



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA**



**EL MODELO COSO Y LAS RELACIONES INDUSTRIALES.
UNA APROXIMACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE
LAS RELACIONES INDUSTRIALES DESDE LAS PERSPECTIVAS DEL
SISTEMA COSO**

Tutor:

Dr. Rolando Smith

Autores:

González D. Alberto A.

Martínez O. Juan J.

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciados en
Relaciones Industriales**

Campus Bárbula, Abril de 2013



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA**



**EL MODELO COSO Y LAS RELACIONES INDUSTRIALES.
UNA APROXIMACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE
LAS RELACIONES INDUSTRIALES DESDE LAS PERSPECTIVAS DEL
SISTEMA COSO**

Tutor:

Dr. Rolando Smith

Autores:

González D. Alberto A.

Martínez O. Juan J.

Campus Bárbula, Abril de 2013

ÍNDICE GENERAL

Indice de Cuadros y Tablas.....	vi
Indice de Graficos y Figuras.....	viii
Dedicatorias.....	ix
Agradecimiento.....	xi
Resumen.....	xii
Formato de Postulacion Tutorial.....	xiv
Introducción.....	xv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	18
Formulacion del Problema.....	20
Objetivos de Investigacion.....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos.....	21
Justificación de la Investigación.....	23

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes.....	25
Bases Teóricas.....	30
Las Organizaciones, sistemas auto referenciales.....	30
La Relaciones Laborales, Evolución.....	33
Los Recursos Humanos en Venezuela.....	34
Las Relaciones laborales como sistemas autopoieticos....	35
El Control Interno y su importancia.....	36

Los informes COSO y su definición del Control Interno....	37
Componentes del Control Interno Según COSO.....	39
Factores a considerar en el Entorno de Control.....	44
Evaluación de los Componentes del Control Interno.....	55
El Proceso de evaluación y análisis de Riesgos.....	60

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Naturaleza de la Investigación.....	62
Nivel de la Investigación.....	63
Diseño de la Investigación.....	64
Técnicas e instrumentos de Datos.....	64
Validez y confiabilidad del Instrumento.....	65

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados.....	83
-------------------------------------	----

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	109
Recomendaciones.....	111
Referencias Bibliográficas.....	114

INDICE DE CUADROS Y TABLAS

CUADRO Nº	Pp.
1. Distribución del colectivo a investigar.....	65
2. Cuadro comparativo.....	67
3. Cuadro técnico metodológico.....	68
4. Cuadro técnico metodológico (Continuación).....	70
5. Cuadro técnico metodológico (Continuación).....	71
6. Evaluación aplicada, Responsabilidad Social Empresarial y Trabajo Decente.....	73
7. Evaluación aplicada, Calidad de vida Laboral.....	78
8. Evaluación aplicada, Relaciones Laborales.....	81
9. Tabla de resultados Compromisos éticos.....	89
10. Tabla de resultados Arraigo de la cultura organizacional.....	90
11. Tabla de resultados Relaciones con los Sindicatos.....	91
12. Tabla de resultados Compromiso con el futuro de los niños...92	
13. Tabla de resultados Valoración de la diversidad.....	93
14. Tabla de resultados Políticas de remuneración, beneficios y carrera.....	94
15. Tabla de resultados Atención a la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo.....	95
16. Tabla de resultados Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo.....	96
17. Tabla de resultados Preparación para la jubilación.....	97
18. Tabla de resultados Compromiso sobre el impacto en el medio ambiente y la comunidad.....	98
19. Tabla de resultados clima organizacional.....	99
20. Tabla de resultados Atención empleado – familia.....	100
21. Tabla de resultados sobre el reconocimiento a la innovación y mejora.....	101

22. Tabla de resultado Equidad económica.....	102
23. Tabla de resultados sobre Planes de carrera y formación profesional.....	103
24. Tabla de resultados seguridad laboral y condiciones ambientales de trabajo.....	104
25. Tabla de resultados Principios y derechos fundamentales....	105
26. Tabla de resultados mejoramiento de las pract. Sindicales....	106
27. Tabla de resultados Cumplimiento de la nueva LOTTT.....	107

INDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS

GRÁFICO N°

1. Compromisos Éticos.....	89
2. Arraigo de la cultura organizacional.....	90
3. Relaciones con los Sindicatos.....	91
4. Compromiso con el futuro de los niños.....	92
5. Valoración de la diversidad.....	93
6. Políticas de remuneración, beneficios y carrera.....	94
7. Sobre la atención a la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo.....	95
8. Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo.....	96
9. Preparación para la jubilación.....	97
10. Compromiso sobre el impacto en el medio ambiente y la comunidad.....	98
11. Clima organizacional.....	99
12. Atención empleado – familia.....	100
13. Reconocimiento a la innovación y mejora.....	101
14. Equidad económica.....	102
15. Planes de carrera y formación profesional.....	103
16. Seguridad laboral y condiciones ambientales de trabajo.....	104
17. Principios y derechos fundamentales.....	105
18. Respecto al mejoramiento de las practicas sindicales.....	106
19. Cumplimiento de la nueva LOTTT.....	107

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres (Aura y Julio), que me dieron el ser y la vida, y quienes me impulsaron en todo momento para que pudiera seguir adelante, pilar fundamental de mi vida.

A mis hermanas (Adriana y Carla), por estar allí cada vez que las necesito y a pesar de las peleas siempre estaré allí para ustedes.

A mi novia porque siempre has estado ahí cuando te necesito y me has dado la tranquilidad y la certeza de que si se pueden lograr las cosas a pesar de las adversidades.

A los profesores que recorrieron a mi lado este camino por ser pilares en mi enseñanza al trasmitirme la riqueza del conocimiento, y de esta manera crecer en lo profesional forjando un mejor futuro.

JUAN J. MARTINEZ O.

DEDICATORIA

A Dios.

Por darme la oportunidad de vivir y permitirme llegar hasta este punto, por darme salud, fortaleza, paciencia y serenidad en los momentos más difíciles y por permitirme lograr mis objetivos y una de mis metas, por su infinita bondad y su amor.

A mi madre Lourdes.

Por haberme dado la vida y traerme al mundo, por su apoyo en todo momento de mi vida, por sus consejos y palabras de aliento y por haberme inculcado los valores que hoy día me han hecho un hombre de bien, pero sobre todo, por su amor.

A mi novia Aleymar.

Por estar a mi lado en los buenos y malos momentos y sobre todo en los momentos q mas te necesite, por siempre apoyarme y creer en mí, por alentarme a conseguir mi meta y porque me enseñaste que los sueños si se pueden lograr.

A mis Familiares.

A mis hermanos en especial a mi hermana Omaira que me hace olvidar el estrés y las preocupaciones sacándome siempre una sonrisa con sus ocurrencias, a mi abuela Amelia, a mis tías, mis tíos, primas y primos, y de manera especial a mis tíos Eloy Manuel y Jesús Oswaldo (QEPD) que de una u otra forma todos han participado directa o indirectamente en el camino a lograr esta meta.

ALBERTO A. GONZÁLEZ D.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a Dios y a nuestros padres, por siempre estar allí en los buenos y malos momentos, por su dedicación, esfuerzo y perseverancia que lograron que llegáramos a esta etapa tan importante de nuestras vidas.

A nuestro tutor Dr. Rolando Smith, quien con sus conocimientos, paciencia, y apoyo guió el desarrollo de este trabajo, con el único interés de generar conocimientos en cada uno de nosotros, y así aportar un valor agregado en cada trabajo especial de grado, que sirva de fuente de conocimientos y referencia para nuestra comunidad universitaria.

A la Universidad de Carabobo, que nos ha brindado de manera gratuita educación de calidad, y nos ha permitido el goce de todos los servicios estudiantiles, que nos brindaron la oportunidad de desarrollarnos integralmente.

A los profesores, que a lo largo de nuestra carrera universitaria constituyeron un pilar importante en la construcción de saberes y vivencias.

LOS INVESTIGADORES



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES



EL MODELO COSO Y LAS RELACIONES INDUSTRIALES.
Una aproximación al control interno de la gestión de las
relaciones industriales desde las perspectivas del sistema COSO.

Tutor:
Dr. Rolando Smith

Fecha: Abril, 2013

Autores:
González, Alberto
V- 14.251.902
Martínez, Juan
V- 17.497.539

RESUMEN

El propósito de este trabajo fue realizar un diseño amplio de control interno basado en el informe COSO vinculado a los quehaceres de las Relaciones Industriales, una herramienta de evaluación y diagnóstico que permita considerar el manejo y control de riesgos en torno a los factores de trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones de trabajo. En este estudio factible fueron aplicados los componentes de este nuevo enfoque a la gestión de personal, tomando como referencia el departamento de recursos humanos teniendo como base una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas y empleando como estrategia de evaluación una encuesta aplicada a los líderes del área. Metodológicamente este estudio está enmarcado específicamente en la línea de investigación de los análisis de Gestión de las Personas. Se adaptaron nuevos indicadores para un estudio más amplio de los sistemas de control interno que permitan construir un modelo que brinde respuestas y diagnósticos más eficaces en el manejo de riesgos en la gestión de recursos humanos. El desarrollo de estos indicadores permitió al departamento evaluado, adoptar una forma más amplia de control, logrando fortalecer los ya existentes, a fin de garantizar la consecución de sus objetivos específicos, y los objetivos estratégicos de la entidad en su conjunto.

Palabras clave: Control Interno, Gestión de personas, Riesgos.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES



THE COSO AND INDUSTRIAL RELATIONS.
An approach to internal control of the management of
industrial relations system from the perspectives of COSO.

Tutor:
Dr. Rolando Smith

Date: Abril, 2013

Authors:
González, Alberto
V- 14.251.902
Martínez, Juan
V- 17.497.539

SUMMARY

The purpose of this study was to conduct a comprehensive internal control design based on COSO reports linked to chores of Industrial Relations, a diagnostic tool that allows assessment and consider the management and control of risk factors around decent work corporate social responsibility, quality of work and working relationships. In this feasibility study were applied components of this new approach to personnel management, with reference to the human resources department on the basis of a company's bouquet of consumer beverage and evaluation strategy using as a survey of leaders area. Methodologically this study is framed specifically in the research of the analyzes of People Management. New indicators were adapted for a broader study of the internal control systems that allow to build a model that provides answers and diagnoses more effective in managing risk in the management of human resources. The development of these indicators allowed the department assessed a broader take control, managing to strengthen existing ones, to ensure the achievement of specific objectives, and strategic goals of the organization as a whole.

Keywords: Internal Control, People Management, Risk.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACION

**EL MODELO COSO Y LAS RELACIONES INDUSTRIALES.
UNA APROXIMACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE
LAS RELACIONES INDUSTRIALES DESDE LAS PERSPECTIVAS DEL
SISTEMA COSO**

Tutor:

Dr. Rolando Smith

**Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Rolando Smith
C.I. 3.998.375**

Campus Bárbula, Abril de 2013

INTRODUCCIÓN

En el transcurso de los tiempos la necesidad por establecer sistemas adecuados y fiables para mantener un estándar óptimo de calidad en los procesos internos de las organizaciones fue la mayor preocupación de la sociedad, debido a que de una u otra forma existen prácticas cuestionables que en muchas ocasiones traen consigo consecuencias nada favorables para las organizaciones. La evolución y los cambios en las organizaciones y en sus modos de gestión y administración de recursos, es directamente proporcional a la necesidad que las direcciones de éstas tienen de mejorar los controles en cada uno de sus procesos y actividades.

Es así como en 1985 se crea en los Estados Unidos el Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway o COSO por sus siglas en inglés, conformado por representantes de distintas instituciones de contadores, expertos financieros y auditores, con el objeto de identificar los factores que originan la presentación de estados financieros fraudulentos y emitir recomendaciones que asegurasen la mayor transparencia en la información de esta naturaleza.

Fue entonces en 1992 tras un largo período de debates, cuando la firma Coopers & Lybrand recomienda la redacción de un informe basado en un nuevo marco conceptual de control interno, integrando diversas definiciones que hasta ese momento se habían empleado en el tema.

En sentido amplio se definió control interno como el proceso efectuado por el personal de la entidad diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto la consecución de unos objetivos específicos. La implementación de estos informes implica que los

componentes de una empresa deben formar parte de una sinergia como primer paso para establecer los objetivos, políticas y estrategias que estén relacionadas entre sí con la finalidad de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas. Estos informes no tienen la respuesta a todos los problemas pero pueden ayudar a cualquier organización pública o privada a obtener logros importantes en su desempeño con eficiencia y eficacia.

En ese orden y como parte integral de los cambios organizacionales, vinculando las actividades de gestión de las relaciones industriales, aportando con ello una herramienta para el diagnóstico eficaz y eficiente de las actividades realizadas y la oportuna identificación de los riesgos inherentes que puedan perjudicar el logro de los objetivos y metas planteadas.

Esta investigación está conformada por cinco (5) capítulos que se describen a continuación:

En el capítulo I, (Objeto de estudio), se desarrolla la información relativa al planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de la investigación, como parte esencial para evidenciar la necesidad de abordar el tema.

En el capítulo II (Marco teórico), se dio mérito a los trabajos realizados, con contenidos que se relacionan como parte de los antecedentes relevantes al tema de investigación.

En el capítulo III (Marco metodológico), se indica la forma secuencial y metódica conducente a identificar el tipo, diseño, herramienta. Técnicas y otros aspectos de la metodología de la investigación, criterios utilizados y pasos seguidos para lograr los objetivos planteados.

En el capítulo IV conformado por el análisis e interpretaciones de los resultados obtenidos, mediante el instrumento aplicado a los trabajadores de la muestra en estudio; presentando gráficamente los porcentajes obtenidos en cada ítems, se presenta la propuesta, las conclusiones, recomendaciones y bibliografía consultada que complementan el diagnóstico realizado en la empresa objeto de estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En el transcurso de los tiempos la necesidad por establecer sistemas adecuados y fiables para mantener un estándar óptimo de calidad en los procesos internos de las organizaciones fue la mayor preocupación de la sociedad, debido a que de una u otra forma existen prácticas cuestionables que en muchas ocasiones traen consigo consecuencias nada favorables para las organizaciones. En la década de los 70 y 80 se registraron algunos casos sobre fracasos y fraudes, de los cuales podríamos mencionar el escándalo de Watergate en los Estados Unidos y el más reciente el caso Enron, lo cual contribuyó a hacer mayor énfasis en los informes de control interno como un mecanismo diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable, procurando así el cumplimiento de las normativas, políticas, objetivos y metas planteadas por la organización.

En 1985 se encomienda a Cooper & Lybrand la tarea de materializar un objetivo en común, la redacción de un informe donde se definía un nuevo marco conceptual del control interno, allí se plasmó el resultado de 5 años de trabajo que venía realizando la Treadway Commission, esta comisión estaba constituida por representantes de diferentes organizaciones, el informe se creó bajo las siglas COSO (Committee of Sponsoring Organizations) conocido también como "Informe COSO" sobre control interno, publicado en los Estados Unidos en 1992

El control interno es un proceso que trabaja integrado a todas las áreas de operación y nos es un conjunto de mecanismos burocrático engorrosos, se describe como el plan de la organización el cual es ejecutado por la directiva de la empresa, los consejos administrativos y todo el personal de una organización con la finalidad de evaluar operaciones específicas y aportar un grado de seguridad razonable procurando el cumplimiento de los objetivos en cuanto a efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de políticas, leyes y normas aplicables.

Los informes de control interno son un medio para conseguir una meta pero no son la meta en sí; no son solo manuales de procedimientos y organización son procesos integrados y dinámicos que se llevan a cabo en todos los niveles administrativos; solo pueden aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total; están diseñados para facilitar la consecución de metas y objetivos.

La implementación de estos informes implica que los componentes de una empresa deben formar parte de una sinergia como primer paso para establecer los objetivos, políticas y estrategias que estén relacionadas entre sí con la finalidad de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas. Aunque el sistema de control interno debe ser algo esencial en la administración de una entidad lo cual busca que esta sea más flexible y competitiva en el mercado, se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema sea 100% confiable y existe un pequeño porcentaje de incertidumbre, por esta razón se hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable, estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples

equivocaciones o confabulaciones de varias personas.

Estos informes no tienen la respuesta a todos los problemas pero pueden ayudar a cualquier organización pública o privada a obtener logros importantes en su desempeño con eficiencia y eficacia, utilizando indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

Según el estudio de Coopers & Lybrand el modelo de informes de control interno COSO plantea 5 componentes interrelacionados (Entorno de control, Evaluación de riesgos, actividades de control, Información y comunicación, y supervisión) que pueden ser aplicados de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño de cada organización, estos componentes resultan insuficientes para el correcto estudio de aspectos en el proceso de gestión de personas donde se obvian elementos importantes para la consecución de objetivos en materia laboral, por lo cual se pretende adaptar para un estudio más amplio de los sistemas de control interno indicadores que permitan construir un modelo que brinde respuestas y un diagnóstico más eficaz en el manejo de riesgos en la gestión de recursos humanos.

En la organización caso estudio se ha venido realizando un esfuerzo en la ejecución y aplicación de un sistema de control interno basado en los informes COSO, que se adapte a los procedimientos, normas y políticas establecidos por la gerencia, de manera que se pueda obtener un mayor control de los riesgos inherentes a sus operaciones, dando como resultado la toma de decisiones acertadas para el mejoramiento del desempeño y los objetivos propuestos. De igual manera se hace referencia a la aplicación de dos nuevos factores (**Calidad de vida Laboral y Relaciones Laborales**) que se adoptaron para la ampliación

de los componentes de control interno COSO, desarrollados en el año 2.009 por el Lic. Eduardo García, en su trabajo denominado **“Desarrollo de un modelo de manejo y control de riesgos en la gestión de personas con base a prácticas COSO de control interno”**.

Por lo antes expuesto los investigadores se plantean la siguiente interrogante: ¿ Cómo se puede ampliar el análisis del modelo de control interno COSO vinculando las actividades de gestión de las relaciones industriales, Calidad de vida del trabajador y la trabajadora, Relaciones Laborales, Trabajo Decente y Responsabilidad Social Empresarial a los factores del Entorno de Control aportando con ello una herramienta para el diagnostico eficaz y eficiente de las actividades realizadas y la oportuna identificación de los riesgos inherentes que puedan perjudicar el logro de las objetivos y metas planteados?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar un modelo amplio de control interno vinculado al Entorno de Control y los demás factores planteados por los informes COSO, tomando en cuenta los quehaceres de las Relaciones Industriales, que permita considerar el manejo y control de riesgos en la gestión de personas, teniendo como base una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas.

Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre los factores del Entorno de Control de los sistemas COSO con respecto a la gestión de personas de una organización en torno al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales.
2. Describir las dimensiones, factores y variables a ser considerados en un modelo de gestión de control interno donde estén previstos los conceptos de responsabilidad social empresarial, trabajo decente, relaciones de trabajo y calidad de vida laboral
3. Identificar los elementos contenidos en la LOTTT que tengan en cuenta los factores relacionados al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales.

