de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional	111
Tabla 58: Considera que el control interno garantizó el logro de los objetivos empresariales	111

I. INTRODUCCIÓN

La administración de recursos humanos ha venido sufriendo distintos cambios ante la globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el efecto del cambio y el movimiento en la búsqueda de la calidad, y la productividad de las organizaciones. Los cambios producidos en el área de recursos humanos son tantos y tan grandes que hasta el nombre del área ha cambiado.

En muchas organizaciones, la denominación de administración de recursos humanos se está sustituyendo por gestión del talento humano, gestión de socios, gestión de colaboradores, gestión de capital humano, administración del capital intelectual e incluso gestión de personas entre otras.

Es así como las organizaciones exitosas, descubren en el valor y las habilidades de las personas que están en ella, su principal ventaja competitiva, por ello, tratan a sus miembros como socios de la empresa y no como simples empleados, trabajadores o recursos productivos de la organización. Al tratar las organizaciones a las personas como recursos, deben ser administrados, lo cual implica planeación, organización, dirección y control de sus actividades y por lo tanto sujetos pasivos de la acción organizacional.

Ortiz (2015) en su investigación titulada “*Gestión de recursos humanos, planteamiento, selección*” define que hoy en día las empresas atraviesan por un proceso de transformación basado en la concepción que orienta al mercado a partir de la globalización, con la cual el entorno económico se rige por un nuevo modelo de competitividad que exige flexibilidad en los parámetros de producción. Una inapropiada

planificación de los recursos humanos, puede traer a la empresa problemas graves a corto plazo: atrasos en la entrega a los clientes, problemas en la fidelización de clientes, daño en la imagen de la empresa, mal ambiente de trabajo, escasa calidad en el servicio o producto ofertado, menor satisfacción de los clientes, etc.

Las personas que componen la fuerza de trabajo de una empresa son el recurso más importante y valioso, por lo que resulta absolutamente necesario cuidarlo, estimularlo, capacitarlo y promoverlo lo máximo posible desde el equipo de Recursos Humanos de la empresa. Ni siquiera la maquinaria puede llegar a compararse con la eficiencia de la mente humana ya que el verdadero éxito de una organización pasa siempre por el hecho de que se tomen las decisiones humanas más adecuadas en cada momento.

Aunque las empresas, desde sus departamentos de Recursos Humanos, intentan alcanzar la excelencia y se esfuerzan para que día a día los trabajadores gocen de un ambiente laboral acogedor y proclive a la eficiencia, es común encontrar ciertos problemas que se repiten en todas las empresas, independientemente del sector al que pertenezcan. Son situaciones que a veces parecen simples pero que pueden acarrear graves consecuencias en el desenvolvimiento de la institución

Los métodos de selección poco apropiados con el que se encuentra normalmente un departamento de Recursos Humanos en ocasiones, dada la carga de trabajo, algunas empresas prefieren renunciar al hecho de encargarse de la selección del personal y por ello, contratan a una empresa especialista en reclutamiento del sector.

Sin embargo, en las empresas donde sí se realizan procesos de selección internos, suelen realizarse con procesos lejanos a la realidad de las necesidades de la empresa o derivados a personas que no tienen los conocimientos necesarios para la toma de las decisiones de entrada de personal nuevo a la empresa.

Los encargados del reclutamiento deben tener habilidades para detectar a las personas adecuadas para cada posición, limitando así el riesgo de equivocarse, algo que, aunque siempre existe, se debe intentar minimizar. Buscar un encuentro entre lo que se necesita realmente en la empresa y lo que la persona candidata puede ofrecer, es considerado casi un arte para el que hay que aprender a detectar perfiles y conocer a fondo las tareas de cada puesto.

Los conocimientos en psicología son también de gran importancia en este sentido y soportan de mejor manera la decisión de tomar a una u a otra persona en caso de similitud de perfiles.

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 entidades financieras la provincia de Paita y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016?

Objetivos

Objetivo general

Determinar los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las entidades financieras la provincia de Paita y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016.

Objetivos específicos

- 1 . Describir las principales características de los representantes legales de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016.
- 2 . Describir las principales características de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016.
- 3 . Describir los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las entidades financieras la provincia de Paita.
- 4 . Determinar el impacto de los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos en los resultados de gestión de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016.

Finalmente la investigación se justifica:

Justificación

Broggi , A (2010) El principal problema que se presenta en las empresas es que no poseen los conceptos o las herramientas para llevar a cabo un completo análisis basado en los Recursos Humanos. No solamente para analizar los desvíos presupuestarios, sino también los efectos que causan las capacitaciones en el personal, los cuadros de reemplazo de mando, la percepción del clima laboral, las evaluaciones de desempeño y el grado de motivación de las personas al formar parte de una empresa. La rotación del personal, el ausentismo y las suspensiones, entre otras, podrían ser consecuencia de la falta de atención en estos factores.

El trabajo en cuestión tiene como objetivo identificar una metodología que permita estimar el aporte de los Recursos Humanos (activos intangibles) a las empresas de servicio en etapa de maduración. Los Recursos Humanos son sólo una parte de los activos intangibles, ya que estos últimos están compuestos a su vez por el capital relacional, estructural, llave de negocio, etc. Las empresas históricamente han medido sus negocios en factores cuantitativos, como ser: números financieros y económicos, como por ejemplo el flujo de caja, retorno de inversiones, retorno sobre el capital. Lo que muchas veces no se tiene en cuenta, es el factor cualitativo, que resulta ser el que impulsa estos números: los Recursos Humanos. Actualmente, los avances tecnológicos son utilizados en todas las empresas, los activos productivos así como las materias primas son accesibles a todos por igual, la diferencia principal la establecen las personas, que es lo único que no debe ser canjeable. El capital humano según su profesionalización, capacitación y su sentimiento de pertenencia dentro de la empresa,

es el principal factor que influye en la creación de valor tanto para los clientes internos como externos. Se toma en cuenta también, el mantenimiento de su capital psíquico y físico (salud, motivación, autoestima, capacidad de asumir responsabilidades, alimentación, etc.) ; el conocimiento y la capacidad de este de crear valor, se ve afectado por el desgaste y el tiempo, que van mermando y depreciándolo. En la fase de maduración, es cuando la empresa debería preocuparse por la motivación y la retención de los empleados, intentando generar mejores expectativas de vida y, a su vez, disminuyendo el índice de rotación.

Por otro lado, también se debería trabajar fuertemente en la mejora de los procesos internos que aporten a reducir los costos y aumentar la rentabilidad, así como llegar a un nivel de análisis profundo, que sólo se puede lograr mediante la formación de grupos interdisciplinarios que estudien la manera de innovar la actividad de la empresa (lo que se quiere resaltar es la parte humana, por eso se pone énfasis en el análisis, factor cualitativo que sólo se puede lograr mediante el capital intelectual). Las empresas de servicios, son aquellas que se centran en un producto abstracto, no se dedican a la transformación de materias primas. Son aquellas que mediante la utilización de ciertos activos proporcionan a la sociedad conocimiento, asesoría, divertimento, etc., es decir que ofrecen productos intangibles. Al no tener materia prima que transformar ni maquinarias que produzcan una reducción de costos, estas empresas necesitan optimizar sus procesos y mejorar el conocimiento de su personal, para obtener mejoras en su rentabilidad mediante la diferenciación con otras empresas, por tener activos (Recursos Humanos) que generen valor agregado en las actividades que desempeñan.

Una falencia que se puede observar en las organizaciones, es la no toma de conciencia del simple hecho de que, para mantener su crecimiento y reputación, entre otras cosas,

es necesario contar con personas que las conformen y crean en ellas. Se deben tener en cuenta no sólo los cargos gerenciales y directivos, sino a todos los empleados de la organización, para así crear un plantel que observe que sus intereses y los de la compañía están alineados, van de la mano y en la misma dirección. Esto se lograría mediante un liderazgo conciente y una buena gestión. Muchas empresas consideran activos a las ventas o la producción, y descartan la idea de que los Recursos Humanos, capital intangible, pueda dejar como saldo una ganancia concreta. Bob Harvard en su libro “Métodos de evaluación de Rendimiento” expresa que las organizaciones, a la hora de contratar personal, conservar talentos o incentivar al crecimiento de la gente, no tienen en consideración: Acertar lo máximo posible en el reclutamiento, la retención y la gestión del día a día. No perder de vista las exigencias y expectativas de los empleados. Deberían hacer todo lo posible para garantizar que los métodos de gestión del personal estén dando los resultados que pueden y deben esperarse de ellos. Mantener un clima en el que las personas estén preparadas para rendir el máximo y más también. Los empleados que trabajan dentro de esos entornos deben estar dispuestos a adaptarse, y a alterar incluso las maneras de trabajar más establecidas y apreciadas en los casos en que las mismas ya no resulten adecuadas para el contexto dentro del cual opera la organización.

Esta investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico: Esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las Ciencias Administrativas, ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías, lo cual necesariamente conlleva hacer epistemología del conocimiento existente.

Desde el punto de vista práctico: Se propone al problema planteado una estrategia de acción que al aplicarla, contribuirá a resolverlo

Desde el punto de vista metodológico: Esta investigación está generando la aplicación de un nuevo método de investigación para generar conocimiento válido y confiable dentro del área de la Gerencia de Recursos Humanos en particular y de las Ciencias Administrativas en general. Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para las empresas.

Desde el punto de vista académico: Porque permitirá que los estudiantes obtengan una base de datos para desarrollar trabajos de investigación relacionados al los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las entidades financieras la provincia de Paita y su impacto en los resultados de gestión así como fuente de consulta para público en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

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.

Pérez & Prieto (2011) en su investigación titulada “*Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas*” determinaron que la importancia que tienen los recursos humanos para el éxito de las organizaciones es una cuestión ampliamente reconocida, tanto por las corrientes de estudio relacionadas con la gestión estratégica de recursos humanos.

Prieto (2013) en su investigación titulada “*Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*” define la importancia del potencial de la gestión de talento humano para retener el capital humano estratégico de la organización como un camino para influir positivamente sobre su capacidad, contribuyendo, de este modo, a la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad.

En este sentido, la dirección estratégica de gestión humana propone la existencia de una serie de etapas o procesos intermedios que influyen sobre los comportamientos y actitudes de los empleados, condicionando los resultados de los empleados, tales como productividad, satisfacción laboral, rotación voluntaria, etc., y, con ellos, los resultados de la organización. En este vínculo causal entre la gestión del talento humano y los

resultados de la organización, las prácticas de gestión humana juegan un papel protagonista debido a que permiten la adquisición, la retención y/o el desarrollo de los empleados con mayor potencial para contribuir al desempeño organizacional. No obstante, aunque reconocemos la importancia estratégica de estas tres funciones; adquisición, retención y desarrollo, su estudio conjunto es tan amplio que resulta difícilmente abarcable en un solo trabajo; por ello, esta monografía se ha decidido centrar fundamentalmente en el ámbito de la retención de empleados y su relación con: la gestión del talento humano y la felicidad o bienestar laboral.

Marín (2011) En su investigación titulada *“Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP , Puerto Ordaz”* determina que la tendencia actual de todas las organizaciones, es crear ambientes laborales propicios en donde los trabajadores se sientan motivados y satisfechos alcanzando así mayores habilidades y conocimientos que le permitan un mejor desempeño en su trabajo.

Broggi (2010) En su investigación titulada *“Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración”* determina que el principal problema que se presenta en las empresas es que no poseen los conceptos o las herramientas para llevar a cabo un completo análisis basado en los Recursos Humanos. No solamente para analizar los desvíos presupuestarios, sino también los efectos que causan las capacitaciones en el personal, los cuadros de reemplazo de mando, la percepción del clima laboral, las evaluaciones de desempeño y el grado de motivación de las personas al formar parte de una empresa.

La rotación del personal, el ausentismo y las suspensiones, entre otras, podrían ser consecuencia de la falta de atención en estos factores. El trabajo en cuestión tiene como objetivo identificar una metodología que permita estimar el aporte de los Recursos Humanos (activos intangibles) a las empresas de servicio en etapa de maduración. Debido al tiempo de investigación, la herramienta a analizar para realizar la medición será el tablero de comando.

Los Recursos Humanos son sólo una parte de los activos intangibles, ya que estos últimos están compuestos a su vez por el capital relacional, estructural, llave de negocio, etc. Por ende, el objetivo será proponer una metodología para mejorar la administración de los Recursos Humanos a través de este tablero. Esta herramienta tecnológica permitirá hacer hincapié en las relaciones causa-efecto en las que influyen directamente los Recursos Humanos de la empresa, en cada una de las perspectivas que se implementen, teniendo en cuenta el capital humano, el capital estructural y el capital relacional.

Hernández (2010) en su investigación titulada *“Estudio De Clima Organizacional En La Empresa JMC Comunicaciones Integradas, C.A”*, determina que el estudio del clima organizacional puede significar para la empresa, un punto de partida para consecutivos estudios, brindando así al área de Recursos Humanos una estrategia a implementar en el ámbito del desarrollo organizacional.

Gomolan (2011) En su investigación titulada *“Problemas que enfrenta el proceso de reclutamiento en grandes empresas consultoras de ingeniería”* determina que se reconocen cuatro problemas centrales en las compañías, los cuales son la escasez del recurso humano en cuestión, la lucha por captarlos y retenerlos, el alza de sus salarios y

la influencia negativa que ejercen los clientes en el proceso de reclutamiento. En un principio, se concluye que la brecha entre las empresas y los ingenieros es causada por el desconocimiento de los últimos por parte de los contratantes.

Sin embargo, este análisis señala ciertas oportunidades de acercamiento, basadas en que son determinantes de la búsqueda de empleo, los nuevos desafíos laborales y la mejora salarial ; el desarrollo de carrera y el cultivo de relaciones interpersonales, son factores primordiales a la hora de elegir una empresa por sobre otra. Por último, la red de contactos, es por lejos el medio de búsqueda de empleo más usado y en que más confianza tienen los profesionales de interés.

Sánchez (2011) en su investigación titulada *“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”* determina que se pretende poder comprobar que los trabajadores de una industria de la ciudad de San Lorenzo con la excesiva carga horaria, los turnos rotativos y otras causantes que el mismo trabajo ofrece puede ocasionar estrés laboral; el cual influye en la satisfacción que el empleado siente por la labor que desempeña y como esté afecta su bienestar psicológico, en el ámbito laboral, familiar o social. Hoy en día, se ve que los trabajadores que mas producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como

"estrés". En el ámbito Organizacional, se habla de estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante.

El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra. Si entendemos la Salud como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, asumimos que la forma en que se da el proceso depende en parte de la persona y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural de existencia que facilitan o dificultan esta condición. El resultado se traduce en bienestar psicológico o en enfermedades físicas y psíquicas. Entendemos que el bienestar psicológico no es simplemente la ausencia de malestar o desgaste, sino que se constituye en una disposición relativamente estable a juzgar la vida en términos favorables (Casullo, 2002).

El bienestar psicológico constituye, pues, un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida. El tema de la satisfacción laboral, ha sido estudiado como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados., también es determinante del desempeño

individual, como la salud y de resultados organizacionales, como las tasas de ausentismo, rotación o indicadores de productividad

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.

