

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ECONOMÍA**  
**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA**  
**ADMINISTRACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA**  
**DISTRIBUIDORA Y ENVASADORA DE QUÍMICOS, DEQUISA,**  
**S.A, DURANTE EL AÑO 2020**

**AUTORA**  
**NICOLE BRICEÑO CHAVES**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**ENERO, 2021**

## CONTENIDO

CONTENIDO.....	1
CONTENIDO DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	8
Planteamiento del problema.....	9
Objetivos.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos específicos.....	10
Justificación .....	11
Antecedentes.....	13
Antecedentes Internacionales.....	18
Antecedentes Nacionales.....	22
Proyecciones .....	28
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	30
Organismo Internacional del Trabajo.....	30
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.....	30
Trabajadores.....	32
Jornadas Laborales.....	32
Planillas.....	35
Salario Mínimo .....	36
Procesos de planillas y normativas en la empresa.....	38
Sistema de Control Interno.....	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	45
Enfoque de la Investigación .....	45
Tipo de Investigación .....	46
No experimental.....	46
Correlacional.....	47
Descriptiva.....	47

Explicativa.....	48
Diseño de la Investigación .....	48
Fuentes de Información .....	49
Fuente Primaria.....	50
Fuente Secundaria.....	50
Muestra de la Investigación .....	51
Población .....	51
Muestra.....	52
Criterios de inclusión y exclusión .....	53
Criterios de inclusión.....	53
Criterios de exclusión .....	53
Unidades de Análisis.....	54
Instrumentos.....	57
Cuestionario.....	57
Entrevista.....	58
Observación .....	58
Proceso de Recolección y análisis de datos .....	59
Recolección de datos.....	59
Análisis de datos.....	60
<b>CAPÍTULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>61</b>
Cuestionario para los colaboradores del área administrativa.....	61
Entrevista.....	73
Observación .....	75
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>77</b>
Conclusiones.....	77
Recomendaciones.....	78
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....</b>	<b>81</b>
Objetivo General.....	81
Objetivos específicos.....	81
Alcance.....	81
Propuesta de Pautas de mejora en cada proceso del departamento de planillas.....	82

Propuesta de documentos de control interno.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	88
APENDICES.....	90
Apéndice A: Decreto N°.42104-MTSS.....	90
Apéndice B: Cuestionario.....	91

## CONTENIDO DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico #1. Conocimiento del organigrama de la organización.....	63
Gráfico #2. Cantidad del personal administrativo.....	64
Gráfico #3. Conocimiento la misión, visión y objetivos de la empresa.....	65
Gráfico #4. Capacitación sobre el sistema informático de la empresa.....	67
Gráfico #5. Existencia de un Manual de puestos.....	68
Gráfico #6. Conocimiento de mecanismos de control interno.....	69
Gráfico #7. Importancia del control interno para mejorar la eficiencia de las actividades.....	70
Gráfico #8. Influencia de las políticas de control en los resultados de la gestión de los departamentos.....	71
Gráfico #9. Comunicación oficial de políticas para mejorar la gestión de la empresa.....	72
Gráfico #10. Conocimiento sobre forma de proceder si el salario contiene inconsistencias....	73

## **DEDICATORIA**

Dedicado a la mujer que se esforzó por llegar hoy, dedicado a cada momento en el que se invirtió dinero, tiempo, llanto y frustración. Dedicado principalmente a mis ganas de salir adelante, y dedicado a la mujer y profesional en quien me voy a convertir y mejorar cada día de mi vida.

Dedicado a Dios, quien siempre se ha mantenido conmigo durante este proceso, 7 años en los que he tenido salud, amor, dinero y fuerza para poder concluir los retos y procesos que la Universidad representa y siempre Dios ha estado de mi lado.

Dedicado a mi familia, mi madre y mi hermano, quienes aportaron día a día amor y apoyo para que el proceso se hiciera más fácil.

Dedicado a mi prometido, quien estuvo conmigo durante todos estos años, apoyándome, diciéndome que era capaz e inteligente y que iba a lograrlo.

## AGRADECIMIENTO

Agradecida con la vida por permitirme tener la oportunidad de estudiar, algo que no muchas personas tienen en el mundo.

Un agradecimiento especial a los profesores que durante estos años me llenaron con sus conocimientos, a la profe Ruth, quien hizo que me enamorara de la contabilidad, al profe Pedro que, con su amor y amabilidad me enseñó sobre probabilidad y juegos de azar, el profe Ronald, quien además de ser un excelente profesor, daba gusto asistir a sus clases llenas de vida y de risas, a mi profe del alma Víctor Hugo, quienes muchos catalogaron de exigente y a mí me llevó a la excelencia, a mi tutor Gonzalo quien fue también mi profesor de auditoría, un excelente profesional lleno de carisma y gentileza para cada estudiante, a la profe Carolina, Mackenzie, Lisbeth, y cada uno de los docentes que me ayudaron durante todos estos años.

Además, agradecer a cada compañero y compañera que durante las clases estaban junto a mí, a mis primeros amigos de la Universidad, de la clase de fundamentos, a mis segundas amigas Johana y Sileny, a mis últimas amigas, Catherine, Natalia y Pamela quienes me hicieron reír y disfrutar de una etapa maravillosa de mi vida, y hoy en día continúan apoyándome en todos los procesos de la Universidad, gracias por hacer de este periodo de mi vida una etapa hermosa y llena de risas, amor y felicidad.

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa Distribuidora y Envasadora de Químicos, DEQUISA, S.A, la misma se dedica a brindar servicios de limpieza Outsourcing, y su mercado meta son las licitaciones gubernamentales.

El objetivo de la tesis se centra en analizar el sistema de control interno empleado por la empresa DEQUISA, S. A en el año 2020, específicamente en la administración de planillas, con el propósito de introducir las mejoras que sean pertinentes, a efecto de fortalecer el sistema de control interno. Se utilizó un enfoque cuantitativo y un método no experimental, los participantes del estudio fueron los colaboradores de la empresa con conocimientos en términos administrativos y de control interno.

Como principal conclusión, se obtiene que no existe un sistema de control interno adecuado para el proceso de la administración de planillas y todo lo que este engloba, los procesos que se ejecutan en el departamento a cargo de este proceso no cuentan con documentos de control, se carece de un mecanismo de valoración de riesgos, y, por consiguiente, no se realiza seguimiento de tales documentos, ni de los riesgos asociados al proceso de administración de planillas. Aunado a ello, los funcionarios del departamento señalan que el software existente, es el encargado de generar los controles de cada proceso, razón por la cual no existen documentos externos al sistema que respalden los datos y generen información para la toma de decisiones. Así las cosas, si el sistema fallara, toda la información se perdería.

Por lo tanto, se brinda como recomendación principal, diseñar una capacitación a los colaboradores administrativos, respecto del sistema de control interno, el cual contemple, entre otros: sus objetivos, importancia, componentes funcionales y orgánicos, establecimiento, implementación y divulgación, de esta forma se lograría que integral y personalmente, cada uno de los colaboradores, analice y coadyuve en el establecimiento e implementación de los mecanismos de control en los procesos que ejecuta, en el desarrollo de las funciones asignadas al respectivo puesto.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **Planteamiento del Problema de Investigación**

El contrato outsourcing que deriva del inglés y significa “out = afuera”, “sourcing = abastecimiento”, queriendo indicar “servicio brindado por personas externas”, materializa un mecanismo por el cual se contratan, en forma externa, algunas funciones, servicios o procesos, con el fin de que sean ejecutados por personal de empresas externas a la compañía contratante.

En ese sentido, en la actualidad, las empresas se enfrentan a cambios y nuevos retos, lo cual los obliga a plantear y responder a diversas interrogantes, relacionadas con la necesidad de crecer, mecanismos para la utilización de recursos, acciones para reducción de costos y para introducir mejoras en los servicios que brinda, con el fin de responder a las necesidades de la economía o poder abarcar cantidades de insumos.

Respecto de estas decisiones, las empresas pueden optar por aprovechar las ventajas que terceros tienen, con respecto a la gestión de una determinada estructura, por lo cual pueden a fin de aprovechar estas ventajas, suscriben contratos. En el caso del Gobierno de Costa Rica, con el propósito de destinar los recursos disponibles a la satisfacción del fin público que le asigna la normativa aplicable, ha recurrido a la figura del outsourcing, para disponer de servicios esenciales, tales como seguridad y limpieza.

Dentro de las empresas que el Gobierno de Costa Rica ha contratado para acceder a los servicios de limpieza, se encuentra la empresa denominada Distribuidora y Envasadora de Químicos, DEQUISA, S.A, la cual es una empresa familiar de capital costarricense, radicada en San José; fundada hace más de 30 años, con el objetivo primordial de brindar limpiezas profesionales, mediante la modalidad de outsourcing en el suelo costarricense.

La principal estrategia utilizada por DEQUISA, S.A., se ha enfocado en ofrecer el servicio en entidades gubernamentales, posicionando a dicha empresa, entre las cinco compañías con más contratos estatales en el país. Hay que destacar que la empresa también brinda el servicio

a entidades privadas, sin embargo, no es relevante para la empresa, razón por la cual no se considera representativo para la investigación.

La empresa DEQUISA, S.A, para brindar los servicios, acude a la contratación de personal especializado en la limpieza, para lo cual requiere realizar los debidos procedimientos para el control y pago de salarios al personal; por esta razón se dispone del proceso de pago de planilla, el cual es ejecutado por una sola persona, a quien le corresponde efectuar el cálculo de salario, el pago de horas extras, bonificaciones, la reducción salarial por concepto de incapacidades, o ausencias y el cálculo de todos los extremos laborales, para una cantidad aproximada de 700 colaboradores, contratados por la Compañía.

He de destacar, que conforme la empresa ha debido incrementar la cantidad de personal, se han presentado problemas asociados, entre otras cosas, a pagos en exceso, o de menos, a los colaboradores, presentación tardía de las planillas, tanto a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), como al Instituto Nacional de Seguros (INS) y errores en el contenido documental de la planilla.