Justificación de la investigación

Actualmente las organizaciones forman parte activa de la sociedad por lo que estas deben adoptar mecanismos para lograr la eficiencia y eficacia de sus procesos, en ese sentido tomamos como modelo los informes de control interno COSO para mejorar el manejo y control de riesgos en la gestión de personas, y así poder obtener logros significativos en el desempeño de la organización con un espíritu ético y responsable con la cual encarar sus actividades.

No obstante no se puede pensar que el control interno ofrece garantías absolutas para evitar o detectar los problemas, es importante que se entienda que el objetivo de los informes de control interno es evaluar las operaciones de manera segura y razonable para alcanzar los objetivos de la organización. El resultado de esta investigación podrá esclarecer un poco la importancia de los informes de control interno COSO en el diagnóstico de los riesgos en la gestión de personas y como minimizan estos el impacto de las amenazas y debilidades de una organización en torno al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales.

Este proyecto de investigación está enmarcado en el Laboratorio de Investigación en Estudios del Trabajo (LAINET) específicamente en la línea de investigación de los análisis de Gestión de las Personas, por lo tanto este proyecto está orientado a todos los profesionales que se dediquen al área de la gestión de personas.

Reforzar el compromiso social de la organización con los valores éticos y morales tomando en cuenta la calidad de vida, la responsabilidad social empresarial, el trabajo decente y las relaciones

laborales, para así contribuir al bienestar de los venezolanos y sobre todo al de sus trabajadores, con especial énfasis en las comunidades vecinas a los centros de producción y distribución de la empresa.

Esta investigación pretende diseñar un modelo amplio de control interno basado en el informe COSO vinculado a los quehaceres de las Relaciones Industriales, una herramienta de evaluación y diagnóstico que permita considerar el manejo y control de riesgos en torno a los factores de trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones de trabajo, teniendo como base una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas ubicada en San Joaquín Edo. Carabobo, esta organización es directamente beneficiaria de los resultados de dicho instrumento, el cual estará a la disposición para su revisión y estudio de interés organizacional, y para su posible aplicación en otras áreas de la organización con la finalidad de comparar los resultados arrojados. Por último podemos decir que este trabajo va a servir como antecedente para futuras investigaciones.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Para desarrollar esta investigación fue necesario tomar en cuenta estudios que guardan similitud con la presente y que sirven como base o punto de partida que lleven al cumplimiento del objetivo planteado. Tamayo, M (2004), señala que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirva para aclarar, juzgar e interpretar el tema planteado, constituyen los antecedentes de dicho problema”. Establecer estos antecedentes de ninguna manera es hacer un recuento histórico del mismo sino que trata de formar una síntesis conceptual de las investigaciones y trabajos realizados, con el fin de tener una base que sirve de orientación a nuestras investigaciones.

A continuación se hace mención de algunas de las investigaciones relacionadas con el problema esbozado:

Changoluiza, L. (2012). “**Diseño e implementación de un sistema de control interno administrativo aplicado a la empresa COMPUENGINE CÍA. Ltda.**”. Para optar por el título de ingeniera en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central de Ecuador. Lo anteriormente dicho se logró con el objetivo de ofrecer un servicio de excelencia y lograr mayores ventajas competitivas, mediante la solución de situaciones reales de las empresas y la contribución con su desarrollo y evolución, además, de obtener pruebas de los riesgos y errores organizacionales y económicos-financieros que hacen necesario que Compuengine Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito y Guayaquil, diseñe y adopte un

sistema de control interno administrativo para establecer una estructura organizacional en donde los empleados conozcan cuales son los objetivos que deben de cumplir, así como definir cuáles son las funciones y procedimientos de cada área. Existen tres métodos para efectuar el estudio y evaluar el control interno: descriptivo, de cuestionarios y grafico. Se concluyo que toda Compañía debe adoptar un sistema de control interno que garantice una seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos.

Guarquila L.; Tasambay A. (2011). **“Propuesta del Diseño de un manual de control interno basado en el modelo COSO I para el área de gestión de Talento humano de la Editorial Don Bosco”**. Para optar por el titulo de ingenieras en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Politécnica Salesiana. La presente investigación tiene como finalidad otorgar información detallada en forma ordenada y sistemática que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la Editorial Don Bosco y en especial ayudar al área de Gestión de Talento Humano para que se convierta en un componente estratégico para la entidad. Con esta nueva concepción, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencia, aspiraciones y percepciones singulares. En cuanto a la metodología se realizaron entrevistas al personal del área de Gestión de Talento Humano. La Editorial Don Bosco cuenta con una nueva estructura organizacional en el área de Gestión de Talento Humano (GTH) ya que presenta un área operativa, existen varias debilidades entre las más relevantes, se concluyo que no existe un trabajo en equipo, no se aplican procedimientos para los subsistemas de GTH, no existen planes y programas de capacitación, se sigue desvinculando de las personas;

con dicho manual se establecen los lineamientos y controles para minimizar estos riesgos y ayudar así a cumplir sus objetivos.

Por otro lado, Glenda Rivas Márquez en el año (2011), articuló en la Revista Venezolana Observatorio Laboral, “**Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos**”. El cual tiene como objetivo general analizar el significado del control interno y caracterizarlo de acuerdo a los modelos contemporáneos de control Interno, detallando sus fundamentos teóricos. La presente investigación, se enfocó en realizar un análisis de los distintos modelos existentes de control interno, haciendo énfasis en los modelos COSO, COCO y MICIL, los cuales son los más adoptados en las distintas empresas, se han ido desarrollando con la idea de que representen fuertes soportes del éxito de cualquier organización, los mismos son descritos detalladamente en dicho artículo. La metodología empleada para la elaboración del presente texto, está basada en la revisión bibliográfica y en el análisis sistemático y reflexivo de fuentes secundarias representadas por textos escritos y consultas a través de internet. se pudo concluir que el control es un factor clave en lo logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones.

Tineo L.; Figueroa R. (2011). En su trabajo de grado: “**Sistema integral de auditoría de gestión de gente aplicado a los procesos administrativos del personal de Cervecería Polar C.A, Planta Oriente**” para optar por el título de licenciatura en gerencia de recursos humanos de la escuela de ciencias sociales de la Universidad de Oriente. Esta investigación se realizó para proponer un Sistema Integral de Auditoría de Gestión de Gente aplicado a los procesos administrativos del personal de Cervecería Polar C.A., Planta Oriente

Barcelona- estado Anzoátegui con el cual permitirá detectar si los procedimientos de control interno se están llevando o no de acuerdo a las normas y políticas establecidas, y cuyos resultados permitan tomar decisiones acertadas para mejorar el desempeño y lograr los objetivos propuestos por esta organización además de crear compromiso con los trabajadores y fomentar el trabajo en equipo. La metodología utilizada estuvo orientada dentro de una perspectiva de investigación documental con diseño de campo, el presente trabajo no posee muestra por lo que se trabajo directamente con ochenta y ocho supervisores de las áreas operativa de la empresa que manejan información importante de los trabajadores, lo cual dio como resultado que la coordinación de Gestión de Gente a pesar de tener establecido cuales son los procedimientos administrativos del personal, no cuentan con la información oportuna de los mismos, debido que el personal de supervisores de las áreas operativas se encuentran en un proceso de adaptación en cuanto a las responsabilidades que han adquirido sobre las gestiones administrativas que les procesan a los colaboradores; lo que ha ocasionado desviaciones en el alcance de los objetivos.

Rodríguez C.; Guerra G. y Reyes S. (2009), en su artículo titulado **“Modelo de identificación de los riesgos de control interno para la actividad empresarial”**, se plantea como objetivo Implementar un modelo para identificar los Riesgos de Control Interno. Se implemento una metodología para la identificación de riesgos a partir del Componente Evaluación de Riesgos, se confeccionó el mapa de riesgos clasificándose en internos y externos; se determinan las frecuencias de ocurrencia y las consecuencias y se tipifican según su incidencia en el proceso de funcionamiento organizativo. Se utilizan el procesador electrónico de datos (Excel) y cualitativos: Entrevistas, análisis documental. Se han obtenido resultados favorables en la

entidad y en toda su estructura organizativa, que permitirán el posterior desarrollo de las etapas de administración de los riesgos.

García, E. (2009), **“Desarrollo de un modelo de manejo y control de riesgos en la gestión de personas con base a prácticas COSO de control interno, teniendo como referencia una organización productora de alimentos de consumo masivo”** para optar al grado de magister en administración del trabajo y relaciones laborales en el área de postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. El propósito de este estudio es desarrollar una modelo que permita medir la gestión de recursos humanos como un sistema integrado, mediante el manejo y control de los riesgos inherentes a sus procesos críticos o subsistemas, y que a partir de este modelo se puedan generar diagnósticos dentro de la empresa, acerca de la medida en que se están alcanzando los objetivos propuestos en materia de gestión de personas e identificar los desarreglos que pudieran afectar el logro de sus objetivos. La estrategia metodológica utilizada es esta investigación fue la revisión documental, entrevistas y análisis estadísticos aplicados al personal de recursos humanos, lo que permitió dar como resultado una influencia positiva que mejora las posibilidades de alcanzar los objetivos propuestos por la organización, considerando los datos arrojados por la evaluación.

A través de los antecedentes ya expuestos se puede afirmar que el estudio amplio de modelos de control interno asociados a las relaciones industriales ha sido de gran interés en los últimos años, donde estos autores coinciden que esta herramienta permite de manera objetiva promover la eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos que efectúan las organizaciones minimizando riesgos, es por ello que se consideran para el desarrollo de este estudio por el material

teórico relacionado con el tema de investigación y la compilación de conceptos que servirán para el análisis de la importancia que tiene este modelo de control interno con los distintos aspectos de las relaciones industriales y el manejo de riesgos en la gestión de personas. Además de señalar que el control interno es una herramienta de suma importancia, pues su debida utilización en las entidades trae consigo un orden ya que obliga a cada elemento de la organización a ser más controlado reduciendo así en gran magnitud las infracciones dentro del marco laboral.

Por ende estas referencias de la investigación tienen relación directa e indirecta con el trabajo que se pretende realizar, debido que tocan las variables del objeto de estudio, y reúnen aspectos importantes a considerar en el desarrollo de la misma.

Bases Teóricas

Las bases teóricas constituyen el conjunto coherentes de ideas que permiten abordar el objeto de estudio, el cometido de la fundamentación teórica según Sabino (2002:p.64) “Situación a nuestro problema dentro de un conjunto de conocimiento – los más sólidos posibles-, de tal modo que permitan orientar nuestra búsqueda y nos ofrezcan una conceptualización adecuada”.

De esta manera se presentan las siguientes teorías:

Las organizaciones, sistemas autorreferenciales (autopoiéticas)

Las organizaciones como sistemas sociales no se limitan solo al plano de sus estructuras sino que son autorreferenciales, es decir, pueden producir y reproducir por sí mismas los elementos que la constituyen, los cambios estructurales dependen de su adaptación al entorno en el cual ellas existen.

De acuerdo con Luhmann (1998).

La teoría de los sistemas autorreferenciales, sostiene que la diferenciación de los sistemas sólo puede llevarse a cabo mediante *autorreferencia*; es decir, los sistemas sólo pueden referirse a sí mismos en la constitución de sus elementos y operaciones elementales (lo mismo en el caso de los elementos del sistema, de sus operaciones, de su unidad). Para ser posible esto, los sistemas tienen que producir y utilizar la descripción de sí mismos; por lo menos, tienen que ser capaces de utilizar, al interior del sistema, la diferencia entre sistema y entorno como orientación y principio del procesamiento de información (p.33).

Lo que quiere decir que los sistemas autorreferenciales deben ser capaces de producir sus propios medios de funcionamiento y auto-organización, a partir de la retroalimentación y la mejora continua estas pueden adaptarse a su entorno a partir de la información que los elementos toman del sistema en el cual vivencian sus experiencias inmediatas. Los sistemas sociales deben estar adaptados y orientados a su entorno, ya que sin este no podrían existir.

Por otra parte el autor señala que la autorreferencia en los sistemas se origina por la capacidad que tiene cada uno de sus elementos de integrarse entre sí.

Se puede denominar a un sistema como autorreferente cuando los elementos que lo constituyen están integrados como unidades de función, y en todas las relaciones entre estos elementos corre paralela una remisión a la autoconstitución; de esta manera se reproduce continuamente la autoconstitución. Así, los sistemas autorreferenciales operan necesariamente por autocontacto y no tienen ninguna otra forma de relación con el entorno que ese autocontacto. Los sistemas autorreferenciales son sistemas cerrados, ya que no admiten otras

formas de procesamiento en su autodeterminación (p.56).

Podemos resumir que si bien los sistemas toman los insumos necesarios para la producción de nuevos elementos, estos deben permitirle al sistema pasar a un siguiente nivel de mejor calidad y funcionamiento, esto es lo que conocemos como autopoiesis.

Según Maturana (1997), los seres vivos, incluidos los seres humanos, son sistemas determinados estructuralmente. Esta es la primera referencia del concepto de autopoiesis.

Todo ocurre en nosotros en la forma de cambios estructurales determinados en nuestra estructura, ya sea como resultado de nuestra propia dinámica estructural interna, o como cambios estructurales gatillados en nuestras interacciones con el medio, pero no determinados por éste. Los seres vivos son sistemas que en su dinámica estructural se constituyen y delimitan como redes cerradas de producción de sus componentes a partir de sus componentes y de sustancias que toman del medio: los seres vivos son verdaderos remolinos de producción de componentes, por lo que las sustancias que se toman del medio, o se vierten en él, pasan participando transitoriamente en el ininterrumpido recambio de componentes que determinan su continuo revolver productivo. Es esta condición de continua producción de sí mismos, a través de la continua producción recambio de sus componentes, lo que caracteriza a los seres vivos, y lo que se pierde en el fenómeno de la muerte. Es esta condición la que hace que los seres vivos sean seres *autopoiéticos*, y que están vivos sólo mientras están en autopoiesis (p.5).

El concepto de autopoiesis sirve para explicar la conservación y el cambio de la identidad de las organizaciones como sistemas sociales, conservando su autonomía pueden ser capaces de auto observarse,

con el objetivo de detectar sus debilidades y autocorregirse. Las organizaciones eficaces son aquellas que, a través de sus medios de comunicación e información, son capaces de observarse a sí mismas y de crear los mejores mecanismos de control interno y retroalimentación para cada uno de sus subsistemas, procesos y actividades.

Las relaciones laborales, Evolución

En este sentido Urquijo (2005) menciona:

El campo disciplinar de las Relaciones Industriales nace aproximadamente en la década de 1920. Dos eventos marcan su nacimiento: el establecimiento del programa de Relaciones Industriales (RI) en la Universidad de Wisconsin, y la creación de la Industrial Relations Association of America (IRAA) para el estudio de las Relaciones Laborales. (p.57)

La finalidad de estos programas era construir una ciencia que pudiera resolver problemas de Relaciones Laborales, el cual debía tener métodos nuevos y mejorados, para así conseguir un objetivo final, en mejoras de la productividad que permitiera una equitativa distribución de las ganancias económicas, conseguir el afianzar los niveles de autoridad y el crecimiento del bienestar de los trabajadores.

Después de la segunda guerra mundial (1945), en Europa se desarrollaba un plan denominado Marshall, donde la resolución de problemas era el punto central de las relaciones laborales y así se mantuvo por algunos años, pero comenzó a destacar la necesidad de construir una verdadera ciencia de esta emergente disciplina, con un marco teórico consistente, por lo cual se requería que un buen número de estudios se dedicaran al servicio de este enfoque multi-disciplinar y

a su uso en el estudio de casos; se generó entonces una corriente orientada hacia la normativa y al estudio de instituciones laborales y sus diferentes situaciones.

Los Recursos Humanos en Venezuela

Según Garbi y Piñango (1988:25): “Los inicios de la administración de recursos humanos en Venezuela coinciden con la explotación del petróleo. Con la llegada al país de las multinacionales petroleras también llegaron técnicas y prácticas administrativas; entre ellas, aquellas relacionadas con el manejo del personal”.

En la década de los 80 aparece el papel de la Gerencia de Recursos Humanos en el país, a partir de entonces comienzan cambios importantes y se percibe un mayor interés en el trabajador como persona y como capital humano y estratégico de las organizaciones.

Actualmente las organizaciones venezolanas están adoptando estrategias laborales y políticas que le permitan afrontar los nuevos retos; se pueden encontrar en el país unidades de Recursos Humanos trabajando para contribuir de manera activa con la estrategia del negocio.

Según Campamà (2006):

La concepción del factor humano como uno de los activos más valiosos dentro de una organización es una realidad cada vez más aceptada. Desde esta perspectiva, los recursos humanos pasan de ser un elemento de coste a una inversión, y como tal, deben gestionarse buscando su rentabilidad, eficiencia y coherencia con los objetivos de la empresa. (p. 1)

El factor humano, dentro de una organización, es uno de los elementos que más ha evolucionado en las últimas décadas. Todos

podremos estar más o menos de acuerdo que en la actualidad, los recursos humanos son uno de los activos más valiosos, sino el más valioso, en una organización. Este tema ha sido aceptado en la alta dirección de grandes y pequeñas empresas de todos los sectores, tanto públicos como privados, en los cuáles se ha llegado a asumir que los recursos humanos dejan de ser un costo para la empresa y se convierten en una inversión productiva.

Las relaciones laborales como sistemas autopoieticos

Vera, (2011-2012) señala lo siguiente:

Los sistemas desarrollan nuevos subsistemas con la finalidad de relacionarse mejor con su entorno a fin de enfrentar y superar la complejidad del citado entorno. El concepto de autopoiesis hace referencia a la diversidad de sistemas, lo que aplicado al campo de las relaciones laborales significa que la empresa, las relaciones laborales y la economía se pueden interpretar como sistemas que producen sus propios elementos internos de reproducción. Los sistemas autopoieticos están auto organizados de dos formas: por un lado, organizan sus propios límites y por otro, organizan también sus estructuras internas, de modo que los sistemas tienden a reproducirse a la vez que adaptarse a las variaciones del entorno. (p.6)

Los actores no entran en conflicto sino que se integran, lo que quiere decir que deben actuar según las restricciones normativas del sistema autopoietico, cuya finalidad principal es su propia autorreproducción. Los sistemas son autorreferentes y su principal función es la diferenciación con el entorno, la gestión de los recursos humanos se inscribe en esta tendencia que enfatiza la idea de

intereses compartidos y valores comunes en el nivel de empresa, de hecho, incluso la actitud de los empresarios hacia los sindicatos ha variado en la última década.

El control interno y su importancia

Inicialmente el control interno afirmó su importancia en los sectores privados de la industria, donde se reconoció que era fundamental e indispensable debido al crecimiento de las organizaciones y sus operaciones, el aumento de los niveles de riesgos y la complejidad de los sistemas de información. En el sector público el control interno ha venido evolucionando en gran parte respaldado por los sistemas de legislación de cada país.