Santillan (2014) en su investigación titulada *“Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena”* determina que investigación estudia las competencias de los recursos humanos en la gestión pública, particularmente en la aplicación del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) para procesar información financiera y presupuestaria en las municipalidades de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, región Loreto. Se estudian las políticas de desconcentración del procesamiento de la información financiera y presupuestaria, y su distribución entre los responsables institucionales de los diferentes sistemas administrativos, establecidos en la legislación: abastecimiento (gastos – compromisos de órdenes de compras, órdenes de servicio, contratos, etc.), contabilidad (gastos – devengado de todas las operaciones de gastos, contabilización, análisis contable y elaboración de Estado Financieros y Anexos, etc.), tesorería (gasto – girado de todas las operaciones de gastos devengados, así como el registro de los ingresos en sus fases de determinado y recaudado, conciliaciones, etc.), recursos humanos (gasto – compromiso de planillas de remuneraciones, viáticos, etc.) y

la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (efectuar las modificaciones presupuestarias que permitan que todos los gastos priorizados tengan el correspondiente certificado de crédito presupuestario, elaboración de estados presupuestarios, evaluación del presupuesto, elaboración del presupuesto anual, etc.). Los principales resultados nos señalan que los trabajadores muestran alto grado de importancia a los conocimientos sobre SIAF y a las habilidades para su manejo. Pero, se observan bajas tenencias de conocimientos del SIAF, pero esto crece ligeramente cuando se habla de la tenencia de habilidades. Así mismo, los trabajadores expresan un alto grado de compromiso con la gestión, a su vez sienten agrado de la función que están realizando. Los problemas identificados están en la falta de un comité de caja, en la conciliación presupuestaria y el poco respeto a los acuerdos participativos.

Quispitupac (2014) En su investigación titulada *“Elaboración De Una Herramienta Para La Toma De Decisiones En Gestión Del Talento Para Líderes”* define la inversión en el Talento debe reflejarse de manera cuantitativa para que Recursos Humanos no continúe con una imagen de área de Gasto, sino como un área forjadora de beneficios a través de una excelente Gestión del Talento.

Quispe (2014) En su investigación titulada *“Administración de recursos humanos y calidad del servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadán.”* determina entre los resultados más relevantes destaca que existe una deficiente Administración de Recursos Humanos lo cual repercute en la mala calidad de los servicios a los ciudadanos.

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.

Masías (2014) en su investigación titulada “*Sistema de gestión de calidad del área de recursos humanos de la empresa Aden*” determina que el problema radica en la ausencia de un área que gestione el capital humano, por ende la falta de los correspondientes procesos de gestión; pero, ¿Cómo establecer el alcance de estos procesos? y ¿cómo ejecutar los mismos sin procedimientos que nos guíen? Teniendo en cuenta estas preguntas, el paso previo a la implementación del área de recursos humanos, sus procesos y procedimientos; será el de establecer los lineamientos que ayuden en la generación de estos procedimientos, en su gestión y mejora continua. Los lineamientos que consideramos son los que seguiríamos en un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), enmarcados en la norma ISO 9001, el cual permitirá establecer parámetros de desarrollo para otras áreas, a través de la identificación de sus procesos y generación de sus procedimientos.

Por estos motivos, se juntan ambas necesidades en un solo proyecto, un Sistema de Gestión de Calidad cuyo alcance inicial serán los procesos del área de recursos humanos, durante el desarrollo de este proyecto generamos los procedimientos correspondientes al SGC así como la identificación de los procesos del área de recursos humanos y la generación de los procedimientos que nos ayuden en el desarrollo de sus actividades; para la implementación del SGC nos basaremos en la norma ISO 9001 – Sistemas de Gestión de Calidad – R.

Ruiz & Carrasco (2011) en su investigación titulada “Análisis de los determinantes de la satisfacción laboral en caja Sullana – agencia principal” determina que el gran éxito de las empresas gira en torno a la productividad de la misma, esto como consecuencia del buen desempeño y mejor rendimiento de los trabajadores que forman parte de la empresa. Pues, en la actualidad, muchas empresas, fábricas e instituciones estatales e incluso privadas se quejan del rendimiento laboral de sus trabajadores, aluden que no se identifican con su centro de labores, cambian de personal, al darse cuenta que sus trabajadores realizan un trabajo deficiente que perjudica la productividad y las finanzas de la empresa. Es por ello que el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. Por su parte miles y miles de empleados se quejan de sus superiores y expresan que los ven únicamente como recursos para generar riqueza para los dueños y no como el verdadero potencial que ellos significan con sentimientos, emociones y necesidades de reconocimiento.

La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa.

Existe un problema entre empleador y empleado, que se debe a una variedad de factores, uno de ellos es la falta de motivación y reconocimiento que no se le da al potencial humano de la empresa; pues en la actualidad la idea de que los empleados

satisfechos son más productivos es el patrón a seguir tanto en la investigación, como en la administración de empresas. Por lo tanto, la satisfacción laboral es de vital importancia para el buen funcionamiento de los recursos humanos en la empresa.

2. 2 Bases Teóricas.

2.2.1 Teorías del Control interno

Teorías del Control interno

Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow

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.

Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing

La teoría de la contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo depende. El enfoque contingente explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización.

En 1962 Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones. La conclusión del autor es que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases

distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión.

El ambiente es todo aquello que envuelve externamente una organización.

Es el contexto dentro del cual una organización está inserta. Como la organización es un sistema abierto, mantiene transacciones e intercambio con su ambiente. Esto hace que todo lo que ocurre externamente en el ambiente tenga influencia interna sobre lo que ocurre en la organización.

Como el ambiente es vasto y complejo, pues incluye “todo lo demás” además de la organización, Hall prefiere analizarlo en dos segmentos: el ambiente general y el ambiente de tarea.

1. Ambiente general: es el macro ambiente, o sea, el ambiente genérico y común a todas las organizaciones. Todo lo que ocurre en el ambiente general afecta directa o indirectamente a todas las organizaciones. El ambiente general está constituido por un conjunto de condiciones semejantes para todas las organizaciones. Las principales condiciones son las siguientes: condiciones tecnológicas, condiciones legales, condiciones políticas, condiciones económicas, condiciones demográficas, condiciones ecológicas, Condiciones culturales.

2. Ambiente de tarea es el ambiente más próximo e inmediato de cada organización. Es el segmento del ambiente general del cual una determinada organización extrae sus entradas y en el que deposita sus salidas. Es el ambiente de operaciones de cada

organización. El ambiente de tarea está constituido por: Proveedores de entrada, clientes o usuarios, competidores, entidades reguladoras.

Cuando una empresa escoge su producto o servicios y cuando escoge el mercado donde pretende colocarlos, está definiendo su ambiente de tarea. Es en el ambiente de tarea donde una organización establece su dominio, o por lo menos busca establecerlo.

El dominio depende de las relaciones de poder o dependencia de una organización en cuanto a sus entradas o salidas. Una organización tiene poder sobre su ambiente de tarea cuando sus decisiones afectan las decisiones de los proveedores de entradas o los consumidores de salidas.

Para la teoría de la contingencia no existe una universalidad de los principios de administración ni una única mejor manera de organizar y estructurar las organizaciones.

La estructura y el comportamiento organizacional son variables dependientes.

El ambiente impone desafíos externos a la organización, mientras que la tecnología impone desafíos internos. Para enfrentarse con los desafíos externos e internos, las organizaciones se diferencian en tres niveles organizacionales, cualquiera que sea su naturaleza o tamaño de organización, a saber: Nivel institucional o nivel estratégico, nivel intermedio, nivel operacional

La estructura y comportamiento organizacional son contingentes, por los siguientes motivos:

Las organizaciones enfrentan coacciones inherentes a sus tecnologías y ambientes de tarea. Como éstos difieren para cada organización, la base de estructura y de

comportamiento difiere, no existiendo una mejor manera de estructurar las organizaciones complejas.

Dentro de esas coacciones, las organizaciones complejas buscan minimizar las contingencias y tratar con las contingencias necesarias, aislándolas para disposición local. Como las contingencias surgen de manera diferentes para cada organización, hay una variedad de reacciones estructurales y de comportamiento a la contingencia.

Control interno

Importancia del control interno

El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno.

Monografías Contables Perú (2008)

El control interno en el área de RR. HH:

El control del talento humano es estudiado como la última etapa del proceso de gerencia y es tan importante como las demás etapas, ya que permite detectar las fallas, así como establecer los mecanismos para su corrección, generando un proceso de retroalimentación constante.

El control de los Recursos Humanos es la evaluación de la efectividad en la implantación y ejecución de todos los programas de personal, y del cumplimiento de los objetivos de éste departamento.

Se logra a través de las siguientes actividades:

Auditoria de Recursos Humanos: En cualquier función que se desarrolla en una empresa existen ciertas deficiencias, es por ello que mediante la auditoria de recursos humanos se evalúan y analizan tales deficiencias, para recabar ésta información es necesario realizar entrevistas y cuestionarios.

También en éste punto se realiza el inventario de recursos humanos, del que obtenemos la cuantificación y registro de habilidades, experiencias, características y conocimientos de cada uno de los integrantes de la empresa.

Evaluación de la Actuación : Mediante ésta, evaluaremos la efectividad de los trabajadores de la organización, se lleva a cabo mediante estándares de evaluación en los que intervienen factores como rotación, ausentismo, pérdidas por desperdicio, quejas de consumidores, reclamación de los clientes, entre otros. Los factores antes mencionados sirven para llevar a cabo acciones correctivas y recompensas.

Evaluación de Reclutamiento y Selección : Se concentra en evaluar lo efectivo que son los programas y procedimientos concernientes al área de personal, analizando ciertos aspectos como efectividad en el proceso de selección, eficiencia del personal contratado, así como su rápida integración a los objetivos de la empresa, las causas que provocan las renunciaciones y despidos de los trabajadores.

Evaluación de capacitación y Desarrollo: Para llevar a cabo dicha evaluación es conveniente apoyarnos del estudio de ciertos índices como productividad y desarrollo del personal.

Evaluación de la motivación: Es uno de los aspectos más difíciles de evaluar, porque como ya sabemos, la motivación no podemos medirla, sin embargo, existen algunas técnicas para obtener resultados de los cuales podemos analizar la conducta del trabajador en la empresa:

- Encuestas de actitud.
- Estudios sobre ausentismo, retardos.
- Frecuencia de conflictos.
- Buzón de quejas y sugerencias.
- Productividad.

Evaluación de sueldos y salarios : Esta es una situación un tanto delicada y riesgosa, debido a que el personal de la empresa siempre estará inconforme con su pago. Algunas medidas que se adoptan para efectuar éste tipo de control son las siguientes:

- Investigación de salarios con empresas de la región que tengan características similares.
- Estudios de incentivos en relación con la productividad.
- Presupuestos de salarios.
- Evaluación de puestos.

Evaluación sobre higiene, seguridad, servicios y prestaciones: Para medir la efectividad de estos programas, se lleva a cabo a través de análisis y registros:

- Índices de accidentes.
- Participación del personal en los programas de servicios y prestaciones.
- Estudios de ausentismo, de fatiga.
- Sugerencias y quejas.

La finalidad de la aplicación de los controles analizados, se centra en la corrección de errores en base a los planes de la empresa para la toma de decisiones.

Clases Control interno:

Control interno Administrativo:

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionadas principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, solo tienen que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimientos, informes de actuación, programa de adiestramiento del personal y controles de cálida.

Cuando los objetivos fundamentales son:

- a) Promoción de eficiencia en la operación de la empresa.
- b) Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

Control interno Contable

Comprenden el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellas concernientes a las

operaciones a las operaciones o custodias de los activos, los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables de síntesis.

Las finalidades asignadas tradicionalmente al control interno contable son:

- a) La custodia de los activos o elementos patrimoniales;
- b) Salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas anuales o estados contables de síntesis que se elaboren a partir de los mismos sean efectivamente representativos constituyan una imagen fiel de la realidad económico financiera de la empresa. Habrá de estar diseñado de tal modo que permita detectar errores, irregularidades y fraudes cometidos en el tratamiento de la información contable, así como recoger, procesar y difundir adecuadamente la información contable, con el fin de que llegue fidedigna y puntualmente a los centros de decisión de la empresa. Sin una información contable veraz ninguna decisión económica racional puede ser tomada sobre bases seguras, ni tampoco podrá saberse si la política económica empresarial se está ejecutando correctamente.
- c) Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.

Control Administrativo y contable

Control Administrativo

Planeación

Búsqueda y selección de la alternativa optima mediante los tipos de secuencia: objetivos, políticas, programas y procedimientos.

- a) Previsión Fija y sustancial del objetivo mediante el acopio de datos y de elementos de juicio.
- b) Estudios sobre condiciones de elementos materiales.
- c) Estudios sobre actividades de elementos humanos.

Organización

Coordinación y fijación de funciones mediante la estructura optima, determinación de autoridad y responsabilidad, asignación de labores y estructuración de puestos.

- a) Organigramas o cartas de organización, Políticas líderes y políticas auxiliares, actividades de línea y de asesoría (staff).
- b) Fijación de autoridad y determinación de la responsabilidad, presupuestos por áreas.
- c) Manual de organización.
- d) Técnica del análisis y valuación.
- e) Manual de valuación de puestos.

Dirección y ejecución:

Consiste en ejercer la autoridad que se está investido a fin de que el organismo funcional alcance, en plenitud, sus objetivos, coordinando y controlando las actividades mediante una oportuna, precisa, veraz y adecuada información.

- a) Que las diversas actividades se realicen de acuerdo con lo planeado.
- b) Fijar cuidadosamente las adecuadas áreas de responsabilidad.
- c) Establecer una inteligente coordinación entre las actividades humanas y los elementos materiales, teniendo como especial objetivo alcanzar las óptimas relaciones con el personal.
- d) Crear y utilizar debidamente los controles de mando: financieros y administrativos
- e) Estar capacitado para tomar óptimas decisiones con base en adecuadas asesorías y en abundantes, precisos y oportunos elementos de juicio, a fin de poder dictar las órdenes respectivas a través de una eficiente dirección
- f) Comunicación-Semántica-Principales barreras en la comunicación, relaciones humanas, comunicación interna y externa

Normas de Control Interno

Principios de Control Interno:

Auditool (2014) Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar.

Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

Control Interno en las Entidades Financieras

Likert (2013) No podríamos hablar de forma separada del origen de la administración de recursos humanos, como se le conoce actualmente, sin mencionar el derecho laboral y la administración científica, así como otras disciplinas. Nos referimos al derecho laboral porque al parecer, este como una consecuencia de la exigencia de la clase trabajadora, a fin de que se reglamentara el trabajo, se pensó que bastaría aplicar los preceptos legales en forma fría para la obtención de buenos resultados, pero se encontró que las relaciones que se requerían necesitaban estudio, entendimiento y la elaboración de una buena serie de principios para la buena práctica de los mismos, ya que se hablaba de conceptos relativos a sueldos, prestaciones, contrataciones, etc., que necesitaban más de una mera improvisación.

Así mismo los principios de Taylor y Fayol pusieron las bases de la administración, a través de la coordinación, dirección y, por tanto, del mejor empleo de los recursos

humanos que intervienen en el trabajo. El mismo Taylor viendo la importancia del área, creó las oficinas de selección.