Debido a lo señalado, la administración de la empresa DEQUISA, S.A., se enfrenta a una realidad que ha generado disconformidad por parte de los colaboradores, toda vez que han enfrentado situaciones donde el salario percibido no se ajusta a la realidad, ocasionando que deban realizar reintegros de dinero o que la suma depositada sea inferior a la que le corresponde; o ha debido hacer frente a casos en los cuales se omite información relevante para entidades como la CCSS y el INS. De ahí que es urgente que se definan los elementos de control interno necesarios para disponer de la información requerida para la adecuada emisión de las planillas, en condiciones de confiabilidad y oportunidad.

De lo señalado se desprende que el sistema de control interno aplicado en la actualidad no es suficiente para generar información básica, pero necesaria para el reconocimiento de los salarios a los colaboradores. Es por esto, que se presenta la necesidad de conocer con certeza la composición salarial de tales servidores, quienes son los que brindan el servicio en las empresas públicas y privadas que contratan el servicio de limpieza ofrecido por DEQUISA, S.A.

Como producto de esa necesidad que presenta la empresa DEQUISA, S.A., se analizará el control interno en la administración de planillas, considerando varios aspectos, entre ellos, la contratación inicial de cada colaborador, el salario devengado y el contrato suscrito, con el propósito de dar respuesta a la pregunta: ¿Qué tan adecuado ha sido el adecuado es el sistema de control interno aplicado en el proceso de la administración de planillas para la empresa DEQUISA, S.A., durante el año 2020?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar el sistema de control interno empleado por la empresa Distribuidora y Envasadora de Químicos, DEQUISA, S.A., durante el año 2020, en la administración de planillas, con el propósito de determinar las debilidades existentes, e introducir las mejoras que sean pertinentes.

### **Objetivos Específicos.**

- Conocer el sistema de control interno para la administración de planillas en la empresa DEQUISA, S.A., durante el año 2020.
- Identificar si las jornadas laborales de los colaboradores y los salarios reconocidos en DEQUISA, S.A., son consecuentes con los salarios mínimos establecidos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Determinar el impacto económico que las debilidades del sistema de control interno de la administración de planillas provocaron en la empresa DEQUISA, S.A durante el año 2020.
- Determinar si el sistema de control interno utilizado es el adecuado para la administración de planillas en la empresa DEQUISA, S.A durante el año 2020.

## Justificación

El salario es uno de los bienes más preciados de todos los colaboradores, es el fin principal por el que se ejerce un trabajo y uno de los mayores pesos al tomar una decisión laboral y disponer de los recursos suficientes para hacer frente a las necesidades básicas de las personas. El salario se constituye en un tema delicado, trata de puntualidad y de derechos, de beneficios y de legalidades, sin embargo, muchas entidades no le brindan la importancia adecuada al departamento encargado de generar los insumos requeridos para el pago de este dinero.

En ese sentido, surgen una serie de interrogantes vinculadas con la disponibilidad del personal a cargo de la emisión y trámite de planillas y de los encargados de realizar los pagos por concepto de salarios. En el caso de la empresa DEQUISA, S.A., se generan inquietudes relacionadas como qué pasaría si la única persona que se encarga de gestionar estos pagos se enferma, o sufre alguna eventualidad. Se presentaría en este caso alguna afectación a todos los colaboradores de la empresa, verían perjudicada su calidad de vida, podrían hacer frente a las deudas, gastos, gustos, entre otros, dispondrán de los recursos para asistir a laborar.

De modo que, la investigación pretende que este proceso cuente con una revisión exhaustiva, en cuanto a control interno, para así poder brindar las recomendaciones según la experiencia y el conocimiento adquirido durante todos estos años de preparación, enfocándose principalmente en el tema de las planillas, identificando de esta forma hallazgos que puedan estar generando pérdidas monetarias a la empresa y errores con el pago al personal, o afectaciones al peculio personal de los colaboradores.

Las personas beneficiadas de esta investigación serán cada uno de los colaboradores de la empresa, quienes deben tener asegurado su pago puntual y según corresponda, y por supuesto la alta gerencia de la empresa DEQUISA, S.A., quienes no desean que se presenten errores en el reconocimiento salarial de los servidores de la compañía, evitando de esta forma incumplir con los lineamientos técnicos y jurídicos aplicables en el país, malas relaciones interpersonales y malas recomendaciones empresariales, sobre todo en este nicho, donde el gobierno, a pesar de no ser patrono, por cada pago que realiza la Compañía, efectúa la revisión de los pagos realizados, a

través de la plantilla de la CCSS y del INS, a fin de determinar si a estas personas se les esté pagando su salario según corresponda, de lo contrario se podría girar una orden de no cancelación del servicio brindado por parte de las instituciones de gobierno, siendo una afectación enorme para la empresa que pudiese evitarse con la correcta gestión y un efectivo sistema de control interno en materia de salarios.

La investigación servirá para verificar si los mecanismos establecidos por la empresa DEQUISA, S.A, permiten que cada persona cuente con su salario y su jornada laboral, según dicta la Ley, evitando conflictos para la empresa y el personal, o resolviendo situaciones que se desconocen por no tener el efectivo sistema de control interno. Además, se espera poder determinar si es requerido incorporar algún cambio respecto de la cantidad de personal que se encarga del proceso asociado con el manejo en el departamento de las nóminas, automatización de los procesos, o tecnología más compatible para este tipo de labores.

Adicionalmente, y no menos importante, las mejoras que se propondrán para el sistema de control interno, permitirán al Departamento Financiero de la empresa DEQUISA, S.A, disponer de información oportuna y confiable para la toma de decisiones, pues al ser una empresa con una gran cantidad de colaboradores, es indispensable disponer de un control estricto y oportuno de los mecanismos establecidos para la generación de la información requerida para efectuar los reconocimientos salariales de los servidores contratados.

Según Barquero (2013), en su libro Manual de control Interno, la importancia de dicho control cuenta con dos enfoques, desde el punto de vista del Gestor y desde el punto de vista del Auditor.

Desde el punto de vista del gestor:

El establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido a que el tiempo y los recursos son limitados, la revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia deseada. (p.10)

Desde la óptica del auditor: “Desde el punto de vista del auditor, la revisión del control interno es imprescindible en cualquier auditoría dado que el auditor está obligado a ello para cumplir con las normas” (p.11).

### **Antecedentes**

Desde tiempos inmemorables el humano ha tenido que trabajar para poder obtener un salario y subsistir. Así las cosas, existen indicios de que, durante los primeros siglos en el mundo, el humano cazaba animales, tejía, recolectaba frutos, realizaba artesanías e intercambiaba artefactos con el fin de obtener una ganancia, un salario.

Según Juárez (2013) en su libro Administración de la compensación Sueldos, salarios y prestaciones, referente a la historia indica:

La información más remota de la cual existe testimonio conduce a la historia de los salarios de los trabajadores agrícolas en el poblado de Eschuna, Mesopotamia, a principios del segundo milenio a. C., y que, según las narraciones, se pagaban de la siguiente manera: Se asignaba una unidad de trigo como forma de pago por jornal: era el salario que ganaba un trabajador por cada día de labores. (p.3).

La cantidad de alimentos asignada se entregaba ya sea en forma de ración diaria o como provisión al inicio del periodo de trabajo, tiempo en el cual el trabajador debería preocuparse de conservarla. A la cantidad de alimentos mencionada se le llamaba si la, que era equivalente a un poco menos de un litro de cebada tostada con un poco de aceite y una especie de jarabe (p.3).

Respecto del reconocimiento de salarios, la Revolución industrial, genera un cambio en todas las áreas en el mundo, pues se pasó de cancelar los servicios brindados con alimentos, y telas (en especies), al pago de dinero, monedas en este caso; sin embargo, al incluir máquinas en los procesos se generó desempleo, y los salarios se vieron depreciados por la vasta cantidad de ofertas laborales.

A pesar del paso del tiempo y de los distintos mecanismos de pago en las diferentes partes del mundo, el objetivo sigue siendo el mismo, recibir un subsidio por alguna acción realizada a beneficio de otras personas, sin embargo, la cantidad recibida por una acción u objeto no siempre ha sido la óptima. En la actualidad, calcular un salario debe contemplar desempeño, costo de vida, méritos, labores ejercidas, inflación, productividad, eficiencia, conocimientos, tiempo de ocio, entre otros, por lo que el procedimiento para la emisión de una planilla es un tema bastante delicado, que afectará la vida de una persona, de forma positiva o negativa, por muchos factores.

Tales reconocimientos, por concepto de pago de los salarios, siempre se han debido registrar como comprobante, tanto para los colaboradores, como para las empresas, ya sea para temas legales o financieros. En ese sentido, el antecedente más cercano a la planilla son los recibos, los cuales incluían datos del pago a la persona por su servicio realizado, debiendo el servidor firmar el documento como recibido de su pago, y se archivaba como comprobante de la transacción generada. Sin embargo, la tecnología, por medio de programas informáticos, aplicaciones y hojas electrónicas, entre otros, ha introducido ajustes a la forma de emitir las planillas

En relación con el pago de reconocimientos salariales, el Ministerio de Educación Pública (2004), señala que, en el período de la historia antigua de Costa Rica, comprendido del año 12000 a.C. a 15000 d.C., aproximadamente, los aborígenes costarricenses pagaban tributos en forma de especie, a manera de ejemplo, el cacao y el maíz. Al ser un país rico en campos de sembradíos, la forma más común de pago de labores era brindar alimentos para sobrevivir.

Ahora bien, la estimación de un salario mínimo en Costa Rica fue aprobada en los años 30, según la página oficial del Ministerio de Trabajo durante esa década, se aprobó el decreto número 14 del 22 de noviembre de 1933, el cual establece la Ley del Salario Mínimo, la cual indicaba en su artículo 1, a la letra: "Ningún trabajador adulto podrá ser remunerado en el territorio de la República con un jornal inferior a un colón" (p.1)

Actualmente, el salario mínimo en Costa Rica es una figura de gran importancia, en un nivel social, económico y legal, a tal grado que, en la Constitución Política (1949), en el artículo 57 establece que: “Todo trabajador tendrá derecho a un salario mínimo, de fijación periódica por jornada normal, que le procure bienestar y existencia digna. El salario será siempre igual para trabajo igual en idénticas condiciones de eficiencia” (p.20).