García, (2009), señala lo siguiente:

Así mismo el control interno resulto ser un elemento polivalente funcional, por cuanto no solo provee a la dirección de una seguridad razonable en cuanto al logro de sus metas, sino que se constituye en sí misma de una herramienta para que los departamentos de auditoría interna y externa definan el alcance y enfoque de sus pruebas con base a la evaluación del cumplimiento del sistema de control interno de la compañía. (p.31)

La actividad de control interno no se limita solo a la vigilancia de activos y a la exactitud de la información financiera, sino que requieren llevar el control de todos los procesos que afecten al funcionamiento de la empresa y al logro de sus objetivos y metas para así detectar que elementos pueden ser desfavorables para sus operaciones y aprender a administrarlos y controlarlos. Por esta razón algunos autores coinciden en resaltar la importancia del recurso humano en la aplicación de un sistema de control interno eficiente.

En este sentido Cepeda, (1997) menciona:

No hay control interno eficiente si la organización no permite, entre otras cosas, una evaluación continua del personal y si no hay voluntad de realizar los ajustes que se requieran cuando los objetivos de la organización no se estén cumpliendo o se estén logrando con derroche, sin orden, ni transparencia, sin cumplir las normas legales o los principios de eficiencia. Hoy en día el control interno compromete a todos los empleados con el mejoramiento de la calidad de la gestión (p.7)

Los informes COSO y su definición del control interno

El concepto original de control interno estaba basado en un enfoque netamente financiero y administrativo.

Cepeda, (1997) lo define de la siguiente manera:

Se entiende por control interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos (p.4).

En 1985 se formó en Estados Unidos la Comisión Nacional para la emisión de Informes Fraudulentos, conocida como la Treadway Commission a fin de identificar las causas en la proliferación en ese entonces de informes fraudulentos y grandes estafas. En 1987 la Treadway Commission solicitó realizar un estudio para desarrollar una definición común de control interno. En 1988 el Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway, conocido

como COSO, seleccionó a la firma de auditores y consultores Coopers & Lybrand para estudiar el Control Interno. A raíz de esto surge el denominado informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS) ó (Comité de Organizaciones Patrocinadoras) el cual es un proceso diseñado como respuesta a las inquietudes de la diversidad de conceptos, el cual le dio un nuevo marco conceptual al control interno logrando así una visión integradora de las organizaciones para unificar esfuerzos con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable para lograr los objetivos planteados. Concluyendo lo siguiente:

El control interno es el proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables (p.16).

Del concepto de control interno se puede concluir lo siguiente:

- El control interno es un proceso, un medio utilizado para la consecución de un fin, no es un fin en sí mismo.
- El control interno lo llevan a cabo las personas y no se trata solamente de manuales de políticas, sino de personas en cada nivel de la organización.
- El control interno sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total.
- El control interno está pensado en facilitar la consecución de objetivos en una o más de las diferentes categorías que lo componen.

Santillana, (2003) define el control interno de la siguiente manera:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (p.3)

Componentes del control interno según los informes COSO

Según el estudio de Coopers & Lybrand (1997), el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, los cuales se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Los componentes son los siguientes: Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y la supervisión.

El Entorno de Control: Puede considerarse como la base de todos los componentes del control interno, ya que este se refiere al recurso y talento humano con que cuenta la organización, así como también al compromiso y los valores de cada uno de sus empleados.

Whittington y Pany (2003), señalan los siguientes elementos que conforman este componente:

Los factores del ambiente de control incluyen integridad y valores éticos; compromisos de ser competentes; junta directiva o comité de auditoría; filosofía y estilo operacional de la gerencia; estructura organizacional; asignación de autoridad y responsabilidad, y políticas y prácticas de los recursos humanos (p.173).

Coopers & Lybrand (1997:20), afirma que “el núcleo de un negocio es su personal y el entorno en el que trabajan. Los empleados son el

motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo”.

Los factores del entorno de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos.

Los objetivos de una organización y la forma de alcanzarlos deben estar basados en juicios de valores éticos de gestión, las cuales se reflejan en normas de comportamientos. Estas normas van más allá del cumplimiento de la ley, la integridad y los valores éticos son esenciales para el entorno de control ya que un clima ético dentro de la organización es indispensable para su bienestar, e influye en la eficacia de las políticas y de los sistemas de control.

Algunos factores pueden influir en la práctica de actividades fraudulentas o poco éticas lo cual incita o tienta a los individuos a cometer dichos actos sobre todo si la organización en la que trabajan promueve o alienta estos actos, algunos factores que generan un ambiente de actividades poco éticas o fraudulentas pueden ser:

Controles débiles o ineficaces.

Alto grado de descentralización.

Sanciones insignificantes a prácticas poco éticas.

- Compromiso de competencia profesional

El nivel de competencia refleja el conocimiento y habilidades que poseen los empleados para llevar a cabo sus obligaciones y tareas laborales. Resulta importante destacar que debe existir un "equilibrio"

entre el puesto y el nivel de capacitación necesaria, dado que esto además repercute en el costo.

- Consejo de administración y comité de Auditoría

El entorno de control y la cultura organizacional se encuentran influidos significativamente por el consejo de administración y el comité de auditoría, como así también sus interacciones con los auditores internos o externos. La actividad del consejo de administración resulta esencial para garantizar la eficacia del control interno. El consejo debe tratar de incluir asesores externos a la entidad que puedan ofrecer opiniones alternativas, no viciadas por su dependencia a la organización.

- La filosofía de dirección y el estilo de gestión

Las empresas en función a su relación con el riesgo y los resultados obtenidos frente a éste, poseen distintas perspectivas del control interno.

Una empresa más informal posee un control más personalizado, más de contacto que otra empresa gestionada de manera formal, ésta última dependería en mayor medida de políticas escritas, etc.

- Estructura organizativa

Proporciona el marco en el que se planifica, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de los objetivos. Una organización establece una estructura organizativa que mejor se adapta a sus necesidades, independientemente de cómo se encuentre

estructurada la organización esta debe organizarse con el fin de alcanzar los objetivos.

- Asignación de autoridad y responsabilidad

Se establecen límites y se delimitan responsabilidades sobre las acciones llevadas a cabo por el personal de la organización. Esta situación fomenta la iniciativa individual de los empleados y va de la mano con el empowerment y esa "libertad" controlada que se le da al personal.

- Políticas y prácticas en materia de Recursos Humanos

Los empleados deben estar preparados para enfrentar los retos y cambios que continuamente sufren las empresas dado lo dinámico y complejo de los escenarios actuales. En función a dicha situación resulta indispensable la instrucción, formación y capacitación del personal en forma continua.

La Evaluación de Riesgos: Constituye una actividad en sí misma, ya que va referida a la identificación, control y monitoreo de aquellos elementos que pueden afectar negativamente la consecución de las metas por parte de la organización.

Whittington y Pany (2003:177), señala que “la gerencia debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de que los objetivos de la organización no sean alcanzados, y luego tratar de manejar esos riesgos”.

Las Actividades de Control: Constituyen el marco de referencia donde deben estar delimitado el sistema de control interno, compuesto

por cualquier normativa interna o externa que se hace de obligatorio y necesario cumplimiento para alcanzar las metas en la empresa.

Coopers & Lybrand (1997) define las actividades de control como:

Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones (p.67).

Información y comunicación: Este elemento obedece al dinamismo intrínseco en las operaciones y las nuevas filosofías de trabajo, que hacen necesario mantener informados y actualizados todos los niveles de la empresa, tanto operativos y como de toma de decisiones, mediante reportes oportunos e íntegros y a través de medios rápidos de comunicación.

Coopers & Lybrand (1997) señala lo siguiente:

Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesarias para la toma de decisiones y para formular informes financieros. Por otra parte, se deben establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación

multidireccional de la información, es decir ascendente, descendente y transversal. La dirección debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de control. Los empleados deben comprender el papel que deben desempeñar dentro del sistema de control interno, así como la relación existente entre las actividades propias y las de los demás empleados. (p.81).

Supervisión: Corresponde al último componente del control interno y está orientado a evaluar la calidad del sistema de control interno. El objetivo de la supervisión es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, esto se logra a través de dos modalidades de supervisión; actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Whittington y Pany, (2003) mencionan lo siguiente:

La actividad de monitoreo permanente incluye actividades de supervisión y gerencia realizadas en forma regular, como el monitoreo continuo de quejas de clientes o la revisión de la razonabilidad de los informes de gerencia. Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos (p. 180).

Factores a considerar en el Entorno de Control

Responsabilidad Social Empresarial

Al momento de hablar de Responsabilidad Social en las organizaciones, se trasciende más allá de las obligaciones meramente legales incluso más allá de las obligaciones sociales, se habla de obligaciones de carácter moral, es decir una Responsabilidad moral Empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial se podría definir como las responsabilidades que tiene una compañía con la sociedad mas allá de la gestión económica y sus obligaciones legales, el compromiso de las empresas de contribuir con el desarrollo económico, compromiso con los empleados, su familia, la comunidad y en general con la sociedad para mejorar sus condiciones de vida. El carácter social de las actividades económicas hace que las empresas estén comprometidas con el bien común de la comunidad en donde se desenvuelve.

El Instituto Ethos creó los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, los cuales, en conjunto, constituyen una herramienta para la evaluación y la planificación de los procesos de responsabilidad social en las organizaciones, usada por muchas empresas para adaptarse a ese nuevo paradigma empresarial. Estos indicadores sirven de base para la reflexión del rol social que las empresas deciden desempeñar; los indicadores Ethos de Responsabilidad Social son los que a continuación se mencionan:

Valores, transparencia y gobernabilidad

La toma de decisiones en las empresas debe tener en cuenta todos aquellos principios que pongan de manifiesto la cultura de la organización y orienten el cumplimiento de su misión.

1. Compromisos éticos

Las empresas preocupadas en establecer compromisos éticos se orientan por valores, cuidan su cumplimiento y su adaptación a los nuevos tiempos.

2. Arraigo en la cultura organizacional

Las empresas que tienen como objetivo consolidar sus principios éticos se preocupan por compartir sus valores con sus colaboradores y por lograr que ellos se asimilen a la corporación.

3. Diálogo con las partes interesadas (stakeholders)

4. Relaciones con la competencia

5. Balance social

El balance social es un instrumento destinado a dar mayor transparencia a las actividades empresariales y ampliar el diálogo de la organización con la sociedad.

Público interno

1. Relaciones con los sindicatos

Es preciso evaluar cómo la empresa dialoga con los sindicatos

2. Gestión participativa

3. Compromiso con el futuro de los niños

4. Valoración de la diversidad

Las empresas deben combatir todas las formas de discriminación y valorar las oportunidades ofrecidas por la riqueza étnica y cultural de nuestra sociedad.

5. Política de remuneración, beneficios y carrera

Los cambios en el mundo del trabajo conducen a las empresas a reforzar el compromiso de sus colaboradores y a planificar conjuntamente con ellos políticas de remuneración y beneficios.

6. Atención a la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo

Las empresas deben asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad. Es posible avanzar algunos pasos en relación con la ley.

7. Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo

La organización se preocupa por ofrecer a los funcionarios oportunidades de adquisición de conocimientos que les permitan crecer profesionalmente y mantener su perspectiva en el mercado de trabajo.

8. Preparación para la jubilación

La empresa socialmente responsable debe orientar a sus colaboradores acerca de cómo enfrentar esta fase de la vida.

Medio Ambiente

1. Compromiso de la empresa con la causa ambiental

El compromiso real de la empresa con las causas ambientales puede ser evaluado, considerando diversos aspectos de planificación empresarial

2. Educación y creación de conciencia ambiental

El desarrollo de hábitos en relación con el medio ambiente es un desafío vital para la empresa.

3. Gerencia del impacto sobre el medio ambiente

Es importante considerar hasta dónde llega la responsabilidad ambiental de una empresa.

Comunidad

1. Administración del impacto de la empresa en la comunidad del entorno inmediato.

Uno de los aspectos primordiales que la empresa debe tratar con su comunidad de referencia es el impacto producido por sus actividades.

2. Financiamiento de la acción social

Al apoyar un proyecto social, la empresa revela su preocupación con respecto a los cambios en la sociedad.

3. Compenetración de la empresa con la acción social

4. Reconocimiento y apoyo al trabajo voluntario de los empleados

6. Reconocimiento y apoyo al trabajo voluntario de los empleados

El voluntariado es importante para el desarrollo de liderazgos y potencialidades que el trabajo diario en las empresas no siempre permite.

Trabajo Decente

Es imposible viabilizar las políticas de promoción del trabajo decente sin contemplar la intervención mancomunada o concertada de todos los actores involucrados en las relaciones laborales para su desarrollo. En el caso constituido por las organizaciones empresariales, la llamada Responsabilidad Social Empresarial, se convierte en el vínculo moral o puente por el cual el trabajo decente cobra vida a lo interno de las organizaciones productivas.

Ante una alerta mundial por el deterioro que se venía gestando en las condiciones de trabajo en el mercado global, en 1999 el director general de la OIT “Juan Somavía” introduce el término de trabajo decente para concientizar e impulsar el respeto de las condiciones de libertad, equidad seguridad y dignidad humana como elementos esenciales del trabajo.

Según la OIT en la declaración de Filadelfia:

Consiste en crear las condiciones de libertad y dignidad de seguridad económica y en igualdad de oportunidades, con arreglo a las cuales todos los seres humanos sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual. (p.6).

En la actualidad la OIT tiene como principal finalidad promover oportunidades para q los hombres y las mujeres puedan conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad,

seguridad y dignidad humana. El trabajo decente es el punto de convergencia de sus objetivos estratégicos.

El avance hacia los objetivos del trabajo decente puede contribuir de manera significativa a la consecución de las metas de igualdad. Los elementos importantes que configuran el programa de trabajo decente son:

Dignidad y seguridad

Las condiciones en que se realiza el trabajo deben garantizar a todos ciertos estándares de estabilidad y seguridad en el marco del cumplimiento de las normas internacionales para lograr la dignidad en el trabajo.

- Estabilidad
- Acceso a la seguridad social
- Derecho al descanso
- Salud y seguridad en el trabajo

Bienestar y equidad

Por una parte se reconoce el carácter instrumental mediante el cual se obtienen beneficios, y por otro, el derecho de quienes trabajan a gozar de un trato justo y equitativo.

- Ingresos suficientes
- Equidad en la distribución

Respeto por los derechos fundamentales del Trabajo

- Libertad y dialogo social

- Erradicación del trabajo infantil

Relaciones laborales.

Las relaciones entre capital y trabajo, entre empleador y empleado, entre patronal, sindicato y gobierno, han sido para muchos autores la clave para entender nuestras sociedades, su estructura de clases, sus relaciones de poder y sus formas de socialización e individualización.

El mundo laboral condiciona la personalidad y conducta de los trabajadores, forja en ellos valores laborales y actitudes hacia el trabajo. Un aspecto importante está inserto en la ideología del trabajador que procura lograr reivindicaciones socio-laborales que le permitan instituir mecanismos de diálogo y consenso dentro del contexto de las relaciones de trabajo que afiance sus derechos fundamentales y sus logros como clase trabajadora

Los propios actores socio laborales implicados en las relaciones de trabajo crean representaciones en el marco de sus actuaciones como sujetos involucrados en el proceso de trabajo, entendido como un hecho social que nos permite explorar los nuevos paradigmas laborales y hacer una reflexión de la realidad del trabajo en Venezuela, y a su vez nos permite comprender la problemática que rodea al movimiento sindical venezolano.

Si bien no existen definiciones concretas, desde la perspectiva OIT una buena práctica en materia de relaciones laborales podría ser entendida como aquella experiencia de carácter colectivo que en el marco del respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, pueda ser calificada como exitosa para garantizar el bienestar de los trabajadores y el progreso de las empresas, mejorando el nivel de relaciones internas, garantizando condiciones adecuadas de trabajo

y empleo, facilitando el incremento de la productividad y el salario, es decir facilitando un trabajo decente.

Desde esta óptica los elementos básicos generales de una buena práctica de relaciones laborales serían:

- Respeto a los principios y derechos fundamentales y, en particular, a la libertad sindical y negociación colectiva.
- Trazos y rasgos de adaptación positiva de los trabajadores y empleadores al ambiente de trabajo y actitudes de cooperación y ayuda mutua.
- Establecimiento de medidas efectivas para superar el conflicto
- Diálogo abierto: existencia de acuerdos, información y consulta entre la empresa y los representantes de los trabajadores.
- Desarrollo económico o medidas pactadas dirigidas a generar mejor rendimiento económico.
- Política de formación interna que genere un aumento de la capacidad profesional de los trabajadores.

Las convenciones colectivas:

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), (2001):

La negociación colectiva es el procedimiento a través del cual uno o más empleadores se relacionan con una o más organizaciones sindicales o con trabajadores que se unen para negociar colectivamente, o con unos y otros, con el objeto de establecer condiciones comunes de trabajo y remuneraciones por un tiempo determinado, de acuerdo con las normas contenidas en el Código del Trabajo. (p. s/n)

De allí que es obligación mutua del patrón y el representante de los empleados reunirse en un tiempo razonable y conversar de buena fe lo relativo a salarios, horarios y otros términos y condiciones de empleo.

La negociación colectiva persigue dos fines específicos; por una parte, sirve para determinar las remuneraciones y las condiciones de trabajo de aquellos trabajadores a los cuales se aplica un acuerdo que se ha alcanzado mediante negociaciones entre dos partes que han actuado libre, voluntaria e independientemente, por la otra, hace posible que empleadores y trabajadores definan, mediante acuerdo, las normas que regirán sus relaciones recíprocas

En el caso de los trabajadores, la negociación colectiva asegura salarios y condiciones de trabajo adecuadas, también permite influir en decisiones de carácter personal y conseguir una distribución equitativa de los beneficios que conlleva el progreso tecnológico y el incremento de la productividad. En el caso de los empleadores, como es un elemento que contribuye a mantener la paz social, favorece la estabilidad de las relaciones laborales que pueden verse afectada por tensiones no resueltas en el campo laboral.

Calidad de vida Laboral:

Es un concepto complejo e integral que permite abarcar varias perspectivas de la vida del individuo. Por ende, se considera muy amplio por cuanto está ligado a la satisfacción de las necesidades sociales y laborales.

Dentro de este orden de ideas, este concepto tiene diferentes interpretaciones, es decir, no existe un criterio único con relación al mismo.

Cabe destacar que este término abarca varios elementos que influyen en la satisfacción de las necesidades humanas, debido a que le permite el desarrollo y crecimiento pleno tanto biológico como psicológico de las sociedades. Se considera que el concepto hace

referencia a la capacidad que tienen los seres vivos para reproducirse, desarrollarse y relacionarse de acuerdo a sus aspiraciones y metas.

Características de la Calidad de Vida en el Trabajo.