La organización funcional trajo la aparición de especialistas en las áreas de mercados, finanzas, producción y en igual forma empezaron a aparecer en Estados Unidos los departamentos de relaciones industriales, como consecuencia de la necesidad de poner en manos de expertos una función tan importante y dejar de improvisar en tal área.

Luego se percibió al igual que en otras partes, que esta función no consistía solamente en la elaboración de nóminas y pagos al seguro social, sino que día a día se hacían más complicadas y que no bastaba con el jefe de personal que pretendía ser amigo de todos. Se hacía unir muchísimos conocimientos para poder realizar esta función en forma correcta. Es por ello que se ha incluido como parte fundamental en la carrera de licenciado en administración y contador este espacio importantísimo.

Objetivos de la Administración de Recursos Humanos

Villalona (2014) Los objetivos de la administración de Recursos Humanos derivan de los objetivos de la organización. Estos son:

Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.

Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plenas de las personas y el logro de los objetivos individuales.

Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

El departamento de recursos humanos es esencialmente de servicios, sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, tiene la facultad de

dirigir las operaciones de los departamentos. Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

Asesorar a los ejecutivos del más alto nivel en la elaboración y formulación de una política científica de administración de personal.

Asistir a los superiores y ejecutivos de línea en la administración del sistema de personal.

Proponer los proyectos, instructivos o manuales necesarios para regir las relaciones de trabajo en la institución.

Administrar los sistemas de clasificación de puestos, remuneración, de equipos efectivos de trabajo, mediante diversos índices de trabajo, tales como eficiencia productiva, ausentismo, accidentes, temporalidad y movilidad interna, y quejas y agravios.

Supervisar los pactos colectivos y las relaciones de trabajo reguladas por el Código de Trabajo, entre otras.

Composición del Área de Recursos Humanos

Está compuesto por las siguientes áreas:

1. Empleo
2. Reclutamiento de personal
3. Selección
4. Inducción
5. Evaluación del desempeño humano
6. Compensación
7. Beneficios sociales

Análisis y Descripción de Cargos

La descripción de cargos es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace).

Un cargo es la reunión de todas las tareas o actividades realizadas por una sola persona, que pueden unificarse en un solo concepto y ocupan un lugar formal en el organigrama. Básicamente, tareas o funciones son los elementos que conforman un rol de trabajo y que debe cumplir el ocupante del cargo.

La descripción y el análisis de cargo se diferencian entre sí en que la descripción se orienta al contenido del cargo (qué hace, cómo lo hace, cuándo y por qué lo hace), en tanto que el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para el desempeño de manera adecuada.

En general, el análisis de cargos se refiere a cuatro áreas de requisitos aplicadas casi siempre a cualquier tipo o nivel de cargo: requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidades implícitas y condiciones de trabajo.

Requisitos Intelectuales: Tienen que ver con las exigencias del cargo en lo referente a requisitos intelectuales que el empleado debe poseer. Entre estos están: instrucción

básica, experiencia básica, adaptabilidad al cargo, iniciativa necesaria y aptitudes necesarias.

Requisitos Físicos: Tienen que ver con la cantidad y la calidad de energía y de esfuerzos físico y mental requeridos, así como la constitución física que necesita el empleado para desempeñar adecuadamente el cargo. Algunos requisitos físicos son: esfuerzo físico necesario, capacidad visual, destreza o habilidad y constitución física necesaria.

Responsabilidades Implícitas: Se refiere a la responsabilidad que tiene el ocupante del cargo, además del trabajo normal, por la supervisión directa o indirecta del trabajo de sus subordinados, por el material, por las herramientas, por el patrimonio, el dinero, títulos, valores o documentos, las pérdidas o ganancias de la empresa.

Condiciones de trabajo: se refiere a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores, que pueden hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgos, lo cual exige que el ocupante del cargo se adapte bien para mantener su productividad y rendimiento en sus funciones.

Reclutamiento de Personal

El reclutamiento es el proceso de atraer individuos de manera oportuna, en un número suficiente y con los atributos necesarios y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en una organización.

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es un sistema de información mediante el cual la organización divulga al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llevar.

Con frecuencia el proceso de reclutamiento comienza cuando un administrador inicia una requisición de empleados. "La requisición de empleados es un documento que especifica el título del trabajo y otros detalles".

Reclutamiento Interno: El reclutamiento es interno cuando al presentar determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales queden reubicados en sus empleos. El reclutamiento interno puede implicar:

- Transferencia de personal
- Ascensos de personal
- Transferencia con ascensos de personal
- Programa de desarrollo de personal
- Planes de profesionalización (carreras) de personal.

Reclutamiento Externo: El reclutamiento externo opera con candidatos que no pertenecen a la organización. Cuando existe una vacante, la organización intenta llenarla con personas de afuera, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento. Las principales técnicas de reclutamiento externo son:

- Consulta de archivos de candidatos.
- Candidatos presentados por empleados de la empresa.
- Carteles o anuncios en la portería de la empresa.
- Contactos con sindicatos y asociaciones gremiales.
- Contactos con universidades y escuelas, entidades estatales, directorios académicos, centros de investigación, empresas, escuelas, para divulgar las oportunidades ofrecidas por la empresa.

- Conferencias y charlas en universidades y escuelas.
- Contactos con otras empresas que actúan en el mismo mercado.
- Anuncios en diarios , revistas , internet
- Agencia de reclutamiento.

Reclutamiento Mixto: El reclutamiento mixto, es decir, el que enfoca tanto fuentes internas como fuentes externas de recursos humanos, puede ser de tres maneras:

Inicialmente externo, seguido de reclutamiento interno, en caso de que aquél no de los resultados deseables.

Inicialmente, reclutamiento interno, seguido de reclutamiento externo, en caso de que no presente resultados deseables.

Reclutamiento externo y reclutamiento interno "simultáneamente" en caso de que la empresa esté más preocupada por llenar la vacante existente, sea otra vez de entrada (input) o a través de la transformación de sus recursos humanos.

Selección de Personal:

El proceso de selección comprende tanto la recopilación de información sobre los candidatos a un puesto de trabajo como la determinación de a quién debería contratarse.

Importancia de una buena selección de personal:

Contribuir a los objetivos finales de la organización, disponer de personal con altos niveles de rendimiento es una condición necesaria para que las organizaciones puedan satisfacer sus objetivos.

Asegurarse de que la inversión económica que hace la organización al incorporar a personas sea rentable, en función de los resultados esperados de ellos.

Contratar y ubicar a los solicitantes de un puesto de trabajo a forma que se satisfagan tanto los intereses de la organización como los del individuo.

Técnicas de Selección:

Una vez obtenida la información acerca del cargo que debe ocuparse, en paso siguiente es la elección de la técnica de selección más adecuada para conocer y escoger a los candidatos apropiados. Las técnicas de selección pueden clasificarse en 5 grupos: entrevista de selección, pruebas de conocimiento o de capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad y pruebas de simulación.

Entrevista de Selección: La entrevista es en esencia un sistema de comunicación entre dos o más personas que interactúan. Por un lado, el entrevistador, y por el otro lado el entrevistado. Las etapas de la entrevista van desde la preparación de la entrevista, preparación del ambiente físico y psicológico de la entrevista, desarrollo o ejecución de la entrevista, terminación de la entrevista y evaluación de la entrevista.

Pruebas de Conocimiento o Capacidad: Son instrumentos para evaluar con objetividad los conocimientos y habilidades adquiridos mediante el estudio la práctica y el ejercicio. Busca medir el grado de conocimientos profesionales o técnicas exigidos por el cargo o el grado de capacidad o habilidad para ejecutar ciertas tareas.

Clasificación de las pruebas de conocimiento en cuanto a la manera de aplicarla:, pruebas orales, pruebas escritas y pruebas de realización.

Clasificación de las pruebas de conocimiento en cuanto al área de conocimiento abarcado: pruebas generales y pruebas específicas.

Clasificación de las pruebas de conocimiento en cuanto a la manera de cómo se elaboran las pruebas: pruebas tradicionales, pruebas objetivas y pruebas mixtas.

Pruebas Psicométrías: El término designa un conjunto de pruebas que se aplican a las personas para apreciar su desarrollo mental, sus actitudes, habilidades conocimientos, etc. La prueba psicométrica es una medida de desempeño o de ejecución, ya sea mediante operaciones intelectuales o manuales, de selección o escritas. En general se utiliza para conocer mejor a las personas con miras a tomar la decisión de admisión, orientación profesional, evaluación profesional, diagnóstico de personalidad, etc.

Pruebas de Personalidad: Estas pruebas sirven para analizar los diversos rasgos de la personalidad, sean determinados por el carácter. Un rasgo de personalidad es una característica marcada que distingue a una persona de las demás.

Las pruebas de personalidad son genéricas cuando revelan rasgos generales de personalidad, a manera de síntesis, reciben el nombre de psicodiagnósticos. En cambio las pruebas de personalidad son específicas cuando investigan determinados rasgos o aspectos de personalidad, como equilibrio emocional, frustraciones, intereses, motivaciones, etc.

Técnicas de Simulación: Las técnicas de simulación tratan de pasar del tratamiento individual y aislado al tratamiento en grupo y del método exclusivamente verbal o de ejecución a la acción social. Las técnicas de simulación son básicamente, técnicas de dinámica de grupo. La principal técnica de simulación es el psicodrama, basado en la teoría general de roles: cada persona representa los roles que más caracterizan su comportamiento, bien sea de manera aislada o en interacción con otra u otras personas.

El Proceso de Selección:

El proceso de selección en general suele comenzar con la entrevista preliminar, después de la cual se rechazan con rapidez a los candidatos que evidentemente no reúnen las calificaciones necesarias. En seguida, los solicitantes terminan la solicitud de empleo de la compañía. Luego pasan a través de una serie de pruebas de selección, la entrevista de selección y la verificación de referencias y antecedentes. El solicitante que obtiene buenos resultados presenta un examen físico a cargo de la compañía. Si los resultados de éste son satisfactorios, la compañía contrata al individuo. Varios factores externos e internos impactan el proceso de selección, y el gerente debe tomarlos en cuenta al tomar sus decisiones.

Inducción:

Esta etapa consiste en ofrecer al candidato una orientación general sobre la función que desempeñará, los fines de la organización y la estructura de ésta. La orientación debe perseguir estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos. Al grupo de trabajo, exige pues, la recepción favorable de los compañeros de labores para que pueda lograrse una coordinación armónica de la fuerza de trabajo.

La responsabilidad de llevar a cabo este proceso de inducción y orientación puede corresponder tanto al supervisor como a la oficina de personal. La inducción organizacional procura establecer, junto con el nuevo miembro, las bases y primicias de funcionamiento de la organización.

Planes de carrera y promoción profesional: el desarrollo del personal puede implementarse a través de planes de carrera; programas en los cuáles las personas

pueden adquirir la experiencia necesaria para luego estar en condiciones de progresar en la estructura de la organización.

Formación: la formación de los trabajadores permite al personal de la empresa adaptarse a los cambios que se producen en la sociedad, así como a los avances tecnológicos. Además de la adaptabilidad a los cambios, la empresa debe facilitar formación para la tarea específica que se ha de realizar dentro de la misma en función de sus objetivos y planes.

Evaluación del desempeño y control del personal: Desde recursos humanos han de controlarse aspectos como el absentismo, las horas extraordinarias, los movimientos de plantilla, la pirámide edad o las relaciones laborales, además de corregir los desajustes entre las competencias del trabajador y las exigidas por el puesto.

Clima y satisfacción laboral: es necesario detectar el nivel de satisfacción del trabajador dentro de la organización y los motivos de descontento, con la intención de aplicar medidas correctoras. Uno de los factores que mayor y mejor incidencia tienen en la consecución de un buen clima laboral es la conciliación de la vida laboral y familiar.

Administración del personal: consiste en gestionar todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa, englobados en ámbitos como la selección y formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes del trabajador.

Relaciones Laborales: se trata de promover la comunicación entre la empresa y sus empleados, utilizando a los interlocutores de estos, que son los representantes sindicales (comités de empresa, delegados de personal o enlaces sindicales). Estos representantes deben ocuparse de las condiciones colectivas del trabajo, como la negociación de convenios colectivos o los conflictos que se puedan originar en la empresa y sus vías de solución.

Prevención de Riesgos Laborales: El estudio de las condiciones de trabajo y de los riesgos laborales asociados preceden a la implementación de medidas de prevención y de protección, a fin de preservar la salud de las personas que trabajan en la empresa.

Encuesta de clima laboral: Cada año el banco realiza un proceso de medición del nivel de satisfacción de sus colaboradores, una importante herramienta que facilita información detallada de las fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión del clima laboral. Sin duda, es gracias a acciones como esta, pero sobre todo por la sincera implicación de sus líderes, construyendo un adecuado ambiente laboral para los colaboradores.

Talleres: Actividades vivenciales con una metodología teórico-práctica que dedica un tiempo especial al fomento de la salud integral de los colaboradores, a través de charlas y consejos para mantener un adecuado equilibrio físico, mental, emocional y espiritual.

2. Zumba.
3. Nutrición saludable.
4. Experiencia exitosa - Lactancia materna en el trabajo (desayuno).
5. Taller para Gestantes Para ti mamá.
6. Taller - Mujer (taller con yoga).

Administración Salarial:

En coordinación con las áreas técnicas del banco, Administración Salarial adecuó las herramientas informáticas de RRHH para dar cumplimiento a lo normado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que dispuso la modificación de los datos contenidos en la Planilla Electrónica que los empleadores presentan mensualmente a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), incorporando información vinculada a la situación educativa del trabajador: nombre de la carrera o especialidad, nombre de la institución educativa y año de egreso.

Estos cambios obligan a registrar la información, cuando realizan el alta de un nuevo trabajador o modifican la situación de un trabajador previamente registrado. Asimismo, tendrán un impacto en los procesos internos del banco y específicamente en la estructura de la planilla electrónica y reportes que SUNAT ha dispuesto para ello.

Los ascensos, transferencias y promoción:

El movimiento del personal dentro de la organización, su ascenso, transferencia, descenso y despido, es un aspecto principal de la administración de los recursos humanos. La verdadera decisión de a quién ascender y despedir también se puede contar entre una de las más difíciles e importantes que debe tomar un gerente.

Ascensos:

La posibilidad suele ser un incentivo básico para obtener un desempeño general superior, y los ascensos más significativos de reconocer un buen desempeño. Los ascensos justos y acertados pueden ocasionar una serie de problemas. Un problema fundamental es que, con frecuencia, los miembros de la organización que no son objeto del ascenso sienten resentimientos, que pueden afectar su estado de ánimo y

productividad. Otro problema fundamental es la discriminación. La mayoría de las personas acepta que es necesario o, cuando menos, que existe la obligación jurídica, de evitar la discriminación racial, sexual o por edad en el proceso de contratación. Sin embargo, se ha prestado menos atención a la discriminación que afecta a mujeres, grupos minoritarios.