Aunado a esto, el Código de Trabajo (1943) en el artículo 177 dispone:

Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario mínimo que cubra las necesidades normales de su hogar en el orden material, moral y cultural, el cual se fijará periódicamente, atendiendo a las modalidades de cada trabajo, a las particulares condiciones de cada región y cada actividad intelectual, industrial, comercial, ganadera o agrícola. (p.50)

Respecto de la nómina, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001), indica que es: “La relación nominal de los individuos que en una oficina pública o particular han de percibir haberes y justificar con su firma haberlos recibido” (párr.2). Así, las cosas, la palabra nómina se utiliza como sinónimo de planilla, y la misma se define en el mismo diccionario como: “Impreso o formulario con espacios en blanco para rellenar, en los que se dan informes, se hacen peticiones o declaraciones etc., ante la Administración pública” (párr.3).

Por su parte, el Diccionario usual del Poder Judicial de Costa Rica en su página <https://dictionariousual.poder-judicial.go.cr/index.php/diccionario>, informa que la palabra nomen es “Voz en latín que significa nombre.”. Mientras que, en la Antigua Roma, las nóminas eran las listas de las personas que eran acreedoras de un salario.

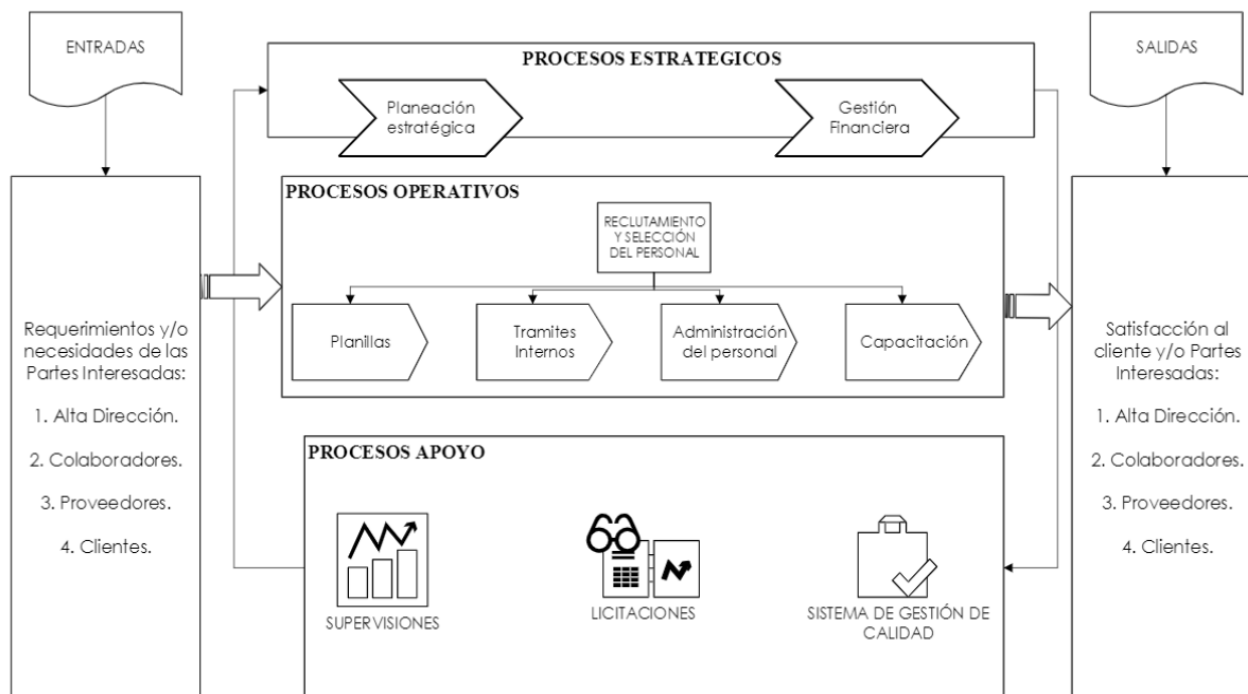
El significado de la palabra entonces redacta lo que es la nómina, es un listado de nombres, al que se le incluye el salario devengado por los trabajadores, además se registran datos de los servidores y los salarios correspondientes, los cuales, se ajustan según las labores realizadas, contratos pactados, horarios, jornadas, bonificaciones, incapacidades etc.

En cuanto a los antecedentes empresariales, cabe destacar que DEQUISA S.A es una organización de capital 100% costarricense, que surge de la visión de su actual propietaria, quien, después de asistir a un evento en la Universidad de Costa Rica (UCR), identificó la necesidad de las instituciones y organizaciones de recibir servicios de limpieza profesional. De esta forma, la propietaria ofrece sus servicios a esta institución e inicia la prestación de dicho servicio, junto con dos ayudantes. Este proceso representó el aprovechamiento de una gran oportunidad y el inicio de una gran compañía, pues al cabo de un año había contratado a 25 personas para atender a empresas que requerían de los servicios que brinda.

La organización inició formalmente en el año 1983, siendo la primera empresa en adjudicarse una licitación pública realizada para un servicio outsourcing de limpieza, en el edificio central del Banco Nacional de Costa Rica, que se convirtió en el primer cliente oficial de la Distribuidora y Envasadora de Químicos DEQUISA S.A.

La empresa es pionera en desarrollar protocolos para prestar el servicio de limpieza en bóvedas de dinero, salas de operaciones, maternidades, morgues, aeropuertos, trabajos en altura, entre otros, lo cual ha contribuido a atender a clientes de diferentes sectores económicos, entre otros, bancario, hospitalario, aeropuertos, y otros entes públicos y privados, generando un crecimiento sostenido de la organización. Actualmente, la empresa cuenta con más de 90 contratos gubernamentales, y 3 con empresas privadas, además cerca de 746 colaboradores, entre misceláneos y administrativos.

Para el manejo del personal, la empresa DEQUISA S.A., cuenta con el departamento de recurso humano, el cual está integrado por 3 colaboradores, 1 encargado y 2 asistentes; quienes tienen a cargo labores asociadas con el reclutamiento y selección del personal, proceso de planillas, administración del personal, control de accidentes y aplicación de pólizas de responsabilidad laboral. Además, brinda apoyo a otros departamentos como supervisiones de procesos operativos de limpieza, temas laborales solicitadas en licitaciones y apoyo al sistema de gestión de calidad y manejo del personal; actividades que se pueden observar en la imagen XXX.



Elaborado por: Briceño, 2021

DEQUISA S.A, busca orientar su filosofía empresarial hacia un fuerte compromiso con la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes y demás partes interesadas, como bancos y proveedores. Esta filosofía se proyecta de forma clara y concisa en su Misión, Visión, y Valores organizacionales.

La misión de la empresa es proveer servicios profesionales de limpieza que satisfagan los requisitos y expectativas de las partes interesadas, facilitando el logro de sus objetivos primarios en conformidad con los principios de igualdad y responsabilidad social.

Por su parte, la visión es proveer servicios generales orientados a superar los requisitos y expectativas de las partes interesadas, en conformidad con los principios de igualdad y responsabilidad social. Además, algunos de sus valores empresariales son: transparencia, responsabilidad, ética, respeto, innovación y rendición de cuentas.

## **Antecedentes internacionales**

Como parte de los alcances de la investigación, también se hace referencia de otros estudios de enfoque similar realizados en otros países, lo cual permite demostrar que el tema de reconocimiento salariales va más allá de una perspectiva o afectación local; si no, que también se vuelve de interés internacional, llevado a ser comparable con otros estudios o tomarse como una referencia para otras investigaciones futuras.

En ese sentido, Chauascano (2017), desarrolló el tema: “El control interno administrativo y su incidencia en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de gestión Educativa Local N° 04-UGEL de Comas-Lima, 2017, para la Universidad Peruana los Andes” (p.1)

Al analizar el tema se puede observar que Chauascano buscaba encontrar la relación directa entre el control interno y la gestión de las planillas y cuantificar con el sistema Rho de Spearman; encontrando de esta forma que el control interno incide significativamente sobre la administración de las planillas.

De su investigación también obtiene un dato alarmante, y es el hecho de que los encargados de realizar la labor de planillas desconocen los riesgos de no comprender, o ni siquiera conocer, los procesos de control interno, lo cual significa que el departamento de planillas se encuentra a la deriva, no hay controles que lo regulen, permitiendo posibles fraudes o hasta problemas legales con los empleados, pues no hay quien verifique que las funciones de las planillas se están elaborando de forma correcta.

Como recomendación, Chauascano (2017) propone que:

Considerando el resultado de la contrastación de la hipótesis y la interpretación porcentual del objetivo general, al haber determinado que el control interno administrativo tiene una incidencia significativa considerable en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas. se recomienda al responsable del

área de Recursos Humanos y al coordinador del Equipo de Planillas y Pensiones, concientizar a todos los trabajadores para que realicen un control previo, durante y después en las actividades cotidianas. Lo indicado se puede efectuar en las reuniones de trabajo en equipo o promover charlas sobre control interno administrativo, en aras de optimizar la gestión del equipo de planillas y pensiones, de tal manera que el control administración sea en satisfacción de los usuarios. De otro lado contar con personal con el perfil que exige cada cargo. (p.87)

En relación con la investigación actual, a pesar de que no se cuenta con los hallazgos, se considera que las recomendaciones realizadas por Chauascano son válidas y aplicables para cualquier entidad, máxime en DEQUISA, S.A por cuanto siempre deben existir mecanismos de control, relaciones de coordinación y programas de capacitación, que refuercen el conocimiento de los integrantes de un área de trabajo. De igual forma, se pretende que los colaboradores conozcan los riesgos y los posibles efectos de la ausencia de un control interno adecuado y hacerlos responsables de su parte de la labor.

