

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ.**

**CASO: EMPRESAS COMERCIALES S.A – BATA –
PIURA, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR

REYES PARDO GABY ALEXANDRA

ORCID: ORCID: 0000-0002-2111-6040

ASESOR

ZAPATA BARRANZUELA TOMÁS HERNANDO

ORCID: 0000-0003-2261-2350

PIURA – PERÚ

2020

**LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÀREA
DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DEL PERU.**

**CASO: EMPRESAS COMERCIALES S.A – BATA – PIURA,
2018**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Reyes Pardo Gaby Alexandra

ORCID: ORCID: 0000-0002-2111-6040

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

Zapata Barranzuela Tomás Hernando

ORCID: 0000-0003-2261-2350

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

JURADO

Landa Machero Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-59188

Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

ORCID: 0000-0001-8886-6519

HOJA DE FIRMAS DEL JURADO Y ASESOR



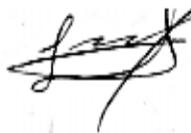
Dr. Landa Machero Víctor Manuel

Presidente



Dr. Ulloque Carrillo Víctor Manuel

Miembro



Mgtr. Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

Miembro



Mgtr. Zapata Barranzuela Tomás Hernando

Asesor

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Piura, quién me brindo todas las herramientas necesarias para poder elaborar el presente proyecto junto de la mano con mi asesor Mgtr. Tomás Hernando Barranzuela Zapata.

Agradezco también a mis padres, hermanos e familia por estar presente en cada uno de mis logros por sus valores, consejos que me inculcaron y me dieron fortaleza a seguir mis sueños siempre con la mano de dios y por último a mis amigas por su apoyo incondicional para nunca rendirnos.

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar con vida, salud hasta el día de hoy y permitir cumplir una más de mis metas, por ser mi guía y progreso profesional.

Dedico también este trabajo a mis padres y hermanos los cuales son mi motor para llegar a cumplir mis metas y a toda mi familia, por estar siempre presente, acompañándome en cada paso que doy y darme el apoyo moral en toda mi etapa universitaria junto a mis Ángeles.

RESUMEN

En este proyecto de investigación, se planteó el problema ¿Cuáles son los mecanismos del control interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio del Perú y “Empresas Comerciales S.A” – Bata – Piura Periodo 2018?, se obtuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio del Perú y Empresas Comerciales S.A – Bata – Piura, 2018. Esta investigación fue cualitativa, se ha desarrollado usando la metodología con un diseño no experimental, bibliográfico, descriptivo, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa. Para el recojo de información se hizo uso de la revisión bibliográfica y documental, como instrumento de recolección de datos se usó un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas al proyecto de investigación, el cual fue aplicada al representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados: Empresas Comerciales” S.A- Bata, aplica el control interno en sus transacciones y revisa los formatos para las convocatorias, de tal modo que cuenten con toda información necesaria y así poder iniciar al proceso de reclutamiento de tal manera que sea una estructura transparente para todos los postulantes. Verifica el desarrollo de la selección y elección de los trabajadores de acuerdo al manual de normas con la debida transparencia posible y procedimientos. Se realizan a su vez un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos. La evaluación del personal se da mediante los formatos correspondientes para la evaluación del desempeño.

Palabras Clave: Recursos, Comerciales, Mecanismos, Control.

ABSTRACT

In this research project, the problem was raised What are the mechanisms of internal control in the area of human resources of the companies of the trade sector of Peru and "Company's Commercials SA" - Bata - Piura Period 2018?, in this project of The general objective of the research was: To determine and describe the internal control mechanisms in the Human Resources area of the companies of the Peruvian trade sector and Company's Commercials SA - Bata - Piura, 2018. The research was qualitative, it was developed using the methodology with a non-experimental, bibliographic, descriptive, documentary and case design. The technique of the survey, interview and direct observation was applied. For the collection of information, a bibliographic and documentary review was used, as a data collection instrument, a pre-structured questionnaire with questions related to the research project was used, which was applied to the legal representative of the company under study, obtaining as Main results: Company's Commercials" SA- Bata, applies internal control in its transactions and reviews the formats for calls, so that they have all the necessary information and thus be able to start the recruitment process in such a way that it is a transparent structure. For all applicants. Verify the development of the selection and election of workers according to the standards manual with the possible transparency and procedures. In turn, the dates of incorporation are followed up to establish the end of the contracts. The evaluation of the personnel occurs through the corresponding formats for the evaluation of the performance.

Key Words: Resources, Commercials, Mechanisms, Control.

CONTENIDO

	PÁG.
Titulo de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Hoja de firmas del jurado y asesor	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstrac.....	viii
Contenido	ix
Índice cuadros	xi
I. Introducciòn	1
II. Revision de literatura	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.1.1 Internacionales.....	4
2.1.2 Nacionales.....	6
2.1.3 Internacionales.....	7
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	9
2.2.1 Bases legal de ley laboral	9
2.2.2 Bases Teóricas.....	28
2.2.3 Marco Conceptual.....	36
2.2.4 Caso de Estudio.....	48
III. Hipotesis	51
IV. Metodología	52
4.1 Diseño de la investigación	52
4.2 Población y muestra.....	52

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	52
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de dato.....	53
4.5 Plan de análisis	53
4.6 Matriz de consistencia	54
4.7 Principios éticos.....	55
V. Resultados.....	56
5.1 Resultados.....	56
5.2 Análisis de resultados	66
VI. Conclusiones	71
VII Recomendaciones.....	77
Aspectos Complementarios.....	78
Referencias bibliográficas	78
Anexos	81

Índice cuadros

	Pág.
Cuadro 1: Objetivo específico 1.....	56
Cuadro 2: Objetivo específico 2.....	58
Cuadro 3: Objetivo específico 3.....	63

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se tiene como propósito dar a saber cómo es el desarrollo de los mecanismos del control interno en el área de recursos humanos en las empresas del sector comercio, de manera análoga trata de proporcionar un grado de certeza respecto al logro de los objetivos, esto implica que para ello es indispensable la existencia de determinadas reglas, medidas, disposiciones, etc.

El capital más primordial que poseen las entidades hoy en día son las personas, el cual hay que saber motivar, es por ello que, para cualquier entidad, es un desafío percibir que tanto están satisfecho o motivado los trabajadores.

Cuando surgen inconvenientes es la estabilidad laboral, que puedan perjudicar el desempeño de los empleados de una organización, por lo tanto estos se desvincula de la entidad, habrá que determinar las causas que dan origen a una rotación de personal.

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

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

Por lo anterior explicado la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio en el Perú y Empresas Comerciales S.A. - BATA en la ciudad de PIURA 2018?

En la presente investigación también tenemos Objetivos, las cuales tenemos como:

Objetivo general

Determinar y describir los mecanismos del control del control interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio, caso Empresas Comerciales S.A. - BATA, PIURA 2018.

Objetivos específicos

1. Determinar los mecanismos del Control Interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio en el Perú.
2. Determinar y describir los mecanismos del Control Interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio Empresas Comerciales S.A. - BATA, Piura, 2018.
3. Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas del sector comercio en el Perú y Empresas Comerciales S.A. – BATA, Piura 2018.

Finalmente este presente trabajo se justifica:

En el punto de vista Teórico: El Control Interno es importante en razón que accede alcanzar una perspectiva global de la entidad, establecer los puntos más frágiles e identificar decisiones correctivas que aprueben los problemas que puedan aparecer y este es para todo el sector con la firmeza del cumplimiento de dicho objetivos enunciados. Es por ello que en esta investigación se pretende plantear como se puede captar a este tipo de clientes, para que así se puedan incrementar las ventas.

Desde el punto de vista Práctico: Se hace una investigación para así poder dar a saber el desarrollo de los mecanismos del control interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio en Empresas Comerciales S.A. - Bata, ya que este ente es de mucha importancia este nos permite asegurar la comunicación directo que vamos a tener con el cliente y que nos va hacer incrementar el financiamiento. Para ello, es indispensable tener entendimiento del producto a ofrecer al cliente y aptitud que tenemos en cuanto a la atención e interactuar la información, gracias al Control Interno que proporciona que todos los ayudantes asuman las reglas que se han establecido en la empresa así mismo evite los actos de corrupción.

Punto de vista Académico: tiene como finalidad llevar a término el estudio, ya que toma como ocurrencia a empresas del sector comercio de reconocimiento a nivel nacional y regional, que siempre se han estado vigentes a servir al cliente, teniendo un buen trato, esta práctica que tienen puede llevar a buenos líderes en el país.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Esta indagación se deduce como antecedente internacional, al conjunto de funciones de las investigaciones, realizados por diferentes investigadores en los distintos sitios del mundo, excepto Perú, que deben ser empleado con las mismas línea de investigación y analizar esta búsqueda.

(Chiang Vega, 2010): En su Investigación designado: "*Estudio de la Relacion Existentes entre Sastifaccion Laboral y Desempeño de los Trabajadores*". Universidad del Bio Bio, Concepcion de Chile. El caso es de tipo no experimental y transversal. Este autor nos dice:

- Los empleados deben conocer las herramientas de Evaluaciones de los Desempeños Laborales.
- La correlación que tienen ambas variantes señala que los empleados a medida que sus orientaciones al lograrlos aumentan, sus satisfacciones con las oportunidades de desarrollos disminuyen, debido a que su nivel reducción.
- Dado así que los Funcionarios incrementan en las satisfacciones con los reconocimientos laborales a medida de sus rendimientos, sus orientaciones al logro disminuyen, debido a que se conforman con tan solo lograr sus metas planteadas y objetivos determinados por la gerencia.

(Sum Mazariegos, 2015): En sus Tesis tituada: "*Motivaciòn y Desempeño Laboral*", de la Universidad Rafael Landívar, Campusde Quetzal Tenango. Nos señala que las entidades actualmente son importantes para las motivaciones del personal, estos métodos son fundamentales, para que el trabajador de las entidades tengan un mejor desenvolvimiento en el ámbito laboral ya que estos factores son primordiales en los rendimientos de su funciones para que de esta manera puedan lograr las metas de sus objetivos trazadas y puedan tener a los colaboradores para la realización de sus funciones con alta productividad, las motivaciones que se puedan realizar de distintas maneras en una entidad, con la finalidad de que rindan y den todo de sí en base a su desempeño en

las áreas de trabajos que se les indique a los trabajadores para el alcance de resultados positivos. En determinadas entidades los empleados no tienen motivaciones en su centro laboral mediante su desempeño de sus funciones, por lo consiguiente presentaran dificultades laboralmente como personalmente y esto perjudica tanto el trabajador como la empresa, los resultados de esto es que el trabajador pierda su trabajo y esto genera una mala influencia en su relación con el gerente e colaboradores de la empresa. Para esto se genera distintos programas para poder motivar al trabajador. Ya que un trabajador motivado logra cualquier meta que se trace sea positivo tanto personalmente como para la entidad y esto genera que sus compañeros de trabajo realicen el mismo.

(Ruiz, 2013): Nos dice en su investigación: "*Auditoria de Gestión a los Procesos del área de Recursos Humanos, compras y ventas de la Empresa Electro Richar Ruiz CÍA. LTDA*". Llego a la conclusión que las ejecuciones de Auditoria de gestiones de los procesos del área de recursos humanos de las funciones de Ventas y Compras, se logra el cumplimiento de los objetivos que buscan estos tipos de exámenes, evalúan los niveles de eficacias, eficiencias y economías de cada proceso mencionado. Se concluyó a las siguientes recomendaciones:

- En sus operaciones de la entidad se deben dar mejora.
- Reducir sus riesgos.
- Optimizar la utilización del recurso humano referente a las ventas y compras de la entidad.

(Espinosa Ontaneda, 2013): En su investigación "*Propuesta de un sistema de control interno en el área de tesorería, cartera y recursos humanos de la empresa medicina pre-pagada CruzBlanca S.A. Ecuador*". Determino que los resultados e propuestas de esta investigación, está en las disposiciones de las entidades y aplicaciones dentro del área estudiada, con la finalidad de dar mejora al Control Interno del proceso realizado por la entidad. Se recomiendan dar mejorar en el proceso ejecutado por la entidad con el fin de realizarse un buen control interno referente a mejorar el análisis y aplicaciones empresariales.