Transferencias:

Las transferencias tienen varios propósitos. Se usan para que las personas adquieran más experiencias laborales, como parte de su desarrollo, y para ocupar los puestos vacantes cuando se presentan. Asimismo, las transferencias se usan para mantener abiertos los grados de los ascensos y para mantener a las personas interesadas en su trabajo. El movimiento lateral de un trabajador dentro de la organización se conoce como transferencia. Ésta puede ser iniciada tanto por el trabajador o por la empresa. El proceso no implica que una persona reciba una promoción o sufra una democión. Las transferencias tienen varios propósitos. En primer lugar las empresas las consideran necesarias para la reorganización.

Promoción:

La promoción no es más que estar en un puesto de opción considerable para optar a un cargo mejor dentro de la organización. El ser promovido a una mejor área de trabajo, implica una mayor motivación y por ende en muchas ocasiones un mayor desempeño de las funciones de cada trabajador. En ocasiones, los trabajadores muy productivos, pero que no pueden ser promovidos, bloquean los canales de promoción y otros trabajadores calificados de la organización encuentran bloqueadas sus oportunidades de promoción. Cuando esto sucede, los gerentes más capaces de una empresa pueden buscar empleos

en otro lado. Para mantener abiertos los canales de promoción, la empresa puede decidir transferir a los empleados que no puedan ser promovidos, pero que son productivos en su nivel organizacional.

Control y disciplina:

La parte de la disciplina en el control de los recursos humanos debe inhibir las infracciones y reforzar la conducta deseable. En algunos casos, la disciplina significa retención de recompensas, y en otras circunstancias, significa penalizar a los empleados mediante la reducción de salarios, su suspensión o su rescisión. Los gerentes de recursos humanos, mediante el control progresivo, utilizan diferentes puntos de rendimiento como directrices, e intentan motivar a los empleados para que trabajen en el siguiente nivel. Dejar atrás un nivel de rendimiento indica la necesidad de una mayor motivación. Demasiadas caídas en los niveles señalan la necesidad de disciplina.

Evaluación de sueldos y salarios:

Esta, es una situación un tanto delicada y riesgosa, debido a que el personal de la empresa siempre estará inconforme con su pago. Algunas medidas que se adoptan para efectuar éste tipo de control son las siguientes:

- a) Investigación de salarios con empresas de la región que tengan características similares.
- b) Estudios de incentivos en relación con la productividad.
- c) Presupuestos de salarios.
- d) Evaluación de puestos.

Evaluación sobre higiene, seguridad, servicios y prestaciones:

Para medir la efectividad de éstos programas, se lleva a cabo a través de análisis y registros:

- a) Índices de accidentes.
- b) Participación del personal en los programas de servicios y prestaciones.
- c) Estudios de ausentismo, de fatiga.
- d) Sugerencias y quejas.

Como pudimos observar, la finalidad de la aplicación de los controles analizados, se centra en la corrección de errores en base a los planes de la empresa para la toma de decisiones, cultura de prevención de riesgos laborales de sus colaboradores que desarrollan actividades bajo el control de la organización dentro o fuera de sus instalaciones; así como de los proveedores de servicios bajo cualquier modalidad y terceros que desarrollan actividades dentro de sus instalaciones. Para ello, desarrollará su gestión basada en los siguientes compromisos:

- a) Identificar los peligros, evaluar y controlar los riesgos de sus actividades y servicios que afecten la seguridad y salud de los colaboradores y terceros.
- b) Cumplir estrictamente las normativas legales vigentes sobre la materia, la normativa interna en todos sus aspectos y otras que correspondan.
- c) Fomentar en sus colaboradores y proveedores una actitud responsable en aspectos de seguridad y salud en el trabajo.
- d) Mantener una comunicación e información clara y oportuna con sus colaboradores, proveedores y otras partes interesadas.

- e) Garantizar que sus colaboradores y sus representantes sean consultados y participen en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- f) Revisar y medir regularmente los elementos del Sistema de Gestión, y las condiciones y prácticas de trabajo, tomando las acciones correctivas que correspondan, para asegurar una mejora continua.

Planeación de Recursos Humanos

Qué es un PAP ?

El Presupuesto Analítico de Personal (PAP), es el documento en el cual se considera el presupuesto para los servicios específicos del personal permanente y del eventual, en función de la disponibilidad presupuestal y el cumplimiento de las metas de los subprogramas, actividades y/o proyectos de cada Programa Presupuestario, previamente definidos en la estructura programática, teniendo en cuenta los CAP y lo dispuesto por las normas de austeridad en vigencia.

Es un documento de Gestión Institucional, que refleja en términos presupuestarios y financieros el gasto global que representa contar con determinada cantidad y calidad de servidores públicos.

Los PAP se utilizan:

- a) En la etapa de formulación del presupuesto de la entidad, para conciliar con la respectiva disponibilidad presupuestal; los montos requeridos para las asignaciones específicas.
- b) En la etapa de elaboración del proyecto de presupuesto de la entidad a nivel de programa y pliego, para la consolidación correspondiente.

- c) En la etapa de ejecución del presupuesto aprobado de la entidad como documento base para efectuar procesos técnicos de personal, como nombramientos, ascensos, reasignaciones y otros, así como para efectuar modificaciones del propio PAP a nivel de programa, subprogramas, actividad y/o proyecto, según el caso.
- d) Como base indispensable para la formulación de la Planilla Única de Pagos (PUP), la que debe ajustarse al correspondiente PAP.

CAP (Cuadro de Asignación de Personal)

Es el documento técnico normativo de gestión institucional que contiene los cargos clasificados que necesita para el funcionamiento de su estructura orgánica .

Consideraciones Jurídicas:

A principios de los sesenta, la expansión de los movimientos feministas y en pro de los derechos civiles llamaron la atención de Estados Unidos sobre el impacto discriminatorio de las prácticas existentes en el campo de los recursos humanos.

Las leyes :- la legislación básica está en el párrafo VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que prohíbe la discriminación en el empleo por causas de raza, sexo, edad, religión, color u origen nacional. Estos requisitos para un trato no discriminatorio se conocen como requisito de igualdad de oportunidades para el empleo y se aplican a casi todas las organizaciones públicas y privadas.

La Ley para la Igualdad de Remuneración introducida por primera vez en 1946, prohíbe la discriminación, mediante la cual los patrones remuneran a los hombres con cantidades superiores a las de las mujeres, por realiza trabajos que requieren,

básicamente, las mismas capacidades, esfuerzos, responsabilidades y condiciones laborales.

Pago de Vacaciones - Vacaciones Anuales:

El Decreto Legislativo N° 713 establece las vacaciones anuales para todos los trabajadores al término de un año de servicio continuo con el mismo empleador. Un empleado tiene derecho a 30 días de vacaciones anuales pagadas, esto requiere de un año de servicio que se calcula a partir de la fecha en la que el empleado empezó a trabajar al servicio de su empleador. No existe ninguna disposición en la ley que indique cuales son los aumentos de las vacaciones anuales con la antigüedad en el servicio.

Un trabajador tiene derecho a su salario normal durante sus vacaciones anuales. El pago se debe hacer antes de empezar las vacaciones anuales. Las vacaciones anuales deben ser programadas de común acuerdo entre el empleador y el trabajador, teniendo en cuenta las necesidades de funcionamiento de la empresa y de los intereses del trabajador.

Un empleado tiene derecho a 30 días de vacaciones anuales pagadas ininterrumpidas. En los casos generales, la ley no permite la división de las vacaciones. Sin embargo, el trabajador puede presentar una solicitud por escrito al empleador para dividir las vacaciones en períodos más cortos. Sin embargo, la duración no puede ser inferior a 07 días. La ley también permite que los trabajadores reciban una compensación por la mitad (15 días) o por las vacaciones completas (un mes) en lugar de tomarse los días de vacaciones anuales.

En caso de trabajo discontinuo o estacional cuya duración sea inferior a un año, pero no menos de un mes, el trabajador recibe una doceava parte de la remuneración de cada día festivo mensual de trabajo efectivo completado. Las vacaciones anuales también se

pueden acumular hasta dos descansos consecutivos, siempre que al menos después de un año de servicio continuo se disfrute un descanso de siete días naturales.

Si el contrato de trabajo expira antes de que un trabajador pueda adquirir el derecho a vacaciones anuales, la compensación por vacaciones se hace en proporción al número de meses y al número de horas trabajadas en una semana.

Pago de días Festivos:

Los trabajadores tienen derecho a vacaciones pagadas durante los feriados (públicos y religiosos). Estos son por lo general 12 días al año. Los días festivos en Perú incluyen:

- a) Año Nuevo (1° de enero)
- b) Jueves Santo (17 de abril)
- c) Viernes Santo (18 de abril)
- d) Día del Trabajo (1° de mayo)
- e) San Pedro y San Pablo (29 de junio)
- f) Día de la Independencia (28 y 29 de Julio)
- g) Combate de Angamos Day (8 de octubre)
- h) Día de Todos los Santos (1° de noviembre)
- i) Día de la Inmaculada Concepción (8 de diciembre)
- j) Día de Navidad (25 de diciembre).

Fuente: 5-8 del Decreto Legislativo N° 713 sobre los descansos remunerados de los trabajadores en el sector privado.

Día de Descanso Semanal:

Los trabajadores tienen derecho a 24 horas consecutivas de descanso por semana. La legislación del trabajo exige que el día de descanso semanal, en principio, debería ser el

domingo para todos los empleados. Si es necesario, el empleador puede establecer esquemas alternativos o acumulativos de las horas de trabajo y de los días de descanso mediante la designación de otro día como día de descanso o sustituirlo por otro día de descanso para que los trabajadores puedan disfrutarlos de forma individual o colectiva.

Fuente: 1 del Decreto Legislativo N° 713 sobre los descansos remunerados de los trabajadores en el sector privado.

Jornada Máxima de Trabajo:

En el Perú la Constitución Política prevé como jornada máxima de trabajo ocho horas diarias o 48 horas semanales. Sin embargo se puede establecer por ley, por convenio o decisión unilateral del empleador una jornada menor a la máxima legal.

Exclusiones de la Jornada Máxima Legal:

Estás fuera de esta exigencia los trabajadores de dirección y de confianza (salvo sea sujeto de fiscalización), así como los trabajadores que no tienen supervisión inmediata o no realizan sus labores total o parcialmente fuera del centro laboral.

Diferencia entre Jornada y Horario de Trabajo.

La jornada de trabajo es el tiempo que el trabajador está a disposición del empleador para brindar el servicio en base a un contrato firmado. El horario de trabajo es la medida de la jornada que determina con exactitud la entrada y salida en cada día de trabajo.

El empleador puede extender la jornada hasta la máxima legal:

En los centros de trabajo en donde rijan jornadas menores a ocho horas diarias o 48 horas semanales, el empleador puede extenderlas hasta estos límites, incrementando la remuneración en función al tiempo adicional laborado.

Refrigerio Mínimo de 45 minutos:

La legislación laboral prevé un refrigerio diario que no puede ser menor a 45 minutos y debe estar dentro del horario de trabajo y no forma parte de la jornada diaria.

No se puede fraccionar el refrigerio:

Si bien el empleador puede extender el horario el tiempo debe ser tomado de corrido.

Sobretiempo y horas extras:

Es el trabajo fuera de la jornada diaria y es voluntario. Solo es obligatorio en casos justificados, fortuitos o por fuerza mayor. La hora extra será otorgada tácitamente, cuando el trabajador acredite haber laborado sobretiempo aún sin autorización expresa del empleador. Las horas extras deben ser pagadas junto con la remuneración.

Horas extras se pueden compensar con descansos:

Para ello debe haber un acuerdo entre el trabajador y el empleador en un tiempo equivalente al trabajado. Deberá constar por escrito y tomarse en el mes siguiente al cual se realizó el sobretiempo.

Faltas y Sanciones:

La ley prescribe las sanciones siguientes:

- a) Amonestación verbal o escrita, a propuesta del jefe inmediato.
- b) Suspensión sin goce de remuneraciones hasta por treinta (30) días, a propuesta del jefe inmediato y VºBº del superior jerárquico.
- c) Cese temporal sin goce de remuneraciones mayor de 30 días, previo proceso administrativo, con Resolución Directoral

- d) Destitución, previo proceso administrativo con Resolución Directoral a propuesta del área responsable.

Estímulos:

Por la Puntualidad

Se puede conceder permisos a los trabajadores más destacados promoviendo su autorrealización personal. Se puede felicitar de manera escrita y la cual deberá ser archivada en el legajo personal constituyendo mérito para el trabajador.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Control Interno

Definición

Collins & Valin (1979) al manifestar que la noción de Control Interno es tan antigua como la contabilidad, hay información de que en (1280) el Papa Nicolás II hacía levantar por su notario, un duplicado de todas las recaudaciones y de los pagos, con el fin de verificar la exactitud y el rigor del trabajo de sus propios administradores. Los romanos cumplían en aquellas épocas tan remotas uno de los requisitos inherentes a todo sistema de control interno, como el de la división de responsabilidades. Mientras que la autorización de los gastos y de los impuestos era responsabilidad del senado romano, los fondos eran custodiados por los administradores de la asamblea legislativa. En época de los Médicis, en el siglo XV

Greiner (1972) las organizaciones que no crecen en tamaño pueden conservar los mismos instrumentos de dirección y prácticas a lo largo de largos periodos de tiempo. La implantación de un sistema de control interno ha adquirido especial importancia y ha ido ampliando sus ámbitos de aplicación, en la medida en que el incremento de la

dimensión empresarial ha supuesto un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control día a día, de las operaciones que se producen en la empresa.

- **Holmes (1970)** considera el control interno como "una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización". Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de la empresa.

- **Gómez Morfin (1968)**, lo define de la siguiente manera: "El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración".

- **Fowler Newton (1976)**, define el Control Interno como "el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr a través de una efectiva planificación, ejecución y control del ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización.

Entidad Financieras:

Una entidad financiera es una institución que realiza operaciones de intermediación financiera (concesión de préstamos y créditos, negociación de efectivos comerciales, inversión de capitales, aseguramiento, etc.). Las principales figuras financieras son los bancos de intermediación, de inversión, o que cumplen ambas funciones, las cajas de ahorros, compañías de seguros, etc.

Los servicios de intermediación ofrecidos por las entidades financieras se basan principalmente en la captación de fondos (operaciones pasivas) y la posterior colocación de dichos fondos (operaciones activas), obteniéndose un beneficio por el spread o margen (diferencia entre el tipo de interés al que pide y presta dinero). Con la actual crisis financiera, los márgenes por servicios interbancarios han aumentado considerablemente (riesgo de crédito), lo que ha limitado el uso de estos servicios prácticamente a operaciones Overnight.

Por otro lado, las entidades financieras también obtienen beneficios por las comisiones en otros servicios (operaciones neutras). Las principales comisiones gravan los medios de pago ofrecidos por las entidades financieras (tarjetas, cheques, transferencias, adeudo por domiciliación, etc.).

Los principales tipos de entidades financieras se distinguen en los siguientes:

- a) Bancos: es una entidad financiera privada de gran tamaño, que generalmente cotiza en bolsa.
- b) Caja de ahorros: también es de carácter privado, pero está gestionada por organismos públicos, estando obligada a destinar una parte de sus dividendos a fines sociales.
- c) Cooperativa de crédito: es una entidad financiera con el objetivo social de servir a las necesidades de los socios cooperativistas, los cuales son los propietarios de la misma.
- d) Establecimiento financiero de crédito: este tipo de entidad financiera se dedica a conceder préstamos personales e hipotecas.