Cisneros (2018), en su tesis denominada “Propuesta para el proceso de control de planillas de remuneraciones en la Dirección Regional de educación Ayacucho, 2018”, realizada para la Universidad Peruana Unión, definió como objetivo general, “Elaborar una propuesta para el proceso de control de planillas de remuneraciones” (p.18)

Uno de los objetivos específicos de dicha tesis, procura describir el proceso del control de planilla de remuneraciones en la Dirección. Al igual que en este estudio, la propuesta de Cisneros trata de que se mejore el proceso, analizar y encontrar hallazgos que puedan estar generando pérdidas para la empresa; aunado a un desgaste en el personal encargado del proceso. También es importante diferenciar la cantidad de trabajo del proceso, a efecto de que haya vinculación con el número de colaboradores en el departamento.

La investigación realizada por Cisneros (2018) incorpora como una de sus recomendaciones:

Llevar a cabo la definición del proceso de elaboración de planillas, a fin de que el personal involucrado sepa a ciencia cierta sus roles en cuanto a dicho proceso. La salida más viable sería la convocatoria a una reunión general de los involucrados, a fin de poder conocer sus inquietudes y sugerencias (p.49)

Interesante que Cisneros, en esta investigación indica que los errores encontrados no son tan fuertes en el factor humano sino en la escasez y mal empleo de los recursos, evidenciando que no siempre los colaboradores son los que generan mal un proceso, sino que muchas veces no se les brinda la capacitación adecuada o con el pasar del tiempo asumen otras funciones, que provocan que las responsabilidades del puesto se vuelvan insostenibles para una sola persona. Además, y para garantizar información oportuna y de calidad; el sistema informático que se utilice es vital para el mayor aprovechamiento del tiempo, de esta forma se evitarán reprocesos y tiempos perdidos por fallas en el equipo informático y en el software.

La tercera investigación con un enfoque cuantitativo, la realiza Coveñas (2020), para la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, con el tema “Implementación de un sistema de planillas en la empresa Consorcio Most, Talara 2020”.

El objetivo de esta investigación es: “implementar un sistema para la mejora del control de las planillas” (p.26), del mismo se desprenden 3 objetivos específicos, analizar el control, realizar el modelo y determinar el nivel de satisfacción, al igual que en las 2 investigaciones anteriores, todas deben mostrar el precedente del control que se lleva a cabo en la administración de planillas, para así determinar los puntos en los que se debe mejorar.

Se aplica la metodología cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal y producto del trabajo realizado, se determina en su primera conclusión que:

Llevar a cabo la definición del proceso de elaboración de planillas, a fin de que el personal involucrado sepa a ciencia cierta sus roles en cuanto a dicho proceso. La salida más viable sería la convocatoria a una reunión general de los involucrados, a fin de poder conocer sus inquietudes y sugerencias (p.82)

La primera recomendación en la investigación de Coveñas (2020) señala que a pesar de que el departamento de planillas cuente con un encargado, nunca está demás que algún otro funcionario revise los pagos, para prevenir errores. El autor, en este caso, propone que el contador sea quien verifique estas transacciones antes de ejecutarlas.

Adicionalmente, al igual que las 2 investigaciones anteriores, señala que se debe brindar una capacitación a los colaboradores del equipo de planillas, para que cuando utilicen el sistema se eviten los errores comunes que se darían al no conocer el sistema adecuadamente. Indica también la conveniencia de generar un respaldo o una copia de la base de datos para evitar pérdida de información, y como última recomendación, sugiere un robusto internet, para que el sistema de planillas funcione de manera correcta.

Con lo analizado sobre estas investigaciones internacionales se demuestra que, en la mayoría de las empresas no se tiene claro el tema de procesos, control interno y que, inclusive, los integrantes de los equipos no se encuentran satisfechos con el procedimiento, algo que será vital para esta investigación.

La cuarta investigación, cuenta con un enfoque cuantitativo, y es realizada por Callupe (2017), para la Universidad San Ignacio de Loyola, con el tema “Incremento de la eficiencia de los procesos del ciclo de pago de planillas en una empresa comercializadora textil”.

El objetivo general del estudio es: “Determinar en qué medida la implementación de un proceso de reingeniería incrementa la eficiencia en el proceso de ciclo de pago de planilla de una empresa comercializadora textil” (p.67), del mismo se desprenden 4 objetivos específicos, orientados a: determinar si la implementación del proceso de reingeniería genera reducciones en el tiempo del ciclo, el costo de mano de obra para el ciclo, el número de errores y si mejoraría la percepción de los analistas de planilla.

Callupe (2017), incorpora que la implementación del proceso si incrementa la eficiencia del ciclo de pago, si se redujese el tiempo del ciclo de planillas, sí reduciría el costo de mano de obra y efectivamente reduciría la incidencia de errores y mejoraría la percepción de los analistas.

La recomendación más relevante del estudio de Callupe (2017) es:

Probado el incremento en la eficiencia en el proceso de ciclo de pago de planilla de la empresa, se recomienda a la empresa que se implemente un proceso de reingeniería en otras áreas de la empresa donde exista un déficit en la eficiencia de procesamiento, como en las áreas de Contabilidad y Tesorería que tienen una amplia interrelación con los procesos del área de Planilla (p.135).

Otra recomendación importante en la investigación de Callupe (2017), es seguir realizando las gestiones de autoría, pues sucede que se implementa un buen proceso, sin embargo, al no darle el seguimiento debido, al esfuerzo realizado no tiene los resultados esperados. Si no se realiza el seguimiento requerido o no se realizan los ajustes producto de cambios en otras áreas o procesos, las empresas pueden perder dinero o que sus colaboradores se desgasten más, por tener que ejecutar labores que, si se ajustan oportunamente, podrían generar procesos más sencillos.

### **Antecedentes nacionales**

En relación con los antecedentes nacionales, a pesar de que las planillas son un tema administrativo bastante general y utilizado por cada empresa en el país, las investigaciones dirigidas a este campo son muy pocas. Para estos propósitos, se indagó en los repositorios de la Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Universidad Estatal a Distancia, Universidad Internacional de las Américas y en la Universidad Hispanoamericana, sin embargo, se encontraron pocos estudios relacionados con el tema de planillas.

Con base en lo anterior, se considera que al departamento y proceso de planillas no se le brinda la importancia requerida, y, por el contrario, se deja de lado, al creer que es un proceso sencillo o que no necesita modificaciones y control. Debido a lo comentado, las tesis elegidas tienen cierta relación con el tema a investigar, sin embargo, son de años anteriores, pues no se encontró ninguna investigación reciente sobre este tema.

La primera investigación consultada fue desarrollada por Córdoba y Jiménez (2012), para el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el tema: “Guía metodológica para la gestión de proyectos pequeños en el departamento de planillas de recursos humanos de un centro de servicios”

El objetivo general de esta investigación procura ofrecer al departamento de planillas una guía metodológica para la gestión de proyectos específicos con enfoque en la administración de proyectos. Dentro de los objetivos específicos planteados, se encuentran: identificar las capacidades para la gestión de proyectos del departamento de planillas; brindar un instrumento que permita identificar los procesos críticos que puedan ser abordados con un enfoque de proyectos pequeños, y ofrecer un conjunto de lineamientos que permitan la integración y la implementación de los procedimientos para la gestión de proyectos.

Como primera conclusión del trabajo realizado por Córdoba y Jiménez (2012), se destaca que la guía metodológica para gestionar proyectos pequeños es la respuesta para administrar los procesos críticos, además ayuda a mejorar la calidad y la eficiencia del servicio de planillas. Otra conclusión importante es señalar que la estandarización facilita la comparación y comprensión de resultados, desempeño y lecciones aprendidas por parte de los miembros del departamento de planillas.

De las recomendaciones brindadas, se destacan: “El plan piloto puede incorporar un miembro del departamento encargado de elaborar observaciones directas para que resalte cualquier desperdicio en el cual se estén incurriendo y así aplicar mejoras a la propuesta” (p.90) y también: “Las comunicaciones y entrenamientos deben ser dirigidas a todos los involucrados

necesarios para asegurar el alineamiento antes del plan piloto. Lo anterior, conforme se detalla en la metodología para la identificación de los involucrados” (p.90)

Con relación a la investigación actual, la diferencia se fundamenta en que Córdoba y Jiménez, plantearon ejecutar pequeños proyectos para la corrección de los procesos, y no un procedimiento que abarque o incluya todas las deficiencias y aplicarlo en un mismo momento, sino ir paulatinamente mejorando cada ámbito del departamento. Se destaca la recomendación de que los entrenamientos sean dirigidos a todos los involucrados y no solo al encargado, esto genera mayor fluidez en los procesos, pues todos aprenden al mismo tiempo y los procesos se mejoran de manera uniforme.

La segunda investigación consultada la realizan: González, Granados, Mena y Valverde (2014), para la Universidad de Costa Rica, con el tema “Proceso de fiscalización y control de nómina y ejecución del presupuesto. Caso unidades de planillas y presupuesto del Departamento de Remuneraciones del Ministerio de Educación Pública”. Esta investigación presenta un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo.

El trabajo realizado por González y otros (2014), está relacionado directamente con la investigación que se realiza en la empresa DEQUISA, S.A., sin embargo, además de analizar el proceso de fiscalización y control de la nómina, la investigación de González también analiza la ejecución de los presupuestos, según se detalla en su objetivo general.

Se debe indicar que la relación con el tema de investigación es directa, y sus objetivos específicos demuestran la similitud, según se indican a continuación:

Diagnosticar el proceso de fiscalización y control de nómina y ejecución del presupuesto, para la descripción y el análisis de las funciones y actividades implícitas en el proceso actual. Analizar los resultados arrojados a partir del diagnóstico del proceso de fiscalización y control de nómina y ejecución del presupuesto, con el fin de establecer las condiciones necesarias para que el proceso se realice de forma estandarizada. Proponer herramientas e instrumentos para la fiscalización y control en el proceso

Nómina y ejecución del presupuesto, que le permitan a esta Unidad, mejorar el desempeño. Ejecutar el manual del procedimiento de fiscalización y control de nómina y ejecución del presupuesto, con el fin de que quede debidamente documentado (p.8)

Además, González indica que, en el Ministerio de Educación Pública, al ser tantos colaboradores los que se deben contemplar en el pago de planillas, se ha enfrentado una problemática de pago permanente, sin embargo, los investigadores señalan que los problemas enfrentados no se pueden atribuir a una sola causa sino a una serie de factores, como un sistema obsoleto y debilidad en la planificación.