- Participación voluntaria de parte de los empleados.
- Conformidad del sindicato con el proceso y su participación en busca de establecer beneficios socioeconómicos.
- Estabilidad laboral.
- Capacitación de los empleados en la resolución de los problemas con el equipo.
- Realización de círculos de calidad en donde los empleados discutan los problemas que afectan el desempeño de la organización y el ambiente de trabajo.
- Juntas periódicas de la planta y del equipo para discutir aspectos como calidad, seguridad, y programas.
- Fomentar el desarrollo de habilidades y de la rotación de trabajo dentro del equipo.

Como se puede mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo.

Para tener en cuenta una idea más clara y precisa de lo que corresponde al mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo se consideran los siguientes aspectos:

Reconocimiento y Elogios:

Los elogios constantes y sinceros y el reconocimiento tienen un efecto significativo en la calidad de vida en el trabajo del empleado; siente mayor motivación cuando su esfuerzo es reconocido y apreciado.

Pago Extra:

Los trabajadores que no faltan y cumplen a cabalidad con su horario se les premia con bonificaciones o un día extra de pago o de descanso.

Modificando el Ambiente de Trabajo:

Algunas empresas logran mejorar la calidad de vida en el trabajo modificando al ambiente de trabajo, esto se logra aplicando las sugerencias que ellos mismos hacen saber.

Indicadores de la Calidad de Vida Laboral:

Martínez (citado por Chiavenato 2000), indico las dimensiones que determinan la calidad de vida en el trabajo:

- Condiciones de trabajo: limpieza, higiene, orden, protección, seguridad.
- Salud: asistencia (empleado/familia) educación, toma de conciencia, salud ocupacional.
- Moral: identidad con la tarea, relaciones interpersonales, reconocimiento, retroalimentación, orientación hacia las personas.
- Remuneración: salarios (equidad interna y externa), bonos, participación en los resultados, beneficios sociales.
- Participación: expresión personal, repercusión sobre las ideas aportadas, programas de participación, programas de capacitación.
- Comunicación: conocimientos de las metas, flujo de información, conductos formales.
- Imagen corporativa: identificación con la empresa, imagen interna y externa, responsabilidad comunitaria, enfoque en el cliente.
- Relación Jefe/subordinado: apoyo socioemocional, orientación técnica, igualdad de trato, administración a través del ejemplo.

- Organización con el trabajo: innovaciones, grupos de trabajo, variedad, ritmo. (p.350)

Todo esto debe conllevar al trabajador a una óptima calidad de vida donde tenga reconocimiento por su labor y pueda subir de puesto, posea un mejor control de sus metas y logros personales, y la empresa le ofrezca una buena relación de equidad y beneficio.

De acuerdo a lo antes visto, se realiza una comparación entre los elementos del Entorno de control y los cuatro factores mencionados (responsabilidad social empresarial, trabajo decente, relaciones laborales y calidad de vida laboral) por lo cual en la matriz de evaluación se hará énfasis en estos elementos para su correcta aplicación dentro de la evaluación del Entorno de Control. (Ver cuadro N° 3)

Evaluación de los Componentes del Control Interno

Coopers & Lybrand (1997) señala los aspectos que se deben tener en cuenta al momento de evaluar cada componente del control interno con base a prácticas COSO, los cuales serán tomados como marco metodológico en este estudio:

Evaluación del Entorno de Control

El evaluador debe considerar los siguientes factores:

Integridad y valores éticos.

- La existencia de códigos de conducta u otras políticas relacionadas con prácticas profesionales esperadas de comportamiento ético y moral.

- La forma en que se ejecutan las negociaciones con empleados, proveedores, clientes, inversores, acreedores, aseguradores, competidores y auditores.
- La presión para alcanzar los objetivos de rendimiento poco realistas, sobre todo en cuanto a resultados a corto plazo y en qué medida la remuneración está basada en la consecución de esos objetivos.

Compromiso de competencia profesional.

- La existencia de descripciones de puestos de trabajos formales e informales.
- Análisis de los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo el trabajo adecuadamente.

Políticas y prácticas de recursos humanos. Se debe evaluar lo siguiente:

- La medida en que están vigentes las políticas y procedimientos adecuados para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados.
- La suficiencia de las acciones disciplinarias tomadas como respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos aprobados.
- La idoneidad de la revisión de los expedientes de los candidatos a puestos de trabajo, sobre todo en relación con acciones o actividades no admitidas en el seno de la entidad.
- La idoneidad de los criterios para retener y promocionar a los empleados y de las técnicas de recogida de datos sobre el personal y su relación con el código de conducta.

La filosofía de dirección y estilo de gestión.

Se refiere a la naturaleza de las actuaciones y los riesgos asumidos por la dirección de la empresa, por ejemplo si participa en operaciones o negocios de alto riesgo o por el contrario es extremadamente prudente a la hora de aceptar riesgos.

La estructura organizativa.

- Capacidad de la estructura organizativa para propiciar el flujo de la información.
- Suficiencia de la definición de las responsabilidades de los directivos y su conocimiento y experticia en las mismas.

La asignación de autoridad y su responsabilidad. El evaluador deberá tener en cuenta:

- La asignación de responsabilidades y delegación de autoridad para hacer frente a las metas y objetivos estratégicos y de cada actividad.
- Suficiencia de las normas y procedimientos relacionados con el control.
- El número adecuado de personas, teniendo en cuenta el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de las actividades y los sistemas.

Evaluación de los Riesgos

El evaluador debe concentrarse en la fijación de objetivos por parte de la dirección, ya sean globales (estratégicos) o específicos (por actividades), e identificar aquellas situaciones que pudiesen afectar el logro de dichos objetivos. Algunos cuestionamientos que debe hacerse son:

Objetivos globales.

- Hasta qué punto los objetivos de la empresa expresan clara y completamente lo que la entidad desea conseguir.
- La eficacia en que dichos objetivos son comunicados al personal y dirección de la entidad.
- Vinculación y coherencia entre las estrategias del negocio y los objetivos globales de la entidad.

Objetivos asignados a cada actividad.

- Conexión entre los objetivos asignados a cada actividad con los objetivos globales de la entidad.
- Coherencia entre los objetivos asignados a cada actividad.
- Características específicas de los objetivos asignados a cada actividad.
- Idoneidad de los recursos asignados a cada objetivo.
- Identificación de los objetivos específicos que son importantes para el logro de los objetivos generales.
- Participación en la determinación de los objetivos por parte del personal.

Evaluación de las Actividades de Control

Las actividades de control deben evaluarse en el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con los objetivos de cada actividad importante. La evaluación tendrá en cuenta si las actividades de control están relacionadas con el proceso de evaluación de riesgos y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la dirección se cumplan. Se fundamenta en pruebas de cumplimiento de políticas y procedimientos previamente establecidos, y sugerir las mejores prácticas de control para cada actividad.

Evaluación de los medios de Información y Comunicación

Información

- Los medios de obtención de información externa e interna y el suministro de la misma a la dirección de la entidad.
- El suministro detallado y oportuno de información a las personas adecuadas según la actividad.
- El desarrollo y revisión periódicos de los sistemas de información.
- El apoyo de la dirección al desarrollo de nuevos y más eficaces sistemas de información.
- La comunicación eficaz al personal de sus funciones y responsabilidades.
- El establecimiento de líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos.
- La sensibilidad de la dirección a las propuestas del personal respecto a formas de mejorar las operaciones.
- El nivel de comunicación de las normas éticas de la entidad, tanto a empleados como a terceros.

Evaluación de los niveles de Supervisión

Se debe tener en cuenta tanto las actividades de supervisión continua como las evaluaciones puntuales de control interno, considerando los siguientes aspectos:

Supervisión continúa:

- Hasta qué punto el personal al realizar sus actividades normales obtiene evidencia de que el control interno está funcionando adecuadamente.
- Comparaciones periódicas entre reportes generados en períodos de tiempo similares y análisis de sus resultados.
- Receptividad ante las recomendaciones del auditor interno y externo respecto a las formas de mejorar el control interno.

- Se hacen encuestas periódicas al personal respecto a si entiende el código de ética y demás políticas de conducta de la entidad.
- Eficacia de las actividades de auditoría interna.
Supervisión puntual:
 - Alcance y frecuencia de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno.
 - Idoneidad del proceso de evaluación.
 - Si la metodología para evaluar el sistema es lógica y adecuada.
 - Adecuado volumen y calidad de la documentación.

El proceso de evaluación y el análisis de riesgos

Podemos definir riesgo como la posibilidad de que suceda un evento que tendrá un impacto negativo sobre los objetivos establecidos.

La evaluación de riesgos es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz. Según el estudio de Coopers & Lybrand, 1997 “Consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos, y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados”, (p.43). El nivel de riesgo aumenta en la medida en que los objetivos se distancien de las pautas de comportamiento de la entidad. Independientemente de que el objetivo sea implícito o explícito, el proceso de evaluación de riesgos de una entidad debería tener en cuenta los riesgos que puedan surgir. Puede ser llevado a cabo por la dirección de la empresa o por un departamento definido especialmente para la tarea de identificación y control de riesgos.

Whittington y Pany (2003:177), señalan algunos factores que generalmente pueden afectar la medida del riesgo en la gestión empresarial:

- Cambios en el ambiente regulador u operacional de la organización.
- Cambios en el personal.
- Implementación de un sistema de información nuevo o modificado.
- Rápido crecimiento de la organización.
- Cambios en la tecnología que afectan los procesos de producción o sistemas de información.
- Introducción de nuevas líneas de negocios, productos o procesos.
- Reestructuraciones corporativas.
- Expansión o adquisición de las operaciones extranjeras.
- Adopción de nuevos principios de contabilidad o principios de contabilidad que cambian.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico reúne los diferentes métodos y teorías que permiten obtener los datos requeridos para la investigación. Al respecto Balestrini (2006) sostiene que: “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”.

1. Naturaleza de la investigación

Esta investigación tiene como finalidad diseñar un modelo amplio de control interno basado en informes COSO vinculado a los quehaceres de las Relaciones Industriales, que permita considerar los factores de manejo y control de riesgos en la gestión de personas, teniendo como base una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas, por lo cual se trata de un proyecto factible que de acuerdo con Delgado de Smith (2006), se basa en:

La creación de modelos, programas, planes, estrategias, lineamientos, políticas, y cualquier otro tipo de producto intelectual que esté destinado a servir de base operativa para solucionar problemas detectados en una organización productora de bienes o servicios o de cualquier grupo social (p.234).

Se tomará como punto de partida para esta investigación una revisión documental de las teorías vigentes de control interno y administración de riesgo.

Delgado de Smith (2006:262), define una revisión documental como el “acopio de los antecedentes relacionados con la investigación, se realiza por la consulta de documentos escritos, sean formales o no, en los que se plasmó un conocimiento y fue avalado por autores que realizaron una investigación previa”.

Con esta revisión se desea analizar los componentes del control interno identificados por las prácticas COSO, y se pretende ampliar la estructura del control interno en la gestión de personas, con la identificación de nuevos componentes, los cuales serán sometidos a la consulta de especialistas en las áreas de recursos humanos y control interno.

Nivel de la investigación

Se considera la investigación de carácter descriptivo ya que los datos obtenidos en las distintas situaciones planteadas en la investigación son descritos e interpretados según la realidad planteada en la organización.

En el presente estudio, se diseñó un modelo amplio de control interno vinculado al Entorno de Control y los demás factores planteados por los informes COSO, tomando en cuenta los quehaceres de las Relaciones Industriales, que permita considerar el manejo y control de riesgos en la gestión de personas, llevado a cabo en el área de recursos humanos de una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas.

Diseño de la investigación

El estudio se fundamenta en una investigación de campo, ya que la misma trata de detectar necesidades o problemas en un contexto determinado, concretamente en el área de recursos humanos de una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas, brindando así posibles soluciones. Los datos se recogen de manera directa de la realidad de su ambiente natural. De igual manera se considera una investigación de campo, ya que los datos fueron recabados con distintas técnicas e instrumentos en la propia empresa donde se desarrollo la investigación.

Técnicas e instrumentación de datos

Técnicas

Las técnicas son procedimientos o conjunto de reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad.

Instrumentos

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. En este caso las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleadas serán la observación directa, encuesta y revisión documental.

Según Arias (2004:53). “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”.

Entendiéndose la observación como la percepción del objeto de estudio directamente de su realidad, es por ello que la misma es directa y de campo, ya que se realiza a través del contacto personal y donde ocurren los hechos. En segundo lugar, se utilizó una encuesta, mediante el cual este instrumento pretende demostrar la validez y la realidad de la situación planteada; dicha encuesta está integrada por Cuarenta y Siete (47) preguntas de selección múltiple (Deficiente, Bajo, Medio, Alto, Destacado).

El colectivo a investigar estuvo representado por el personal del área de recursos humanos de una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas, el cual está combinada por la unidad de relaciones laborales y centro de servicios; integrada por seis (06) personas. (Ver Cuadro N° 1).

Cuadro N°1. Distribución del Colectivo a Investigar

Cargo	N° de trabajadores
Gerente	1
Coordinador	1
Analista B	2
Analista A	2
Total	6

Fuente: Departamento de Recursos Humanos de la empresa objeto de estudio (2013)

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para cumplir con los objetivos de la investigación y obtener datos de calidad fue necesario la validación del instrumento, el cual define Osuna (2001) como:

La validez de contenido se determina antes de la aplicación del instrumento sometiendo el mismo a juicios de expertos (profesionales relacionados con la temática que se investiga, en el trabajo

escrito se debe indicar la profesión de cada uno), se requiere un número impar de expertos, mínimo tres, a cada uno se le entrega: copia del título de la investigación, objetivo general y específicos, una copia de la operacionalización de las variables, una copia del instrumento y una copia de la matriz de validación que cada uno debe llenar. (p. 51).

El instrumento se encuentra validado por la firma auditora internacional Ernest & Young, que es una de las mayores empresas de servicios profesionales del mundo que incluyen auditoría, impuestos, finanzas, contabilidad y asesoramiento en la gestión de la empresa. Ernest & Young se ha posicionado como una firma de vanguardia caracterizada por una rápida globalización y tiene como objetivo atender con eficacia a clientes cada vez más exigentes en cuanto a estos temas. Los expertos relacionados para la validación y la confiabilidad del mismo, además del tutor de contenido Lic. Rolando Smith, quien revisó y avaló el cuestionario para su consiguiente aplicación, se contó con el criterio profesional del Lic. Víctor Hugo Pinto, profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES), de la Universidad de Carabobo, quien destaca que es un instrumento completo para su aplicación, indicando que este se corresponde con los objetivos de la investigación, así como unificar si cumple con la objetividad y confiabilidad propia del método específico.

Se detalla mediante el cuadro técnico metodológico, que resume el qué, cómo y dónde se desarrollará la investigación, en función de los objetivos específicos formulados.

(Ver Cuadro N° 2, 3 y 4)

Cuadro Nº 2. (Cuadro Comparativo)

Relación del Entorno de Control del informe de control interno COSO con los 4 componentes propuestos en el trabajo de investigación		
Entorno de control	Componentes a evaluar	Elementos referentes a las Relaciones Industriales propuestos en el estudio, que no son tomados en cuenta en el Entorno de Control del informe COSO.
Integridad y valores éticos: - Códigos de conducta - Comportamiento ético y moral - Forma en que se ejecutan las negociaciones - Consecución de objetivos	Responsabilidad social empresarial: - Valores y transparencia - Publico interno - Medio Ambiente	Responsabilidad social empresarial: - Arraigo en la cultura organizacional - Relaciones con los sindicatos - Políticas de remuneración, beneficios y carreras - Atención a la salud - Preparación para la jubilación - Compromiso sobre el impacto en el medio ambiente y la comunidad
Compromiso de competencia profesional: - Descripciones de puestos de trabajos - Conocimientos y habilidades	Responsabilidad social empresarial: - Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo	Trabajo decente: - Dignidad y seguridad - Bienestar y equidad - Respeto por los derechos del trabajador
	Trabajo Decente	
Políticas y prácticas de Recursos Humanos. -Contratación - Formación - Promociones - Acciones disciplinarias - Candidatos a puestos de trabajo - Códigos de conducta	Relaciones Laborales: -Respecto a los principios y derechos fundamentales - Desarrollo económico - Política de formación interna	Relaciones Laborales: - Adaptación de trabajadores y empleadores al ambiente de trabajo - Dialogo entre la empresa y representantes de los trabajadores - LOTT
Políticas y prácticas de Recursos Humanos. - Remuneración de empleados	Calidad de vida Laboral: - Remuneración y participación	Calidad de vida Laboral: - Clima organizacional - Atención empleado – familia - Reconocimiento a la innovación y mejora

Fuente: González y Martínez (2013)

Cuadro N°3
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo general					
Diseñar un modelo amplio de control interno vinculado al entorno de control y los demás factores planteados por los informes COSO, tomando en cuenta los quehaceres de las relaciones industriales que permita considerar el manejo y control de riesgos en la gestión de personas, teniendo como base una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas.					
Objetivo Especifico N° 1		Variable	Indicadores	Instrumento	Fuente
Determinar la relación que existe entre los factores del Entorno de Control de los sistemas COSO con respecto a la gestión de personas de una organización en torno al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales.	Entorno de Control	Responsabilidad social empresarial	<ul style="list-style-type: none"> - Valores y transparencia - Publico interno - Medio ambiente - Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo 	Revisión documental y Encuestas	Personal de RR HH
		Trabajo decente	<ul style="list-style-type: none"> - Dignidad y seguridad - Bienestar y equidad - Respeto por los derechos del trabajo 		
		Relaciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a los principios y derechos fundamentales. - Adaptación de trabajadores y empleadores al ambiente de trabajo - Dialogo entre la empresa y representantes de los trabajadores - Desarrollo económico - Política de formación interna 		
		Calidad de Vida Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo - Salud y asistencia - Remuneración y participación - Relación jefe subordinado - 		

Fuente: González y Martínez (2013)

Cuadro N°3 (Continuación)

Objetivo general					
Diseñar un modelo amplio de control interno vinculado al entorno de control y los demás factores planteados por los informes COSO, tomando en cuenta los quehaceres de las relaciones industriales que permita considerar el manejo y control de riesgos en la gestión de personas, teniendo como base una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas.					
Objetivo Específico N° 1	Dimensión	Variable	Indicadores	Instrumento	Fuente
Determinar la relación que existe entre los factores del Entorno de Control de los sistemas COSO con respecto a la gestión de personas de una organización en torno al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales.	Entorno de Control	Compromiso de competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Descripciones de puestos de trabajo - Conocimientos y habilidades 	Revisión documental y Encuestas	Personal de RR HH
		Consejo de administración y comité de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> - Auditores internos y externos - Eficacia del control interno - Opiniones alternativas 		
		Filosofía de dirección y el estilo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Relación con el riesgo - Resultados obtenidos 		
		Estructura organizativa	<ul style="list-style-type: none"> - Flujo de la información - Responsabilidades de los directivos - Conocimientos y experiencias de los directivos 		
		Asignación de autoridad y responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de responsabilidades - Delegación de autoridad - Metas y objetivos estratégicos - Normas y procedimientos - Tamaño de la entidad - Naturaleza y complejidad de las actividades 		
		Políticas y prácticas de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación - Formación - Promociones - Remuneración de empleados - Acciones disciplinarias - Candidatos a puestos de trabajo - Códigos de conducta 		

Fuente: González y Martínez (2013)

Cuadro N°4
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo general					
Diseñar un modelo amplio de control interno vinculado al entorno de control y los demás factores planteados por los informes COSO, tomando en cuenta los quehaceres de las relaciones industriales que permita considerar el manejo y control de riesgos en la gestión de personas, teniendo como base una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas.					
Objetivo Especifico N° 2	Dimensión	Variabes	Indicadores	Instrumento	Fuente
Describir las dimensiones, factores y variables a ser considerados en un modelo de gestión de control interno donde estén previstos los conceptos de responsabilidad social empresarial, trabajo decente, relaciones laborales y calidad de vida laboral	Dimensiones, Factores y variables de un modelo de gestión de control interno.	Entorno de Control.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad social empresarial - Trabajo decente - Calidad de vida laboral - Relaciones laborales - Compromiso de competencia profesional - Consejo de administración y comité de auditoria - Filosofía de dirección y el estilo de gestión - Estructura Organizativa - Asignación de autoridad y responsabilidad - Políticas y prácticas de Recursos Humanos 	Revisión documental y Encuestas	Personal de RR HH
		Evaluación de riesgos.	- Objetivos Estratégicos y específicos que favorezcan el crecimiento de la organización.		
		Actividades de control.	- Cumplimiento de políticas y normas previamente establecido por la dirección.		
		Información y Comunicación.	-Comunicación eficaz Interna y externamente.		
		Supervisión.	-Supervisión continua y puntual.		