- e) Entidad aseguradora: entidad financiera que se encarga de soportar los riesgos a que están sometidos los particulares.

Existe una infinidad de instrumentos financieros empleados por las entidades financieras, siendo los más comunes los siguientes:

- a) Préstamo: entregar al cliente una cantidad de dinero, que deberá ser devuelto junto con los intereses devengados, después de un plazo determinado.
- b) Crédito: poner a disposición del cliente fondos hasta un límite y plazo determinado, percibiéndose periódicamente los intereses sobre las cantidades dispuestas.
- c) Descuento: abonar el importe de un título de crédito no vencido (generalmente letras de cambio) tras descontar las comisiones e intereses derivados del tiempo entre el anticipo y el vencimiento del crédito.
- d) Garantía o re-afianzamiento: facilitar el acceso de pymes al crédito, mediante la prestación de garantías por aval y el refinanciamiento.
- e) Hipoteca: conceder al cliente un préstamo, dónde existe la garantía de un inmueble en caso de incumplimiento.
- f) Leasing: arrendar un bien (mueble o inmueble) con una opción de compra.

En la actualidad, las entidades financieras europeas y estadounidenses se están viendo obligadas a reestructurarse. El aumento de los impagos (riesgo de crédito), la reducción del valor de la cartera de negociación (riesgo de mercado), junto a la falta

de liquidez (riesgo de liquidez), entre otros, ha obligado a una recapitalización de las entidades financieras.

Recursos Humanos:

Es el proceso administrativo aplicado al acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos (RRHH) con estas tareas es alinear las políticas de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas. Generalmente la función de recursos humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, compensaciones y beneficios, capacitación y desarrollo y operaciones . Dependiendo de la empresa o institución donde la función de recursos humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados, el manejo de las relaciones con sindicatos, etc.

Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como:

- a) Comunicación Organizacional
- b) Liderazgo
- c) Trabajo en Equipo
- d) Negociación

e) Cultura

f) Sistema de Administración de Recursos Humanos

Administración de recursos humanos

Para comprender la importancia de los Recursos Humanos así como el proceso de Reclutamiento y Selección dentro de la organización es necesario conocer algunos conceptos relacionados con la misma:

Definición de Administración de Recursos Humanos

Dada la importancia que la Administración de Recursos Humanos tiene para la organización existen diversos conceptos que tratan de explicar en que consiste, a continuación se enuncian algunas definiciones:

Víctor M. Rodríguez: Es un conjunto de principios, procedimientos que procuran la mejor elección, educación y organización de los servidores de una organización su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento en favor de unos y otros.

Joaquín Rodríguez Valencia define la Administración de Recursos Humanos como la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración,

capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los Recursos Humanos idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer también, las necesidades del personal.

Fernando Arias Galicia dice que la Administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

De las anteriores definiciones podemos concluir que la Administración de Recursos Humanos es aquella que tiene que ver con el aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades y habilidades de las personas y en general con los factores que le rodean dentro de la organización con el objeto de lograr el beneficio individual, de la organización y del país.

Objetivos de la Administración de recursos Humanos:

El objetivo general de la administración de Recursos Humanos es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable. Este objetivo guía el estudio de la Administración de Recursos Humanos, el cual describe las acciones que pueden y deben llevar a cabo los administradores de esta área. De aquí se derivan los siguientes objetivos específicos:

Objetivos sociales: La contribución de la Administración de Recursos Humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables. Cuando las organizaciones pierden de vista su relación fundamental con la sociedad, no sólo faltan gravemente a su compromiso ético, sino que generan también tendencias que repercuten en su contra en forma inevitable. Una de sus responsabilidades es el hecho de brindar fuentes de empleo a la sociedad, donde las personas se puedan desarrollar y contribuir al crecimiento de la organización.

Objetivos corporativos: El administrador de Recursos Humanos debe reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo; solamente un instrumento para que la organización logre sus metas fundamentales. El departamento de Recursos Humanos existe para servir a la organización proporcionándole y administrando el personal que apoye a la organización para cumplir con sus objetivos.

Objetivos funcionales: Mantener la contribución de los Recursos Humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía es otro de los objetivos fundamentales de la Administración de Recursos Humanos. Cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso, se incurre en despido de recursos.

Objetivos personales: La Administración de Recursos Humanos es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida en que son compatibles y coinciden con los de la organización. Para que la fuerza de trabajo se pueda mantener, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes. De otra manera es posible que la organización empiece a perderlos o que se reduzcan los niveles de desempeño y satisfacción.

Funciones de la Administración de Recursos Humanos

El departamento de Administración de Recursos Humanos cumple con diversas funciones dentro de la organización dependiendo de su tamaño y complejidad. El objetivo de las funciones consiste en desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo, cuidando el cumplimiento de sus objetivos que redundará en beneficio de la organización, los trabajadores y la colectividad.

A continuación se enuncian las principales funciones que cumple el departamento de Administración de Recursos Humanos:

Empleo:

Objetivo: lograr que todos los puestos sean cubiertos por personal idóneo, de acuerdo a una adecuada planeación de recursos humanos.

Reclutamiento.

Objetivo: buscar y atraer solicitantes capaces para cubrir las vacantes que se presenten.

Política: siempre que se registre una vacante, antes de recurrir a fuentes externas, deberá procurarse cubrirla, en igualdad de circunstancias, con personas que ya estén laborando en la organización y para quienes esto signifique un ascenso.

Selección:

Objetivo: Analizar las habilidades y capacidades de los solicitantes a fin de decidir, sobre bases objetivas, cuáles tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto y posibilidades de desarrollo futuro, tanto personal como de la organización.

Política: Para efectos de una selección objetiva, deberá recurrirse al uso de técnicas, psicotécnicas, encuestas socioeconómicas, etc., a fin de eliminar hasta donde sea posible la subjetividad en las decisiones.

Nótese que: El Departamento de Recursos Humanos auxilia a cada entidad administrativa presentándole varios candidatos idóneos, pero la decisión final corresponde al jefe de esta unidad.

Contratación:

Objetivo: Llegar a acuerdos con las personas, que satisfagan en la mejor forma posible los intereses del trabajador y de la organización.

Política: Establecer un clima de cordialidad y esfuerzo coordinado entre la empresa y el trabajador.

Inducción:

Objetivo: Dar la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades pertinentes para lograr su rápida incorporación a los grupos sociales que existan en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro y la organización y viceversa.

Política: Publicar y difundir los objetivos y políticas de la organización así como todos aquellos aspectos que la caracterizan, aceptando las críticas y sugerencias como una forma de lograr la constante superación y hacer verdaderamente partícipes de esta a los diferentes sectores que la componen o se relacionan con ella.

Integración , promoción y transferencia:

Objetivo: Asignar los trabajadores a los puestos en que mejor utilicen sus habilidades, además de buscar su desarrollo integral y estar pendiente de aquellos movimientos que le permitan la mejor posición para su desarrollo, el de la organización y el de una colectividad.

Política: Siempre que exista una vacante, antes de recurrir a fuentes externas, deberá procurarse cubrirla, en igualdad de circunstancias, con personas que ya estén laborando en la organización y para quienes esto signifique un ascenso.

Vencimiento de Contratos de Trabajo:

Objetivo: Llegado el caso de término de contratos de trabajo, esto deberá hacerse en la forma más conveniente tanto para la organización, como para el trabajador de acuerdo a la Ley.

Política: Cuando se produzca la terminación de la relación de trabajo, deberán practicarse una entrevista final a efecto de conocer los puntos de vista del que se retira y aprovechar la información y ascensos, considerando los resultados obtenidos por cada persona en relación con los objetivos de su puesto y departamento.

Compensación Suplementaria:

Objetivo: Proveer incentivos monetarios adicionales a los sueldos básicos para motivar la iniciativa y el mejor logro de los objetivos.

Política: Estas sumas deben otorgarse sobre las bases objetivas y ser proporcionales al esfuerzo realizado.

Control de Asistencias:

Objetivo: Establecer horarios de trabajo y periodos de ausencia con y sin percepción de sueldo, que sean justos tanto para los empleados como para la organización, así como sistemas eficientes que permitan su control.

Política: Ajustarse en lo dispuesto a la Ley en el contrato colectivo, así como en el reglamento interior de trabajo.

Relaciones Internas:

Objetivo: Lograr que tanto las relaciones establecidas entre la dirección y el personal, como la satisfacción en el trabajo y las oportunidades de progreso del trabajador, sean desarrolladas y mantenidas, conciliando los intereses de ambas partes.

Comunicación:

Objetivo: Promover los sistemas, medios y clima apropiados para desarrollar ideas e intercambiar información a través de toda la organización.

Política: La información confidencial no existe entre la dirección y el personal.

Contratación Colectiva:

Objetivo: Llegar a acuerdos con organizaciones reconocidas oficialmente y legalmente establecidas que satisfagan en la mejor forma posible los intereses de los trabajadores y de la organización.

Política: La representación laboral se concibe como un factor necesario y de gran importancia para la marcha de la organización y no como una fuerza antagónica; por ello la relación deberá ser realizada en un clima de cordialidad y esfuerzo coordinado en un trabajo común.

Disciplina

Objetivo: Desarrollar y mantener reglamentos de trabajo efectivos y crear y promover relaciones de trabajo armónicas con el personal.

Política: La forma de impulsar y mantener la disciplina deberá ser siempre positiva; es decir, mediante estímulos y premios, recurriendo excepcionalmente y el último extremo a castigos y despidos. En estos casos se seguirá lo dispuesto en la Ley, el contrato colectivo y el reglamento interior de trabajo.

Motivación del Personal

Objetivo: Desarrollar formas de mejorar las actitudes del personal, las condiciones de trabajo, las relaciones obrero-patronales y la calidad del personal.

Política: El trabajo es un medio para lograr satisfacción y permitir el máximo desarrollo personal y social. Todo lo que propicie este tal auge deberá ser estimulado.

Desarrollo del Personal

Objetivo: Brindar oportunidades para el desarrollo integral de los trabajadores, a fin de que logren satisfacer sus diferentes tipos de necesidades, y para que en lo referente al trabajo puedan ocupar puestos superiores.

Política: Identificar aquellas áreas en las que las personas puedan aspirar a su promoción. Determinando los puestos sujetos a ella, a fin de definir los planes de desarrollo.

Capacitación

Objetivo: Brindar la oportunidad a los trabajadores de adquirir conocimientos, ya sea de carácter técnico, científico o administrativo.

Política: Impulsar los planes de capacitación, observando lo dispuesto en la Ley Orgánica de Trabajo.

Entrenamiento

Objetivo: Dar al trabajador las oportunidades para desarrollar su capacidad, a fin de que alcance las normas de rendimiento que se establezcan, así como para lograr que

desarrolle todas sus potencialidades, en bien de él mismo y de la organización. Política: Impulsar los planes de entrenamiento, incorporando en ellos la capacitación sobre funciones administrativas en todos los niveles.

Servicios al Personal

Objetivo: Satisfacer las necesidades de los trabajadores que laboran en la organización y tratar de ayudarles en los problemas relacionados a su seguridad y bienestar personal.

Política: En la resolución de problemas de tipo personal se deberá tener una actitud de madurez y respeto a la vida privada del elemento humano, a fin de evitar caer en una situación paternalista. Coordinar, publicar y difundir los derechos y las prestaciones sociales y económicas, que otorgan tanto la organización como los organismos externos y disposiciones legales, para que sus beneficios lleguen en igualdad de oportunidad a los trabajadores.

Actividades Recreativas.

Objetivo: Estudiar y resolver las peticiones que hagan los trabajadores sobre programas y/o instalaciones para su esparcimiento.

Política: La iniciativa en este sentido corresponde a todo el personal.

Seguridad

Objetivo: Desarrollar y mantener instalaciones y procedimientos para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Política: Dar oportunidad para la difusión de medidas de higiene y seguridad, extensivas al hogar y la comunidad.

Protección y Vigilancia.

Objetivo: Tener adecuados métodos precautorios para salvaguardar a la organización, a su personal y sus pertenencias, de robo, fuego y riesgos similares.

Política: Nunca menoscabar la dignidad humana registrando a los obreros al salir del establecimiento. Dotar a la organización contra equipos de incendios y robo y mantener estos siempre en buenas condiciones.

Planeación de Recursos Humanos.

Objetivo: Realizar estudios tendientes a la proyección de la estructura de la organización en lo futuro, incluyendo análisis de puestos proyectados y estudio de las posibilidades de desarrollo de los trabajadores para ocupar estas, a fin de determinar programas de capacitación y desarrollo, llegado el caso de reclutamiento y selección.

Política: Mantener al día las proyecciones tecnológicas y económicas de la organización y del país, con objeto de planear adecuadamente los Recursos Humanos.

Importancia de los Recursos Humanos

Las organizaciones poseen un elemento común: todas están integradas por personas. Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es exagerado afirmar que constituyen el recurso más preciado. Si alguien dispusiera de cuantiosos capitales, equipos modernos e instalaciones impecables pero careciera de un conjunto de personas, o éstas se consideraran mal dirigidas, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible.

La verdadera importancia de los Recursos Humanos de toda la empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que gente adecuada, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para desempeñar el trabajo necesario. Una empresa está compuesta de seres humanos que se unen para beneficio mutuo, y la empresa se forman o se destruye por la calidad o el comportamiento de su gente.

Lo que distingue a una empresa son sus seres humanos que poseen habilidades para usar conocimientos de todas clases. Sólo es a través de los recursos humanos que los demás recursos se pueden utilizar con efectividad.

Características de los Recursos Humanos

A) No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc., son parte del patrimonio personal. Los Recursos Humanos implican una disposición voluntaria de la persona. No existe la esclavitud, nadie podrá ser obligado a prestar trabajos personales sin la justa retribución y sin su pleno consentimiento (salvo la pena impuesta por autoridad judicial, las funciones censales y electorales, el servicio de las armas y el jurado y los puestos de elección popular de acuerdo a las leyes respectivas) y a nadie podrá impedírsele que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos.

B) Las actividades de las personas en las organizaciones son, como se apuntó voluntarias; pero, no por el hecho de existir un contrato de trabajo, la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros; por el contrario, solamente contará con

él si perciben que esa actividad va a ser provechosa en alguna forma, ya que los objetivos de la organización son valiosos y concuerdan con los objetivos personales, los individuos pondrán a disposición de la organización, los Recursos Humanos que poseen y su máximo esfuerzo. Entonces aparte de un contrato legal, existe también un contrato psicológico cuya existencia esta condicionada a lo anterior.

C) Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., son intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los miembros de ellas prestan un servicio a cambio de una remuneración económica y afectiva. La intensidad de tal servicio depende generalmente de lo apuntado en el inciso anterior. Esta intangibilidad ha causado serios trastornos. Generalmente se ha pensado que los Recursos Humanos no cuestan nada y que no tienen connotación económica alguna; por tanto, han sido los que menos atención y dedicación han recibido en comparación a los otros tipos de recursos; sin embargo, la situación empieza a cambiar. Así, los economistas hablan ya de "capital humano" y algunos contadores empiezan a realizar esfuerzos a fin de que sus estados financieros, que tradicionalmente se ocupan de los recursos materiales, reflejen también las inversiones y los costos en los Recursos Humanos.