Por otra parte, indican que una debilidad identificada corresponde a la falta de coordinación entre las unidades organizacionales. Por último, determinaron que debían crear los manuales de procedimientos para cada unidad, no solo porque era una debilidad sino por un decreto nacional.

Una de las recomendaciones del trabajo realizado por González y otros (2014), refiere a la necesidad de dotar de mayor personal a las unidades donde se ingresan los insumos para la generación de la propuesta de pago y también, sugieren que se realice una revisión de los incentivos reconocidos, con el objetivo de homologar los similares para disminuir la cantidad de movimientos.

Asimismo, se brinda como recomendación un análisis de cultura organizacional, pues el nuevo sistema permite un mayor control en la gestión, por ende, se presenta resistencia al cambio, ya que los funcionarios que participan de este proceso perciben cierto grado de persecución.

La tercera investigación consultada es realizada por Badilla (2007), para el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el tema: “Procedimientos administrativos de las áreas de caja general, planillas y cuentas por pagar del Departamento Financiero-Contable del Hotel Courtyard by Marriott San José: análisis y propuesta de un manual”.

Nuevamente, una de las investigaciones nacionales seleccionadas tiene como objetivo un tema relacionado con la investigación, en este caso el investigador buscaba:

Determinar las mejoras que pueden ser incorporadas a los procedimientos administrativos de las Áreas de Caja General, Planillas y Cuentas por Pagar del Departamento Financiero-Contable del Hotel Courtyard by Marriott San José para un desempeño más eficaz y eficiente de las tareas (p.20)

Del objetivo general se desprenden 9 objetivos específicos, dentro de los cuales destacan los objetivos asociados con la determinación de aquellas actividades innecesarias que se realizan e incorporar las mejoras a los procedimientos que así lo requieran.

Las conclusiones y recomendaciones aplican para todos los departamentos que se analizaron; por lo tanto, la conclusión más destacada es que el Departamento Financiero-Contable no cuenta con políticas escritas para todos los procedimientos, lo cual dificulta mantener un control formal sobre tales procedimientos, sin embargo, poseen lineamientos verbales que han servido de guía para realizar las actividades, además que el proceso de planillas es manejado en su totalidad por una sola persona, situación que provoca falta de control y revisión.

Importante también hay que comentar que, en el informe producto de la investigación, se indica que, en algunos procedimientos, tales como el cálculo de planillas e ingreso de empleados, se determinó la falta de revisión o supervisión de alguna persona diferente al operador del sistema, con el fin de evitar errores u omisiones. La descentralización de funciones no está presente en algunos de los procedimientos estudiados.

Como una de sus recomendaciones, Badilla (2007) señala que se debe solicitar los ajustes necesarios en el sistema de planillas “Staff” con el fin de segregar adecuadamente las actividades de los procedimientos relacionados con el Área de Planillas, además establecer la revisión y supervisión para procedimientos tales como el cálculo de la planilla.

Gómez (2018), en una investigación realizada en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el tema: “Elaboración de una base de conocimientos sobre las funcionalidades y procesos pertenecientes a los módulos del Sistema Financiero y Sistema de Nómina del producto ERP de la Empresa ABC”, realiza una investigación sobre los procesos funcionales de los módulos Sistema Financiero y Sistema de Nómina del producto ERP de la Empresa ABC, por medio de un recurso en línea y sostenible en el tiempo, para el decremento de la cantidad de incidentes funcionales reportados por el usuario, esto según su objetivo general.

Plantea alcanzar dicho objetivo plantea 4 objetivos específicos:

1. Diseñar la estructura de la base de conocimientos, por medio de plantillas y páginas con la herramienta Confluence, para el registro de la documentación y los diagramas de los procesos y módulos del Sistema Financiero y Sistema de Nómina del producto ERP.
2. Diagramar procesos y módulos del Sistema Financiero y Sistema de Nómina del producto ERP, mediante la Notación de Modelado de Procesos de Negocio (BPMN, por sus siglas en inglés), para que las actividades, relaciones y afectaciones de los procesos y módulos estén a disposición del usuario.
3. Integrar la documentación y los diagramas de los procesos funcionales de los módulos Sistema Financiero y Sistema de Nómina del producto ERP en la base de conocimientos, usando la estructura diseñada para el registro de la información de forma estandarizada.
4. Elaborar un plan para la gestión de la base de conocimientos, que permita instruir al usuario en el uso de la herramienta y que la Empresa ABC mantenga actualizada la documentación del Sistema Financiero y Sistema de Nómina del producto ERP (p.14)

Por medio de una metodología cuantitativa, Gómez concluye que la base de conocimientos es un producto sostenible que permite mantener actualizada la información por medio de la gestión realizada por el departamento ERP de la Empresa ABC. Con base en los

resultados obtenidos, recomienda crear una base de errores como una mejora a la base ya existente.

Ambas, recomendación y conclusión podrían ser tomadas en cuenta para la investigación actual, una base de datos de errores daría la ventaja a que cuando ingrese alguna persona nueva, si por algún motivo se encuentra sola en el departamento pueda resolver sin la necesidad de que alguien esté a su lado, es más sencillo tener algo escrito y guiarse que encontrarse solo y sin ningún histórico de lo que podría estar sucediendo.

De los estudios analizados se puede notar, comparado con esta investigación, la falta de personal para realizar la gestión de planillas; además, se evidencian recomendaciones bastante acertadas y procedentes para las empresas que no han analizado el departamento de planillas, pues son aspectos que se debe velar porque se cumplan a cabalidad en una entidad, se debe verificar que los colaboradores cuenten con el tiempo necesario para la ejecución de sus labores, y por supuesto que las labores deben ser verificadas por alguien de un rango superior, generando de esta forma que se eviten posibles errores que una persona puede cometer por muchos factores.

### **Proyecciones**

La presente tesis pretende mediante su desarrollo realizar un análisis del sistema de control interno empleado por la empresa DEQUISA, S.A., durante el año 2020, en la administración de planillas; a efecto de determinar si la Administración cuenta con la información gerencial oportuna y confiable para la toma de decisiones.

Para el logro de esa determinación se establece la metodología de investigación necesaria para que se alcance la valoración del sistema de control interno en el proceso de planillas. Por tanto, se busca comprobar la capacidad de clasificación y de archivo de la documentación relacionada. Su verificación y validación se realiza por medio de la captura de datos, inspecciones a registros de transacciones en los libros correspondientes, ajustes y reclasificaciones

Otro aspecto que se encuentra dentro del alcance es la comprobación de la efectividad de la información generada por el sistema de nóminas y qué tanto permite al área gerencial, su análisis y clasificación para que esté disponible en los diferentes niveles de la organización y de aplicación para un determinado número de usuarios finales en la toma de decisiones. Con esto se pretende concluir si el sistema de control interno es suficiente para generar los insumos necesarios para la generación de la nómina de la empresa DEQUISA, S.A.

Como resultado de la investigación se busca obtener una serie de factores, que aportan relevancia empresarial y social, máxime que los salarios son un tema tan delicado para cada colaborador, además el hecho de que se gestionen bien los procesos vinculados con el departamento de planillas puede evitar que la empresa deba enfrentar procesos legales, y desfalcos financieros. Esto se alcanzaría por medio de:

- Se pretende evidenciar hallazgos para así poder implementar soluciones y además conocer por qué se originan.
- Se realizará un aporte para que el equipo de planilla cuente con un documento que demuestre las fallas del departamento y así poder mejorar.
- Se desea contribuir a un análisis del departamento para que en caso de ser necesario se demuestre la falta de personal del departamento.
- Se desea brindar un amplio panorama a la Gerencia General sobre uno de sus departamentos más importantes, para así evitar complicaciones futuras, mejorar procesos y generar posibles recomendaciones para la mejora continua.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

En aras de que el marco teórico cuente con fluidez, orden y sentido, es necesario plasmar el significado de algunos conceptos que colaborarán con el entendimiento de la investigación y que proporciona una perspectiva más amplia de las variables a tratar, se iniciará con la variable que debe ser de mayor entendimiento para comprender el panorama completo de la investigación.

### **Organización Internacional del Trabajo**

En el Mundo, en el año 1919 se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como parte del Tratado de Versalles. Esta entidad se constituye en un organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que busca la promoción de la justicia social y principalmente el reconocimiento de las normas fundamentales del trabajo. En ese sentido, la OIT adoptó importantes decisiones relacionadas, entre otros aspectos, con la lucha contra el desempleo, la jornada laboral de 8 horas y el acceso al trabajo para las mujeres.

### **Ministerio de Trabajo y Seguridad Social**

En la página oficial del Ministerio de Trabajo, <http://www.mtss.go.cr/elministerio/historia.html>, en su apartado historia se indica:

El 13 de mayo de 1874 es la fecha en que se conoce el surgimiento de la primera organización de trabajadores, denominada Sociedad de Artesanos, la cual fue inscrita por el sacerdote Francisco Calvo. A esta organización le siguen la Federación de Artesanos Nacionales y el Club de Obreros (párr.2).

Respecto de la evolución del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, es preciso indicar que, en la última década del siglo XIX, en Costa Rica había una población de 243.000 habitantes, y había más de 6.000 trabajadores extranjeros. Aunado a esto, una quinta parte de la población sabía leer y escribir. Otro dato de gran relevancia es que la primera huelga del país data del año 1888 y se originó por el retraso en el pago del salario de los trabajadores. Por esta razón, la

Iglesia Católica de Costa Rica, emitió el 5 de septiembre de 1893, la Carta Pastoral sobre el justo salario de los jornaleros y artesanos.

Cabe recalcar, que en el año 1902 se impulsó el establecimiento de una jornada máxima de 9 horas para el Sector Público, pues aún no se había concretado la jornada máxima de 8 horas diarias en jornada diurna.