Fuente: González y Martínez (201

Cuadro N°5
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo general					
Diseñar un modelo amplio de control interno vinculado al entorno de control y los demás factores planteados por los informes COSO, tomando en cuenta los quehaceres de las relaciones industriales que permita considerar el manejo y control de riesgos en la gestión de personas, teniendo como base una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas.					
Objetivo Especifico N° 3	Dimensión	Variabes	Indicadores	Instrumento	Fuente
Identificar los elementos contenidos en la LOTTT que tengan en cuenta los factores relacionados al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales.	Elementos contenidos en la propuesta.	Trabajo decente	Articulo 164 al 166 de la LOTTT. Se prohíbe el acoso laboral en los centros de trabajo públicos o privados, entendiéndose como tal el hostigamiento o conducta abusiva, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral.	Revisión documental y Encuestas	Personal de RR HH
		Responsabilidad social empresarial	No se encuentra reglamentada en la LOTTT. Las empresas la adoptaron.		
		Calidad de vida laboral	- Contrato de trabajo: Art. 58, 106, 183, 214. - Jornada laboral, días de descanso y feriados: Art.173.1, 173.2, 577, 173, 184. - Vacaciones: Art.121, 192. - Paternidad y maternidad: Art.336, 339, 340. - Estabilidad laboral: Art.87.1		
		Relaciones laborales	- Contrato de trabajo: Art. 58, 106, 183, 214. - Jornada laboral, días de descanso y feriados: Art. 173, 173.1, 173.2, 577, 184. - Vacaciones: Art.192, 121. - Paternidad y maternidad: Art.336, 340, 339. - Estabilidad laboral: Art.87.1 - Prestaciones sociales: Art.142, 142.2 - Tercerización: Art.47, 48. Art.355. - De la Libertad Sindical: Art. 353 al 359		

Fuente: González y Martínez (2013)

A continuación se detalla el Instrumento de recolección de datos, tipo encuesta, aplicada al departamento de gestión de Recursos Humanos de una empresa productora de consumo masivo de bebidas. Una vez recolectada la información disponible de los distintos aspectos de los nuevos factores evaluados en el entorno de control, la misma fue organizada mediante tablas que contienen las frecuencias de respuestas o de incidencia sobre las alternativas de selección a cada ítems formulado en el instrumento, se procedió a su análisis para dar cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación, lo cual permitió el desarrollo de conclusiones y recomendaciones generales.

Se pudo verificar los altos estándares en los indicadores evaluados, con índices de aceptación en cada uno de sus procedimientos. Se tiene la finalidad de obtener resultados lo más cercano a la realidad a efectos de llevar a cabo un análisis en el que no se presenten desviaciones como consecuencia de la data obtenida, esto refiriéndose en la medida en que los encuestados suministren información certera y sin ningún tipo de influencia en su respuesta.

El Instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta conformado por cuarenta y siete (47) preguntas de selección Múltiple, el cual fue aplicado al personal que conforma el departamento de recursos humanos.

A continuación se esbozan la frecuencia relativa y frecuencia absoluta, así como también los gráficos con sus respectivos análisis que muestran una importante tendencia del nivel de conocimientos y aceptación de los indicadores evaluados por parte del área de gestión de Recursos Humanos de una empresa de consumo masivo de bebidas.

Cuadro N°6

Evaluación aplicada a componentes propuestos		
Componente a evaluar	Indicadores	Descripción de la evaluación del Indicador
Responsabilidad Social Empresarial y Trabajo Decente	1- Compromisos Éticos	1.1- ¿La empresa tiene un código de ética adaptado al contexto local? 1.2- ¿Estos códigos de ética han sido comunicados adecuadamente? 1.3- ¿Muestra la junta directiva interés por la integridad y los valores éticos? 1.4- ¿Trata la gerencia de eliminar o reducir las tentaciones que pueden propiciar que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o no éticos?
	2- Arraigo de la cultura organizacional	2.1- ¿Existen procesos sistemáticos de difusión de valores, tanto para empleados como para socios externos? 2.2- ¿La empresa motiva a sus empleados y socios, así como a los liderazgos dentro de la organización, para que adopten sus valores y principios éticos?

Fuente: González y Martínez (2013)

Cuadro N°6 (Continuación)

Evaluación aplicada a componentes propuestos		
Componente a evaluar	Indicadores	Descripción de la evaluación del Indicador
	5- Valoración de diversidad	<p>5.1- ¿La empresa prohíbe formalmente prácticas de discriminación, incluso en los procesos de selección y promoción?</p> <p>5.2- ¿Mantiene mecanismos formales de recepción de denuncias?</p> <p>5.3- ¿Ponen en práctica actividades de valoración de grupos étnicos y culturales poco representados en la organización?</p> <p>5.4- ¿Conocen y aplican los artículos 164 al 166 de la LOTTT, los cuales prohíben el acoso laboral en los centros de trabajo públicos y privados?</p>
	6- Políticas de remuneración, beneficios y carreras	<p>6.1- ¿La empresa busca superar los pisos salariales firmados con los sindicatos?</p> <p>6.2- ¿Sus políticas de estímulos incluyen buena remuneración e inversión en desarrollo profesional, de acuerdo con un plan de carrera?</p>

Fuente: González y Martínez (2013) **(Continuación)**

Cuadro N°6 (Continuación)

Evaluación aplicada a componentes propuestos		
Componente a evaluar	Indicadores	Descripción de la evaluación del Indicador
	<p>7- Atención a la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo</p> <p>8- Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo</p>	<p>7.1- ¿La empresa ha definido planes y metas para alcanzar o superar los patrones de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector?</p> <p>7.2- ¿La empresa investiga el nivel de satisfacción de los empleados en relación con estos temas, identificando las áreas críticas?</p> <p>7.3- ¿La empresa desarrolla campañas regulares de salud?</p> <p>8.1- ¿La empresa mantiene actividades de entrenamiento y capacitación continua, considerando la aplicabilidad en el desempeño actual de las funciones del trabajador?</p> <p>8.2- ¿Existen programas de incentivos y financiamiento de estudios para los empleados?</p>

Fuente: González y Martínez (2013) **(Continuación)**

Cuadro N°6 (Continuación)

Evaluación aplicada a componentes propuestos		
Componente a evaluar	Indicadores	Descripción de la evaluación del Indicador
	<p>9- Preparación para la jubilación</p> <p>10- Compromiso sobre el impacto en el medio ambiente</p>	<p>9.1- ¿La empresa ofrece asesorías regulares, referente a las modificaciones legales y los procedimientos administrativos para la obtención de la jubilación?</p> <p>9.2- ¿Aportan orientación psicológica y de planificación financiera para empleados próximos a la jubilación?</p> <p>10.1- ¿La empresa mantiene programas de mejoramiento ambiental, gestión ambiental y prevención de accidentes?</p> <p>10.2- ¿La empresa genera estudios de impacto ambiental y enfoca su acción preventiva hacia aquellos procesos que pueden ocasionar daños a la salud y la seguridad de las personas?</p> <p>10.3- ¿Desarrollan acciones para prevenir los principales impactos ambientales causados por sus procesos y realizan regularmente actividades de control y monitoreo?</p> <p>10.4- ¿La empresa tiene conocimiento de los impactos que genera en su entorno inmediato, y posee un proceso estructurado para registrar quejas y reclamos?</p>

Fuente: González y Martínez (2013) **(Continuación)**

Cuadro N°7

Evaluación aplicada a componentes propuestos		
Componente a evaluar	Indicadores	Descripción de la evaluación del Indicador
Calidad de Vida Laboral	11- Clima organizacional	<p>11.1- ¿Las condiciones sociales y psicológicas son consideradas parte importante de la calidad de vida del trabajador?</p> <p>11.2- ¿Las personas son tratadas de manera respetuosa y participan en la toma de decisiones que afectan su desempeño?</p>
	12- Atención empleado – familia	<p>12.1- ¿La compañía considera la situación personal y familiar del empleado como parte importante de su desempeño en el trabajo?</p> <p>12.2- ¿La compañía lleva a cabo planes y actividades sociales dirigidos a otros miembros de la familia del trabajador?</p>

Fuente: González y Martínez (2013) **(Continuación)**

Cuadro Nº 7 (Continuación)

Evaluación aplicada a componentes propuestos		
Componente a evaluar	Indicadores	Descripción de la evaluación del Indicador
	13- Reconocimiento a la innovación y mejora	<p>13.1- ¿La entidad reconoce las iniciativas y propuestas de sus trabajadores para la innovación y mejora en la calidad de sus productos y servicios?</p> <p>13.2- ¿Se otorgan incentivos, premios o reconocimientos para las mejores propuestas de innovación y mejora?</p>
	14- Equidad Económica	<p>14.1- ¿La empresa posee un sistema de evaluación y ajuste de salarios?</p> <p>14.2- ¿La empresa considera para los ajustes de salarios los logros académicos y estudios realizados por los trabajadores?</p>
	15- Planes de carrera y formación profesional	<p>15.1- ¿Los programas y planes de estudios son otorgados previo estudio de los perfiles de los trabajadores y de sus oportunidades reales de crecimiento?</p>

Fuente: González y Martínez (2013) **(Continuación)**

Cuadro Nº 7 (Continuación)

Evaluación aplicada a componentes propuestos		
Componente a evaluar	Indicadores	Descripción de la evaluación del Indicador
	16- Seguridad laboral y condiciones ambientales de trabajo	16.1- ¿Existe un plan de seguridad y salud laboral aplicables a todas las unidades de la empresa? 16.2- ¿Se analizan los riesgos de seguridad por puesto de trabajo? 16.3- ¿Cuentan con un registro de accidentes laborales y se analizan las causas de estos accidentes con el fin de prevenir su recurrencia? 16.4- ¿La iluminación es suficiente y adecuada en todas las áreas operativas de la empresa? 16.5- ¿Cuentan con instrumentos de medición del factor ruido, temperatura y humedad del ambiente de trabajo?

Fuente: González y Martínez (2013) **(Continuación)**

Cuadro N° 8

Evaluación aplicada a componentes propuestos		
Componente a evaluar	Indicadores	Descripción de la evaluación del Indicador
Relaciones Laborales	17- Respecto a los principios y derechos fundamentales	<p>17.1- La empresa permite la libertad sindical y de negociaciones colectivas? Artículos 353 al 359 LOTTT.</p> <p>17.2- ¿La empresa negocia y acuerda solo con los representantes del sindicato?</p> <p>17.3- ¿La empresa promueve actividades de participación e integración tanto de representantes del patrono como de los trabajadores?</p> <p>17.4- ¿Hay evidencia de aspectos que distingan a los trabajadores de base de los trabajadores de dirección en las áreas de recreación y comedores?</p> <p>17.5- ¿El departamento de RR HH tiene como parte de sus objetivos el cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la administración del personal?</p>

Fuente: González y Martínez (2013) **(Continuación)**

Cuadro Nº 8 (Continuación)

Evaluación aplicada a componentes propuestos		
Componente a evaluar	Indicadores	Descripción de la evaluación del Indicador
	<p>18- En la dirección de la unidad, las practicas sindicales pueden mejorar en cuanto a:</p> <p>19- ¿La empresa da cumplimiento a los siguientes artículos de la nueva LOTTT relacionados con la Calidad de Vida y Relaciones Laborales?</p>	<p>18.1- Condiciones legales de trabajo</p> <p>18.2- Condiciones económicas del trabajo</p> <p>18.3- Condiciones físicas de trabajo (higiene y seguridad industrial)</p> <p>18.4- ¿La Empresa mantiene un registro de la frecuencia de los conflictos laborales por exigencias reivindicativas del sindicato?</p> <p>18.5- La empresa analiza las causas de los conflictos laborales y los considera como un riesgo inherente a las operaciones de la compañía?</p> <p>19.1- Sobre los contratos de trabajo. Art. 58, 106, 183 y 214 (LOTTT)</p> <p>19.2- De la jornada laboral, días de descanso y feriados. Art. 173, 577 y 184 (LOTTT)</p> <p>19.3- Del gozo de vacaciones, Art. 121 y 192 (LOTTT)</p> <p>19.4- La maternidad y paternidad. Art. 336, 339 y 340 (LOTTT)</p> <p>19.5- Respeto a la estabilidad laboral. Art. 87 (LOTTT)</p> <p>19.6- Las prestaciones sociales. Art. 142 (LOTTT)</p> <p>19.7- Eliminación de la tercerización. Art. 47, 48 y 355 (LOTTT)</p>

Fuente: González y Martínez (2013) **(Continuación)**

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a la naturaleza de la investigación (proyecto factible), la misma implica responder a una necesidad teórica-práctica, en nuestro caso, referida al control interno en la gestión de personas. Ello nos lleva a elaborar un diagnóstico, siendo la fuente de este objetivo el personal de recursos humanos de una organización manufacturera del área de consumo masivo de bebidas. Este colectivo de referencia sería la totalidad de las personas que articulan las funciones de la unidad de recursos humanos. Por otro lado, mediante la revisión documental es posible extraer prácticas referidas a la gestión de personas.

Esta investigación busca ampliar el análisis mediante el redimensionamiento del esquema COSO de control interno incorporando dos nuevos componentes inherentes a las actividades de la unidad, lo cual va a permitir el abordaje de mayor cantidad de indicadores estratégicos y operativos, y un eficaz diagnóstico de las actividades de control, ampliando la visión del Lic. Eduardo García que impulso con su trabajo de grado **“Desarrollo de un modelo de manejo y control de riesgos en la gestión de personas con base a prácticas coso de control interno”** donde incluyo los componentes de Calidad de vida Laboral y Relaciones Laborales, la cual ampliamos con estos dos nuevos niveles o componentes de control aplicados a la gestión de personal como son, Responsabilidad Social Empresarial y Trabajo Decente, con lo cual le damos respuesta a nuestros Objetivos específicos los cuales mencionamos a continuación:

- 1) Determinar la relación que existe entre los factores del Entorno de Control de los sistemas COSO con respecto a la gestión de personas de una organización en torno al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales.
- 2) Describir las dimensiones, factores y variables a ser considerados en un modelo de gestión de control interno donde estén previstos los conceptos de responsabilidad social empresarial, trabajo decente, relaciones de trabajo y calidad de vida laboral.
- 3) Identificar los elementos contenidos en la LOTTT que tengan en cuenta los factores relacionados al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales.

Responsabilidad Social Empresarial: Se podría definir como las responsabilidades que tiene una compañía con la sociedad mas allá de la gestión económica y sus obligaciones legales, el compromiso de las empresas de contribuir con el desarrollo económico, compromiso con los empleados, su familia, la comunidad y en general con la sociedad para mejorar sus condiciones de vida. El carácter social de las actividades económicas hace que las empresas estén comprometidas con el bien común de la comunidad en donde se desenvuelve. Los factores principales para su evaluación son los siguientes:

- Valores y transparencia
- Público interno
- Medio ambiente
- Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo

La responsabilidad social contribuye con el entorno de control ya que permite un desenvolvimiento integro dentro de la comunidad donde hace vida la empresa así como de las operaciones, además de fortalecer el

compromiso y los valores éticos de cada uno de sus empleados dentro y fuera de la organización, garantizando el apego de la cultura organizacional y promoviendo la identificación del trabajador con la empresa debido a que la empresa beneficia a la comunidad donde probablemente hace vida ese trabajador, eso su vez se traduce en una mayor calidad de vida para la comunidad lo que genera retroalimentación porque significa una mayor calidad de vida para el trabajador y su familia por lo que desarrollara un mayor sentido de pertenencia con la organización y el medio que los rodea.

Se busca también contribuir en fortalecer las fuentes de empleo y el desarrollo profesional con iniciativas que impulsen el crecimiento no solo la organización sino de todas las personas que hacen vida dentro y fuera de sus instalaciones con iniciativas que permitan el desarrollo de habilidades y conocimientos óptimos siguiendo el ejemplo fijado por la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento en su conjunto.

Trabajo Decente: Este término abarca varios elementos que influyen en la satisfacción de las necesidades humanas, debido a que le permite el desarrollo y crecimiento pleno tanto biológico como psicológico de las sociedades. Se considera que el concepto hace referencia a la capacidad que tienen los seres vivos para reproducirse, desarrollarse y relacionarse de acuerdo a sus aspiraciones y metas. En este caso los indicadores a evaluar serán los mencionados a continuación:

- Dignidad y seguridad
- Bienestar y Equidad
- Respeto por los derechos del trabajo

El trabajo decente genera un aporte al entorno de control partiendo desde el punto de vista donde el trabajador y su ambiente de trabajo

son el objetivo primordial para el buen desempeño de cada una de sus funciones. Laborar en una empresa donde estén presentes las condiciones dadas de una manera positiva no solo repercute beneficiosamente para la organización sino fuera de ella, ya que le proporciona a sus empleados estabilidad emocional y buenas relaciones interpersonales donde entra además a ser parte de este beneficio, su grupo familiar.

Todo esto va de la mano con el hecho de poder ser reconocido por la gestión realizada, que se traduce dentro de las posibilidades a un ascenso en la estructura organizativa de la empresa, poseer un mejor control de sus metas y logros personales, y donde se le ofrezca una buena relación de equidad y beneficio en un ambiente de trabajo óptimo, seguro y de beneficios para todos.