(**Martin, 2013**)) En su tesis *“Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas”*. Concluyó que la revisión de la investigación en retención nos ha permitido constatar el amplio abanico de posibilidades que tienen las organizaciones para tratar de retener a sus empleados, en general, y cuáles son aplicables a los empleados estratégicos, en particular. 6 En concreto, seleccionamos prácticas que gozan de una elevada contrastación empírica en el ámbito de la retención y que clasificamos en do categorías,

2.1.2 Nacionales

En este proyecto 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, unidades de análisis y sector de esta investigación.

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

(**Astorayme, Rodolfo, Sienfuentes Torres , & Hugo Francisco, 2014**):En su investigación de: *"Capacitacion a Vendedores de Empresas Distribuidoras de Consumo Masivo en Lima y su Impacto en las Ventas"*. Concluyó que los resultados obtenidos muestran que el sector analizado se mueve bajo un alto grado de informalidad, que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor, que la capacitación es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación, no existe una oferta adecuada que brinde la formación requerida en ventas siendo las empresas distribuidoras las que asumen el rol además es claro para este sector la relevancia de relación directa entre capacitación a vendedores y crecimiento en sus ventas.

(Ibérico, 2015): *En su tesis denominada “Nueva propuesta en modelo de gestión para empresa comercial”.* Concluye que uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, cada vez más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado del Retail con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, entenderlo, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.

2.1.3 Regionales

En este proyecto 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, unidades de análisis y sector de esta investigación.

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

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

Como conclusión global, describe que los elementos determinantes de la motivación y la competitividad del talento humano en las MYPE bananera; son relativamente suficientes en la dirección de APBOSMAM, y eso debido a que no están integradas las áreas de la MYPE y generan poco valor agregado para la misma. Con lo cual se aconseja implementar un Sistema Integrado de Gestión de Personal, que genere valor agregado al colaborador, a los procesos y productos, basándose en sistemas de comunicación efectivos, feedback constantes, utilizando la herramienta Cuadro Integral de Mando (Balanced Scorecard) como eje central, haciendo hincapié, en la perspectiva de Innovación y Aprendizaje del personal.

(Paredes Cruzado, 2014): En su trabajo de investigación denominado: *“Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su influencia en la gestión económico – financiera de la empresa Pisacom SAC. año 2012”*, realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo general fue proponer un sistema de control interno y su influencia en la gestión económica – financiera de la empresa Pisacom SAC., para el desarrollo de la investigación se utilizó el método analítico- sistemático y descriptivo-analítico. Asimismo llego a la siguiente conclusión: La propuesta de implementación de un sistema de control interno en la empresa Pisacom SAC. Permite evaluar eficiencia y eficacia en sus operaciones ya que optimiza la utilización de sus recursos tanto económicos como financieros, además con la implementación del control interno se muestra un efecto positivo en la gestión de la empresa en mención que refleja en el análisis de los estados financieros.

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

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

(Perez , 2013):En su tesis titulada: "*Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo*". Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. nos dice que la principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Base legal de ley laboral

Título I contrato de trabajo

Capítulo I Definición y objeto

Artículo 1: Definición

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

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

Artículo 3: Interdicción de discriminación

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

Capítulo II Sujetos del contrato de trabajo

Sub-capítulo I El Empleador

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

Artículo 5: Representantes del empleador

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

Sub Capítulo II El Trabajador**Artículo 11:** El trabajador

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

Artículo 12: Representantes del empleador

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

Capítulo III Elementos y eficacia del contrato de trabajo**Artículo 13:** Capacidad para contratar Pueden contratar la prestación de su trabajo:

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

Artículo 14: Forma del contrato de trabajo

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

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

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

Capítulo IV Duración del contrato de trabajo

Sub-capítulo I Contrato de trabajo de duración indeterminada

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

Artículo 16: Duración del contrato El contrato de trabajo se presume celebrado por tiempo indeterminado salvo prueba en contrario. Puede celebrarse por tiempo determinado en los casos previstos por esta Ley.

Artículo 17: Contratos intermitentes y de temporada:

Se consideran contratos de trabajo de duración indeterminada:

1. El contrato intermitente, para cubrir las necesidades de la actividad de la empresa que por su naturaleza son permanentes pero discontinuas.
2. El contrato de temporada, celebrado con el objeto de atender necesidades propias del giro de la empresa, que se cumplen sólo en determinadas épocas del año y que están sujetas a repetición en períodos cíclicos en función a la naturaleza de la actividad productiva. En este contrato debe constar lo siguiente:
 - a) La duración de la temporada.
 - b) La naturaleza de la actividad de la empresa.
 - c) La naturaleza de las labores del trabajador.

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

Artículo 19: Clases de contratos Se consideran contratos de duración determinada:

1. El contrato por necesidades coyunturales del mercado.
2. El contrato ocasional.
3. El contrato de suplencia
4. El contrato por obra determinada o para servicio específico.

5. El contrato expresamente autorizado por norma especial.

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

Capítulo V Contratos de trabajo especial

Sub capítulo I Contrato de trabajo a tiempo parcial

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

Artículo 31: Duración y forma del contrato El contrato de trabajo a tiempo parcial puede celebrarse por tiempo indeterminado sin limitación alguna o por tiempo determinado. Este contrato es celebrado necesariamente por escrito y se registra ante la Autoridad Administrativa de Trabajo dentro de los treinta (30) días siguientes a su suscripción.

Artículo 32: Derechos de los trabajadores Los trabajadores contratados a tiempo parcial gozan de los derechos que la ley reconoce a los trabajadores contratados a tiempo completo, con excepción de aquellos derechos para cuya percepción se exija laborar un mínimo de cuatro horas diarias o de veinticuatro horas semanales. Estos trabajadores tienen la condición de afiliados regulares en los sistemas de seguridad social, debiendo calcularse las aportaciones respectivas sobre la base de la remuneración efectivamente percibida en función al tiempo trabajado. Para determinar los periodos de aportación se computarán exclusivamente las horas trabajadas.

Capítulo VI Derechos y obligaciones derivados del contrato de trabajo

Sub capítulo I Derechos y obligaciones de los trabajadores

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

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

Artículo 50: Obligaciones de los trabajadores Son obligaciones de los trabajadores:

1. Ejecutar personalmente las labores asignadas por el empleador, bajo la dirección de este o sus representantes, con diligencia y eficiencia.
2. Cumplir el reglamento interno de trabajo y acatar las órdenes e instrucciones que dicte el empleador en relación con sus labores, salvo que pongan en notorio peligro su vida o su salud, conlleven la comisión de un delito o de un acto ilícito o inmoral, afecten los derechos fundamentales consagrados en la Declaración de la OIT del 18 de junio de 1998 o lesionen su dignidad e intimidad.
3. Observar una conducta apropiada y respetar y mantener el orden y la disciplina del centro de trabajo; y presentarse a sus labores, libre del efecto de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes, ni consumirlas durante la jornada de trabajo salvo prescripción médica que debe ponerse en conocimiento inmediato del empleador, o autorización expresa del empleador.
4. Guardar el debido respeto al empleador y a sus representantes.
5. Cumplir las normas sobre seguridad e higiene vigentes en el centro de trabajo y abstenerse de todo acto que ponga en peligro su propia seguridad, la de los demás trabajadores o la de terceras personas, así como la del centro de trabajo.

6. Abstenerse de revelar a terceros o aprovechar en beneficio propio, sin autorización expresa, la información reservada del empleador.
7. No realizar, en beneficio propio o de terceros, actividades idénticas a las que realiza para su empleador, sin autorización expresa de este.
8. Proporcionar al empleador información veraz sobre los hechos y situaciones relacionadas con sus labores específicas.
9. Concurrir puntualmente a sus labores, dentro de la jornada y horario Dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006- CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006-CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo. Fijados por el empleador, salvo por motivo justificado, observando criterios de razonabilidad, que debe comunicar al empleador.
10. Cuidar y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se le hubieren proporcionado para ejecutar sus labores, así como los bienes encomendados a su custodia, no siendo responsable del deterioro de estos objetos originado por el uso, desgaste natural, caso fortuito, mala calidad o deficiente construcción de los mismos.
11. Observar una conducta apropiada y respetuosa en el centro de trabajo debiendo abstenerse de actos de violencia, de palabra u ofensas de naturaleza sexual.
12. Participar en las actividades de capacitación que dentro de la jornada de trabajo organice el empleador, para su desarrollo técnico y profesional y mejorar su producción y productividad.
13. Las demás que establece la Ley y las que se deriven de la relación de trabajo.

Sub capítulo II Derechos y obligaciones de los empleadores

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

1. Organizar, dirigir y administrar el trabajo en la empresa.
2. Dictar las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de las labores.
3. Elaborar el reglamento interno de trabajo.
4. Adoptar las medidas que estimen oportunas de vigilancia y control de la labor de sus trabajadores, con respeto a la dignidad e intimidad de éstos.
5. Introducir modificaciones en las condiciones de trabajo, dentro de los límites que establece esta Ley.

6. Sancionar disciplinariamente, con criterios de razonabilidad y proporcionalidad, las infracciones o incumplimiento de las obligaciones en que incurra el trabajador.
7. Suspender las actividades y labores de la empresa en los casos permitidos por esta Ley.
8. Conceder permisos y licencias al trabajador.
9. Los demás que establezca la Ley y que se deriven de la relación de trabajo.

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

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

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

Artículo 54: Obligaciones de los empleadores Son obligaciones de los empleadores:

1. Dar ocupación efectiva a los trabajadores contratados, debiendo, para ello, asignarles un puesto de trabajo y encomendarles tareas propias de este.
2. Proteger la vida, integridad física y salud del trabajador, aplicando las medidas de seguridad e higiene ocupacional que corresponden.
3. Guardar a los trabajadores el respeto y consideración debida a su dignidad, honor e intimidad.
4. Pagar la remuneración y los beneficios sociales, en la oportunidad y monto que corresponda.
5. Proporcionar a los trabajadores el espacio, útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo.
6. Abstenerse de cualquier acto o conducta que interfiera o afecte el ejercicio de los derechos colectivos de los trabajadores.

7. Fomentar o proporcionar la capacitación de los trabajadores, para favorecer su desarrollo técnico y profesional y la mejora de su producción y productividad
8. Efectuar conforme a Ley los aportes que les correspondan a los sistemas de seguridad social a que estén afiliados los trabajadores y, asimismo, hacer entrega a la entidad respectiva de los aportes de estos que esté obligado a retener.
9. Suministrar a la organización sindical información sobre la marcha de la empresa, conforme lo establece el artículo 360 de la presente Ley (información periódica).
10. Otorgar al trabajador, al extinguirse la relación de trabajo, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, un certificado en que se indique, entre otros aspectos, su tiempo de servicios, labores desempeñadas y, en caso de que él lo solicite, la apreciación de su conducta o rendimiento y motivo de cese.
11. Informar a los trabajadores y/o a sus representantes sobre los riesgos que afecten la producción, productividad, la ecología y medio ambiente, de ser el caso
12. Las demás que establece esta Ley y las que se deriven de la relación de trabajo.

TITULO III DE LA REMUNERACION Y LOS BENEFICIOS SOCIALES

CAPÍTULO I:

Remuneración Artículo 191: Definición Constituye remuneración el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualesquiera sean la forma o denominación que se le dé, siempre que sea de su libre disposición. Tal concepto es aplicable para todo efecto legal, tanto para el cálculo y pago de los beneficios previstos en la presente Ley, cuanto para impuestos, aportes y contribuciones a las seguridades sociales y similares que gravan las remuneraciones, con la única excepción del Impuesto a la Renta que se rige por sus propias normas.

Artículo 192: Conceptos que no constituyen remuneración No constituyen remuneración para ningún efecto legal los siguientes conceptos:

1. Las gratificaciones extraordinarias u otros pagos eventuales, otorgados a título de liberalidad por el empleador o por convenio colectivo, incluida la bonificación pactada por término de la negociación colectiva o cierre de pliego.
2. Cualquier forma de participación en las utilidades de la empresa.