Adicionalmente, en Costa Rica, mediante la Ley N.º 100 del 9 de diciembre de 1920 se aprobó la jornada laboral de 8 horas, sin embargo, al no contener sanciones ante un eventual incumplimiento, era irrespetada por algunos patronos, por lo tanto, según la página del Ministerio de trabajo <http://www.mtss.go.cr/elministerio/historia.html>, en 1928 se aprobaron las “Sanciones correspondientes a multas de mil a cinco mil colones, según la importancia de la empresa y el número de empleados. El cumplimiento de esta ley queda en manos del agente principal de policía, quien vigilará su cumplimiento” (párr.3). Ese mismo año, con el establecimiento de la Secretaría de Trabajo, se esperaba la promulgación del Código de Trabajo, pero fue hasta el 26 de agosto de 1943, que mediante la Ley N.º 2, se emite dicho Código.

Aunado a lo señalado, el 21 de abril de 1955 se promulgó la Ley N.º 1860, mediante la cual se estableció oficialmente el Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS), 103 años después mediante la Ley N.º 3095, el nombre del Ministerio fue reemplazado por el de Ministerio de Trabajo y Bienestar Social (MTBS).y por última vez el 18 de octubre de 1972, mediante la Ley N.º 5089 se modificó el nombre de esa dependencia, por el de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), como se conoce hoy en día.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, como ente rector en materia de empleo en Costa Rica, ejerce funciones relativas al campo del desarrollo y la seguridad social, tales como la planificación y la promoción del empleo, fijación de salarios mínimos, programas dirigidos a la disminución de la pobreza, mediación de los asuntos obrero-patronales, velando por el cumplimiento de la legislación laboral vigente en el país; es decir, vinculadas con la protección de las garantías de los trabajadores, tema que se desarrollará en el siguiente apartado.

## **Trabajadores**

En el artículo N.º 4 del Código de Trabajo (1943), se define a los trabajadores como:

Trabajador es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo. “La misma denominación corresponderá a cobradores, agentes de comercio, vendedores y todo aquel que reciba una comisión como pago”. (p.6)

Con el paso del tiempo, la palabra trabajadores ha adoptado diferentes acepciones, pues actualmente se utiliza la palabra colaboradores, la palabra trabajador o empleado puede ser mal vista; colaborador en cambio, proviene de la palabra colaboración, que es el proceso de personas u organizaciones que ejecutan en conjunto alguna labor para completar una tarea, en este caso el colaborador y la organización laboran en conjunto por el bienestar del negocio, a pesar de que el colaborador sea remunerado, ambos se ven beneficiados en el proceso y por eso se comprende como una colaboración; tal colaboración debe ser ejecutada por el personal, cumpliendo con las políticas y directrices de las empresas; dentro de las cuales está el cumplimiento de la jornada laboral.

## **Jornadas Laborales**

Una jornada es el tiempo que se dedica a una labor, según el Código de Trabajo (1943), es el número máximo de horas ordinarias, permitido por la ley, en las que la persona trabajadora se encuentra sujeto a órdenes de la persona empleadora.

El horario, por otra parte, es el periodo en el cual se divide la jornada, el horario puede ser variado por el empleador, siempre que no le cause grave perjuicio al colaborador. En Costa Rica, legalmente se cuenta con tres jornadas, diurna, nocturna y mixta, esto dependerá del tiempo en el que se labore, ya sea en el día, en la noche o en ambas partes.

En el artículo 135 del Código de Trabajo, se define jornada ordinaria (diurna) como: “Es trabajo diurno el comprendido entre las cinco y las diecinueve horas, y nocturno el que se realiza entre las diecinueve y las cinco horas” (p.41)

En aras de brindar una explicación más amplia, en el artículo 136 del Código de Trabajo, se indica:

La jornada ordinaria de trabajo efectivo no podrá ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de cuarenta y ocho horas por semana. Sin embargo, en los trabajos que por su propia condición no sean insalubres o peligrosos, podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta de diez horas y una jornada mixta hasta de ocho horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas. Las partes podrán contratar libremente las horas destinadas a descanso y comidas, atendiendo a la naturaleza del trabajo y a las disposiciones legales (p.41)

Aunado a esto en el artículo 137 del Código de trabajo se estipula que:

Tiempo de trabajo efectivo es aquél en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono o no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de descanso y comidas. En todo caso se considerará como tiempo de trabajo efectivo el descanso mínimo obligatorio que deberá darse a los trabajadores durante media hora en la jornada, siempre que ésta sea continua. (p.41)

Y también en el artículo 138, se indica que: “Salvo lo dicho en el artículo 136, la jornada mixta en ningún caso excederá de siete horas, pero se calificará de nocturna cuando se trabajen tres horas y media o más entre las diecinueve y las cinco horas” (p,41)

Según el Código de Trabajo (1943) en la Jornada Mixta se puede laborar en el periodo del día como en el de la noche, siempre y cuando no sobrepase las siete horas diarias y cuarenta y dos semanales, de igual forma que en la jornada diurna si el trabajo no es peligroso e insalubre el horario se podrá extender hasta 8 horas diarias y 48 semanales, generando de esta forma la

jornada acumulativa, un dato de gran importancia es que si se labora hasta las 10:30 p.m. o más, la jornada se convierte en nocturna, por lo cual se deberán seguir las restricciones de horas de esta jornada.

Además, en su Artículo 140, se expone que, la jornada ordinaria sumada a la extraordinaria no podrá superar las 12 horas de labor diarias, exceptuando que por riesgo o siniestro peligren las personas, máquinas o lugares y que no puedan sustituirse los trabajadores o suspenderse las labores de quienes están trabajando. Todos estos horarios serán convenidos por el contratante, siguiendo siempre las disposiciones legales establecidas en el Código de Trabajo.

TIPO DE JORNADA	DENTRO DEL HORARIO		HORAS POR DIA	HORAS POR SEMANA
	DEL	AL		
Jornada Diurna	5:00am	7:00pm	8 horas	48 horas
Jornada acumulativa diurna	5:00am	7:00pm	10 horas	48 horas
Jornada Nocturna	7:00pm	5:00am	6 horas	36 horas
Jornada Mixta	5:00am	10:30pm	7 horas	42 horas
Jornada acumulativa mixta	5:00am	10:30pm	8 horas	48 horas

**Fuente:** Briceño, 2021

La Jornada acumulativa permite que las horas que se deberían laborar el sexto día (usualmente es el sábado) se distribuyan entre los cinco días anteriores, permitiendo que la persona cuente con un día más de descanso. En estos casos, este día (el sexto) continúa siendo un día hábil, por lo que, a la hora de calcular y otorgar las vacaciones, deberá tomarse en cuenta. Asimismo, las horas correspondientes al sábado, que se distribuyan en los otros cinco días, son acumuladas del sexto día, razón por la cual no se deberán pagar como horas extra.

En el cumplimiento de las jornadas de trabajo, se debe considerar que el artículo N.º 137 del Código de Trabajo (1943), incorpora lo relativo al trabajo efectivo, que es aquel en el cual el trabajador permanece a las órdenes del patrono y no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de descanso y comidas. Agrega, el referido artículo, que se

considerará como tiempo de trabajo efectivo el descanso mínimo obligatorio que deberá darse a los trabajadores durante media hora en la jornada, siempre que ésta sea continua.

Es preciso señalar que por el servicio que brindan las personas contratadas, el patrono está obligado al reconocimiento salarial respectivo, dentro del cual es preciso que se cumpla con lo previsto en el Código de Trabajo a este respecto, tal como la normativa atinente a los salarios mínimos que se deben reconocer a los trabajadores.

### **Planillas**

La planilla es un documento con espacios en blanco en el cual los patronos reportan y controlan los salarios devengados para sus colaboradores, como sinónimo se utiliza la palabra nómina, o libros de salarios.

Respecto de la planilla, el Código de Trabajo (1943) en el artículo 144 indica: Los patronos deberán consignar en sus libros de salarios o planillas, debidamente separado de lo que se refiera a trabajo ordinario, lo que a cada uno de sus trabajadores paguen por concepto de trabajo extraordinario” (p.42)

Además, también en el Código en el artículo 176 indican: preceptúa que:

Todo patrono que ocupe permanentemente a diez o más trabajadores deberá llevar un Libro de Salarios autorizado y sellado por la Oficina de Salarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, que se encargará de suministrar modelos y normas para su debida impresión. Todo patrono que ocupe permanentemente a tres o más trabajadores, sin llegar al límite de diez, está obligado a llevar planillas de conformidad con los modelos adoptados por la Caja Costarricense de Seguro Social o el Instituto Nacional de Seguros (p.50)

Quiere decir entonces, que la planilla es la nómina de los individuos relacionados con un mismo centro de trabajo y que en este instrumento se señalan los datos monetarios del contrato de trabajo.

Además, que debe registrar transacciones asociadas con incapacidades, enfermedades, embarazos, remuneraciones y demás ingresos y egresos del salario del personal, en cumplimiento con las disposiciones legales que regulan este documento, y con el propósito de que al personal se le cancelen los rubros que correspondan por concepto de los servicios que brinda a la empresa que lo contrata.

### **Salarios Mínimos**

El Código de Trabajo (1943), en su Artículo 162, define el salario: “Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del contrato de trabajo”. (p.47)

En aras de que no existan ilegalidades e injusticias contra los colaboradores, en cuanto a las referidas retribuciones, se establecen los salarios mínimos que se deberán reconocer, según la ocupación y jornada de cada colaborador, y conforme con la legislación vigente, ningún trabajador deberá percibir un pago inferior al salario mínimo establecido.

Este monto mínimo, lo establece el Consejo Nacional de Salarios mediante un Decreto Ejecutivo que se determina en diciembre de cada año y aplica a partir del 1 de enero del año siguiente. Para ser calculados los montos correspondientes a los salarios mínimos, se toman en consideración una serie de factores que influyen en el diario vivir de las personas, tales como las modalidades de cada trabajo y región, entre otras. A partir del año 2017, la definición de los salarios mínimos se realiza de forma anual.