D) El total de recursos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento. En el primer caso se trata de poner de manifiesto aquellas habilidades e intereses desconocidos o poco conocidos por las personas; para ello, un auxiliar valioso son las pruebas psicológicas y la orientación profesional. En la segunda situación se trata de proporcionar mayores conocimientos, experiencias, nuevas ideas, etc., a través de la educación, la capacitación y el desarrollo. Desafortunadamente, los Recursos

Humanos también pueden ser disminuidos por las enfermedades, los accidentes y la mala alimentación.

E) Los Recursos Humanos son escasos; no todo el mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc. El conjunto de características que hacen destacar a la persona en estas actividades solo es poseído por un número inferior al total. En este sentido se dice que los Recursos Humanos son escasos, entonces hay personas u organizaciones dispuestas a cambiar dinero u otros bienes por el servicio de otros, surgiendo así los mercados de trabajo. En términos generales entre más escaso resulte un recurso, más solicitado será, estableciéndose así una competencia entre los que conforman la demanda, que se traduce en mayores ofertas de bienes o dinero a cambio del servicio.

III.- HIPOTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis, basándose en la publicación de Galán (2009) *“Las hipótesis en la investigación”* donde determinó que *“No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”*.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental.

a) No experimental: es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

b) Transeccional: Se utiliza cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

c) Descriptivo: es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.

d) Bibliográfico: Cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan, y por lo cual decimos que es un diseño bibliográfico.

e) Documental: es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.).

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población:

Siguiendo el método de investigación científica, la población está representada por 5 empresas del sector y rubro en estudio.

La muestra representativa no aleatoria por conveniencia corresponde a 5 empresas del sector en estudio de la ciudad de Piura, 2016.

Criterios de inclusión:

- a) Empresas ubicadas en la provincia de Paita – Piura
- b) Empresas formales.
- c) Empresas en actividad actual.

4.2.2 Muestra

La muestra representativa correspondió a 5 empresas pertenecientes a la población del sector en estudio, que cumplen los criterios de inclusión.

Nº	Entidad Financiera	Ubicación
1	- Banco Internacional del Perú - Interbank	Provincia de Paita – Piura.
2	- Banco Continental	Provincia de Paita – Piura.
3	- Banco Scotiabank	Provincia de Paita – Piura.
4	- Banco de la Nación	Provincia de Paita – Piura.
5	- Banco de Crédito del Perú	Provincia de Paita – Piura.

Fuente: Elaboración propia en base a muestra seleccionada para análisis

4.3 Técnicas e instrumentos

4.3.1 Técnica

La investigación hará uso de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario pre estructurado con 58 preguntas relacionadas a la investigación.

4.3.2 Instrumento:

Para el recojo de la información se utilizó la entrevista y el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 58 preguntas de tipo cerrada. Las respuestas estuvieron condicionadas a un Si o a un No, y redactadas de manera sencilla para fácil comprensión de los encuestados.

4.4 Operacionalizacion de las variables

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
De los propietarios, gerentes y/o representantes legales	El representante legal cuya función principal, es sin duda, la de actuar a nombre de la sociedad frente a terceros, como si fuera ésta quien actuara. En el ejercicio de las funciones debe sujetarse en un todo a la ley y a los estatutos, entendiéndose, que a falta de estipulación estatutaria se entiende que dicho funcionario se encuentra en capacidad de celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos dentro del objeto social o que se relacionen en forma directa con la existencia y funcionamiento de la compañía”.	Edad	Nominal: Sí No
		Sexo	Nominal Sí No
		Grado de Instrucción	Nominal : Sí No
		Profesión	Cuantitativa: Especificar
		Cuál es el cargo que ocupa Ud., en la empresa	Cuantitativa: Especificar el monto

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
De las entidades financieras	Es una institución que realiza operaciones de intermediación financiera (concesión de préstamos y créditos, negociación de efectivos comerciales, inversión de capitales, aseguramiento, etc.). Las principales figuras financieras son los bancos de intermediación, de inversión, o que cumplen ambas funciones, las cajas de ahorros, compañías de seguros, etc.	Tiempo de la empresa en la actividad comercial	Nominal: Sí No
		Constitución legal	Nominal Sí No
		Estado de la empresa	Nominal : Sí No
		Número de trabajadores	Cuantitativa: Especificar el monto
		¿Cuántas personas trabajan en su empresa?	Cuantitativa: Especificar el monto
		Número de trabajadores permanentes	Cuantitativa: Especificar el monto
		¿Cuántos establecimientos tiene su empresa incluyendo éste?	Cuantitativa: Especificar el monto
		Propiedad del local comercial	Nominal Sí No
		Tipo de licencia	Nominal: Sí No
		La empresa forma parte de una asociación o gremio?	Nominal: Sí No
¿Cómo considera a su empresa en su localidad :	Nominal: Sí No		

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Del Control Interno	El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado.	Existe un organigrama en la empresa?	Nominal: Sí No
		¿Existe un manual de organización y funciones?	Nominal Sí No
		¿Existe segregación de funciones en el personal?	Nominal : Sí No
		¿Hay adecuada rotación del personal?	Nominal : Sí No
		¿Los empleados están relacionados en cuanto a su parentesco?	Nominal : Sí No
		¿El pago de su sueldo se realiza a tiempo?	Nominal : Sí No
		¿El banco premia o incentiva sus colaboradores?	Nominal : Sí No
		La contratación, reclutamiento y selección del personal se realiza por: Convocatoria pública Recomendación	Nominal : Sí No
		¿Existen programas concretos de entrenamiento y capacitación a los trabajadores?	Nominal : Sí No
		Existe rotación de trabajadores vinculados a áreas de administración, registro y custodia de bienes y recursos?	Nominal : Sí No
¿El personal se encuentra comprometido con la organización empresarial?	Nominal : Sí No		

4.5 Matriz de consistencia lógica

Enunciado del Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Metodología
<p>¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las entidades financieras la provincia de Paita y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016?.</p>	<p>Determinar los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las entidades financieras la provincia de Paita y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016. 2. Describir las principales características de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016. 3. Describir los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las entidades financieras la provincia de Paita 4. Determinar el impacto de los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos en los resultados de gestión de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016 	<p>Control Interno</p>	<p>Diseño: No experimental transeccional descriptivo, bibliográfico y documental.</p> <p>Técnica. Revisión Bibliográfica Documental.</p> <p>Instrumento: Encuesta Cuestionario,</p>

4.6 Plan de análisis

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva. Para la tabulación y gráfica de los resultados se utilizó los programas de Word y Excel.

4.7 Principios Éticos de la investigación

Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: Integridad, objetividad, competencia profesional y comportamiento profesional. Los investigadores, las instituciones y de hecho, la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos.

1.- Integridad:

Un Contador profesional debe ser sincero y honesto en todas sus relaciones profesionales y de negocios, dado a que un contador profesional no debe estar asociado a informes, rendiciones, comunicaciones u otra información donde él crea que la información: Contiene un material falso o declaraciones engañosas, Contiene declaraciones o información suministrada imprudentemente, Omite o retiene información requerida para ser incluida donde tales omisiones o retenciones podrían ser engañosas (Alatrística,2006).

2.- Objetividad:

Un Contador profesional no debe permitir que los favoritismos, conflictos de interés o la influencia indebida de otros eliminen sus juicios profesionales o de negocios. El principio de objetividad, impone al Contador profesional la obligación de no comprometer su juicio profesional por favoritismos, conflictos de intereses o la indebida influencia de otros.

Un Contador profesional podría estar expuesto a situaciones que podrían dañar su objetividad. Se deben evitar las relaciones de favoritismo o de influencia sobre el juicio del Contador profesional (Alatrística, 2006).

3.- Competencia profesional y debido cuidado:

Un Contador profesional tiene el deber continuo de mantener sus habilidades y conocimientos profesionales en el nivel apropiado para asegurar que el cliente o empleador reciba un servicio profesional competente basado en los desarrollos actuales de la práctica, legislación y técnicas.

El principio de competencia profesional y debido cuidado, impone al Contador profesional las siguientes obligaciones:

- a. - Mantener sus conocimientos y habilidades profesionales en el nivel requerido para asegurar que sus clientes y empleadores reciban un competente servicio profesional, y
- b. - Actuar diligentemente de acuerdo con las técnicas aplicables y las normas profesionales cuando proporciona sus servicios (Alatrística, 2006).

5.- Comportamiento Profesional:

Un Contador profesional debe cumplir con los reglamentos y leyes relevantes y debe rechazar cualquier acción que desacredite a la profesión. En la publicidad y promoción de su trabajo y de ellos mismos, los Contadores profesionales no deben desprestigiar a la profesión. Ellos deben ser honestos y sinceros y no deben realizar afirmaciones exageradas sobre los servicios que pueden ofrecer, las calificaciones que poseen, o la experiencia obtenida, o realizar referencias desacreditadoras o comparaciones sin fundamento con el trabajo de otros. (Alatrística,2006).

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las principales características de los representantes legales de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016.

TABLA 1

1 . Edad de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
20 – 30	3	60%
31 – 45	2	40%
46 – 60	0	0%
60 a mas	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 60 % de los propietarios y/o representantes legales de las Entidades Financieras en la ciudad de Paita, año 2016 su edad oscila entre 20 a 30 años y el 40% de 31 hasta 45 años.

TABLA 2

2 . El sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Femenino	3	60%
Masculino	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 40% de los propietarios y/o representantes legales de las Entidades Financieras en la ciudad de Paita , año 2016 son de sexo masculino y el 60% son de sexo femenino.

TABLA 3

3 . Grado de Instrucción de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Secundaria	0	0 %
Superior técnica	1	20%
Superior universitaria	2	40%
Magister	1	20%
Doctor	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados : El 20% de los propietarios y/o representantes legales de las Entidades Financieras en la ciudad de Paita , año 2016 tienen carrera superior Técnica ,el 40% carrera superior universitaria , mientras que el 20% Tienen grado de magister y el 20% grado de Doctor .

TABLA 4

4. Profesión de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Contador	3	60%
Administrador	1	20%
Economista	1	20%
Otro	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados :El 60 % de los propietarios y/o representantes legales de las Entidades Financieras en la ciudad de Paita ,año 2016 son contadores ,el 20 % tienen la carrera superior de administración , mientras que el 20 % son Economistas .

TABLA 5

5. Cargo que ocupa en la empresa de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Gerente	1	20%
Sub Gerente	1	20%
Representante Financiero	3	60%
Lobby Leader	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados :El 20 % de los propietarios y/o representantes legales de las Entidades Financieras en la ciudad de Paita ,año 2016 tienen el puesto de Gerente ,el otro 20 % tienen el cargo de sub Gerente , mientras que el 60 % son Representantes Financieros .

TABLA 6

6. El tiempo que desempeña actividad, de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
1 a 3 años	2	40%
3 años a mas	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados : El 40% de los propietarios y/o representantes legales de las Entidades Financieras en la ciudad de Paita ,año 2016 tienen desempeñándose en la entidad entre 1 a 3 años y el 60 % tienen desempeñándose en la actividad más de 3 años .

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las principales características de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016.

TABLA 7

7. Tiempo de la entidad financiera en la actividad comercial.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
1 – 5	0	0%
6 -10	0	0%
Más de 10 años	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados : El 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 llevan más de 10 años en actividad comercial

TABLA 8

8. Constitución legal de Entidades Financieras en la provincia de Paita.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Persona natural	0	0%
Persona jurídica	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 están registrados como persona Jurídica.

TABLA 9

9. Estado de Entidades Financieras en la provincia de Paita.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
En actividad	5	100%
Estacionaria	0	0
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 están en actividad ininterrumpida.

TABLA 10

10. Número de trabajadores de Entidades Financieras en la provincia de Paita.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
6 a 10	2	40%
Más de 10 trabajadores	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 40% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 tienen de 6 a 10 trabajadores mientras que el 60% tienen más de 10 colaboradores.

TABLA 11

11. Cuántos establecimientos tiene su empresa incluyendo éste en la provincia de Paita.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Solo 1	5	100%
Más de 1 establecimiento	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 tienen solo 1 establecimiento.

TABLA 12

12. Propiedad del local comercial de Entidades Financieras en la provincia de Paita.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Propio	5	100%
Alquilado	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 tienen local comercial propio.

TABLA 13

13. Tipo de licencia de Entidades Financieras en la provincia de Paita.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Indefinida	5	100%
Vigencia temporal	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 tienen licencia Indefinida.

TABLA 14

14. La empresa forma parte de una asociación o gremio de Entidades Financieras en la provincia de Paita.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 forman parte de una asociación o gremio.

TABLA 15

15. Cómo considera a su empresa en su localidad de Entidades Financieras en la provincia de Paita.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Muy conocida	3	60%
Conocida	2	40%
Poco conocida	0	0%
Desconocida	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 60% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 consideran que son Muy Conocidas y el 40% consideran que son Conocidas.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos Humanos de las Entidades Financieras la Provincia de Paita.

TABLA 16

16. Existe un organigrama en la empresa, en el área de Recursos Humanos.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita cuentan con un Organigrama en el área de Recursos Humanos.

TABLA 17

17. Se encuentran correctamente definidas las líneas de Autoridad , Responsabilidad , Dependencia .

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de la Organizaciones se encuentran correctamente definidas las líneas de Autoridad , Responsabilidad , Dependencia .

TABLA 18

18. Existe un manual de organización y funciones.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las Organizaciones cuenta con un manual de Organización y Funciones.

TABLA 19

19. Existe segregación de funciones en el personal.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las Organizaciones mantienen una segregación de funciones en el personal.

TABLA 20

20. Hay adecuada rotación del personal.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
No	3	60%
Si	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 40% de las Organizaciones mantienen una adecuada rotación del personal, mientras que un 60 % indican que no hay rotación adecuada del personal.

TABLA 21

21. Los empleados están relacionados en cuanto a su parentesco.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las Organizaciones no mantiene vínculos de parentesco o familiar en sus trabajadores.

TABLA 22

22. El pago de su sueldo se realiza a tiempo.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las Organizaciones realiza el pago de los sueldo de sus colaboradores de manera puntual establecida en sus cronogramas de pagos vigente anual .

TABLA 23

23. La contratación, reclutamiento y selección del personal se realiza por Convocatoria pública o Recomendación.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Convocatoria pública	5	100%
Recomendación	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de las Organizaciones realiza La contratación, reclutamiento y selección del personal a través de Convocatoria pública. .

TABLA 24

24. Existen programas concretos de entrenamiento y capacitación a los trabajadores.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80 % de las Organizaciones cuenta con programas de entrenamiento y capacitación para trabajadores y el 20 % indica que no cuentan con este tipo de programas.

TABLA 25

25. Existe rotación de trabajadores vinculados a áreas de administración, registro y custodia de bienes y recursos.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 60 % de las Organizaciones no realiza la rotación de sus trabajadores a otras áreas de la entidad Financiera, mientras que un 40% indica que participan de diversas rotaciones en diversos cargos en la entidad en la que laboran.

TABLA 26

26. El personal se encuentra comprometido con la organización empresarial.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
No	2	40%
Si	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 60 % de las Organizaciones se encuentra comprometida con la Institución en la que labora , mientras que un 40% indica lo contrario.