3. El refrigerio que no constituya alimentación principal, salvo que por convenio individual o colectivo se le otorgue carácter remunerativo.
4. El valor de la movilidad al centro de trabajo, supeditada a la asistencia efectiva y a que razonablemente cubra el respectivo traslado. Se incluye Dictamen de la Comisión de Trabajo recaído en los Proyectos de Ley Nos. 67/2006-CR, 128/2006-CR, 271/2006-CR, 378/2006-CR, 610/2006-PE, 815/2006- CR, 831/2006-CR y 837/2006-CR, que proponen la Ley General del Trabajo. En este concepto el monto fijo que el empleador otorgue por pacto individual o convenio colectivo, si cumple con los requisitos antes mencionados.
5. La asignación o bonificación o beca por educación, que se encuentre debidamente sustentada. Del mismo modo, el pago total o parcial de cursos de capacitación o perfeccionamiento del trabajador, que se relacionen con la actividad de éste en la empresa o con futuros ascensos o promociones.
6. Las asignaciones o bonificaciones por cumpleaños, matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento y aquellas de semejante naturaleza; igualmente, las asignaciones que se abonen con motivo de determinadas festividades y provengan de convenio colectivo.
7. La canasta de Navidad y similares, así como también los bienes de su propia producción que la empresa otorgue a sus trabajadores, en cantidad razonable para su consumo directo y de su familia.
8. Las primas por seguros contra accidentes o para cobertura de salud del trabajador y sus familiares directos; asimismo, las de seguro de vida; salvo que por convenio colectivo se les otorgue carácter remunerativo.
9. La indemnización por frustración del descanso vacacional, la indemnización por despido injustificado y otras establecidas por Ley.
10. Las condiciones de Trabajo, entendidas como aquellos pagos o entregas al trabajador para el desempeño de su labor o con ocasión de sus funciones, tales como transporte, viáticos, gastos de representación, vestuario y en general todo lo que, en forma y monto razonables, cumpla tal objeto.
11. Otros conceptos determinados por ley.

Sub-capítulo I: Remuneraciones en general

Artículo 193: Determinación de la remuneración La remuneración puede ser establecida por unidad de tiempo, por unidad de obra o en forma mixta.

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

En las otras formas de remuneración, la conversión a unidad de tiempo de las mismas se efectúa sobre la base del promedio de meses completos de trabajo. De haber meses no trabajados o incompletos, se computan los meses anteriores hasta alcanzar por lo menos seis (6) completos. Si el tiempo de servicios es menor a dicho lapso, se computa el promedio resultante de la totalidad del mismo.

Artículo 194: Estructura de la remuneración

La remuneración puede ser regular o complementaria.

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

Artículo 195: Remuneraciones fijas, variables y ocasionales.

Remuneración fija es la que se abona por el mismo monto o con referencia a un factor determinado por la ley o las partes. Su inclusión o cómputo dentro de cualquier derecho o beneficio se efectúa con el monto vigente al momento del pago. Remuneración variable es aquella que sufre fluctuaciones en el tiempo debido a factores predeterminados. Se incluyen en este concepto las comisiones, el destajo y otros similares.

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

Artículo 196: Cómputo de pagos anuales o semestrales.

Para el cómputo de remuneraciones o beneficios de periodicidad anual o semestral, a la remuneración regular deben adicionarse las otras remuneraciones fijas, así como un dozavo (1/12) o un sexto (1/6), respectivamente, de las remuneraciones variables u

ocasionales percibidas en dicho lapso, siempre que estas hayan sido percibidas por lo menos seis meses durante los doce meses anteriores, o tres meses durante los seis meses anteriores, según corresponda; salvo acuerdo de partes.

Artículo 197: Remuneración por día o por hora.

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

Artículo 198: Remuneración en dinero y en especie.

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

Artículo 199: Alimentación principal.

La alimentación otorgada en crudo o preparada y las sumas que por tal concepto se abonen a un concesionario o directamente al trabajador tienen naturaleza remuneratoria cuando constituyen la alimentación principal del trabajador en calidad de desayuno, almuerzo o cena. Se excluye aquella que sea indispensable para la prestación de los servicios o derive de mandato legal o del uso y costumbre.

Artículo 200: Remuneración integral.

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

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

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

Sub-capítulo III: Gratificaciones de fiestas patrias y navidad

Artículo 206: Contenido.

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

Sub capítulo IV Asignación familiar

Artículo 209: Procedencia y monto.

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

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

CAPÍTULO II: Beneficios sociales

Sub-Capítulo I: Seguro de Vida

Artículo 210: Derecho al seguro de vida El trabajador tiene derecho a un seguro de vida a cargo de su empleador, una vez cumplidos cuatro años de trabajo al servicio del mismo. En caso de reingreso, se computa acumulativamente el tiempo de servicios prestado con anterioridad.

Sub capítulo II

Compensación por tiempo de servicios o CTS

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

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

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

Sub-capítulo III: Participación en las utilidades

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A tal efecto, se debe propender a que:

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

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

Artículo 323: Deber general de prevención.

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

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

Artículo 324: Información y capacitación preventiva.

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

TÍTULO IV CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

CAPÍTULO I Jornada de trabajo y sobretiempos

Sub-capítulo I Jornada de trabajo

Artículo 255: Concepto de jornada de trabajo La jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador presta el servicio contratado con el empleador. Integran dicha jornada los periodos de inactividad requeridos por la prestación contratada.

Artículo 256: Duración máxima de la jornada de trabajo.

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

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

El descanso semanal remunerado se redistribuye dentro del ciclo laboral. Los feriados no laborables se redistribuyen dentro del ciclo laboral o se compensan económicamente, de acuerdo a lo dispuesto por esta ley. El incumplimiento de la jornada máxima de trabajo por el empleador constituye una grave infracción laboral y se sanciona de conformidad con la Ley de la materia.

El trabajo en sobretiempo en las jornadas atípicas o acumulativas no podrá ser mayor a nueve (9) horas durante el período o ciclo correspondiente, salvo las situaciones de caso fortuito o fuerza mayor reguladas en el artículo 268°. El empleador está facultado a contratar el seguro a partir de los tres meses de servicios del trabajador.

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

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

Artículo 6.- Con una periodicidad no mayor a dos (2) años debe realizarse un examen global o un examen sectorial de la situación de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

Artículo 26.- El empleador está obligado a:

- a) Garantizar que la seguridad y salud en el trabajo sea una responsabilidad conocida y aceptada en todos los niveles de la organización.

- b) Definir y comunicar a todos los trabajadores, cuál es el departamento o área que identifica, evalúa o controla los peligros y riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- c) Disponer de una supervisión efectiva, según sea necesario, para asegurar la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
- d) Promover la cooperación y la comunicación entre el personal, incluidos los trabajadores, sus representantes y las organizaciones sindicales, a fin de aplicar los elementos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización en forma eficiente.
- e) Cumplir los principios de los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo señalados en el artículo 18 de la Ley y en los programas voluntarios sobre seguridad y salud en el trabajo que adopte el empleador.
- f) Establecer, aplicar y evaluar una política y un programa en materia de seguridad y salud en el trabajo con objetivos medibles y trazables.
- g) Adoptar disposiciones efectivas para identificar y eliminar los peligros y los riesgos relacionados con el trabajo y promover la seguridad y salud en el trabajo.
- h) Establecer los programas de prevención y promoción de la salud y el sistema de monitoreo de su cumplimiento.
- i) Asegurar la adopción de medidas efectivas que garanticen la plena participación de los trabajadores y de sus representantes en la ejecución de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y en los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- j) Proporcionar los recursos adecuados para garantizar que las personas responsables de la seguridad y salud en el trabajo, incluido el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, puedan cumplir los planes y programas preventivos establecidos.

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

- a) En el puesto de trabajo específico o en la función que cada trabajador desempeña, cualquiera que sea la naturaleza del vínculo, modalidad o duración de su contrato.
- b) En los cambios en las funciones que desempeñe, cuando éstos se produzcan.
- c) En los cambios en las tecnologías o en los equipos de trabajo, cuando éstos se produzcan.
- d) En las medidas que permitan la adaptación a la evolución de los riesgos y la prevención de nuevos riesgos.
- e) En la actualización periódica de los conocimientos. Para la capacitación de los trabajadores del micro y pequeña empresa, la Autoridad Administrativa de Trabajo brinda servicios gratuitos de formación en seguridad y salud en el trabajo.

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

- a) Registro de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes, en el que deben constar la investigación y las medidas correctivas
- b) Registro de exámenes médicos ocupacionales.
- c) Registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgo.
- d) Registro de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo.
- e) Registro de estadísticas de seguridad y salud.
- f) Registro de equipos de seguridad o emergencia.
- g) Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia.
- h) Registro de auditorías. Los registros a que se refiere el párrafo anterior deberán contener la información mínima establecida en los formatos que aprueba el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo mediante Resolución Ministerial.

Artículo 56.- El Comité está conformado por:

- a) El Presidente, que es elegido por el propio Comité, entre los representantes.
- b) El Secretario, que es el responsable de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo o uno de los miembros del Comité elegido por consenso.
- c) Los miembros, quienes son los demás integrantes del Comité designados de acuerdo a los artículos 48 y 49 del presente Reglamento.

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO (MINTRA)

LEY GENERAL DEL TRABAJO CONTRATO DE TRABAJO

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

Artículo 3: En la convocatoria y contratación está prohibida y penada la discriminación por razón de origen, raza, edad, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de otra índole.

Artículo 14. Forma del contrato de trabajo El contrato de trabajo se puede celebrar verbalmente o por escrito. Se celebra por escrito el contrato de trabajo cuando así lo disponga la ley. La omisión de la forma escrita y su registro, excluye al contrato de trabajo de las normas específicas aplicables a dichos contratos.

Artículo 32. Derechos de los trabajadores :Los trabajadores contratados a tiempo parcial gozan de los derechos que la ley reconoce a los trabajadores contratados a tiempo completo, con excepción de aquellos derechos para cuya percepción se exija laborar un mínimo de cuatro horas diarias o de veinticuatro horas semanales. Estos trabajadores tienen la condición de afiliados regulares en los sistemas de seguridad social, debiendo calcularse las aportaciones respectivas sobre la base de la remuneración efectivamente percibida en función al tiempo trabajado. Para determinar los periodos de aportación se computarán exclusivamente las horas trabajadas.

2.2.2 Bases Teóricas

Teorías del Control Interno

Son medidas establecidas para cada área o jefatura que deben contar con controles, es indispensable para la organización que los controles internos para cual no se superpongan, más bien sea propio el cumplimiento exitoso de los objetivos de las otras áreas o departamentos. Los controles internos para cada quien serán creados en relación a los objetivos general de las empresas y por ello deben estar interrelacionados entre sí.

(**Mantilla 2005**), se entiende como control interno a las disposiciones o medidas para que el personal las cumplan esto abarca también el conjunto de documentos manuales, políticas, directivas y otros personales de las entidades, elaborado para establecer de manera razonable que el cumplimiento de las funciones sea de manera satisfactoria para que así genere confianza en los objetivos trazados de manera efectiva y eficiente.

(**Besle Y Brigham 2008**), “se determina como una agrupación de procedimientos de recibos irreflexivos realizado por los datos, hecho por distintas áreas o acceso operativo”.

(**Cepeda 2005**), detalla cuáles son las determinaciones que se deben dar a conocer en los controles, teniendo en cuenta que deben seguir permaneciendo sus existencias de distintas y para seguir apoyando los procedimiento por ende van a obtener tener buenos resultados.

(**Meléndez 2016**), nos da a conocer sobre el Control Interno donde se determina que es una herramienta de gestión, la cual se conforma por un plan de organizaciones, así como las estructuras y procedimientos que se ejecutan en una entidad de manera continua realizados por las direcciones, gerencias y personales.

(**Contraloría 2017**), afirma que: “Es el conjunto de acciones, actividades, procedimientos que desarrollan autoridades y todo el personal a cargo, todo esto para prevenir posibles riesgos que afectan una organización”.