En los artículos 177 a 179 del Código de Trabajo, respecto del salario mínimo se establece lo que se detalla:

Artículo 177.- Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario mínimo que cubra las necesidades normales de su hogar en el orden material, moral y cultural, el cual se fijará periódicamente atendiendo a las modalidades de cada trabajo, a las particulares condiciones de cada región y de cada actividad intelectual, industrial, comercial, ganadera o agrícola. (p.55)

Artículo 178.- Los salarios mínimos que se fijen conforme a la ley regirán desde la fecha de vigencia del Decreto respectivo para todos los trabajadores, con excepción de los que sirven al Estado, sus Instituciones y Corporaciones Municipales y cuya remuneración esté específicamente determinada en el correspondiente presupuesto público. Sin embargo, aquél y éstas harán anualmente, al elaborar sus respectivos presupuestos ordinarios, las rectificaciones necesarias a efecto de que ninguno de sus trabajadores devengue salario inferior al mínimo que le corresponda. (p.55)

Artículo 179.- La fijación del salario mínimo modifica automáticamente los contratos de trabajo en que se haya estipulado uno inferior, y no implica renuncia del trabajador ni abandono del patrono de convenios preexistentes favorables al primero, relativos a remuneración mayor, a viviendas, tierras de cultivo, herramientas para el trabajo, servicio de médico, suministro de medicinas, hospitalización y otros beneficios semejantes. (p.55)

El Decreto Ejecutivo N.º 42104-MTSS, publicado en el Alcance N.º 285 a La Gaceta N.º.242, del 19 de diciembre del 2019, ajunto como Apéndice A, contiene la lista de salarios mínimos para el sector privado, que rige a partir del 1º de enero del 2020.

Se destaca que el citado Decreto incorpora las categorías TONCG trabajador en ocupación no calificada (genérico), que corresponde a misceláneos y TOSCG trabajador en ocupación semicalificada (genérico), referente a encargados de contrato (TOSCG); información que es fundamental para la emisión de la planilla, en la cual se incorporan los salarios a cancelar a los trabajadores de la empresa.

## Procesos de planillas y normativas en la empresa

Según la página oficial de TecApro, [http://www.tecapro.com/bos/bos-267/BOS\\_POS?es](http://www.tecapro.com/bos/bos-267/BOS_POS?es), el sistema lo definen como:

Los sistemas administrativos financieros, contables y comerciales, conforman la base de la mejora en los procesos de las empresas, generando el principal apoyo para el crecimiento en las organizaciones de hoy en día. Es por esto que es necesario contar con herramientas de software confiables y de fácil uso, que combinadas con procedimientos de trabajo y el recurso humano, construyan los elementos necesarios para lograr mayor eficiencia y productividad en sus actividades. Con este fin el BOS le administra este y todos los procesos necesarios que su compañía requiere, convirtiendo los datos en decisiones fundamentales para su empresa.

TecApro cuenta con diferentes módulos, contabilidad, recursos humanos y proveeduría, en dependiendo de cada modulo el personal tiene el acceso predeterminado, esto se asigna según el colaborador anterior que haya estado en ese puesto, ósea no se actualiza conforme se da la rotación del personal o de los procesos, únicamente se le da el acceso a la persona nueva, además, este sistema es utilizado por 9 personas del personal administrativo.

Ahora bien, en la empresa DEQUISA, S.A., existe un Manual de procesos, elaborado el 10 de julio 2019 por los encargados del sistema integrado de Gestión, el cual fue aprobado por el administrador y por el Gerente General de la compañía.

El citado Manual tiene el propósito de establecer lineamientos y estándares para el pago y gestión de planillas de la organización, sin embargo, no se ha actualizado a pesar de que en el transcurso del tiempo se han presentado cambios en los procesos ejecutados y en sí, en el manejo de la empresa.

El Manual establece el siguiente proceso, para la generación de planillas:

- 1- La Encargada de Contrato, envía la planilla con las deducciones a aplicar por algún medio de comunicación interna.
- 2- Antes de iniciar la confección de la planilla, se copia la última quincena y es necesario suprimir los datos almacenados en la planilla anterior, exceptuando: Código de empleado, código de contrato y nombre del empleado.
- 3- La Encargada de Nómina, ingresa al TecApro, maestro, personal, e inicia a verificar que cada uno de los trabajadores esté completo.
- 4- Si hay traslados de personal de un contrato a otro, las Asistentes Administrativas generan la Acción de la persona en TecApro, y la Encargada de Nómina genera en TecApro un listado con los traslados de la quincena.
- 5- Además, para la información de las incapacidades tanto INS y CCSS, la Encargada de Nómina se dirige al sistema, y selecciona a cuál de las 2 pertenece la incapacidad.
- 6- Una vez completado con los ajustes y la información por incapacidades en la plantilla de planillas, se proceden a revisar todos los contratos, con respecto a ausentismo, permisos sin goce salarial y vacaciones
- 7- En el siguiente paso la Encargada de Nómina inicia a recalcular la planilla, se debe hacer persona por persona y se procede a aplicar las acciones de incapacidades, permisos sin goce de salario, vacaciones y embargos
- 8- Una vez que se generó el reporte de planillas, La Encargada revisa con las asistentes Administrativas, uno por uno de los empleados, verificando que estén en ese centro de costos y que el salario sea correcto.
- 9- Ahora bien, revisada la planilla se presenta a la gerencia administrativa para que esta sea aprobada. Antes de realizar las transferencias se genera el Reporte de Forma de Pago, esto para identificar cuantas personas son por cheque y/o transferencia.
- 10- Se modifica el archivo en cual se ocultan los nombres de los colaboradores y se imprime únicamente el monto total tanto de cheque como de transferencia, y este se pasa a la Gerencia si es solicitado y si no se coloca en el comprobante de pago que es entregado a la Encargada de Tesorería y Cuentas por pagar.
- 11- Seguidamente la Encargada de Nómina, procede a generar el archivo plano del banco, que es con el que se hace la transferencia respectiva

12- Para finalizar la generación de planilla de pago por concepto de salarios en el sistema en la pestaña de correo electrónico se selecciona enviar comprobantes de pago. Y se envía al Equipo Gerencial número de test key, número archivo plano, planilla se indica si aumentó o disminuyó, la encargada de nómina indica el monto de planilla y por qué.

Una vez pagada la planilla no se puede realizar ningún cambio. Si hubiera alguna diferencia se paga en la quincena siguiente o se solicita un cheque para el pago respectivo.

### **Sistema de Control Interno**

El sistema de control interno ha pasado de enfocarse solo en temas contables y financieros a los procesos operativos y estratégicos de las empresas. Los principales factores que han incidido en esta evolución son las normativas internacionales, las guías de aplicación sobre el control interno (COSO), giros en la forma de operación de los negocios, nuevas tecnologías y mayor nivel de exigencia a nivel mundial, entre otros.

La normativa internacional, base para las regulaciones en materia de control interno es el Informe COSO, por sus siglas en inglés Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway).

En la página principal de COSO, <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>, se indica lo siguiente:

El comité se organizó en 1985 para patrocinar la Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, una iniciativa independiente del sector privado que estudió los factores causales que pueden conducir a informes financieros fraudulentos. También desarrolló recomendaciones para empresas públicas y sus auditores independientes, para la SEC y otros reguladores, y para instituciones educativas” (párr.3).

La Comisión Nacional citada, fue patrocinada conjuntamente por cinco importantes asociaciones profesionales con sede en los Estados Unidos: la Asociación Estadounidense

de Contabilidad (AAA), el Instituto Estadounidense de Contadores Públicos Certificados (AICPA), los Ejecutivos Financieros Internacionales (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA) y la Asociación Nacional de Contadores (ahora Instituto de Contadores de Gestión [IMA]). Totalmente independiente de cada una de las organizaciones patrocinadoras, la Comisión incluyó representantes de la industria, la contabilidad pública, firmas de inversión y la Bolsa de Valores de Nueva York. (párr.4).

El primer presidente de la Comisión Nacional fue James C. Treadway, Jr., vicepresidente ejecutivo y consejero general de Paine Webber Incorporated y ex comisionado de la Comisión de Bolsa y Valores de EE. UU. De ahí el nombre popular de "Comisión Treadway". Actualmente, el presidente de COSO es Paul J. Sobel. (párr.5).

Además, en esta misma página de COSO, se informa que: “El objetivo de COSO es proporcionar liderazgo intelectual que se ocupe de tres temas interrelacionados: gestión de riesgos empresariales (ERM), control interno y disuasión del fraude” (párr.6)

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, referido anteriormente, publicó el libro *Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance.*, en el cual refiere que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, e integrados al proceso de administración:

- 1- Gobernanza y cultura (Ambiente de control)
- 2- Establecimiento de estrategias y objetivos (Valoración del Riesgo)
- 3- Desempeño (Actividades de control)
- 4- Revisión (Sistemas de información)
- 5- Información, comunicación e informes (Seguimiento) (p. 6)

En la Ley 8292 (2002), en su artículo 2 define ambiente de control interno como: “Conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa” (párr.5)

Además, se define Valoración del riesgo como:

Identificación y análisis de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos; deben ser realizados por el jerarca y los titulares subordinados, con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos. (párr.6)

En el mismo artículo se encuentra la definición de Actividades de control:

Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jefes y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos del sistema de control interno. (párr.7)

Ahora bien, en el artículo 16 de la Ley 8292, se define sistemas de información como:

Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada. (párr.11)

Por último, en el artículo 17 de la antes mencionada Ley, se define seguimiento como:

Entiéndase por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del

tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud. (párr.1)

De igual forma, en el libro *Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance*, se indica que el seguimiento del Sistema de Control Interno, a su vez, establece veinte principios asociados a los componentes:

- 1- Ejerce la supervisión de riesgos de la junta
- 2- Establece estructuras operativas
- 3-Define la cultura deseada
- 4-Demuestra compromiso con los valores fundamentales
- 5-Atrae, desarrolla y retiene personas capaces
- 6-Analiza el contexto empresarial
- 7-Define el apetito por el riesgo
- 8-Evalúa estrategias alternativas
- 9-Formula objetivos comerciales
- 10-Identifica riesgos
- 11-Evalúa la gravedad del riesgo
- 12-Prioriza los riesgos
- 13-Implementa respuestas al riesgo
- 14-Desarrolla la vista de cartera
- 15-Evalúa cambios sustanciales
- 16-Revisa el riesgo y el rendimiento
- 17-Persigue la mejora en la gestión de riesgos empresariales
- 18-Aprovecha los sistemas de información
- 19-Comunica información sobre riesgos
- 20-Infórme sobre riesgo, cultura y desempeño (p.10)

Respecto del citado informe COSO, en Costa Rica, la Asamblea Legislativa emitió el 31 de julio de 2002, la Ley General de Control interno (LGCI), N° 8292, en la cual se establecen los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u

órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno; es decir, las instituciones públicas, están obligadas a observar lo previsto en la citada Ley N° 8292.