Relaciones Laborales: El mundo laboral condiciona la personalidad y conducta de los trabajadores, forja en ellos valores y actitudes hacia el trabajo. Una buena práctica en materia de relaciones laborales podría ser entendida como aquella experiencia de carácter colectivo que en el marco del respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, pueda ser calificada como exitosa para garantizar el bienestar de los trabajadores y el progreso de las empresas, mejorando el nivel de relaciones internas, garantizando condiciones adecuadas de trabajo y empleo, facilitando el incremento de la productividad y el salario. Los indicadores a evaluar serán los mencionados a continuación:

- Respeto a los principios y derechos fundamentales
- Adaptación de trabajadores y empleadores al ambiente de trabajo
- Dialogo entre la empresa y representante de los trabajadores
- Desarrollo económico
- Política de formación interna

Las relaciones entre patrono, trabajador, sindicato y gobierno es la clave para entender nuestra sociedad y sus formas de socialización, este es un hecho social que nos permite enfrentar y entender los nuevos paradigmas laborales, la realidad del trabajo en Venezuela y la problemática del movimiento sindical en el país.

La interacción de los actores laborales tiene como finalidad establecer normas básicas que rigen sus relaciones de trabajo, el estado también participa pasiva o activamente en la consecución de los objetivos en común, estos objetivos de las Relaciones Laborales incorporan valores sociales como por ejemplo: la libertad de asociación, sentido de solidaridad y optimización de beneficios utilizando técnicas de negociación, organización del trabajo y la resolución de conflictos, buscando con ello una mayor motivación y participación de los trabajadores en todos los procesos productivos y administrativos de la empresa dirigidos al logro de una mejor representación en los sindicatos de las entidades.

Calidad de Vida Laboral: Influye en la satisfacción de las necesidades humanas, debido a que le permite el desarrollo y crecimiento pleno tanto biológico como psicológico de las sociedades. Se considera que el concepto hace referencia a la capacidad que tienen los seres vivos para reproducirse, desarrollarse y relacionarse de acuerdo a sus aspiraciones y metas. Este factor debe otorgar al trabajador una óptima calidad de vida donde tenga reconocimiento por su labor y pueda escalar puestos, posea un mejor control de sus metas y logros personales, y la empresa le ofrezca una buena relación de equidad y beneficios. Se contemplan los siguientes indicadores a evaluar:

- Condiciones de trabajo

- Salud y asistencia
- Remuneración y participación
- Relaciones jefe subordinado

La Calidad de Vida Laboral está ligada a la satisfacción de las necesidades sociales y laborales del individuo como también su desarrollo y crecimiento pleno, el factor principal para lograr la satisfacción en el trabajo se encuentra en la importancia del trabajo que se realiza donde estén contemplados los aspectos intelectuales, la iniciativa, la creatividad y la autonomía del trabajador, así pues, cada uno tiene que dar la capacidad máxima de su desempeño y potencial.

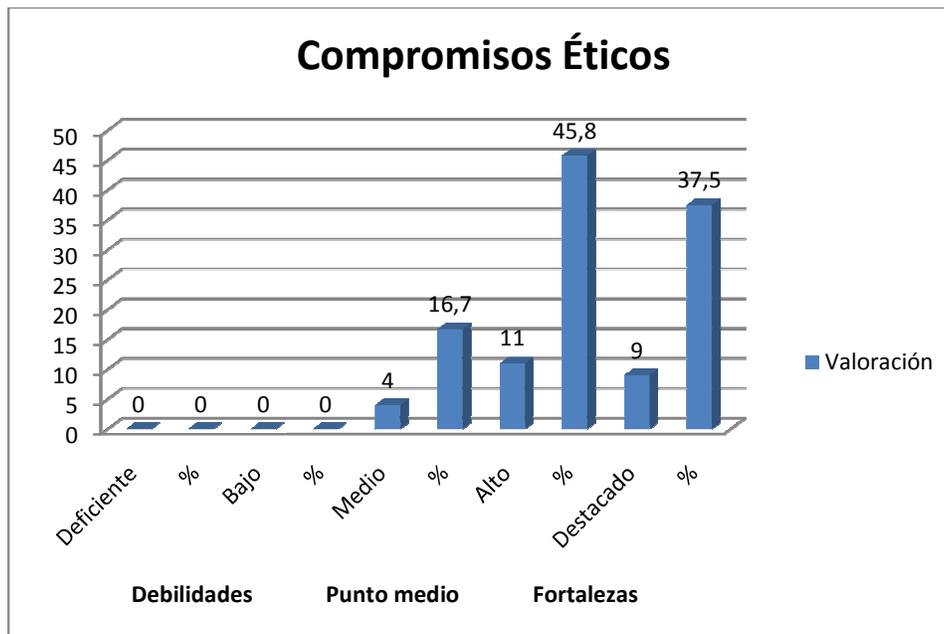
Esta también se refiere al carácter positivo o negativo del ambiente laboral, la finalidad es crear un ambiente que sea agradable y armónico para el trabajador, lo que contribuye a una buena comunicación y a la salud económica de la empresa. Los programas de Calidad de Vida Laboral resaltan el papel de la empresa y su interés al desarrollo de habilidades y la reducción del estrés ocupacional, estableciendo relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados.

Responsabilidad Social Empresarial y Trabajo Decente

Cuadro Nº 9

Compromisos éticos											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	4	16,7	11	45,8	9	37,5	100	24

Grafica Nº 1



Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: En el gráfico se observan los resultados de la valoración de los ítems (1.1 al 1.4) correspondientes a los compromisos éticos de la organización, donde la opción “Medio” obtuvo un 16% de los resultados, la opción “Alto” un 45% y la opción “Destacado” un 37% de los resultados obtenidos. Se evidencia que la organización posee códigos de ética adaptados y comunicados a todos los niveles operacionales, lo cual demuestra fortaleza a la hora de reducir y prevenir actos fraudulentos e ilegales que puedan tentar al personal a que se involucre en dichos actos, acarreado con ello sanciones.

Cuadro N° 10

Arraigo de la Cultura Organizacional											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	0	0	4	33,3	8	66,7	100	12

Grafica N° 2



Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: En el grafico observado sobre los ítems (2.1 y 2.2) los cuales corresponden a como la organización difunde sus valores y compromisos éticos tanto a empleados y socios, y la motivación para adoptar dichos valores, donde la opción “Destacado” obtuvo un valor significativo de 66,7% de los resultados obtenidos seguido de la opción “Alto” con un 33,3% de los resultados, con respecto a las demás opciones estas no tuvieron apoyo. La organización presenta una gran fortaleza con respecto a la forma en que difunde sus valores y compromisos, lo cual es importante para el aspecto de las relaciones con los empleados, los proveedores y clientes.

Cuadro N° 11

Relaciones con los Sindicatos											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	0	0	3	25	9	75	100	12

Grafica N° 3



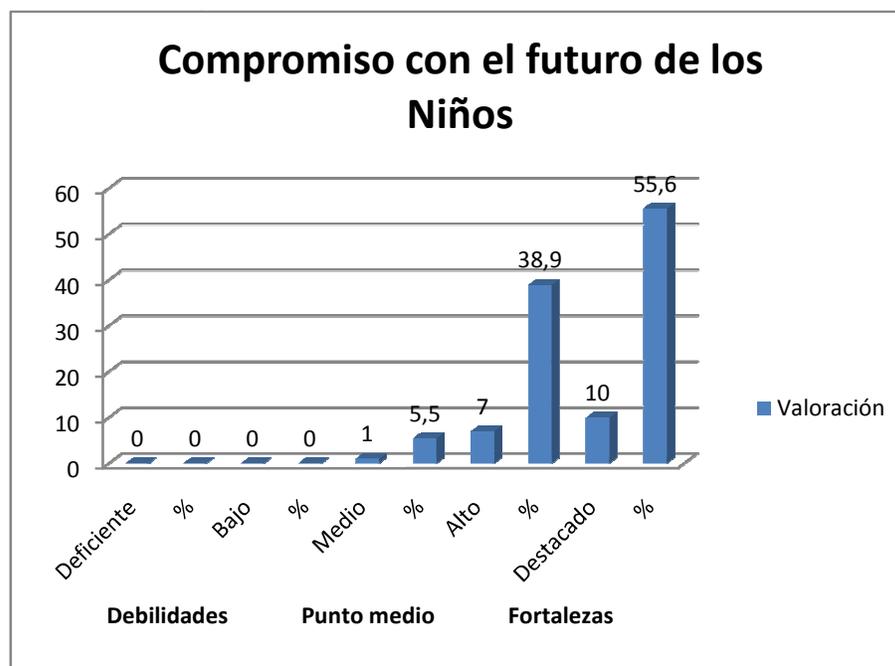
Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: Con respecto a la relación sindicato – organización la grafica correspondiente a los ítems (3.1 y 3.2) nos muestra un 75% de los resultados para la opción “Destacado” y un 25% para la opción “Alto”, lo cual indica la buena relación y base existente entre la organización y los sindicatos. Los investigadores observan que se cumple a cabalidad los reglamentos sindicales con respecto a contratos colectivos tanto en la unidad de investigación como en otras regiones donde la organización actúa.

Cuadro N° 12

Compromiso con el futuro de los Niños											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	1	5,5	7	38,9	10	55,6	100	18

Grafica N° 4



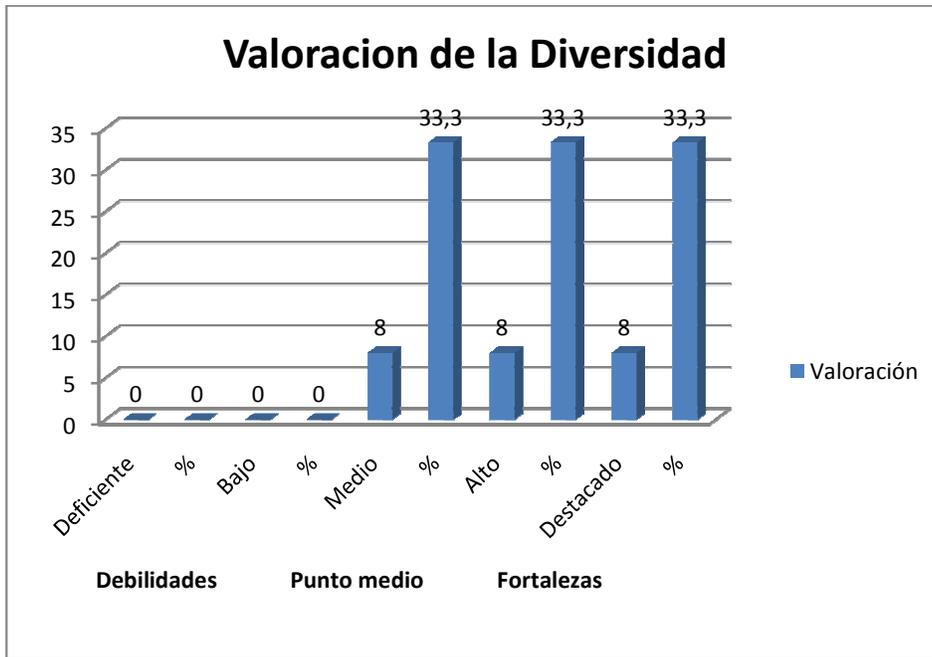
Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: En la grafica se muestra la valoración de los ítems (4.1 al 4.3) que corresponden a cómo actúa la organización con respecto al futuro de los niños dentro y fuera de sus instalaciones, la valoración arrojó 55,6% de los resultados para la opción "Destacado", la opción "Alto" obtuvo 38,9% y la opción "Medio" obtuvo 5,5% de los resultados. Se evidencia buen nivel de fortaleza con respecto al cumplimiento de la LOPNA y la responsabilidad de la organización con el futuro de los hijos de sus empleados como el futuro de los niños de la comunidad.

Cuadro N° 13

Valoración de la Diversidad											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	8	33,3	8	33,3	8	33,3	99,9	24

Grafica N° 5



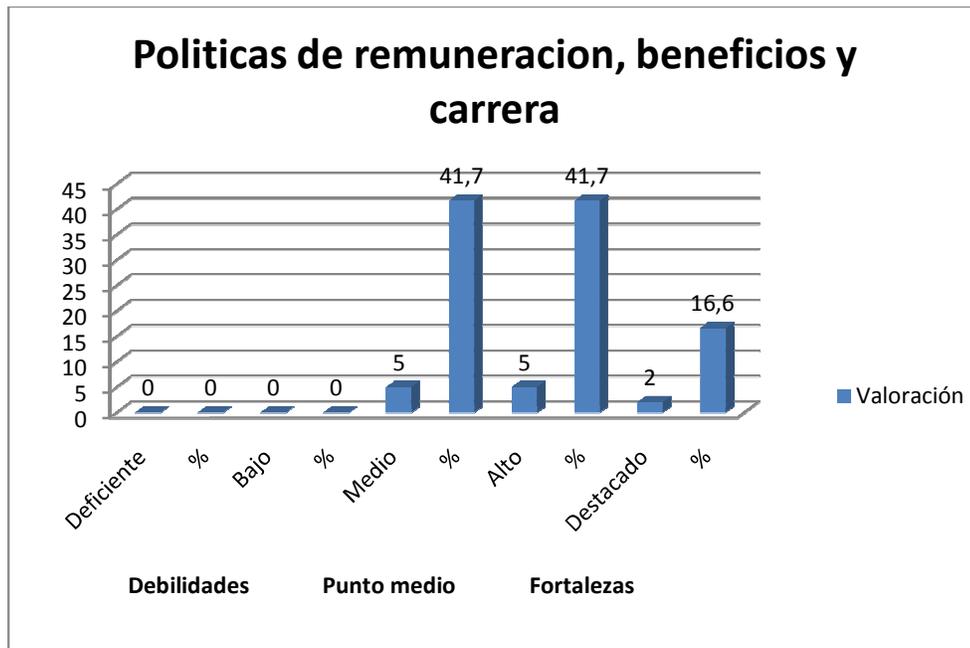
Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: En el gráfico correspondiente a los ítems (5.1 al 5.4) sobre la diversidad, discriminación y el acoso en la organización, se aprecia que un 33,3% de los encuestados respondieron que la responsabilidad y compromiso de la empresa con respecto a estos puntos era “Medio”, 33,3% respondieron que era “Alto” y 33,3% dijeron que era “Destacado”. Se observa que la valoración se encuentra entre el punto medio y las fortalezas, la organización puede mejorar con respecto a elevar los factores que le proporcionen mayor estabilidad y fortaleza con respecto a su compromiso en estos puntos para el buen desenvolvimiento de la personalidad de los empleados como lo son la discriminación, ya sea por su raza, política, religión o sexo, y el acoso personal el cual puede afectar significativamente con el desempeño laboral.

Cuadro Nº 14

Políticas de remuneración, beneficios y carrera											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	5	41,7	5	41,7	2	16,6	100	12

Grafica Nº 6



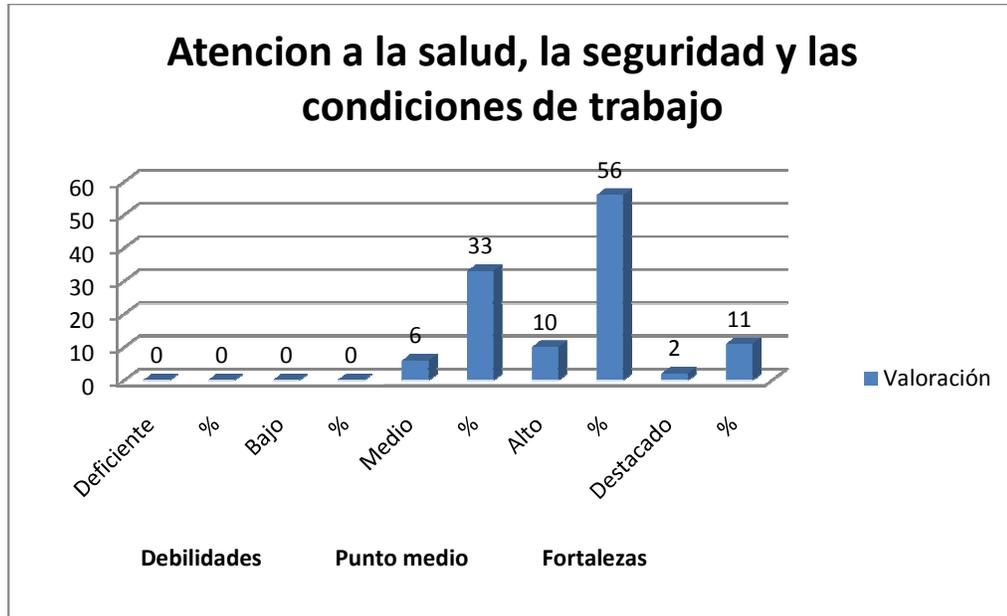
Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: En el grafico se muestra los resultados arrojados por los ítems (6.1 y 6.2) sobre políticas de remuneración y carrera, un 41,7% respondió la opción “Medio” al igual que en la opción “Alto” con un 41,7%, la opción “Destacado” obtuvo 16,6% de los resultados. Se evidencia que la organización posee fortalezas con respecto a estas políticas pero los datos se acercan hacia el punto medio, por tanto la organización puede mejorar en sus políticas salariales y de desarrollo profesional.

Cuadro N° 15

Atención a la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	6	33	10	56	2	11	100	18

Grafica N° 7



Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: Se muestra en la grafica correspondiente a la valoración de los ítems (7.1 al 7.3) sobre atención salud, seguridad y condiciones de trabajo, que la opción “Medio” obtuvo un 33% de las respuestas, la opción “Alto” obtuvo un 56% y la opción “Destacado” un 11% de los resultados obtenidos. Los investigadores evidencian un nivel de fortaleza no muy alto dirigiéndose hacia el punto medio, por lo cual lo organización debe mejorar para obtener valores destacados con respecto a la atención de la salud, la satisfacción en las condiciones de trabajo y la seguridad.

Cuadro N° 16

Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo											Total
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Respuestas
0	0	0	0	5	41,7	4	33,3	3	25	100	12

Grafica N° 8



Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: En la grafica se observan los resultados de los ítems (8.1 y 8.2) donde se arroja lo siguiente: la opción “Medio” obtuvo un 41,7%, la opción “Alto” obtuvo 33,3% mientras que la opción “Destacado” obtuvo un 25% de los resultados. Se denota una baja en los valores hacia la fortaleza y un nivel mayor hacia el valor medio, se puede evidenciar que la organización se encuentra en un punto de equilibrio con acciones a mejorar con respecto a actividades de entrenamiento y capacitación de los empleados y los incentivos al financiamiento de programas de estudios.