TABLA 27

27. El personal goza de beneficios como descuentos , pagos , tasas preferenciales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
No	1	20%
Si	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80% de los trabajadores goza de descuentos , tasas , beneficios que le brinda la entidad en la que labora , mientras que un 20% indica que no goza de ningún beneficio corporativo .

TABLA 28

28. Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
No	3	60%
Si	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 40% de los trabajadores considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas y un 60% muestra su insatisfacción con su sueldo.

TABLA 29

29. Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 60% de los trabajadores considera que su sueldo está por encima de la medida de su entorno social y un 40% considera que esta igual o menos que su entorno social.

TABLA 30

30. Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	1	80%
No	4	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 20% de los trabajadores considera que su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y un 80% considera que su jefe inmediato no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores.

TABLA 31

31. Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80% de los trabajadores considera que su jefe inmediato se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación y un 20% considera que su Jefe hace nada por motivarlos.

TABLA 32

32. Se le otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
No	4	80%
Si	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 20 % de los trabajadores considera que se les otorga beneficios laborales y un 80 % considera que no se les brinda beneficios equitativos.

TABLA 33

33. Participa de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
No	4	80%
Si	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 20 % de los colaboradores participa de las actividades que realiza la entidad donde labora y un 80 % no participa de este tipo de actividades.

TABLA 34

34. Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien su trabajo.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80 % de los colaboradores indica que sus Jefes proporcionan la información para poder realizar bien su trabajo y un 20% detalla que no recibe información suficiente para poder realizar su trabajo.

TABLA 35

35. Las condiciones ambientales son adecuadas: limpieza, temperatura, iluminación, comodidad, ruido, ventilación.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100 % de los colaboradores indican que las condiciones ambientales son las más adecuadas para poder trabajar.

TABLA 36

36. La remuneración comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de su cargo.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
No	4	80%
Si	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 20 % de los colaboradores está de acuerdo con el sueldo que percibe según las responsabilidades que tiene a su cargo y un 80 % muestra su insatisfacción con respecto a sus ingresos .

TABLA 37

37. Creces profesionalmente en la empresa en la que trabaja.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
No	3	60%
Si	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 40 % de los colaboradores indica que ha podido crecer profesionalmente en la entidad donde labora y un 60% indica que no han podido crecer profesionalmente en la entidad donde trabajan .

TABLA 38

38. Se reconocen habitualmente los buenos resultados en su trabajo.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80 % de los colaboradores indica que sus jefes reconocen sus buenos resultados y un 20% indica que nunca se les toma en cuenta .

TABLA 39

39. Participa y se involucra en la toma de decisiones de su equipo.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80 % de los colaboradores participa y se involucra en la toma de decisiones y un 20 % indica que nunca se les toma en cuenta .

TABLA 40

40. Los nuevos colaboradores son bien atendidos y suficientemente informados en todo el proceso de incorporación a la empresa.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100 % de los colaboradores indica que recibió la información correcta y clara al inicio e incorporación en la empresa.

TABLA 41

41. Fue útil la información de bienvenida que recibiste, curso de bienvenida, guía para nuevos empleados.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80 % de los colaboradores indica la información que recibió le fue útil en el proceso de inducción y un 20% manifiesta lo contrario.

TABLA 42

42. Le gusta la imagen que la empresa proyecta de sí misma.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100 % de los colaboradores se muestra conforme con la imagen que proyecta la empresa donde laboran.

TABLA 43

43. Se siente identificado con la cultura y los valores de la empresa.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100 % de los colaboradores se siente identificado con la cultura de la empresa.

TABLA 44

44. Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa en la que trabaja .

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100 % de los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a esas empresas.

TABLA 45

45. Recomendarías esta empresa como lugar de trabajo a un amigo.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100 % de los colaboradores recomendarían la empresa en la que laboran.

TABLA 46

46. Consideras motivadoras las medidas adoptadas hasta ahora para favorecer al empleado? (Tarjeta restaurante, tarjeta VISA corporativa, cuota reducida en Seguros Médicos Privados, descuento y tasas preferenciales en préstamos o otros servicios que brinda el banco , complemento del 100% de salario en caso de enfermedad).

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80 % de los colaboradores sienten que esas medidas son adecuadas como medio de motivación para ellos y un 20 % piensa que es algo exagerado.

TABLA 47

47. Los viajes que organiza el banco como premio al mejor colaborador es un medio de incentivo para ayudar a que te prepares más y alcances tus metas internas.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100 % de los colaboradores está de acuerdo con este tipo de premios.

TABLA 48

48. Son contratados por tiempo indefinido o renuevan sus contratos cada cierto tiempo.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Indefinido	3	60%
Cada 6 meses	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 60% de los colaboradores cuenta con contrato indefinido mientras que un 40% tiene contrato que renueva cada 6 meses.

TABLA 49

49. En el último año, las razones de desvinculación laboral de sus empleados han sido por término de contrato, Falsificación de Información o Fraude, Robo sistemático, renuncias voluntarias.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
término de contrato	2	40%
Falsificación de Información o Fraude	1	20%
Robo sistemático	1	20%
Renuncias voluntarias	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 40% por termino de contrato ,20% por Falsificación de Información o fraude, 20% por de Robo sistemático y el 20 % por renuncias voluntarias.

TABLA 50

50. Cada cuanto tiempo se capacita al colaborador.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Todos los meses	1	20%
1 a 3 meses	3	60%
4 a 6 meses	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 20% de los colaboradores son capacitados todos los meses ,60% de 1 a 3 meses y el 20 % cada 4 a 6 meses.

TABLA 51

51. Tienes flexibilidad para estudiar y trabajar.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80% de los colaboradores tienen horarios flexibles , permisos que les permite estudiar y trabajar ,un 20% no tiene flexibilidad para estudiar .

TABLA 52

52. El trato con su jefe es cordial y brinda confianza.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80% de los colaboradores tienen confianza para poder hablar de manera directa con su jefe y un 20% no tiene trato cordial con sus jefes en la entidad donde labora.

5.1.4 Respecto al objetivo específico 4

Determinar el impacto de los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos en los resultados de gestión de las entidades financieras la provincia de Paíta en el año 2016

TABLA 53

53. La aplicación de mecanismos de control interno permitió la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80% con la aplicación de mecanismos de control interno permitió la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias y un 20 % indica lo contrario.

TABLA 54

54. Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80% Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral y un 20 % no está de acuerdo .

TABLA 55

55. Considera que el control interno garantizó eficacia, eficiencia y economía en las operaciones

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80% considera que el control interno garantizó eficacia, eficiencia y economía en las operaciones un 20 % indica lo contrario.

TABLA 56

56. Considera que la aplicación de las normas de Control interno promueven la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% considera que la aplicación de las normas de Control interno promueven la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización.

TABLA 57

57. Considera que la aplicación de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% considera que la aplicación de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

TABLA 58

58. Considera que el control interno garantizó el logro de los objetivos empresariales

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 80 % Considera que el control interno garantizó el logro de los objetivos empresariales y el 20% no está de acuerdo.

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Describir las principales características de los representantes legales de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016.

Según los resultados tabulados, el 60 % de los propietarios y/o representantes legales de las Entidades Financieras en la ciudad de Paita , año 2016 se encuentran en la edad promedio de 20 a 30 años y el 40% de 31 hasta 45 años así mismo el 60% son de sexo femenino , el 20% tienen carrera superior Técnica ,el 40% carrera superior universitaria , mientras que el 20% Tienen grado de magister y el 20% grado de Doctor así mismo el 60 % son contadores, el 20 % tienen la carrera superior de administración, mientras que el 20 % son Economistas (Tabla 1,2,3,4).

Según los resultados tabulados ,el 20 % de los propietarios y/o representantes legales de las Entidades Financieras en la ciudad de Paita ,año 2016 tienen el puesto de Gerente ,el otro 20 % tienen el cargo de sub Gerente , mientras que el 60 % son Representantes Financieros así mismo el 40% tienen desempeñándose en la entidad entre 1 a 3 años y el 60 % tienen desempeñándose en la actividad más de 3 años (Tabla 5 y 6).

5.2.2 Describir las principales características de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016.

Según los resultados tabulados , el 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 se desarrollan ya por más de 10 años en el rubro por lo cual podemos decir que en su mayoría son instituciones que ya se encuentran posicionadas en la ciudad ; el 100% están registrados como persona Jurídica , llevan más de 10 años desempeñando su actividad de manera ininterrumpida así mismo el 40% tienen de 6 a 10 trabajadores mientras que el 60% tienen más de 10 colaboradores , tienen solo 1 establecimiento, como oficina sucursal en la ciudad laborando de lunes a viernes en horario corrido de 9 am a 6 pm, los días Sábados de 9 am a 1 pm . (Tabla 7, 8, 9,10 y 11)

Según los resultados tabulados, el 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 cuentan con un local comercial propio lo que hace tener mayor estabilidad comercial en la ciudad, con sedes en lugares estratégicos ,con fácil acceso. , tienen licencia Indefinida y forman parte de una asociación, una de ellas es Asbanc quien representa a cada una de estas entidades, por lo cual el 60% se consideran que son Muy Conocidas y el 40% consideran que son Conocidas , tomando en cuenta que se genera popularidad por el buen servicio que brindan y la publicidad por medios de Tv , internet – redes sociales entre otros.(Tabla 12 ,13,14 y 15)

5.2.3 Describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos Humanos de las Entidades Financieras la Provincia de Paita.

Según los resultados tabulados, el 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita cuentan con un Organigrama en el área de Recursos Humanos y se encuentran correctamente definidas las líneas de Autoridad, Responsabilidad, Dependencia así mismo cuentan con un manual de Organización y Funciones lo que permite tener claro las responsabilidades de cada colaborador, para tener una buena segregación de funciones en el personal. (Tabla 16,17,18 y 19)

Según los resultados tabulados, el 40% de las Organizaciones mantienen una adecuada rotación del personal por todas las áreas de la empresa lo que permite adecuarse de manera más fácil al ambiente laboral, mientras que un 60% indican que no hay rotación adecuada del personal, el 100% no mantiene vínculos de parentesco o familiar en sus trabajadores hasta el tercer grado de consanguinidad, requisito indispensable e importante porque se evita futuros robos, pérdidas que puedan perjudicar la imagen de la empresa, el 100% realiza el pago de los sueldos de sus colaboradores de manera puntual establecida en sus cronogramas de pagos vigente anual que manejan de manera interna así mismo el 100% realiza la contratación, reclutamiento y selección del personal a través de Convocatoria pública, el perfil del colaborador y los principales requisitos son publicados en las páginas oficiales de cada entidad, en de las redes sociales y en las mismas entidades. (Tablas 20,21,22,23)

Según los resultados tabulados, el 80% de las Organizaciones cuenta con programas de entrenamiento y capacitación para trabajadores y el 20% indica que no cuentan con este tipo de programas, lo que demuestra que las entidades le dan más

importancia a la actualización y capacitación constante lo que permite que sus colaboradores tengan la información adecuada ,el 60 % se encuentra comprometida con la Institución en la que labora , mientras que un 40% indica lo contrario así mismo el 80% de los trabajadores goza de descuentos , tasas , beneficios que le brinda la entidad en la que labora , mientras que un 20% indica que no goza de ningún beneficio corporativo , el 40% de los trabajadores considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas en los cargos asignados .(Tablas 24,25,26,27 y 28)

Según los resultados tabulados, el 60% de los trabajadores considera que su sueldo está por encima de la medida de su entorno social y un 40% considera que esta igual o menos que su entorno social , el 20% de los trabajadores considera que su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y un 80% considera que su jefe inmediato no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores, el 80% de los trabajadores considera que su jefe inmediato se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación y un 20% considera que su Jefe hace nada por motivarlos por otro lado el 20 % de los trabajadores considera que se les otorga beneficios laborales y un 80 % considera que no se les brinda beneficios equitativos. (Tablas 29 ,30 ,31 y 32)

Según los resultados tabulados , el 20 % de los colaboradores participa de las actividades que realiza la entidad donde labora y un 80 % no participa de este tipo de actividades , el 80 % indica que sus Jefes proporcionan la información clara y al instante para poder realizar bien su trabajo y un 20% detalla que no recibe información suficiente para poder realizar su trabajo , así mismo el 100 % de los

colaboradores indican que las condiciones ambientales, seguridad, materiales para realizar los trabajos asignados son los más adecuados y cómodos. (Tablas 33,34,35 y 36)

Según los resultados tabulados, el 40 % de los colaboradores indica que ha podido crecer profesionalmente en la entidad donde labora pues han ascendido a diversos cargos de confianza lo que genera un mejor clima laboral así mismo un 60% indica que no han podido crecer profesionalmente en la entidad donde trabajan, el 80 % indica que sus jefes reconocen sus buenos resultados y son motivados con reconocimientos lo que ayuda a aumentar el autoestima y seguridad del colaborador, el 80 % participa y se involucra en la toma de decisiones de forma conjunta con sus jefes directos y un 20 % indica que nunca se les toma en cuenta por otro lado el 100 % indica que recibió la información correcta y clara al inicio e incorporación en la empresa para poder conocer sus funciones, derechos y obligaciones, el 80 % indica que la información que recibió le fue útil en el proceso de inducción que ayuda a familiarizarse con el futuro trabajo a desempeñar de acuerdo al área asignado y un 20% manifiesta lo contrario.(Tablas 37,38,39,40 y 41)

Según los resultados tabulados, el 100 % de los colaboradores se muestra conforme con la imagen que proyecta la empresa donde laboran, también se sienten identificados con la cultura de la empresa y orgullosos de pertenecer e identificarse como parte de ella, lo que ayuda a generar mejor clima laboral así mismo el 100 % de los colaboradores recomendarían como un lugar agradable y acogedor la empresa en la que laboran.(Tablas 42,43,44,45)

Según los resultados tabulados, el 100 % de los colaboradores sienten que las medidas adoptadas por la empresa (bonos ,premios en viajes al extranjero ,descuentos corporativos en las empresas afiliadas , tasas preferenciales , etc) son adecuadas como medio de motivación para ellos ,el 60% cuenta con contrato indefinido mientras que un 40% tiene contrato que renueva cada 6 meses dependiendo a su desenvolvimiento y a las metas asignadas en su trabajo , el personal con más de 1 año de antigüedad , que cumpla con las expectativas que la entidad solicita le establecen contrato indefinido asimismo los despidos de personal se detalla según el 40% por termino de contrato ,20% por Falsificación de Información o fraude, 20% por de Robo sistemático y el 20 % por renunciias voluntarias .(Tablas 46, 47,48,49)

Según los resultados tabulados, el 20% de los colaboradores son capacitados todos los meses ,60% de 1 a 3 meses y el 20 % cada 4 a 6 meses , la entidad invierte en capacitaciones a sus colaboradores ya sean de manera virtual como presencial sin ningún costo asimismo el 80% tienen horarios flexibles como part time o full time lo que les permite organizar su tiempo de trabajo para poder estudiar y trabajar o realizar alguna otra actividad ; así mismo el 80% de los colaboradores tienen confianza para poder hablar de manera directa con su jefe , realizar consultas o realizar propuestas de mejora y un 20% no tiene trato cordial con sus jefes en la entidad donde labora. .(Tablas 50,51,52)

5.2.4 Determinar el impacto de los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos en los resultados de gestión de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016

Según los resultados tabulados, el 80% detalla que con la aplicación de mecanismos de control interno se permitió la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias ; se considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral , el 80% considera que el control interno garantizó eficacia, eficiencia y economía en las operaciones un 20 % indica lo contrario.(Tabla 53,54,55)

Según los resultados tabulados, el 100% considera que la aplicación de las normas de Control interno promueven la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización y consideran que la aplicación de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional asi mismo , el 80 % Considera que el control interno garantizó el logro de los objetivos empresariales .(Tablas 56 ,57, 58).