Otra de las teorías es la de Perdomo donde nos da a conocer que los controles internos es una estructura de organizaciones en donde se involucran tanto el área de contabilidad como las funciones de los trabajadores esto se puede dar tanto en una empresa, pública o

privada, todo aquello tiene como objetivo principal poder proteger sus bienes, promover la eficiencia en las operaciones. (Pérez, 2017)

(Coopers & Lybrand 1997): Afirman que los controles internos es un proceso, el cual lo efectúan los empleados de una entidad, está diseñado para que con su implementación se logren objetivo específico. El Control Interno está integrado por cinco elementos que se relacionan entre sí y ayudan a determinar si el sistema que se aplica resulte eficiente.

Se podría afirmar después de todas estas teorías que el control interno son las disposiciones o medidas para que el personal las cumpla (funciones y/o responsabilidades) y abarca también el conjunto de documentos (manuales, políticas, directivas, etc.) que el personal tiene que tener en cuenta para realizar su labor o tarea.

Alcance del Control Interno

Se conoce por el control interno que es una herramienta el cual contiene un sistema de gestión el cual consta de un procesos permanentes que deben ser aplicados en todas las áreas de la entidad, teniendo como objetivos primordiales prevenir los riesgo que puedan surgir dentro o fuera de la empresa que puedan obstaculizar el logro de sus objetivos.

Clases de control interno

- **Control Contable:** Son aquellos que permiten establecer estructuras y planes de acción de una empresa como guías en sus funciones, además permite controlar y utilizar correctamente todos los recursos con los que cuenta. (Aguirre 2006)
- **Control Interno Financiero:** Al respecto (Álvarez 2007), “manifiesta que comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera”.
- **Control presupuesto:** Al respecto (Álvarez 2007) Tiene como propósito seguir un lineamiento eficaz y eficiente de las bondades económicas obtenidas por la empresa y distribuyendo en 18 las áreas donde más requiere para realizar sus actividades de manera óptima y lograr los objetivos establecidos por la empresa.

Elementos del Control Interno

- **Personal:** Tomando en cuenta que los controles lo efectúan las personas es necesidad prioritaria saber seleccionar al personal, el cual permita reducir el riesgo a la empresa de acciones deshonestas y de ambiente hostil.
- **(Bravo 2002)** “indica que los controles internos se toman como referente el detalle que no aseguramiento de un cumplimiento de funciones de manera satisfecha a un 100% por la que no garantiza que cada trabajador elabore al nivel máximo sus logros a cumplir”.
- **Organización**

(Perdomo, 2000) “radica que el proceder, desempeño y ocupación de los trabajadores de la empresa tienen que lograr sus metas trazadas”.

(Bravo, 2002) Nos da a conocer los componentes de los controles internos son:

- División referente a las ocupaciones
 - Gerencia
 - Organización
 - Asignación de responsabilidades
 - Filosofía del empleador
- **El sistema de autorización y procedimientos**

Se le debe brindar al trabajador una información adicional tales como los documentos de gestión los cuales son principalmente: Manuales de procedimientos, directivas y políticas. Es ahí donde se indica la secuencia de una actividad o proceso.

Son medidas establecidas de ejecución para los trabajadores orientados al éxito en determinados metas en dicha organización se refiere a las reglas o acciones creadas para determinar área o departamento de la organización. El propósito es que cada quien realice su labor en forma suficiente y efectiva.

Objetivos del control interno

- **Eficiencia en las operaciones:** Lo que se tenga que crear como controles está orientado a asegurar razonablemente que el personal el personal sea eficiente y

efectivo para lo cual se proporcionará los suficientes medios (equipos, implementos, etc.) y en condición óptima. Además, el ambiente de trabajo debe ser la adecuada. Importante también será la oportuna capacitación para además procurar una mejor racionalización de los recursos.

- **Información financiera fiable, segura y oportuna:** Los controles para contabilidad deben estar orientados a que la información financiera y económica pueda generarse en el mínimo plazo y para ello se deberá contar con el suficiente personal que este previamente capacitado el cual permita ingresar información al sistema en tiempo real.
- **Cumplimiento con las Leyes:** Es de suma necesidad establecer responsabilidades más de uno en la empresa que asegure el cumplimiento de lo obligado y además el empleador debe asegurar el actuar con la honestidad, ya que lo contrario el incumplimiento de las obligaciones acarrea una sanción.

Se dice que si la empresa llega a cumplir con todos los objetivos ya antes mencionados es porque ha percibido lo que en realidad significa el control interno. Toda organización comprende de normas para que estas puedan ayudar al cumplimiento de sus objetivos dentro de este margen se encuentra el control interno el cual necesita de una buena gestión de las operaciones de la empresa ya que por más bueno que sea su implementación si no se aplican todas las normas que este implica será deficiente y por lo tanto en vez de ayudar a surgir, disminuirá los ingresos.

Importancia del Control Interno

(Perdomo 2004), el Control Interno es considerable por lo siguiente

Son todas aquellas entidades ya sean públicas o privadas son comerciales bancarias e empresariales, tiene que dar inspecciones dependientes, similar a los métodos de cajas para que así sea privilegiado en los registros, eficaz e útiles, ya que esto determinan los métodos para inspeccionar y poder reportar su estado financiero.

Principios del Control Interno

Son reglas o disposiciones establecidos y de observancia que sirven para controles, son el resultado de un consenso. Los principales son:

- **Responsabilidad Delimitada:** A cada persona que labora dentro de la empresa se le deberá señalar por escrito su cargo y las funciones que le competen las mismas que no se repetirán para otro.
- **Separación de funciones:** Una persona no debe realizar las mismas tareas que son incompatibles entre sí, es decir lo operativo debe estar separado de lo financiero.
- **Personal hábil y capacitado:** Se deberá elegir al personal que tenga ciertas actitudes y además que tenga idoneidad moral. Así mismo la capacitación que se le dará en la empresa será la adecuada.
- **Pruebas continuas de exactitud:** Estas son pruebas que se realizan sorpresivamente o inopinadas ya que es indispensable ejercer una presión al personal lo cual implica examinar el cumplimiento de sus funciones.
- **Instrucciones por escrito:** El propósito es que los trabajadores no evadan responsabilidades de lo contrario la empresa pueda iniciar sus los procedimientos disciplinarios civiles o penales.
- **Rotación de deberes:** El personal debe gozar con el beneficio de las vacaciones para que este pueda rendir de una manera más eficiente. Además, se les debe propiciar a los trabajadores la capacitación constante, como también se debe cada cierto tiempo cambiar de puestos, puesto que esto genera un nuevo clima laboral.
- **Uso de formularios pre numerados:** El propósito es evitar la aparición de formato o formulario impreso en paralelo ya que hoy en día con el avance de la tecnología es indispensable crear un marca o seña para poder identificar el documento real.
- **Evitar el uso de dinero:** Este principio es con el fin de reducir el riesgo de la disposición individual del efectivo, el dinero debe ser depositado en una cuenta bancaria.

Estructura del control interno

Ambiente de control

Su fin es identificar los problemas o errores que están ocurriendo en una entidad. Se considera el elemento base ya que es aquí donde el especialista debe obtener un profundo conocimiento del ente, quien sea el encargado debe aplicar las distintas técnicas de investigación para recopilar la información suficiente lo que le permitirá elaborar un listado de problemáticas.

Evaluación de riesgos

Conocida como una problemática de la organización se identificara cual es el error, problema o deficiencia que genera perjuicio a la organización. Para ello es necesario tener disposición de los mecanismos para identificar y así poder afrontar los riesgos que se dan. A nivel de la sociedad los riesgos pueden darse consecutivamente en el cual tanto los factores externos como interno (**Informe Coso, 2016**).

Actividades de control

Se refiere a lo que se tiene que crear como medidas, reglas o disposiciones que permita anular o reducir el efecto en caso se produzca lo considerado como riesgo (**Informe Coso, 2016**).

Información y comunicación

Lo que se tenga que crear como medidas se deberá informar a todos los trabajadores utilizando los distintos medios de comunicación. El jefe de oficina deberá informar a su personal cualquier alcance de gerencia y además deberá ser persuasivo para que el personal este motivado a cumplir con lo dispuesto (**Informe Coso, 2016**).

Supervisión y seguimiento

Lo que ha dispuesto deberá ser supervisado permanentemente con el fin de razonablemente los objetivos propuestos, la supervisión de genera un aspecto disuasivo y desalienta la acción indebida. (**Informe Coso, 2016**).

Normas del control interno

Para crear los controles internos. Además de tomar en cuenta los principios del C.I se debe tomar en cuenta ciertas disposiciones que propicie un mejor control. Entre ellos tenemos:

- **La responsabilidad:** Se deberá insertar en las funciones y/o responsabilidades sobre la acción de rendir cuenta sobre lo encargado.

- **Delegación y responsabilidad:** Dentro de la empresa se deberá delegar responsabilidades y se debe materializar en el organigrama. La delegación no implica la liberación de las responsabilidades en el caso resulte perjuicio a la empresa.

- **Oficina de Auditoria Interna:** Esta norma dispone que las empresas con un gran movimiento comercial, deben contar con una oficina donde haya personal capacitado en auditoria para que puedan realizar labores de evaluación a las actividades, procesos y operaciones.

- **Reglas de conducta:** En la empresa se debe crear un código de conducta para el personal el cual ofrecerá incentivos para los méritos del personal.

Tipos de controles

Conociendo que el control lo realizan todas las personas, cada quien según su trabajo realiza diferentes tipos de control:

- **Control Previo**

Se refiere a que cuando se tenga que autorizar cualquier documento o acción se deberá examinarse, verificar e chequear los documentos con el fin de probar que cuenta con el debido sustento y/o se cumplen, los requisitos.

- **Control Concurrente**

Este tipo de control se refiere a la supervisión al personal de determinadas tareas, funciones, etc. Para que así permita tomar las medidas correctivas.

- **Control Posterior**

Es la acción de control a la documentación que resulto de la ejecución de determinada acción o proceso, con el fin de identificar si se ejecutado conforme a lo dispuesto u ordenado.

Documentación o información que resultó de la ejecución de determinada actividad o proceso con el fin de determinar si se ha ejecutado conforme a lo dispuesto u ordenado.

Fases de los Controles Internos

Según las Contralorías Generales de las Repúblicas se divide en tres:

- **Planificación**

Se principia con responsabilidad de constitución de un Comité y la Alta Dirección comprometido a orientar el proceso. Además comprende las situaciones que se pueden presentar en los métodos en relación a las leyes de controles internos asignadas, que servirá como base para un plan de trabajo que respalde la eficiencia de su funcionamiento y que asegure su implementación.

- **Ejecución**

Se entiende que la estructura de la acción se da mediante las estrategias de trabajos. Para ello se determinan en dos nivelaciones de ordenamiento: a niveles de procesos y niveles de entidad. En el primer se efectúan la normativa de control que sea necesarias para solucionar el objetivo de las leyes institucionales de los controles internos y políticas. En el segundo nivel establecen: las bases que se dan en los procesos críticos de la sociedad e identifican el objetivo y el riesgo de cada uno de ellos que perjudican los cumplimientos de las funciones, así mismo se evalúa los controles existentes que aseguren el beneficio al riesgo que ha dado.

- **Evaluación**

Son las acciones que dirigen al logro de métodos de controles en las implementaciones de un apropiado proceso y de su funcionamiento eficaz.

2.2.3 MARCO CONCEPTUAL

Control Interno

COSO: La administración, la directiva y personal de la empresa son los encargados del desarrollo del control interno que es específicamente proyectado para brindar 14 seguridad y cumplir con objetivos fundamentales como que la operaciones se den de manera eficaz y eficiente, la información financiera sea confiable y se cumplan las leyes y regulaciones.

Leiva (2014): El sistema de control interno comprende los procesos en conjunto que se realiza en la empresa por la directiva, funcionarios y empleados que se elabora para poder contrarrestar teniendo riesgos mínimos y verificando que la realización de las actividades ayude al cumplimiento de la misión que tiene la empresa.

Caro (2014): El objetivo del control interno es aportar un grado de seguridad con razonabilidad para el cumplimiento de las metas propuestas a través del proceso realizado por gerencia y todo el personal de la empresa.