Cuadro N° 17

Preparación para la jubilación											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	3	25	5	42	4	33	0	0	100	12

Grafica N° 9



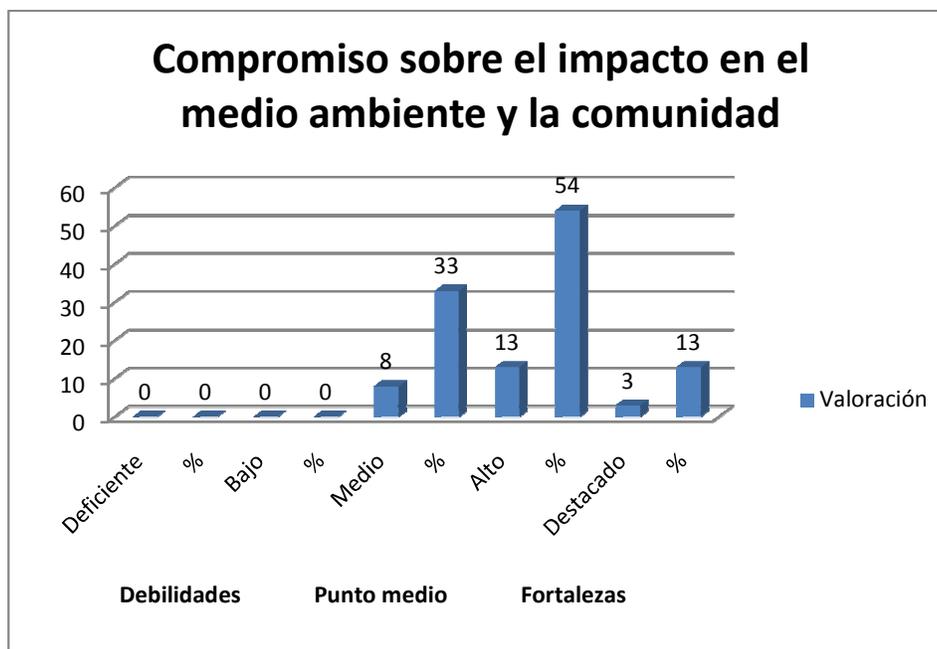
Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: Los resultados para los ítems (8.1 y 8.2) sobre la preparación de los empleados próximos a la jubilación, arrojaron que un 25% de los encuestados respondieron que el compromiso de la organización con respecto a estos factores era “Bajo”, un 42% respondió que era “Medio” el compromiso de la organización, y un 33% de los entrevistados respondió que era “Alto” este compromiso. Aun y cuando se observa algunos índices de fortaleza hacia el equilibrio, se evidencia debilidad en el compromiso de la organización con los empleados próximos a jubilarse con respecto a la orientación necesaria que estos requieren tanto psicológica como en asesoría legal para la obtención en buenos términos de su jubilación, y así puedan los empleados en esta situación tener un buen plan financiero de retiro.

Cuadro N° 18

Compromiso sobre el impacto en el medio ambiente y la comunidad											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	8	33	13	54	3	13	100	24

Grafica N° 10



Fuente: González y Martínez (2013)

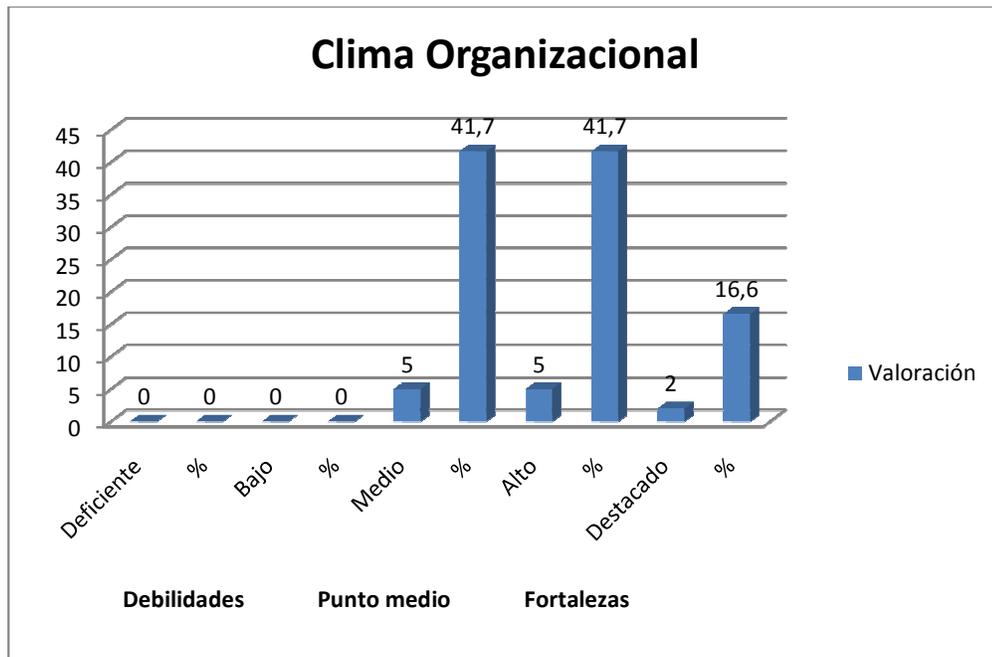
Interpretación: En el grafico se muestra los resultados correspondientes a los ítems (10.1 al 10.4) sobre el compromiso con el medio ambiente, donde la opción “Medio” fue seleccionada por un 33% de los encuestados, 54% seleccionaron la opción “Alto” y 13% seleccionaron la opción “Destacado”. Los investigadores observan fortalezas en el compromiso de la organización con el impacto ambiental, se evidencia que estas fortalezas con respecto a programas ambientales, estudios de impacto ambiental como también el monitoreo y control de los mismos, tienden a mejorar, para así obtener mayor fortaleza y beneficios en cuanto a su desempeño en el medio ambiente.

Calidad de Vida Laboral

Cuadro Nº 19

Clima Organizacional											Total Respuestas
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	
0	0	0	0	5	41,7	5	41,7	2	16,6	100	12

Grafica Nº 11



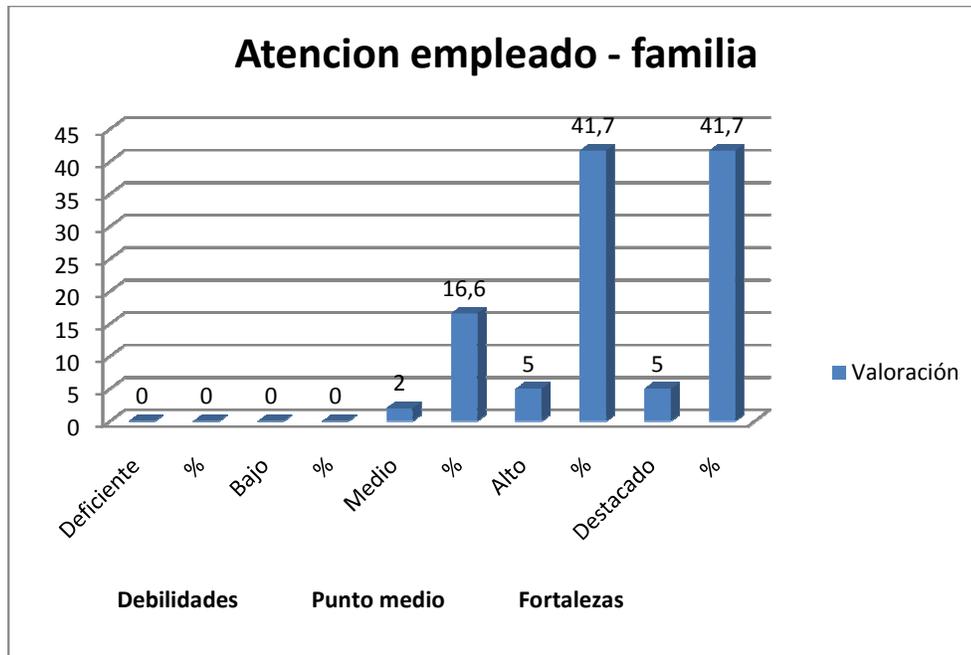
Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: Se aprecia en el grafico la consulta sobre los ítems (11.1 y 11.2) con respecto a cómo son tratados los empleados, y sus condiciones sociales y psicológicas, donde la opción “Medio” obtuvo un 41,7%, la opción “Alto” obtuvo un 41,7% y la opción “Destacado” fue la de menor valor con un 16,6%. En cuanto al clima organizacional se puede observar que destacan los valores medios hacia alto y buscando mejoras en cuanto a fortalezas de aspectos que afectan directamente el desempeño de los empleados y son parte importante de su calidad de vida.

Cuadro N° 20

Atención empleado – familia											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	2	16,6	5	41,7	5	41,7	100	12

Grafica N° 12



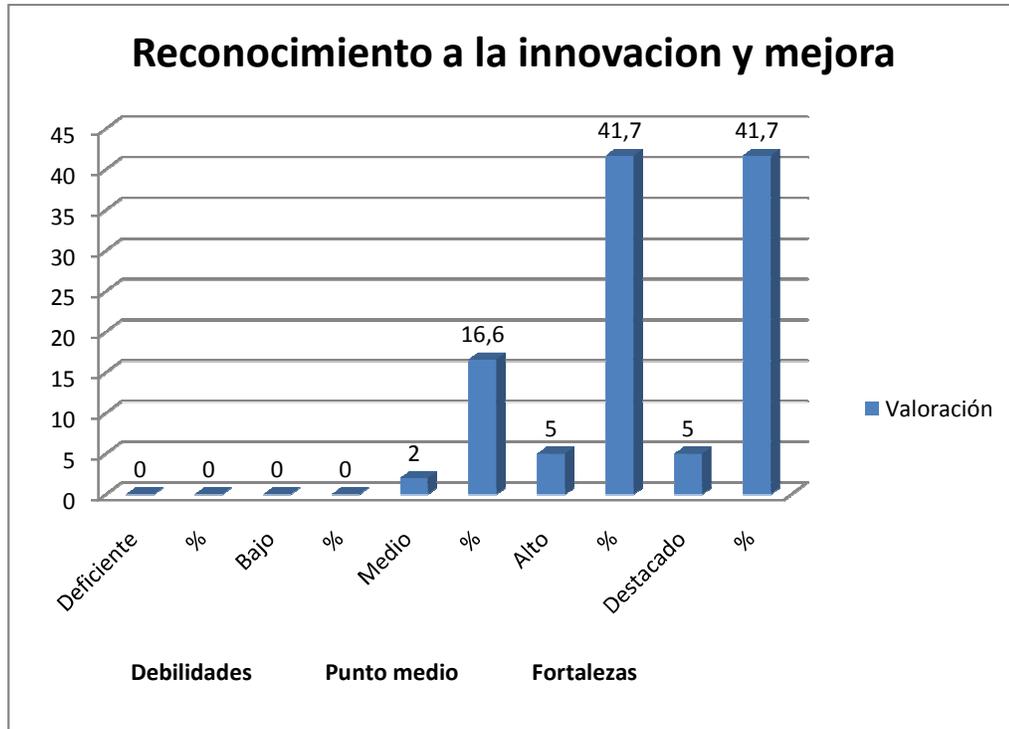
Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: En relación a los ítems (12.1 y 12.2) que corresponden a la atención del empleado y su familia, los resultados fueron 16,6% para la opción “Medio” y 41,7% para las opciones “Alto” y “Destacado”. Se evidencia en la organización un amplio compromiso hacia el empleado y la familia, donde se observa fortaleza en los planes y actividades dirigidos a los miembros de las familias y la situación personal de los empleados lo cual se considera como parte importante en su desempeño.

Cuadro N° 21

Reconocimiento a la innovación y mejora											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	2	16,6	5	41,7	5	41,7	100	12

Grafica N° 13



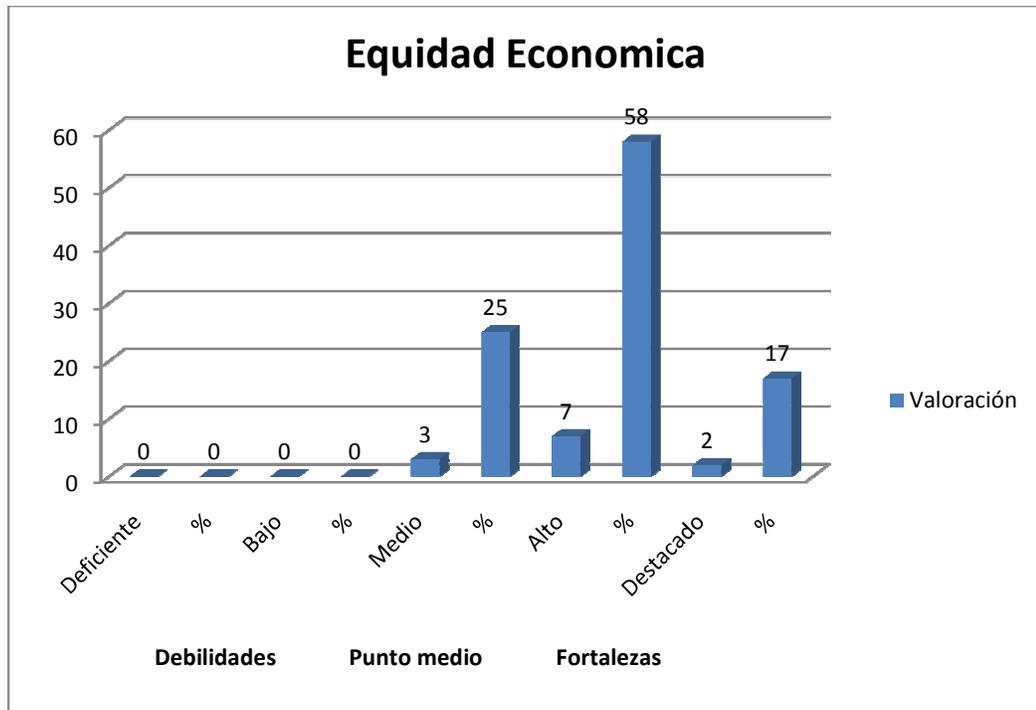
Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: En la valoración de los ítems (13.1 y 13.2) sobre el reconocimiento a la iniciativa e innovación de los empleados, se obtuvo: 16,6% para la opción “Medio” y 41,7% para las opciones “Alto” y “Destacado”. Los investigadores observan evidencia en la organización de compromiso hacia la iniciativa e innovación, donde se reconoce el esfuerzo de los empleados por mejorar la calidad de sus productos y servicios, incentivando estas iniciativas con premios y reconocimientos para fortalecer aun más estos indicadores.

Cuadro N° 22

Equidad Económica											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	3	25	7	58	2	17	100	12

Grafica N° 14



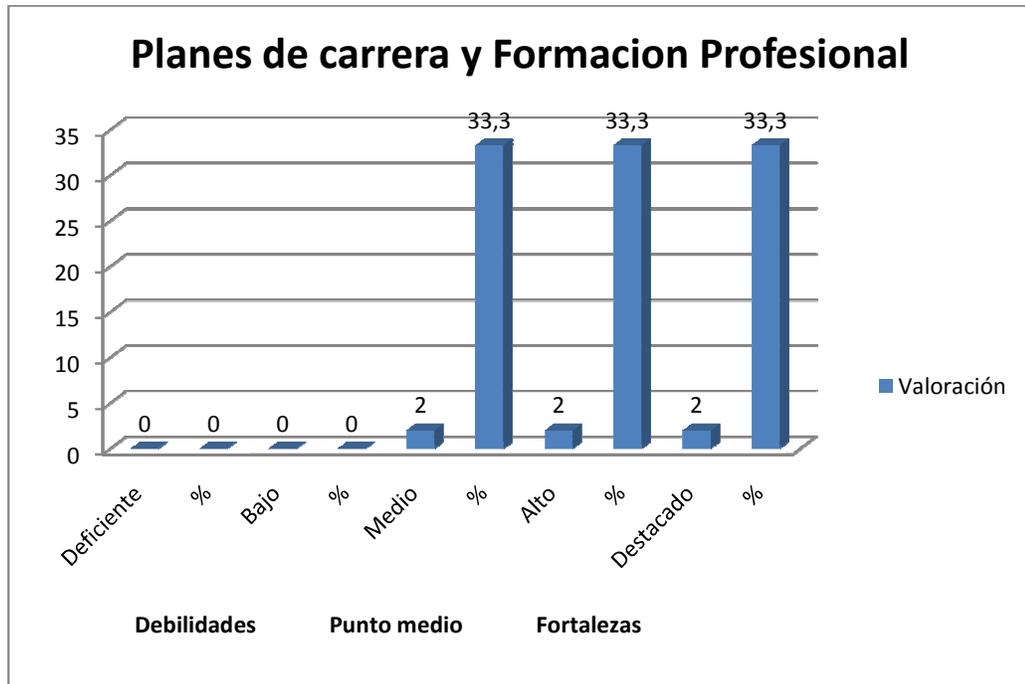
Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: La siguiente grafica correspondiente a los ítems (14.1 y 14.2) reflejan la valoración de los sistemas de evaluación y ajustes de salarios como también los ajustes de salarios considerando los logros académicos de los trabajadores, esta valoración arrojo lo siguiente: la opción “Medio” obtuvo 25% de los resultados, la opción “Alto” un 58% de los resultados y la opción “Destacado” obtuvo 17% de los resultados. En este sentido se observa valores hacia el punto medio y mayor nivel en los indicadores altos tendientes a aumentar las fortalezas con respecto a los elementos valorados sobre la equidad económica de los trabajadores.