El contar con colaboradores contratados, remunerados oportunamente , motivados y haber cumplido con sus obligaciones laborales, la mayoría de entidades financieras lograron contar con personal satisfecho e identificado con su organización, lo que ayudo a que tengan mejor rendimiento de sus trabajadores y se evitó denuncias por demandas laborales.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Describir las principales características de los representantes legales de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016.

6.1.1- La investigación determina que el 60 % de los propietarios y/o representantes legales de las Entidades Financieras en la ciudad de Paita, año 2016; lo conforman profesionales con educación superior universitaria, de más de 20 años de edad de sexo femenino, las cuales cuentan con la experiencia para ser competentes en el campo y poder llevar una buena administración de la entidad. (Tabla 1, 2, 3)

6.1.2- La investigación determina que el 60% de los propietarios ocupan el puesto de representantes financieros en la entidad, son de profesión contadores , desempeñándose ya en el cargo por más de 3 años. (Tabla 1, 2, 3 4,5 y 6).

6.2 Describir las principales características de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016.

6.2.1- El 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita en el año 2016 se desarrollan ya por más de 10 años en el rubro, lo que confirma el posicionamiento que han tomado en la ciudad a través del tiempo. (Tabla 7, 8 ,9 y 10)

Además de ello el estudio determina que forman parte de una asociación y gremio, lo que evidencia que su operatividad va en crecimiento (Tabla 11,12 ,13 ,14 y 15)

6.3 Describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos Humanos de las Entidades Financieras la Provincia de Paita.

6.3.1- El 100% de las entidades financieras de la provincia de Paita cuentan con un Organigrama en el área de Recursos Humanos lo que permite que todos conozcan los grados jerárquicos y tener correctamente definidas las líneas de autoridad , responsabilidad , dependencia así mismo cuentan con un manual de Organización y Funciones lo que permite tener claro las responsabilidades de cada colaborador , para tener una buena segregación de funciones en el personal.

6.3.2.- Según los resultados tabulados el 40% de las Organizaciones mantienen una adecuada rotación del personal por todas las áreas de la empresa lo que permite adecuarse de manera más fácil al ambiente laboral ,el 100% no mantiene vínculos de parentesco o familiar en sus trabajadores hasta el tercer grado de consanguinidad , requisito indispensable e importante porque se evita futuros robos , pérdidas que puedan perjudicar la imagen de la empresa por otro lado se realiza el pago de los sueldo de sus colaboradores de manera puntual establecida en sus cronogramas de pagos vigente anual que manejan de manera interna así mismo se realiza la contratación, reclutamiento y selección del personal a través de Convocatoria pública , el perfil del colaborador y los principales requisitos son publicados en las páginas oficiales de cada entidad , en las redes sociales y en las mismas entidades .

Además de ello el estudio determina que el 80 % de las Organizaciones cuenta con programas de entrenamiento y capacitación para trabajadores, lo que demuestra que las entidades le dan más importancia a la actualización y capacitación constante lo que permite que sus colaboradores tengan la información adecuada ,el 60 % se encuentra comprometida con la Institución en la que labora así mismo el 80% de los trabajadores goza de descuentos , tasas , beneficios que le brinda la entidad en la que labora , los trabajadores consideran que reciben una justa retribución económica por las labores desempeñadas en los cargos asignados.

6.3.3.- Según el trabajo de investigación realizado los colaboradores consideran que su sueldo está por encima de la medida de su entorno social, consideran que su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista asimismo se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación por otro lado las condiciones ambientales, seguridad, salud y materiales para realizar los trabajos asignados son los más adecuados y cómodos.

6.3.4.- Según el trabajo de investigación realizado se demuestra que los colaboradores han podido crecer profesionalmente en la entidad donde laboran, pues han ascendido a diversos cargos de confianza lo que genera un mejor clima laboral así mismo se indica que sus jefes reconocen sus buenos resultados y son motivados con reconocimientos (bonos, premios en viajes al extranjero, descuentos corporativos en las empresas afiliadas, tasas preferenciales, etc) son adecuadas como medio de motivación lo que ayuda a aumentar el autoestima y seguridad del colaborador; al recibir la información correcta y clara al inicio e incorporación en la empresa para poder conocer sus funciones, derechos y obligaciones.

6.4 Determinar el impacto de los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos en los resultados de gestión de las entidades financieras la provincia de Paita en el año 2016

6.4.1.- Se considera que la aplicación de mecanismos de control interno permitió la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias; garantizó eficacia, eficiencia y economía en las operaciones además de ello se considera que se estimula las buenas prácticas en el entorno laboral.

6.4.2.- Se considera que la aplicación de las normas de Control interno promueven la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización, velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional garantizando el logro de los objetivos empresariales

6.4.3.- El contar con colaboradores contratados, remunerados oportunamente y haber cumplido con sus obligaciones laborales, la mayoría de entidades financieras lograron contar con personal satisfecho e identificado con su organización, lo que ayudo a que tengan mejor rendimiento de sus trabajadores y se evitó demandas laborales.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas

Agurto . C (2014) “*Sistema de gestión de calidad del área de recursos humanos de la empresa Aden*” ,Piura – Perú ,Disponible en :

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2237/ING_549.pdf?sequence

Auditool (2013) “*17 principios de Control Interno según coso*” .Disponible en:

<https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>.

Appelius, F. (2014) “*La gestión de los recursos humanos internacional*” .Disponible

en: <http://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/la-gestion-de-los-recursos-humanos-internacional/>

Alayo, R. *Justificación de la Investigación* , Disponible en :

<https://es.scribd.com/doc/57784396/Ejemplo-de-Justificacion-de-la-Investigacion>

Ayala .S (2003) “*Administración de Recursos Humanos, Manual Teórico Practico*”.

Disponible en; <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-manual-teorico-practico/>

BBVA “*Diez funciones del departamento de recursos Humanos*”, Lima – Perú ,

Disponible en: <https://www.bbva.com/es/noticias/trabajo-empleo-empresa/10-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>.

BBVA “*Recursos Humanos, Gestión de personas*”, Lima – Peru, Disponible en:

<https://extranetperu.grupobbva.pe/memoria2014/modal/recursos-humanos.html>

Broggi . A (2010) *“Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración”* Argentina – Buenos Aires , disponible en :

<http://posgrado.frba.utn.edu.ar/prod-cient/tesis/MAN-2011-Broggi.pdf>

Gomolan .C (2011) *“Problemas que enfrenta el proceso de reclutamiento en grandes empresas consultoras de ingeniería seminario para optar al título de ingeniero comercial mencion administración de empresas ”* Chile , disponible en :

http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/ec-gomolan_f/pdfAmont/ec-gomolan_f.pdf

Hernández .M (2010) *“Estudio de clima organizacional en la empresa JM comunicación Integradas, C.A”* Caracas - Venezuela , Disponible en:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1954.pdf>

Massaro.V. (2015) *“Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia”*. Universidad de Buenos Aires .Disponible en ; http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0910_MassaroV.pdf

Ortiz .T. (2015) *“Gestión de recursos humanos, planteamiento, selección ”* .Disponible en: https://prezi.com/kd__il8vzrrn/gestion-de-recursos-humanos-planteamiento-de-seleccion-de/

Quispe.D. (2014) *“Administración de recursos humanos y calidad del servicio al público en la Municipalidad”*.Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/2827>

Quispitúpac. C & Mateo. S (2014) *“Elaboración De Una Herramienta Para La Toma De Decisiones En Gestión Del Talento Para Líderes”*. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas. Lima – Perú. Disponible en: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/338163/1/Tesis+Quispitupac+-+Mateo.pdf>

Web blog (2015) *“Problemas comunes en recursos Humanos”* “Disponible en: <http://blogderecursoshumanos.es/problemas-comunes-en-recursos-humanos/>

7.2 Anexos

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CUESTIONARIO

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo fue determinar los mecanismos de control interno de las Entidades Financieras; se agradece por anticipado la información que usted proporcione, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad y sólo servirá para fines académicos y de investigación.

Encuestador: Danilo Valladares Mechato

Fecha: Paita, Enero, 2017

Instrucciones: Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considere correcta.

	I. PERFIL DEL PROPIETARIO REPRESENTANTE LEGAL	Y/O	SI	NO
1	Edad			
	a) De 20 – 30 años			
	b) De 31 a 45 años			
	c) De 46 a 60 años			
	d) Mayor a 60 años			
2	Sexo			
	a) Masculino			
	b) Femenino			

3	Grado de Instrucción		
	a) Secundaria		
	b) Superior técnica		
	c) Superior universitaria		
	d) Magister		
	e) Doctor		
4	Profesión		
	a) Contador		
	b) Administrador		
	c) Economista		
	d) Otro		
	e) Sin profesión		
5	¿Cuál es el cargo que ocupa Ud, en la empresa ?		
	a) Gerente		
	b) Sub Gerente		
	c) Representante Financiero		
	d) Lobby Leader		
6	Tiempo que desempeña la actividad		
	b) De 1 a 3 años		
	c) Más de 3 años		
	II.- PERFIL DE LA EMPRESA		
7	Tiempo de la empresa en la actividad comercial		
	a) 1 a 5 años		
	b) 6 a 10 años		
	c) Más de 10 años		
8	Constitución legal		

	a) Persona natural		
	b) Persona jurídica		
9	Estado de la empresa		
	a) En actividad		
	b) Estacionaria		
10	Número de trabajadores		
	a) De 6 a 10		
	b) Más de 10 trabajadores		
11	¿Cuántos establecimientos tiene su empresa incluyendo éste en la Ciudad de Paita?		
	a) Solo 1		
	b) Más de 1 establecimiento		
12	Propiedad del local comercial		
	a) Propio		
	b) Alquilado		
13	Tipo de licencia		
	a) Vigencia temporal		
	b) Indefinida		
14	La empresa forma parte de una asociación o gremio?		
	a) Si		
	b) No		
15	¿Cómo considera a su empresa en su localidad :		
	a) Muy conocida		
	b) Conocida		
	c) Poco conocida		
	d) Desconocida		
	III. RESPECTO AL CONTROL INTERNO		

	Organización		
16	¿ Existe un organigrama en la empresa?		
17	¿ Se encuentran correctamente definidas las líneas de:		
	a) Autoridad		
	b) Responsabilidad		
	c) Dependencia		
18	¿Existe un manual de organización y funciones?		
19	¿Existe segregación de funciones en el personal?		
20	¿Hay adecuada rotación del personal?		
21	¿Los empleados están relacionados en cuanto a su parentesco?		
	Área de Personal		
22	¿El pago de su sueldo se realiza a tiempo?		
23	La contratación, reclutamiento y selección del personal se realiza por:		
	Convocatoria pública		
	Recomendación		
24	¿Existen programas concretos de entrenamiento y capacitación a los trabajadores?		
25	Existe rotación de trabajadores vinculados a áreas de administración, registro y custodia de bienes y recursos?		
26	¿El personal se encuentra comprometido con la organización empresarial?		
27	¿Personal goza de beneficios, descuentos, pagos , tasas preferenciales ?		
28	Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?		
29	Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?		
30	Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?		
31	Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal		
32	La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores		
33	Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza.		

34	Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo		
35	¿Las condiciones ambientales son adecuadas: limpieza, temperatura, iluminación, comodidad, ruido, ventilación, etc.?		
36	Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo		
37	¿Has crecido profesionalmente en esta empresa?		
38	¿Se reconocen habitualmente tus buenos resultados?		
39	¿Participas y te involucras en la toma de decisiones de tu equipo?		
40	¿Fuiste bien atendido y suficientemente informado en todo el proceso de incorporación a la empresa?		
41	¿Te ha sido útil la información de bienvenida que recibiste? Curso de bienvenida, guía para nuevos empleados, etc.		
42	¿Te gusta la imagen que la empresa proyecta de sí misma?		
43	¿Te sientes identificado con la cultura y los valores de la empresa?		
44	¿Te sientes orgulloso de pertenecer a ella?		
45	¿Recomendarías esta empresa como lugar de trabajo a un amigo?		
46	¿Consideras motivadoras el resto de medidas adoptadas hasta ahora para favorecer al empleado? (Tarjeta restaurante, tarjeta VISA corporativa, cuota reducida en Seguros Médicos Privados, descuento y tasas preferenciales en préstamos o otros servicios que brinda el banco, complemento del 100% de salario en caso de enfermedad).		
47	Los viajes que organiza el banco como premio al mejor colaborador es un medio de incentivo para ayudar a que te prepares mas y alcances tus metas internas?		
48	Son contratados por tiempo indefinido o por renovación		
	Indefinido		
	Cada 6 meses		
49	En el último año, las razones de desvinculación laboral de sus empleados han sido por:		
	Término de contrato		
	Falsificación de Información o Fraude		
	Robo sistemático		
	renuncias voluntarias		
50	Cada cuanto tiempo se capacita al colaborador		

	Todos los meses		
	1 a 3 meses		
	4 a 6 meses		
51	Tienes flexibilidad para estudiar y trabajar		
52	¿El trato con su jefe es cordial y brinda confianza?		
	Efectos del Control interno		
53	La aplicación de mecanismos de control interno permitió la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias?		
54	¿Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral?		
55	¿Considera que el control interno garantizó eficacia, eficiencia y economía en las operaciones?		
56	¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno promueven la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización?		
57	¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.		
58	¿Considera que el control interno garantizó el logro de los objetivos empresariales?		

Gracias por su apoyo en la investigación

Anexo 2

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de investigación																
Elaboración de proyecto																
Búsqueda de información																
Elaboración de Revisión de Literatura																
Revisión Bibliográfica																
Elaboración de la Metodología																
Trabajo de campo																
Recolección e interpretación de Información																
Elaboración de Informe																
Presentación del Informe																
Pre Banca																
Sustentación																

Anexo 3

I. Presupuesto

Bienes

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio
Dispositivo USB	01	Unidad	50.00
Laptop	01	Unidad	1,300.00
Lapicero	01	Unidad	1.00
Lápiz	01	Unidad	1.00
Cuaderno	01	Unidad	2.50
Engrapador	01	Unidad	5.50
TOTAL			1,360.00

Servicios

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	02	Meses	60.00	120.00
Movilidad	26	Pasaje	10.00	260.00
Copias	486	Unidad	0.06	26.20
Taller	01			1,800.00
Impresiones	264	Unidad	0.50	132.00
Anillado	4	Unidad	4.00	16.00
Empastado	1	Unidad	60.00	60.00
TOTAL				2,414.20

III. Resumen del presupuesto

RUBROS	IMPORTE S/.
Bienes	1,360.00
Servicios	2,414.20
TOTAL S/.	3,774.20

III. Financiamiento

Tesis autofinanciada por el investigador.