Marin (2014): En toda empresa u organización, el control interno es un elemento importante ya que a través de este se asegura que las operaciones se desarrollen de manera adecuada y los riesgos que puedan existir se puedan manejar. El modelo COSO es parte fundamental para evaluar el control interno, pues incluye los elementos como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. Se orienta especialmente para evitar o reducir fraudes, riesgos, conductas que no estén adecuadas que esté realizando el personal; al aplicar el modelo COSO, las empresas consiguen que sus operaciones sean más eficientes, eficaces y transparentes. En conclusión este modelo es una herramienta muy recomendable en el tema de control interno para las empresas

Cook y Winkle (2006) Concepto de Control Interno como: “el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia”

Control interno de Recursos Humanos

Concepto

Recursos Humanos ya sea en entidades pequeñas o grandes, se hallan incidencias de diferentes tipos que por carencia de una estructura mínima o carecer tiempo no hay un buen control administrativo debido a esto van sucediendo inadvertidas y terminan afirmando en contra de la palabra del jefe.

Son constantes las faltas de diligencia, estas faltas no son justificadas, las citas al doctor que después no son justificadas, las aportaciones de las partes bajas o de confirmaciones fuera del tiempo establecido, la reducción de su rendimiento en el empleo.

Generalmente, se trata de actos de poca importancia realizados por los trabajadores pero que, al ser reiteradas en el tiempo, acaban creando malestar en la dirección y sensación de poco control y respeto a las instrucciones de los superiores. Existe un remedio para esta situación: El control laboral de incidencias y la creación de un reglamento de régimen interno que deberá ser entregado y firmado por todos los trabajadores.

Control Interno de Recursos Humanos

Control de Asistencia

Los controles de asistencia laboral son sistemas de control de accesos que permiten llevar un registro de las entradas y salidas de los empleados en una empresa. La supervisión de la asistencia te permite comprobar la puntualidad y asistencia de los trabajadores a su puesto.

Beneficios del control de asistencia

- Te permiten controlar los horarios de los empleados de una forma más eficiente.
- Fomentan una mayor seguridad y control de las visitas a la empresa, si la empresa es grande es fundamental tener un control de accesos que permita mejorar la seguridad de la misma.
- Controlar los accesos y la asistencia permite ahorrar costes en personal, puesto que la productividad empresarial se monitoriza de forma más adecuada.

- Los sistemas de control de asistencia son perfectos para monitorizar las horas extras para después pagarlas a los empleados.

Control de examen médico ocupacional

Todos los empleadores, sin excepción, se encuentran obligados a practicar exámenes médicos a sus trabajadores. La finalidad de las evaluaciones médicas ocupacionales es determinar: la aptitud psicofísica de un postulante para el desempeño del puesto de trabajo ofrecido; las afecciones producidas por el trabajo o por los agentes de riesgo a los cuales un trabajador activo pueda encontrarse expuesto con motivo de sus tareas; y, comprobar el estado de salud del trabajador al momento de su desvinculación.

Control de los equipos de seguridad en el trabajo

Los EPP comprenden todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra posibles lesiones. Ayudan enormemente a proteger al trabajador frente a los riesgos que se presentan en los diferentes tipos de trabajo. El EPP es la última barrera entre el trabajador y el riesgo.

Identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER)

De acuerdo a las disposiciones legales vigentes, a identificación de riesgos es la acción de observar, identificar, analizar los peligros o factores de riesgo relacionados con los aspectos del trabajo, ambiente de trabajo, estructura e instalaciones, equipos de trabajo como la maquinaria y herramientas, así como los riesgos químicos, físicos, biológico y de ergonomía presentes en la organización respectivamente. La evaluación deberá realizarse considerando la información sobre la organización, las características y complejidad del trabajo, los materiales utilizados, los equipos existentes y el estado de salud de los trabajadores, valorando los riesgos existentes en función de criterios objetivos que brinden confianza sobre los resultados a alcanzar.

Gestiones de Recursos Humanos

“Según Del (Castillo 2010) es seguir manteniendo la capacidad de la coordinación eficaz, eficiente y productiva para que tenga un uso moderado de su recurso humano. El

objetivo es la relación que se dan en la organización de gestión ante los recursos humanos, para así saber cómo crear y mantener un clima satisfactorio de trabajo, desarrollando capacidad y habilidades de los empleados de una empresa, que permitan el desenvolvimiento de cada trabajador.”

Objetivos de la gestión de recursos humanos

- Establecer, proteger y conservar limitaciones organizacionales que accedan al desarrollo, la aplicación, la satisfacción de las personas y la obtención de los objetivos individuales.
- Descubrir, mantener y preparar un conjunto de personas con capacidades, motivaciones suficientes para obtener los logros de la organización.
- Con los recursos humanos disponibles deben alcanzar la eficiencia y eficacia (López, 2009).

Importancia de recursos humanos

Todas las sociedades tienen que ser hábiles, tener conocimiento de las labores que se les asignan, para adquirir resultados favorables hacia los objetivos trazados mediante el desempeño de los trabajadores y esto sea satisfactoria para la empresa.

Recursos Humanos

Recursos Humanos los parámetros de los objetivos y cuantitativos que se dan a saber en el ROI de RECURSOS HUMANOS, es decir, que el personal tiene que estar con las características exigidas para su contratación en la sociedad. Esto debe ser igual a la medición de la productividad de cualquier área o jefatura de una organización y está dirigida a dar mejora a los resultados y poder alinear la labor que tiene cada departamento con los objetivos de la entidad.

Se puede implementar medidas e indicadores, según sea el área de Recursos Humanos o las funciones que se evalúan para ello.

- **Reclutamiento y selección**

Las selecciones que se presentan reciben candidatos a una oferta o un reclamo que se halla dado en el mercado. Por ello, no se mide precisamente por la cantidad de candidaturas aceptadas o personas que pasan una etapa mediante el proceso

seleccionado de eficacia, sino que los candidatos tienen un papel importante. Se pueden dar distintas técnicas e medición.

- **Formación**

La formación en las diferentes áreas es primordial en los Departamentos de Recursos Humanos. Los empleados tienen que desempeñar adecuadamente al puesto de cada labor, teniendo en cuenta los conocimientos que se debe tener para su formación y el desarrollo de sus tareas.

- **Motivación**

La motivación es muy importante para el desenvolvimiento del trabajador y debe actuar de manera responsable en caso que se dé un conflicto en la planilla de una empresa. Tiene que ser responsable con respecto a la relación de los Recursos Humanos mediante los mecanismos de motivación que tiene el trabajador mediante el clima laboral.

- **Evaluación**

Quiere decir que cada trabajador tiene que tener en cuenta el desempeño que se llevara a cabo para el desarrollo de los puestos de cada empleado y ver cuáles son las obligaciones y tareas. Se tendrá en cuenta si verdaderamente los trabajadores están laborando sus actividades con rendimiento con un nivel óptimo. En muchas situaciones el trabajador considera que está haciendo una buena labor teniendo un buen rendimiento, pero es posible que un análisis llegue a una diferente conclusión. Se puede determinar que en las empresas deben reciclarse y considerar la forma de medir y gestionar los recursos humanos aceptando que los Departamentos de Recursos Humanos tienen un impacto considerable en los resultados empresariales.

CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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

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

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

CONCEPTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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

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

- ✓ Realizar los análisis de puestos.
- ✓ Planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para cada puesto.

- ✓ Seleccionar a los candidatos para cada puesto.
- ✓ Aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores.
- ✓ Evaluar el desempeño.
- ✓ Administrar los sueldos y los salarios.
- ✓ Proporcionar incentivos y prestaciones.
- ✓ Comunicar.
- ✓ Capacitar y desarrollar a los empleados.
- ✓ Fomentar el compromiso de los colaboradores.

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

Una efectiva implementación de los procesos de recursos humanos, pueden mejorar el performance operacional y financiero de una empresa, esta efectividad se puede lograr incluyendo prácticas como: el uso de test a los empleados, relacionando los incentivos y compensaciones al desenvolvimiento en el trabajo, programas de comunicación formal con los trabajadores, entre otras.

Sikora D (2014). Por ello en el presente apartado se detallarán y explicarán los distintos procesos de Recursos Humanos que se desarrollan dentro de una organización. En base a lo cual, se podrá tener una guía de todas aquellas actividades que se realizan en una organización y adaptar dichos procesos a los recursos y necesidades de las empresas comerciales en el Perú. Generalmente se considera que los procesos de recursos humanos y los programas de capital humanos son exclusivos de las grandes empresas y prohibidos para las MYPES por los altos costos que implican; sin embargo.

Klass (2010). Además, Cardon M. (2004) sostiene que, si bien la mayoría de conocimiento de los temas de recursos humanos son acerca de grandes empresas, también se puede aplicar en las organizaciones pequeñas o emergentes, de manera adaptativa, considerando que en las pequeñas organizaciones no se puede tener el mismo nivel de gestión de personas que se tiene en organizaciones más grandes y más establecidas. 88 Cabe resaltar que, en estos procesos de adopción de las innovaciones, tanto de recursos humanos como de otras áreas, desempeña un papel clave la capacidad de innovación y la personalidad de los empresarios que las lideran. (**Marcarti A., 2008**).

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

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

EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS

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

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

criterios predeterminados, que actúan como esquema estándar con el que se puede comparar cada puesto con la evaluación.

ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS

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

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

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

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

CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN Y SEPARACIÓN

CONTRATACIÓN

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

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

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

INDUCCIÓN

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

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

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

SEPARACIÓN

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

DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

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

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

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

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

Los objetivos que busca la evaluación de desempeño son:

- ✓ La adecuación del individuo al cargo.
- ✓ Entrenamiento del personal.
- ✓ Promociones.
- ✓ Incentivo salarial por buen desempeño.
- ✓ Mejoramiento de las relaciones humanas entre los superiores y subordinados.
- ✓ Auto perfeccionamiento del trabajador.

- ✓ Estimación del potencial del desarrollo del trabajador • Estímulo a la mayor productividad.
- ✓ Oportunidad de conocimientos de los patrones de desempeño de la empresa.
- ✓ Retroalimentación de información al propio individuo evaluado.

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

IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES

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

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

2.2.4 Caso de Estudio

EMPRESAS COMERCIALES S.A. BATA, es una empresa comercial que fue creada en el año 1894, en la localidad de republica checa, por el señor TOMAS BATA, este dedico a fabricar zapatos provenientes de familias que se dedica a ello. Este invirtió y revoluciono la entidad de calzado y este sería el principio de sus triunfos siempre con la humildad por delante, teniendo los calzados precios súper cómodos para que cualquier comprador pueda acceder a tener. Bata ha ido incrementando cada día más a pasar del tiempo.

CONSOLIDACIONES

TOMAS BATA para su entidad aplico los medios tecnológicos de producciones masivas e innovadoras en distintos programas de Recursos Humanos para las fabricaciones de calzados, impulsando este por las visiones de poner calzados a las personas. Este llevo sus metas de producir zapatos y venderlos a un precio que la gente puede adquirirlos para ello contrato a personas que motiven cada día más en las metas de la empresa para un buen resultado e seguir innovando al dar un buen servicio a sus clientes , y así se fue expandiendo por todo el mundo.

UBICACIÓN: ESTA UBICADA EN EL MERCADO MODELO SECTOR 50, MANZANA 234-239, GONZALO FARFAN, PIURA (ZONA INDUSTRIAL)

MISIÓN

Satisfacer la necesidad de las diferentes familias del Perú, mejorando así cada día más el producto a ofrecer y que sea de primera categorías cubriendo de esta manera la expectativa de las diferentes personas.

VISION

Es ser líderes de niveles mundiales en su estructura, producciones, exportaciones e importaciones de calzados de cuero, tela, etc. Y de esta manera consolidarlo e expendirlo el producto por todo el mundo y captar más clientes.

Objetivos estratégicos

- ✓ Ser una empresa líder en ventas comerciales de zapatos, destacada nacionalmente e internacionalmente en la producción de los productos.
- ✓ Que los clientes prevelezcan la calidad de servicios que se les brinda.
- ✓ Brindar al personal un buen ambiente y clima laboral así como una mejor calidad institucional.