Cuadro Nº 23

Planes de carrera y Formación Profesional											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	2	33,3	2	33,3	2	33,3	99,9	6

Gráfica Nº 15



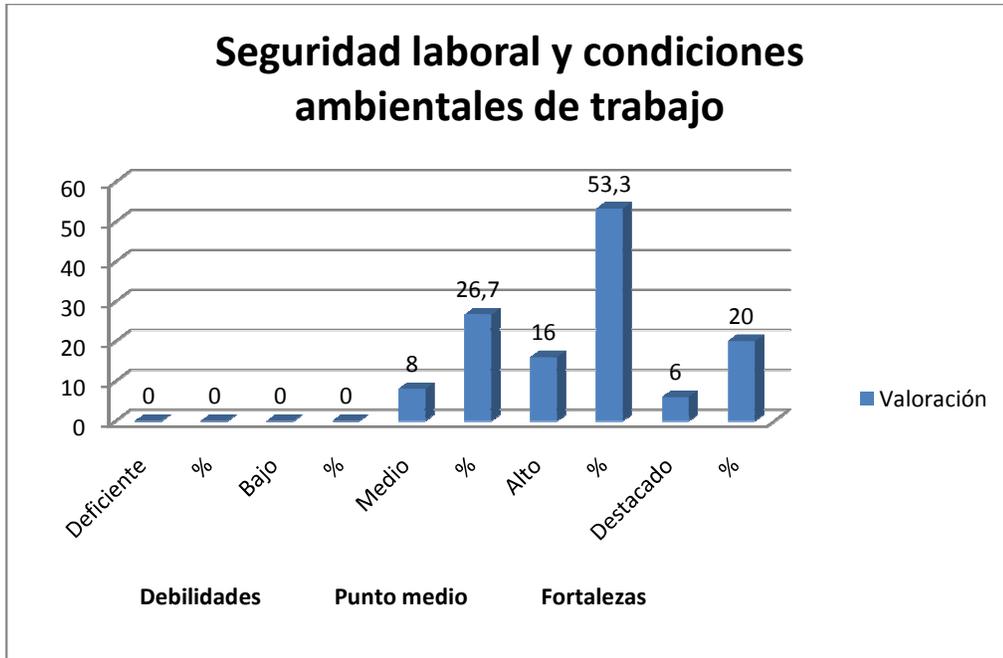
Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: En el gráfico se observan los resultados de la valoración del ítem (15.1) correspondiente a los programas y planes de estudios otorgados a los trabajadores, y las oportunidades de estos para su crecimiento; esta valoración arrojó los siguientes resultados: “Medio” treinta y tres coma tres por ciento (33,3%), “Alto” treinta y tres coma tres por ciento (33,3%) y “Destacado” treinta y tres coma tres por ciento (33,3%) de los resultados arrojados. Se observa que la valoración se encuentra distribuida entre el punto medio y las fortalezas, por lo cual la organización puede mejorar con respecto a conseguir elevar los factores que le proporcionen mayores puntos en los indicadores hacia las fortalezas con respecto a su compromiso con los planes de carreras y las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Cuadro N° 24

Seguridad laboral y condiciones ambientales de trabajo											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	8	26,7	16	53,3	6	20	100	30

Grafica N° 16



Fuente: González y Martínez (2013)

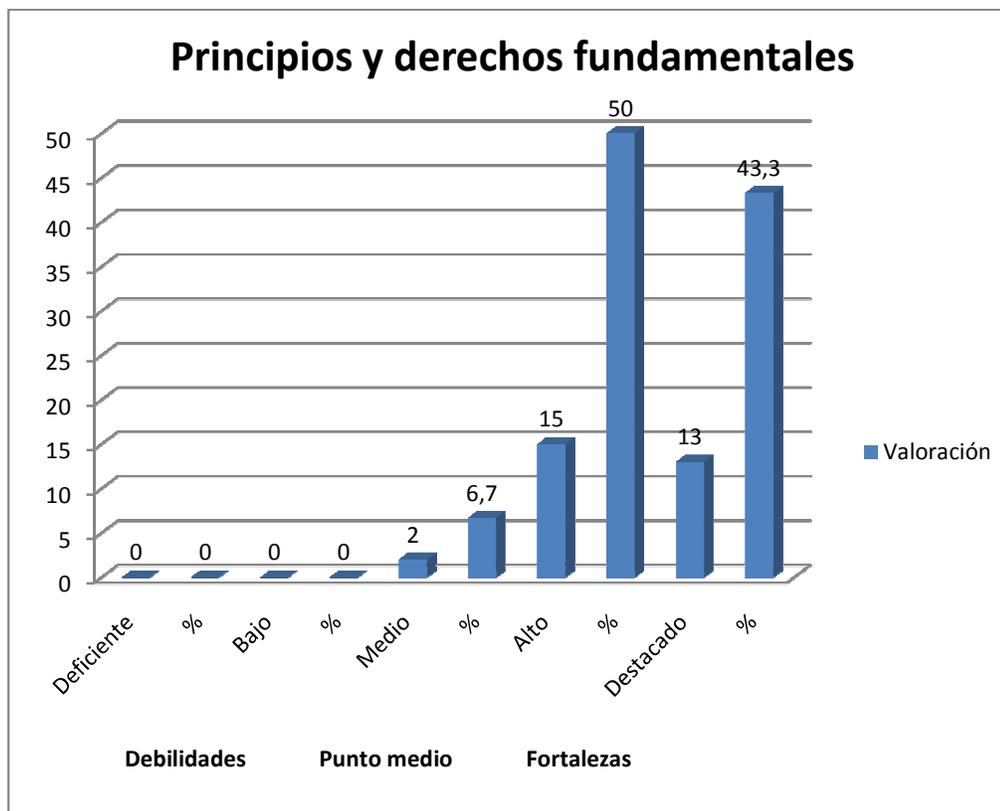
Interpretación: Con respecto a seguridad laboral y condiciones ambientales de trabajo, la grafica correspondiente a los ítems (16.1 al 16.5) nos muestra un veintiséis coma siete por ciento (26,7%) de los resultados para la opción “Medio”, cincuenta y tres coma tres por ciento (53,3%) para la opción “Alto” y veinte por ciento (20%) para la opción “Destacado”. Se observa una tendencia considerable hacia el indicador de la opción de niveles “Alto” lo cual evidencia fortalezas en materia de salud y seguridad laboral coma también un tema muy importante como lo es condiciones de trabajo, estos indicadores pueden mejorar e ir de niveles “Altos” a “Destacados” ya que estos factores son de suma importancia en materia del cumplimiento de normas legales.

Relaciones Laborales

Cuadro Nº 25

Principios y derechos fundamentales											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	2	6,7	15	50	13	43,3	100	30

Gráfica Nº 17



Fuente: González y Martínez (2013)

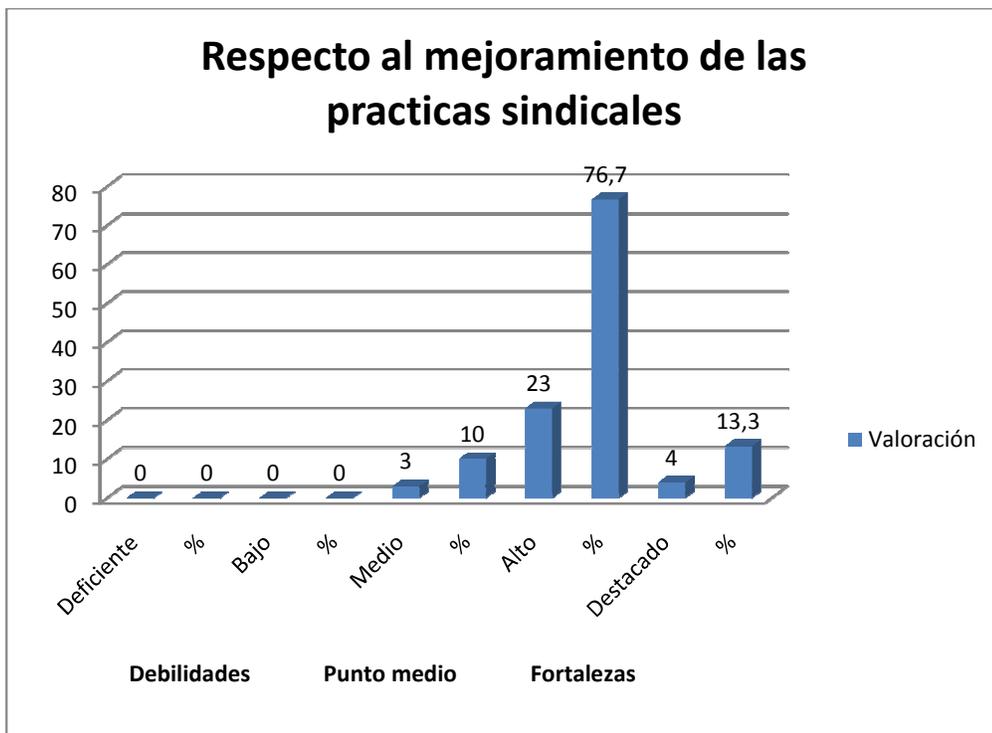
Interpretación: En el gráfico se muestra los resultados arrojados por los ítems (17.1 al 17.5) sobre los principios y derechos fundamentales de las relaciones laborales, un seis coma siete por ciento (6,7%) de los encuestados respondió la opción “Medio” el cincuenta por ciento (50%) respondió la opción “Alto” y un cuarenta y tres coma tres por ciento (43,3%) respondió la opción “Destacado”. Se evidencia que la organización posee fortalezas con respecto a los derechos fundamentales

de los trabajadores y la relación de estos con la organización en cuanto a sus libertades sindicales y las actividades de participación e integración.

Cuadro Nº 26

Respecto al mejoramiento de las practicas sindicales											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	3	10	23	76,7	4	13,3	100	30

Grafica Nº 18



Interpretación: En el grafico observado con respecto a los ítems (18.1 al 18.5) los cuales corresponden al mejoramiento de las practicas sindicales, se obtiene para el indicador “Medio” un resultado de diez por ciento (10%), para el indicador “Alto” un setenta y seis coma siete por ciento (76,7%) de los resultados siendo un valor alto y considerable y para el indicador “Destacado” un trece coma tres por ciento (13,3%) de los resultados arrojados. Se observa que la organización presenta un nivel óptimo de cumplimiento y mejoramiento de las prácticas sindicales con respecto a condiciones legales, económicas y de higiene y seguridad,

como también en los registros de los conflictos laborales y sus análisis, pueden obtener niveles destacados de mejoramiento de dichas prácticas.

Sobre la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras

Cuadro Nº 27

Cumplimiento LOTT, con respecto a Calidad de vida Laboral y Relaciones Laborales											
Deficiente	%	Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Destacado	%	% Total	Total Respuestas
0	0	0	0	0	0	24	57,1	18	42,9	100	42

Grafica Nº 19



Fuente: González y Martínez (2013)

Interpretación: En el siguiente grafico el cual corresponde a los ítems (19.1 al 19.7) sobre el cumplimiento de la nueva LOTT con respecto a calidad de vida y relaciones laborales se obtuvo los siguientes resultados: el indicador “Alto” obtuvo cincuenta y siete como uno por ciento (57,1%)

de los resultados y el indicador “Destacado” obtuvo el cuarenta y dos coma nueve por ciento (42,9%) restante, con respecto a las demás opciones estas no tuvieron apoyo. Se observan valores “Altos” y “Destacados” con respecto al cumplimiento de las normas establecidas en la LOTT, lo cual demuestra fortaleza con respecto a los marcos legales, específicamente en temas como: contratos de trabajo, jornada laboral, gozo de vacaciones, maternidad y paternidad, prestaciones sociales y la eliminación de la tercerización.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El fin último de diseñar un modelo de control interno es lograr ampliar el análisis de control interno COSO vinculando las actividades de gestión de las relaciones industriales, como lo son, Trabajo Decente, Responsabilidad Social Empresarial, Calidad de vida laboral y Relaciones Laborales a los factores del Entorno de Control aportando con ello una herramienta para el diagnóstico eficaz y eficiente de las actividades realizadas y la oportuna identificación de los riesgos inherentes que puedan perjudicar el logro de los objetivos, en esta investigación se planteó un objetivo general a fin de dar respuesta al propósito planteado, siendo este “Diseñar un modelo amplio de control interno vinculado al Entorno de Control y los demás factores planteados por los informes COSO, tomando en cuenta los quehaceres de las Relaciones Industriales, que permita considerar el manejo y control de riesgos en la gestión de personas, teniendo como base una empresa del ramo de consumo masivo de bebidas”, estimándose conveniente para alcanzar este objetivo general el estructurar tres (03) objetivos específicos, apreciándose adecuadas las siguientes conclusiones:

En lo referente al primer objetivo específico, el cual consiste en: “Determinar la relación que existe entre los factores del Entorno de Control de los sistemas COSO con respecto a la gestión de personas de una organización en torno al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales”, los investigadores a partir de una revisión bibliográfica de conceptos de los componentes del entorno de control según prácticas COSO y de los nuevos componentes propuestos en el diseño, se alcanzó el resultado del primer objetivo específico de esta investigación, donde se determinó la

estrecha relación que existe entre estos componentes con respecto a la gestión de personas, desarrollado inicialmente en el marco teórico.

Con respecto al segundo objetivo específico que consiste en “Describir las dimensiones, factores y variables a ser considerados en un modelo de gestión de control interno donde estén previstos los conceptos de responsabilidad social empresarial, trabajo decente, relaciones de trabajo y calidad de vida laboral” los investigadores diseñaron un marco metodológico para la identificación de los indicadores el cual permitió ampliar las dimensiones del entorno de control mediante la incorporación de 4 nuevos elementos que fueron evaluados en este estudio: Responsabilidad social empresarial, Trabajo decente, Relaciones Laborales y Calidad de vida laboral. Con los resultados de esta evaluación se desarrollo un sistema de indicadores gráficos donde se pudieron identificar las situaciones que, producto de factores internos y externos, pudieran afectar la consecución de los objetivos propuestos, identificando de manera eficaz y oportuna las fortalezas y oportunidades de mejora.

Y para finalizar el tercer objetivo que plantea “Identificar los elementos contenidos en la LOTT que tengan en cuenta los factores relacionados al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales”, se logro la consecución del mismo mediante un análisis realizado a la LOTT, relacionado a los indicadores anteriormente evaluados en el segundo objetivo, lo cual nos demuestra el importante cumplimiento de las leyes dentro de la organización para así minimizar riesgos y acentuar las fortalezas presentes.

En resumen el entorno de control de la organización favorece un control interno efectivo y proporciona una influencia positiva que incrementa las posibilidades de alcanzar los objetivos.

Recomendaciones

Tomando en consideración las conclusiones aportadas, se recomienda lo siguiente:

Entorno de Control: La unidad de gestión de personal está comprometida con la integridad, valores éticos y compromiso profesional. La estructura organizativa, así como la asignación de autoridad y responsabilidad son adecuadas. La rotación en la unidad y del negocio en general se encuentra en niveles razonables. Se recomienda mantener los niveles de compromiso e integridad, fomentando los valores y principios de la organización en los nuevos ingresos para de esta manera darle continuidad las buenas prácticas.

Responsabilidad Social Empresarial: Se evidencio el compromiso ético que poseen cada uno de los trabajadores de la unidad, haciendo importantes aportes al desarrollo de las comunidades vecinas que son beneficiadas con estas iniciativas de integración ya que cuentan con la Casa Alejo Zuloaga, ubicada en el Municipio San Joaquín, donde la empresa desarrolla proyectos de mano con la comunidad y promueve el emprendimiento organizando actividades y cursos de capacitación técnica basadas en la expresión patrimonial y artesanal venezolana. Se manifiesta un liderazgo social y comunitario con el que se encuentran comprometidos cada uno de los trabajadores del departamento de recursos humanos profesando de esta manera los principios y valores de la organización. En este punto se recomienda darle seguimiento a las actividades realizadas por la organización con el fin de crear lazos con las comunidades que son beneficiadas.

Trabajo Decente: Existe un ambiente integro y de calidad para el desempeño de cada una de las funciones, además de que se impulsa un

programa para la capacitación continua de sus trabajadores con la aplicación de cursos de adiestramientos enfocados en cerrar brechas y crear oportunidades de mejora dentro de cada uno de los trabajadores.

Se recomienda hacer foco en las asesorías regulares en los trabajadores que están próximos a su jubilación, porque se evidencia debilidad en el compromiso de la organización con los empleados cercanos a jubilarse con respecto a la orientación necesaria que estos requieren tanto psicológica como en asesoría legal para la obtención en buenos términos de su jubilación, y así puedan los empleados en esta situación tener un buen plan financiero de retiro.

Calidad de Vida Laboral: Existe un clima laboral positivo dentro de la unidad de gestión de personal, definido como de confianza y respeto mutuo, presta especial atención a las relaciones familiares de los trabajadores que van más allá de su puesto de trabajo. Los planes de carrera y de formación están presentes en las funciones de la unidad. Sin embargo, se recomienda considerar lo siguiente:

Una mayor participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones, en especial aquellos casos que afecten directamente su desempeño.

Incluir los logros académicos de los empleados como parte de sus evaluaciones y como factor de ajuste salarial.

Relaciones Laborales: La relación con el gremio Sindical puede definirse como positivas. El contenido y tipología de las prácticas y conflictos laborales, así como las características de las convenciones colectivas de trabajo, no indican riesgos en los objetivos de la compañía en conjunto. No obstante debido a que en el entorno conformado por otras empresas del sector y de la zona existe una tendencia a polarización política, se debe estar atento a cualquier factor interno o externo que pueda afectar el normal funcionamiento de la empresa. Igualmente debe prestar especial

atención a la actuación de los organismos de control del Estado, Continuar y reforzar los controles sobre el cumplimiento y documentación de las obligaciones con los organismos de control, debido al aumento de forma irregular del número de visitas de estos organismos, especialmente los relacionados con impuestos y con la seguridad laboral a fin de dar respuesta rápida y efectiva a los actos administrativos ejecutados por estos, e allí la importancia del cumplimiento del marco legal actual (LOTTT).

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, Fideas (2004). **El proyecto de Investigacion: Introduccion a la Metodologia Cientifica**. Editorial Episteme, Caracas, Venezuela.
- Campamà, Guillermo (2006), **El factor Humano como base de la Auditoria Socio laboral – EuQuality Networks**. Disponible en: <http://www.euquality.net/zonaprivada/descargas/Octubre%202006%20-%20Auditoria%20Sociolaboral.pdf>
- Cepeda, Gustavo. (1997). **Auditoría y Control Interno**. Bogotá.
- Changoluiza, Lourdes (2012). **“Diseño e implementación de un sistema de control interno administrativo aplicado a la empresa COMPUENGINE CÍA. Ltda.”**.
- Chiavenato, Idalberto (2000). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Cuarta Edición.
- Coopers & Lybrand. (1997). **Los Nuevos Conceptos del Control Interno**. Madrid.
- Delgado de Smith, Yamile. (2006). **La investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas**. Valencia.
- Instituto, Ethos (2005). **Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial**. Caracas, Venezuela.
- Garbi, Esmeralda y Piñango, Ramón (1998). **La Gerencia de Recursos Humanos**. Caracas, Ediciones IESA.
- García, Eduardo (2009), **“Desarrollo de un modelo de manejo y control de riesgos en la gestión de personas con base a prácticas COSO de control interno, teniendo como referencia una organización productora de alimentos de consumo masivo**.
- Rivas, Glenda (2011). Revista Venezolana Observatorio Laboral, **“Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos”**.
- Guarquila, León y Tasambay, Libia (2011). **“Propuesta del Diseño de un manual de control interno basado en el modelo COSO I para el área de gestión de Talento humano de la Editorial Don Bosco”**.

- La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1999 y 2001) Oficina Internacional del Trabajo Ginebra.
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) (2012).
- Niklas, Luhmann (1998). **Sistemas Sociales: Lineamientos para una Teoría General**. Universidad Iberoamericana, CEJA: Pontificia Universidad Javeriana, Santafé Bogotá.
- Maturana, Humberto. (1997). **La realidad: ¿objetiva o construida? Fundamentos Biológicos de la Realidad**. Rubí Barcelona, Universidad Iberoamericana, México.
- Santillana, J. (2003) **Establecimiento de Sistemas de Control Interno**. México.
- Tamayo y Tamayo Mario (2001). **El proceso de la Investigación Científica**. 4ta Edición, Editorial Limusa, S.A, México.
- Tineo, Lilian y Figueroa, Roselys (2011). “**Sistema integral de auditoría de gestión de gente aplicado a los procesos administrativos del personal de Cervecería Polar C.A, Planta Oriente**”
- Toro, G. y Hurtado, I. (1997). Paradigma y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Episteme; Valencia-Venezuela.
- Urquijo, José (2005). **Teoría de las Relaciones Industriales: De cara al Siglo XXI**. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, 3ra Edición.
- Whittington, Ray y Pany, Kurt. (2003). **Auditoría. Un enfoque integral**. Santafé de Bogotá.