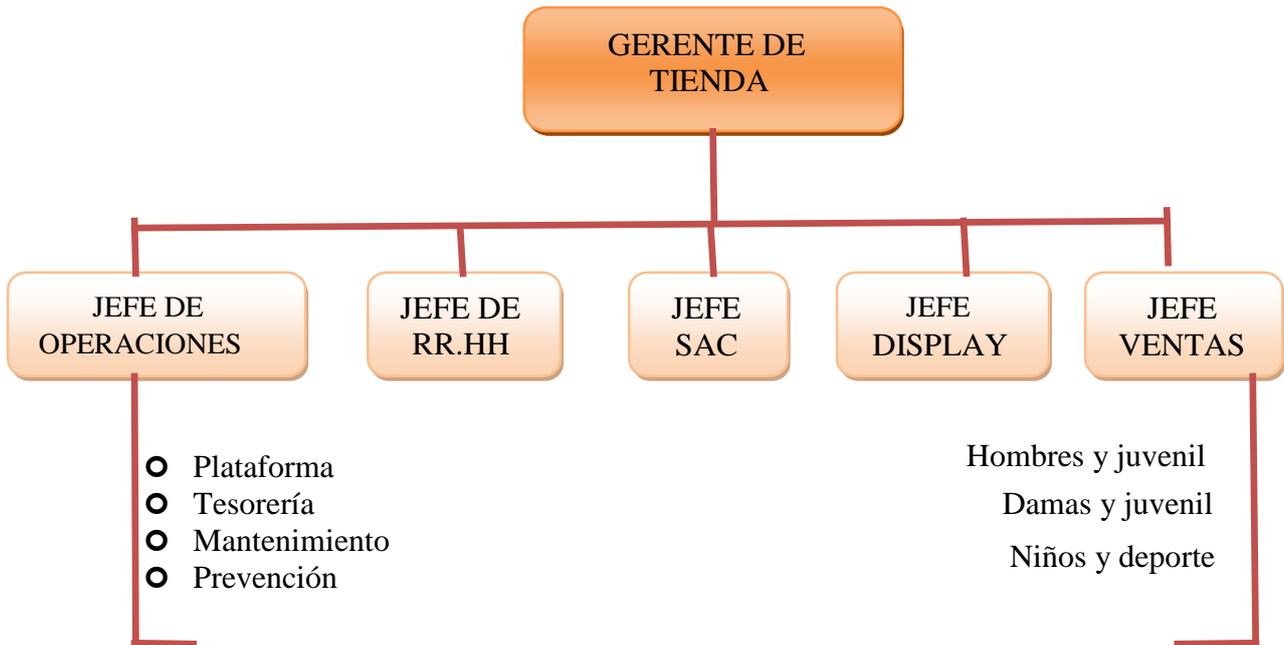
Principios – valores

Los valores es la creencia de lo que es bueno o malo, y sirve de guía para las acciones y la conducta del personal a lo largo del desempeño de sus funciones para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Reflejan la imagen de la empresa internamente y externamente. Los principios y valores de la empresa EMPRESAS COMERCAILES S.A BATA son:

- ✓ Responsabilidad: cumplimiento de las actividades a cabalidad de acuerdo al reglamento interno que programa la empresa.
- ✓ Puntualidad: cumplimiento de los compromisos encomendados con oportunidad.
- ✓ Lealtad: cumplir con la sociedad, clientes, proveedores, personal y accionistas su compromiso.
- ✓ Respeto: buen proceder de las relaciones interpersonales, es decir cómo actúa el personal dentro y fuera de la empresa.
- ✓ Colaboración: el personal de la empresa debe fortalecer las relaciones de unión y trabajo en equipo.
- ✓ Ética profesional: la lealtad y seriedad que demuestra el personal, además de la honradez en el cumplimiento con trabajo y la empresa.

ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL

EMPRESAS COMERCIALES S.A – BATA



Fuente: Empresas Comerciales S.A Bata

III. HIPÓTESIS

Basándose en una investigación de tipo descriptivo no se propondrán hipótesis, teniendo en cuenta que en la información de:

(Galán 2009) “Las hipótesis en la investigación” donde se dio a saber que “No todas las investigaciones tienen hipótesis, según sea el tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las solicitan. Todo proyecto de investigación solicita preguntas de investigación, y sólo aquellos que evalúen búsquedas de relaciones entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”

Así mismo nos dice que toda investigación requiere de preguntas de investigación, no solo aquellas que se buscan evaluar variables o explicar la relación entre estas requieren hipótesis.

Por la razón que esta investigación no tendrá hipótesis por ser de tipo descriptivo en base a la sustentación de auditor ya antes mencionado.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño que se aplicara en la investigación es: No experimental, bibliográfica, documental, descriptiva y de caso.

4.2 población y muestra

4.2.1 Población

Por ser una investigación bibliográfico-documental no aplica población.

4.2.2 Muestra

Por ser una Investigación documental, bibliográfico y de caso, no se aplica colocar muestra.

4.3 Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
CONTROL INTERNO	Son los procesos, las funciones, actividades, subsistemas y personas reunidos en forma consciente para trabajar por el éxito de las metas y objetivos propuestos, implementado también para tratar los riesgos de negocio y fraude que afecten la entidad o empresa.	Cuáles son los mecanismos del control interno en el área de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">- ¿Ha implementado mecanismos de control interno en la empresa?- ¿Cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control Interno?- ¿Aplica control interno en la preparación y aprobación de transacciones?- ¿La empresa verifica que el informe del comité de selección de personal se encuentre a disposición de todos los postulantes como garantía de la transparencia del proceso?

4.4 Técnicas o instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

- La investigación realizara el uso de técnica como encuesta, entrevista observación directa.
- Para reunir la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.
- Para el recojo de información bibliográfica, entrevistas a profundidad y análisis comparativo se aplicaron fichas bibliográficas.

4.4.2 Instrumento

- La investigación ejecutara el uso de cuestionario y Fichas Bibliográficas, que servirá como herramienta para la recolección de información del caso de estudio.

4.5 Plan de análisis

La información recopilada tanto a nivel bibliográfico, documental y de caso. Una vez que tengamos los datos recolectados se analizaran haciendo el uso descriptivo estadístico y las tabulaciones.

- **Para conseguir el resultado del objetivo específico 1:** Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).
- **Para conseguir el objetivo específico 2:** Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso.
- **Para conseguir el objetivo específico 3:** Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

Por otro lado, para procesar los datos de la información se aplicarán las siguientes técnicas:

- **Ordenamiento y clasificación:** Se aplicará para poder manejar la información de manera ordenada y estructurada de tal modo que pueda ser interpretada.
- **Registro manual:** Se designará para poder redactar la información de las distintas fuentes.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Metodología
<p align="center">LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ</p> <p>CASO: EMPRESAS COMERCIALES S.A – BATA, PIURA 2018</p>	<p>¿Cuáles son los mecanismos del control interno en el área de Recursos Humanos de las empresas del sector comercio en el Perú y Empresas Comerciales S.A. - Bata en la ciudad de Piura 2018?</p>	<p>a) Determinar y describir los mecanismos del control interno en el área de recursos humanos en las empresas del sector comercio, caso Empresas Comerciales S.A – Bata, Piura 2018.</p>	<p>a) Determinar los mecanismos del Control Interno en el área de recursos humanos en las empresas del sector comercio en el Perú.</p> <p>b) Determinar y describir los mecanismos del Control Interno en el área de recursos en las empresas del sector comercio Empresas Comerciales S.A.- Bata.</p> <p>c) Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas del sector comercio en el Perú y Empresas Comerciales S.A. – Bata, Piura 2018.</p>	<p>Mecanismos del Control Interno</p>	<p>Tipo: Cualitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental descriptivo, Documental y de caso Técnica. Revisión Bibliográfica y Documental</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Según (ULADECH, 2016) nos dice que: “Toda investigación científica tiene como base los principios éticos ya que son indispensables para la realización de la investigación, todos estos principios constan de bases, reglas y normas éticas”. Entre ellos tenemos:

- **Protección a las personas:** Durante toda la investigación se velará por la protección de la persona que participe durante todo el proceso. Para ello se tratará de tener el máximo cuidado al momento de la publicación de este proyecto, sin perjudicar la dignidad, privacidad e identidad, si esto no se llegase a cumplir se estaría alterando lo que el concepto en sí de este principio.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se velará por el bienestar de las personas que participarán en la investigación. Se tratará de reducir los problemas e incrementar sus beneficios.
- **Justicia:** El investigador del presente proyecto ejercerá un juicio prudente y tomará las precauciones para que posteriormente no surja alguna injusticia en el transcurso de su colaboración para con la investigación. Así mismo se brindará la información a quienes deseen conocer más acerca de lo que se está realizando.
- **Integridad científica:** Se procurará velar por el bienestar del investigador tanto como sea posible así mismo este se regirá por la guía metodológica establecida por el centro de estudios.
- **Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADO

5.1 Resultado

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Determinar los mecanismos del Control Interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio en el Perú.

Cuadro 1

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

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

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

5.1.2 Respecto al Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos del Control Interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio Empresas Comerciales S.A. – BATA, Piura, 2018.

Cuadro 2

N^a	CUESTIONARIO	SI	NO
	DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO – APLICADO A LA EMPRESA		
1.	¿Ha implementado mecanismos de control interno en la empresa?	X	
2.	¿Cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control Interno?	X	
3.	¿Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que orienten las actividades y responsabilidades del personal?	X	
4.	¿Aplica control interno en la preparación y aprobación de transacciones?	X	
5.	¿La empresa autoriza el inicio del proceso de reclutamiento en concordancia a su Plan Anual de Incorporaciones?:	X	
6.	¿La empresa verifica que los formatos utilizados para las convocatorias incluyan toda la información necesaria?	X	
7.	¿La empresa verifica que el informe del comité de selección de personal se encuentre a disposición de todos los postulantes como garantía de la transparencia del proceso?	X	
8.	¿La empresa verifica que la elección del postulante ganador corresponda al candidato que haya alcanzado el mayor puntaje?	X	
9.	¿La empresa verifica que el proceso de inducción incluya la entrega de las funciones y responsabilidades al nuevo servidor?	X	
10.	¿La empresa realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos?	X	
11.	¿La empresa realiza la evaluación de personal de acuerdo a los formatos correspondientes para evaluación del desempeño?	X	

12.	¿La empresa cuenta con archivos del personal correspondientes a información escalonaría	X	
13.	¿La empresa aplica sanciones a sus trabajadores por abandono de funciones injustificadas según su reglamento interno de trabajo? a) Ausencia de tres días hábiles consecutivos. (X) b) Ausencia de seis días hábiles discontinuos en un mes		
14.	¿En cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo la empresa aplica procesos disciplinarios por responsabilidad en funciones?	X	
15.	¿En cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo la empresa aplica reconocimientos por extraordinaria labor o acciones meritorias al personal?	X	
DEL CONTROL INTERNO LABORAL – APLICADO A LOS TRABAJADORES			
16.	¿Qué medio utiliza la empresa para realizar convocatoria de personal		
	a) Internet		
	b) Periódico		
	c) Redes Sociales		
	d) Pagina web de la empresa (X)		
17.	¿Para la evaluación del personal se toma en cuenta: a) Exámenes de conocimientos b) Entrevista personal c) CV d) Experiencias e) Todas las anteriores (X)		
18.	¿La empresa le dio a conocer el perfil y descripción del puesto de trabajo?	X	
19.	¿La empresa solicita cumplimiento obligatorio del perfil del puesto?	X	
20.	¿Recibió inducción y capacitación al ingresar a trabajar?	X	
21.	¿Le fueron comunicados las condiciones laborales, salario y otros beneficios de trabajo?	X	

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

37.	¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones al personal? 1. Mensual 2. Semestral (X) 3. 3. Anual		
38.	¿Qué elementos incluye la capacitación? a) Servicio al usuario b) Inducción comercial c) Información general d) Todas las anteriores (X)		
39.	¿Su horario de trabajo es flexible?		X
40.	¿Cuenta con el apoyo de jefes y/o funcionarios ante algún problema?	X	
41.	¿Recibe algún otro beneficio que complemente su remuneración? a) Alimentación b) Vestimenta (X) c) Estudios d) Otro		
42.	¿La comunicación con la empresa es fluida?	X	
43.	¿Recibe Ud. un trato agradable por parte de la empresa como persona y profesional?	X	
44.	¿Recibe alguna compensación económica ante un imprevisto?	X	
45.	¿En qué casos las empresas brindan apoyo económico a sus trabajadores? a) Enfermedad de familiar b) Fallecimiento de familiar c) Suceso judicial d) A y B (X)		
46.	¿Considera Ud. que la capacitación al personal garantizó el logro de los objetivos de la empresa?	X	
47.	¿Considera Ud. que el buen trato al trabajador influye en la identificación laboral de éste?	X	

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

Gracias por su apoyo en la investigación...

5.1.3 Respecto al objetivo 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas del sector comercio en el Perú y Empresas Comerciales S.A. – BATA, Piura 2018.

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

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

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

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

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Determinar los mecanismos del Control Interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio en el Perú.

Espinoza (2013). Concluyó que las principales causas que conllevan el retiro de personal de una empresa Del sector comercio de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones, son las oportunidades laborales e incentivos, tales como incrementos remunerativos, bonos y otras causas entre ellas problemas de índole personal y desarrollo profesional.

Osaki & Sifuentes (2013). Preciso que los resultados obtenidos del sector analizado, se encuentra bajo un alto grado de informalidad, que la capacitación es el mejor vínculo entre la empresa y el vendedor, aunque es percibida más como un gasto que como una inversión, que hay relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación.

Ibérico & Morales (2015). Determinó que uno de los retos, es enfrentar al consumidor, que cada vez es más exigente e informado, lo que debería ser afrontado con un nuevo tipo de vendedor alineado y capaz de interactuar con el consumidor. Si observamos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.

Navarro (2015). Concluyó que los beneficios que brinda la motivación extrínseca en la productividad del talento humano no son suficientes, debido a que, no se aplican herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.

Chiang, Méndez & Sánchez (2010). Indico que los empleados se encuentran en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que con respecto a la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, pues se sienten satisfechos con los diferentes aspectos de su

trabajo. Los empleados mostraron que a medida que se les oriente el logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores.

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

5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos del Control Interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio EMPRESAS COMERCIALES S.A. – BATA, Piura, 2018.

1. RESPECTO AL CONTROL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA.

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

2. RESPECTO AL CONTROL INTERNO LABORAL

- a) Empresas Comerciales S.A - Bata, utiliza la página web de la empresa como medio para realizar la convocatoria del personal, solicitando el cumplimiento obligatorio del perfil del puesto, a través de la inducción y capacitación. En cuanto a la evaluación toma en cuenta exámenes de conocimientos, entrevista personal, currículum vitae y experiencia para la contratación de personal, informándoles las condiciones laborales, salarios y otros beneficios al momento de firmar el contrato por un determinado periodo.
- b) Empresas Comerciales S.A - Bata, cuenta con dos las modalidades de contrato full-time: quienes cuentan con todos los beneficios sociales mientras que los part-time: tienen limitaciones como la omisión del pago de CTS, debido a la modalidad de su contrato.
- c) Controla a diario el ingreso, refrigerio y salida del personal a través de una máquina registradora en la cual deslizan su fotochet que cuenta con un código de barras de cada trabajador con la finalidad de verificar su asistencia y labores.
- d) Se abona a la cuenta del trabajador el pago por remuneración mensual, además de recibir una bonificación como incentivo al cumplimiento de su cuota establecida por la empresa. Ante un imprevisto económico les brinda adelantos de sueldos, prestamos fraccionados en cuotas para ser descontados en sus boletas de pago y en caso de fallecimiento de un familiar directo le brinda apoyo económico.
- e) En días festivos los horarios se extienden no respetando las ocho horas de jornal diario siendo estas compensadas dentro del mes laborado con días de descanso.
- f) Las remuneraciones y todos los beneficios sociales son depositados dentro del plazo establecido mediante bancarización además cuentan con beneficios adicionales como apoyo en el pago de estudios por metas cumplidas.
- g) Reciben capacitaciones semestrales de acuerdo al área y marca del producto donde se prioriza el servicio al cliente, inducción comercial, información general.
- h) Ante un imprevisto como el fallecimiento de algún familiar directo, la empresa le brinda un apoyo económico de mil soles, así como también brinda adelantos en caso sea necesario.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas del sector comercio en el Perú y Empresas Comerciales S.A. – BATA, Piura 2018.

- a) Empresas Comerciales S.A - Bata a pesar de ser una gran empresa con un número de colaboradores significativo no ofrece ascensos, muchas veces son tomados por antigüedad o familiaridad, lo que coincide con **Espinoza (2013)**, quién determinó que las principales causas que determinan el retiro de personal de una empresa del sector comercio de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones son las oportunidades laborales con incrementos remunerativos y otras causas entre ellas problemas de índole personal y desarrollo profesional.
- b) Empresas Comerciales S.A - Bata brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes, siendo las propias marcas quienes asumen la inversión de sus colaboradores de acuerdo a las diferentes áreas, lo que no coincide con **Osaki & Sifuentes (2013)**, quién concluyó que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor que la capacitación, ya que es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación, no existe una oferta adecuada que brinde la formación requerida en ventas.
- c) Empresas Comerciales S.A - Bata siempre busca innovar y hacer que sus clientes tengan una compra satisfecha que se acomode a las necesidades del cliente es por ello que hoy en día trata de encontrar colaboradores con un perfil diferente, lo que coincide con **Ibérico & Morales (2105)**, quién indico que uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, cada vez más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, entenderlo, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.

d) Empresas Comerciales S.A - Bata cuenta con herramientas necesarias para motivar a su personal con una retribución efectiva de acuerdo al rol que desempeña dentro de la empresa, lo que no coincide con **Navarro (2015)**, quién determinó que la motivación extrínseca en la productividad del talento humano, nos con lleva a la insuficiencia, debido a que, no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.

e) Los empleados de Empresas Comerciales S.A - Bata se muestran desmotivados, debido lo que no coincide con **Chiang, Méndez & Sánchez (2010)**, quién indicó que los empleados se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Los empleados mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores.

f) Empresas Comerciales S.A - Bata no tiene problema alguno en cuanto a la satisfacción salarial de sus colaboradores ya además cuenta con todos los beneficios sociales, lo que no coincide con **PÉREZ (2013)**, quién precisó que la principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al Objetivo N°1

Determinar los mecanismos del Control Interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio en el Perú

1. **Espinoza (2013)** determinó que las principales causas que determinan el retiro de personal de una empresa del sector comercio de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones son las oportunidades laborales con incrementos remunerativos, otras causas, problemas de índole personal y desarrollo profesional.
2. **Osaki & Sifuentes (2013)** manifestó que Los resultados obtenidos muestran que el sector analizado se mueve bajo un alto grado de informalidad, que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor que la capacitación, aunque es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación.
3. **Ibérico & Morales (2015)** indicó que uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, que cada vez está más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado del sector comercio con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.
4. **Navarro (2015)** concluyó que la motivación extrínseca en la productividad del talento humano, nos con lleva a la insuficiencia, debido a que, no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.
5. **Chiang, Méndez & Sánchez (2010)** señalaron que los empleados se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Los empleados mostraron que a medida que la

orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe.

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

Respecto al Objetivo N° 2

Determinar y describir los mecanismos del Control Interno en el área de recursos humanos de las empresas del sector comercio EMPRESAS COMERCIALES S.A. – BATA, Piura, 2018.

1. Empresas Comerciales S.A- Bata, a pesar de ser una gran empresa con un número de colaboradores significativo no ofrece ascensos laborales, muchas veces son tomados por antigüedad o familiaridad.
2. Brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes, siendo las propias marcas quienes asumen la inversión de sus colaboradores de acuerdo a las diferentes áreas.
3. Siempre busca innovar y hacer que sus clientes tengan una compra satisfecha que se acomode a las necesidades del cliente es por ello que hoy en día trata de encontrar colaboradores con un perfil diferente.
4. Cuenta con herramientas necesarias para motivar a su personal con una retribución efectiva de acuerdo al rol que desempeña dentro de la empresa.
5. Los empleados laboran más de 8 horas diarias en días festivos, asimismo se encuentra estipulado en el contrato del empleador que estas horas serán compensadas con 1 día de descanso dentro del mes laborado.
6. Los trabajadores full-time gozan de beneficios laborales establecidos en el decreto legislativo 728. Ley de la productividad y competitividad laboral: vacaciones, compensación por tiempo de servicio, gratificaciones, distribución de utilidades, asignación familiar, seguridad social.
7. Los trabajadores part-time a diferencia de los full-time no cuentan con el beneficio de compensación por tiempo de servicio ya que de acuerdo al artículo N° 58 de la Ley General del Trabajo estipula que el colaborador no gozará de este beneficio por la cantidad de horas laboradas.
8. El control de ingreso, salida y refrigerio del colaborador en la entidad se hace a través de un control biométrico deslizando el fotochet de cada trabajador los cuales cuentan con un código individual.
9. Los colaboradores reciben dos uniformes semestrales de: camisa, pantalón y zapatos. En cuanto al personal de mantenimiento, estos cuentan con uniformes adecuados que les permite tener seguridad en el trabajo como: camisa, pantalón,

guantes, botas, casco, chaleco y fajas lumbrales para manipulación de cargas.
(según ley de Seguridad y Salud en el Trabajo)

10. Cuenta con un file por cada trabajador con la información escalonaría, en el caso de las remuneraciones se toman de acuerdo a la función que desempeñe (montos aproximados). La alta dirección tiene la siguiente escala: _Gerente General se le ha asignado un sueldo de S/5,000

- Gerente Comercial se le ha asignado un sueldo de S/3,500 En cuanto a los colaboradores de acuerdo al área asignada tenemos:
- Área de calzado oscilan entre los S/1,800 a 2,400 soles.
- Área de Deportes donde sus sueldos oscilan entre los S/1,500 a 2,000 soles.
- Área de niños oscilan entre S/1,800 a 2,000.
- Área de caja entre S/1,300 a 1,800.

Respecto al Objetivo N°3

Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas del sector comercio en el Perú y Empresas Comerciales S.A. – BATA, Piura 2018.

1. Empresas Comerciales S.A. – BATA, a pesar de ser una gran empresa con un numero de colaboradores significativo no ofrece ascensos laborales, muchas veces son tomados por antigüedad o familiaridad, LO QUE COINCIDE con **Espinoza (2013)**, quien manifestó que las principales causas que determinan el retiro de personal de una empresa del sector comercio de Arequipa en las áreas de Ventas y Operaciones son las oportunidades laborales con incrementos remunerativos y otras causas entre ellas problemas de índole personal y desarrollo profesional.
2. Empresas Comerciales S.A. – BATA, brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes, aunque indirectamente ya que son las propias marcas quienes asumen los gastos de sus colaboradores de acuerdo a las diferentes áreas. LO QUE NO COINCIDE con **Osaki & Sifuentes (2013)**, quien indicó que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la empresa y el vendedor, que la capacitación, ya que es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación, no existe una oferta adecuada que brinde la formación requerida en ventas.
3. Siempre busca innovar y hacer que sus clientes tengan una compra satisfecha que se acomode a las necesidades del cliente es por ello que hoy en día trata de encontrar colaboradores con un perfil diferente, LO QUE COINCIDE con **Ibérico & Morales (2105)**, quien concluyó que uno de los retos del modelo propuesto es enfrentar al nuevo tipo de consumidor, cada vez más exigente e informado, reto que debería ser afrontado del lado del sector comercio con un nuevo tipo de vendedor alineado a dicho objetivo. Si miramos a toda la empresa, a nivel del recurso humano se necesitaría una organización orientada al cliente y una fuerza de ventas que sea capaz de empatizar con él, entenderlo, sorprenderlo y entretenerlo a través de experiencias memorables.

4. Cuenta con herramientas necesarias para motivar a su personal con una retribución efectiva de acuerdo al rol que desempeña dentro de la empresa, LO QUE NO COINCIDE con **Navarro (2015)**, quien determinó que la motivación extrínseca en la productividad del talento humano, nos con lleva a la insuficiencia, debido a que, no se cuenta con herramientas valiosas de aprendizaje organizacional, como lo son el reconocimiento, la línea de carrera y el desarrollo de sueldos afines a la responsabilidad del colaborador y retribución efectiva.
5. Los empleados de Empresas Comerciales. S.A- BATA, se muestran desmotivados, debido a que los horarios establecidos no les permiten realizar actividades en beneficio tanto a su realización personal como profesional, LO QUE NO COINCIDE con **Chiang, Méndez & Sánchez (2010)**, quien manifestó que los empleados se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo. Los empleados mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores.
6. No tiene problema alguno en cuanto a la satisfacción salarial de sus colaboradores ya además cuenta con todos los beneficios sociales, LO QUE NO COINCIDE con **PÉREZ (2013)**. La principal causa interna que provoca la rotación de personal, así como el principal elemento que incide en la decisión de retiro coinciden; es decir, el personal se retira por las condiciones salariales que la empresa ofrece además de encontrar en el mercado mejores ofertas salariales para trabajos en condiciones similares.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se darían para mejorar el Sistema de Control en la empresa en estudio son:

- Implementar medidas de control interno en cuanto a los horarios establecidos por el empleador, con el propósito de no limitar a sus colaboradores en su afán de superación, que permita su realización tanto personal como profesional, brindándoles horarios flexibles que se adecuen a su rutina de estudios y proporcionarles las facilidades para que estos logren el éxito en su vida.
- Comunicarles de manera adecuada e integra al personal las condiciones laborales, salarios, sus beneficios; contar con incentivos por su desempeño que realicen.
- Diseñar y programar evaluaciones del desempeño periódicamente a sus trabajadores para que ofrezcan un mejor servicio y trato hacia los clientes valorando el tiempo y el esfuerzo que le dedican a la empresa como por ejemplo: el empleado del mes por el logro a mayor ventas, claro que no es distintivo por el tiempo del trabajador en la empresa, si no por el esfuerzo que cada trabajador da a la empresa ya que es la parte principal de toda entidad para que pueda llegar hacer más exitosa y un buen funcionamiento son los trabajadores, recibiendo sus capacitaciones, como en la innovación de cada tipo de calzado, en fechas importantes, su respectivo reconocimiento al personal que labora con un agasajo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias Bibliográficas

Astorayme & Sienfuentes. (06 de Enero de 2014). *"Capacitacion a Vendedores de Empresas Distribuidoras de Consumo Masivo en Lima y su Impacto en las Ventas"*.

Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621300/browse?order=ASC&rpp=20&sort_by=1&value=Administraci%C3%B3n+de+empresas&view=list&etal=-1&offset=0&type=subject&locale-attribute=es

Bernal Torres , C. A. (2006). *"Metodologia de la Investigacion"*. Mexico:

https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA112&lpg=PA112&dq=La+investigaci%C3%B3n+descriptiva+es+uno+de+los+tipos+o+procedimientos+investigativos+m%C3%A1s+populares+y+utilizados+por+los+principiantes+en+la+actividad+investigativa.+Los+trabajos.

Contraloría. (2017). *Control Interno. Obtenido de La Contraloría General de la República:* https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

Chiang Vega, M. M. (2010). *"Estudio de la Relacion Existentes entre Sastifaccion Laboral y Desempeño de los Trabajadores "*. Universidad del Bio Bio, Concepcion de Chile:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136.>

Choquecota R. (2013). *"La gestión de Recursos Humanos y su incidencia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010"*. . Obtenido de <https://docplayer.es/amp/84292153-Universidad-nacional-del-centro-del-peru-facultad-de-contabilidad-tesis.html>

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

Espinosa Ontaneda, P. M. (2013). *"Propuesta de un sistema de control interno en el área de tesorería, cartera y recursos humanos de la empresa medicina pre-pagada CruzBlanca S.A. Ecuador"*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/6550>

Espinoza, E (2013). “Rotación de personal en una empresa de comercio de Arequipa en el periodo enero septiembre del año 2012.” Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de San Agustín. Perú. disponible en:

<http://share.pdfonline.com/0dbcb62f9c57469ba653f800bbc2552f/TESIS%20ELIZABETH%20ESPINOZA%20Y.%20IMPRIMIR%20BACKAP.htm>

Flores & Ibarra (2006). “Diseño del control interno para la pequeña y mediana empresa, Caso de la empresa Ferre Materiales Robles”. Pachuca, estado de México. Obtenido de <https://docplayer.es/88219371-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>

Galán, M. (24 de Agosto de 2009). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

Ibérico & Morales. (2015). En su tesis denominada “Nueva propuesta en modelo de gestión para el retail management”. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/575866/TESIS+NUEVA+PROPUESTA+EN+EL+MODELO+DE+GESTION+PARA+EL+RETAIL+MANAGEMENT+-+Jose+Iberico+-+Jesus+Morales.pdf?sequence=1>

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

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783. Disponible en: <http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en->

Mendoza , S. (2016). *Relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores de la sub-gerencia de salud y medio ambiente de la municipalidad distrital de Castilla, Piura 2015*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/116/MENDOZA_MAZA_SANDRA_FIORELLA_CLIMA_SOCIAL_FAMILIAR_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1

Melendez, J. (2016). CONTROL INTERNO. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Paredes Cruzado, A. (2014). “Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su influencia en la gestión económico – financiera de la empresa Pisacom SAC. año 2012”. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/757>

- Perez , F. (2013).** *Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/142/1/TL_Perez_Aguinaga_FranklinIvan.pdf
- Ramirez & Vargas (2014).** “*El sistema de control interno y la gestión comercial, caso de estudio: Comercial Estrella S.R.L*”. Realizado en la ciudad de Trujillo – Perú. . Obtenido de <https://docplayer.es/88219371-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>
- Ruiz. (2013).** “*Auditoria de Gestión a los Procesos del área de Recursos Humanos, compras y ventas de la Empresa Electro Richar Ruiz CÍA. LTDA*”. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2771/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_RECURSOS_HUMANO_GUERRERO_TRELLES_ROXAN_A_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sum Mazariegos, M. I. (2015).** “*Motivación y Desempeño Laboral*”, de la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzal Tenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- ULADECH. (25 de Enero de 2016).** *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN.* Obtenido de Universidad Católica Los ángeles de Chimbote: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Vallejo Salinas, J. C. (2006).** “*El proceso de reclutamiento y selección de recursos*” Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/7722/>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018				AÑO 2019				Año 2019				Año2020			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Recolección de datos							X									
9	Presentación de resultados								X								
10	Análisis e Interpretación de los resultados									X	X						
11	Redacción del informe preliminar											X	X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros			
Impresiones	0.20	5	1.00
Fotocopias	0.10	15	1.50
Empastado	.	.	.
Papel bond A-4 (20 hojas)	0.10	20	2.00
Lapiceros	1.50	3	4.50
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			107.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	18	3.50	63.00
Sub total			63.00
Total presupuesto desembolsable			170.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicio s			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub tota l			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub tota l			252.00
Total presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			822.00

Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

La información que usted proporcionara será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi informe de tesis titulado:

Encuestador(a):.....

Fecha:

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

N^a	CUESTIONARIO	SI	NO
	DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO – APLICADO A LA EMPRESA		
1.	¿Cuál es número de trabajadores en la empresa? a) funcionarios 10 b) Empleados 180 c) Vigilancia 6 d) Limpieza 6		
2.	¿Ha implementado mecanismos de control interno en la empresa?		
3.	¿Cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de Control Interno?		

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

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

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

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

Anexo 4

Porcentaje del informe

The screenshot shows a web browser window displaying a Turnitin report for a document titled "GABY REYES PARDO.pdf". The report is titled "INFORME DE ORIGINALIDAD" and shows the following results:

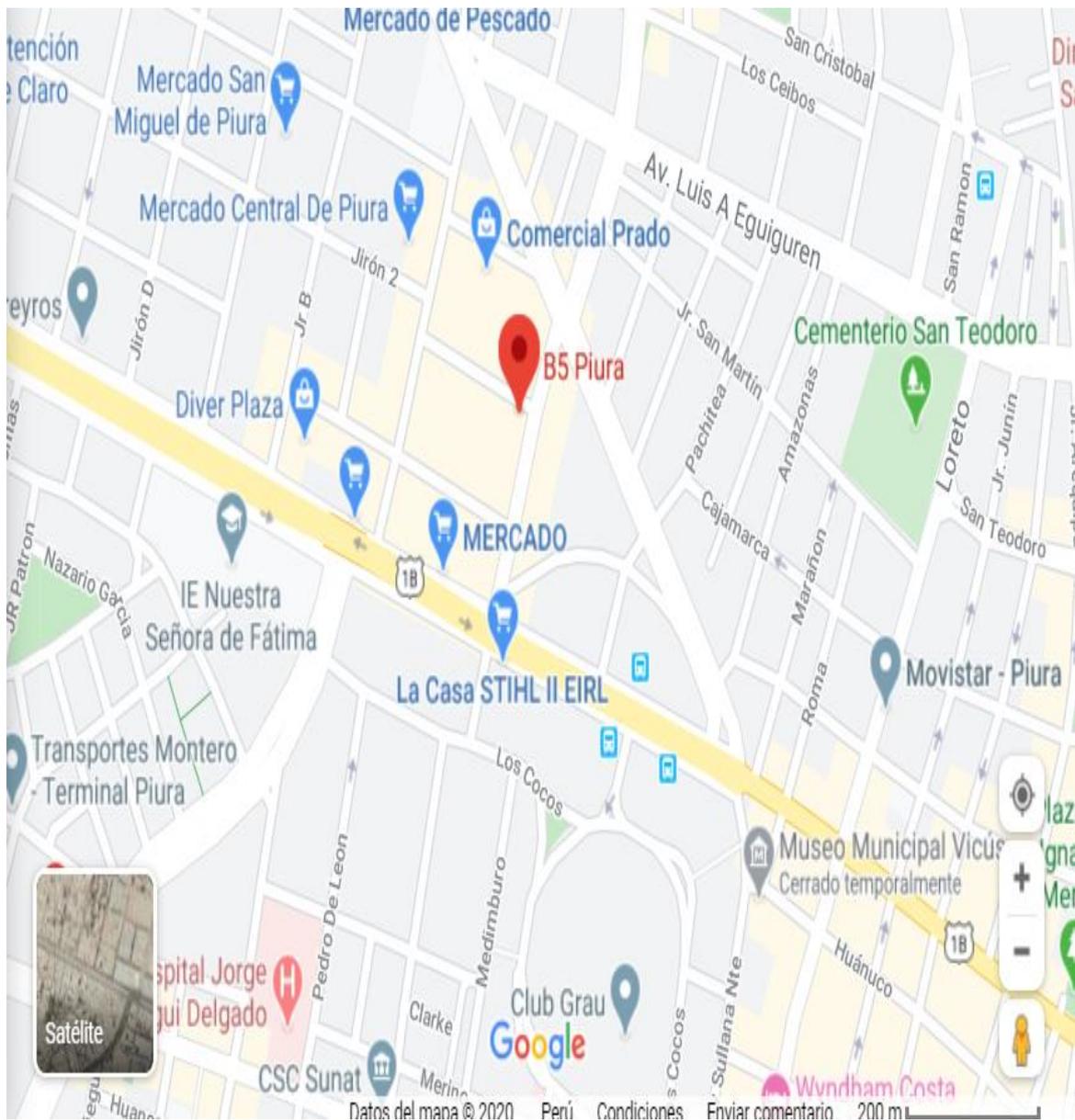
Categoría	Porcentaje
INDICE DE SIMILITUD	0%
FUENTES DE INTERNET	0%
PUBLICACIONES	0%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE	0%

Below the results, there is a section for "FUENTES PRIMARIAS" which is currently empty. At the bottom of the report, there are settings for "Excluir citas" (Active) and "Excluir bibliografía" (Active). Additionally, "Excluir coincidencias" is set to "< 4%".

The browser's address bar shows the file path: C:/Users/Gaby/Downloads/GABY%20REYES%20PARDO.pdf. The Windows taskbar at the bottom indicates the system time is 06:30 p.m. on 16/05/2020.

Anexo 5

Ubicacion de: “EMPRESAS COMERCIALES S.A – BATA”



“EMPRESAS COMERCIALES S.A – BATA, PIURA ”