Esa misma Ley N° 8292, en su artículo N° 8 define el sistema de control interno como:

La serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (p.3)

Todo lo antes mencionado son las bases para poder ejercer o aplicar un sistema de control interno, aplican para el sector público. Si bien los alcances de la citada Ley no cubren a las empresas del sector privado, esas dependencias pueden adoptar los postulados de dicha normativa, para la implementación, funcionamiento y revisión del sistema de control interno, en procura de cumplir con los objetivos que dicho sistema establece, para toda organización, pública o privada, sea, proporcionar garantía razonable de que se protege y conserva el patrimonio contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, emisión de información confiable, y oportuna, realizar operaciones con eficiencia y eficacia y cumplir con la normativa técnica y jurídica aplicable.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

Este capítulo permite que se identifique la manera en que se realiza la investigación y del cómo se procede con la recolección de los datos para su debido análisis. El propósito es evidenciar los medios que se usarán como garantía de la fiabilidad de la información que se obtendrá, permitiendo medir la efectividad e introducir las mejoras que se identifiquen en los mecanismos establecidos para el reconocimiento de salarios en la empresa DEQUISA, S.A.

#### **Enfoque de la investigación**

La palabra enfoque es acerca de establecer un punto específico, apuntar la atención a un asunto en especial, algo en lo que la investigación esté centrada, para así evitar que el estudio se desvíe de su finalidad. El enfoque se debe elegir considerando lo que más se adecue, según el planteamiento del problema, por lo antes mencionado se utilizará el cuantitativo.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), en cuanto al enfoque de la investigación cuantitativa, señalan que: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p.4)

El enfoque cuantitativo, es riguroso, y se deben seguir pautas para poder cumplirlo, se recolectan datos numéricos con el fin de analizarlos mediante procedimientos estadísticos. Además, la recolección de los datos se sustenta en variables, debe ser lo más objetivo posible, el fin principal de un enfoque cuantitativo es medir fenómenos de una forma numérica que brinde datos, generar y probar teorías para poder obtener conclusiones concretas y brindar recomendaciones específicas.

Para mayor abundamiento respecto de la investigación cuantitativa, Hernández et al. (2014), afirman que:

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (p. 4).

Aunado a lo expuesto, es importante reconocer que en este tipo de enfoque el investigador debe dejar de lado todas sus creencias, ser objetivo e imparcial, solamente de esta forma obtendrá información veraz y de forma objetiva, sin manipular los datos, principalmente porque los números son exactos y las conclusiones que se vayan a obtener pueden ser de un uso importante para los lectores.

La medición del objeto de estudio se va a realizar mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas, para determinar la frecuencia con que se dan los acontecimientos involucrados en el estudio.

### **Tipo de Investigación**

De acuerdo con Hernández et al. (2014), una vez determinado el enfoque de la investigación, es necesario establecer la tipología del alcance que se aplicará, pudiendo ser, entre otras, no experimental, descriptivas o correlacionales.

#### **No experimental**

Como expresa Hernández (2014), una investigación No experimental es: “Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (p.152)

Tal y como expresa el autor anterior, la investigación no experimental es aquella en donde solo se observan y analizan las variables, sin manipular lo que está aconteciendo para dar un resultado sin alteraciones provocadas por el humano.

### **Correlacional**

Desde el punto de vista de Hernández (2014), una investigación correlacional se define como: “Estudio correlacional Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.” (p.93)

De acuerdo con lo antes mencionado, la investigación correlacional pretende conocer la relación que existe entre dos o más variables, la forma en que se asocian entre sí, mediante algún patrón que pueda unificar las variables en algún sentido.

La investigación correlacional también es parte importante de la presente investigación, debido a que se analizará el cumplimiento de legislación laboral en la empresa DEQUISA S.A y además se verificará el impacto que el incumplimiento de tal normativa podría ocasionar en las finanzas de la empresa.

### **Descriptiva**

De acuerdo con Hernández (2014), “Estudios descriptivos Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p.92)

Como indica Hernández, Fernández y Baptista, con los estudios descriptivos se busca recopilar información sobre las diferentes variables de la investigación, esto realizando un análisis más profundo y describiendo cada variable específicamente.

## **Explicativa**

Además, como plantea Hernández (2014), una investigación Explicativa es: “Estudios explicativos Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian.” (p.95)

Como señala el autor en la cita anterior la investigación explicativa, va más allá de descripciones y pretende brindar el porqué de las variables, esta investigación se centra en explicar el porqué de las cosas.

Para la presente investigación se explicarán ciertos conceptos y el porqué de algunas variables imprescindibles para la investigación, el porqué de una Ley es algo bastante complicado de explicar sin embargo cuando se trata de la Ley 9635 se debe entender que la misma es una Ley base para que cualquier economía solidaria como la de Costa Rica funcione, el recaudamiento de impuestos para lograr los objetivos del estado hace que la sociedad avance y el país muestre mejoras en diversas áreas.

Para la presente investigación se realizará un tipo de investigación no experimental, por cuanto se indagará desde una perspectiva innovadora, se observarán datos y se analizarán sin tener ninguna injerencia en tales datos, sin poder modificar o alterar los resultados, únicamente analizando los datos existentes.

### **Diseño de la investigación**

De acuerdo con Hernández et al. (2014), “el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema.” (p. 128); es decir, el diseño de la investigación aporta los elementos a definir para la recolección de información, con el propósito de definir soluciones al problema existente.

Para este caso, se delimita la investigación bajo un diseño estratégico no experimental, porque se pretende analizar situaciones que existen en la empresa DEQUISA, S.A.; sin embargo, se pretende encontrar soluciones al problema para que la empresa tenga la capacidad de implementarlas y ponerlas en marcha en el corto plazo, de forma tal que se resuelva la

problemática identificada y se expongan las conclusiones obtenidas, así como las recomendaciones orientadas a la resolución de lo identificado.

En ese sentido, Hernández et al. (2014), informa que una investigación No experimental corresponde a aquellos: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (p.152).

Tal y como expresa el autor anterior, la investigación no experimental es aquella en donde solo se observan y analizan las variables, sin manipular lo que está aconteciendo para dar un resultado sin alteraciones provocadas por el ser humano.

Es por lo antes descrito que la presente investigación se realizará bajo un diseño no experimental, debido a que se indagará desde una perspectiva innovadora, se observará información y se analizarán los hallazgos encontrados, a efecto de plantear conclusiones que podrían ayudar a una mejora del proceso y controles asociados la emisión de planillas en la empresa DEQUISA, S.A.

Aunado a lo anterior, se utilizará el sub-diseño transversal según Hernández (2014) “Son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154). Y es que precisamente ese es el objetivo de la investigación, analizar los procesos en su momento para recopilar información y encontrar hallazgos que puedan desencadenar una mejora para la organización.

### **Fuentes de información**

En el contexto en el que se utilice la palabra fuente, se podría decir que la misma tiene la funcionalidad principal de abastecer, desde la definición de fuentes de agua, que tienen como función proveer a las ciudadanías de este líquido, en el caso de la presente investigación el objetivo de la palabra continúa siendo abastecer, sin embargo, toma una dirección diferente al nutrir el estudio de conocimiento, quiere decir entonces que las fuentes de información, ya sean personas, libros, documentales, etc., se utilizarán con el motivo principal de suministrar datos relevantes para generar una lluvia de ideas que al final, logren resolver el problema de investigación.

Las fuentes de información imprescindibles en esta investigación son los sujetos por entrevistar, las personas que conocen sobre el tema en específico, serán las encargadas de nutrir con sus conocimientos y con base en las preguntas que se formulen en el estudio, se obtendrán datos que serán utilizados y medidos numéricamente, para responder al problema de investigación.

De acuerdo con Ulate (2016), las fuentes son “todas aquellas de donde se obtiene la información. Se pueden clasificar en primarias y secundarias. Tales fuentes están directamente relacionadas con las variables indicadas en los objetivos específicos y deben tener un carácter científico, por cuanto sustenta la investigación” (p. 56). La clasificación de fuentes se desarrolla de seguido, con el propósito de aclarar estos conceptos al usuario de esta investigación.

### **Fuentes primarias**

En relación con las fuentes primarias, Gallaud (2015), indica lo siguiente:

Que son las que no han sido interpretadas anteriormente o, al menos, que no lo han sido en el sentido que interesa al enfoque de la tesis o con la amplitud que se desea. Son fuentes originales en el sentido de que nadie reunió antes esa información. Una fuente primaria puede ser un libro que se analiza, un manuscrito que se interpreta, datos estadísticos recién recopilados, encuestas, el relato de un testigo ocular o algún tipo de documento sobre el que no se ha realizado un análisis previo.

Hay unas reglas para considerar su validez. Deben ser originales; es decir: hallarse en su idioma original; tienen también que estar completas. Se ha de tener la fuente íntegra y en su forma más genuina. Así una traducción no puede considerarse una fuente primaria y una antología tampoco. (p.21)

### **Fuentes secundarias**

En lo que corresponde a las fuentes secundarias, Gallaud (2015) señala:

Que incluyen un material que ya ha pasado por el análisis de otros expertos. Se trata de hechos y materiales conocidos o transmitidos por otros. Son libros de crítica y, en general, las interpretaciones que de un tema se han hecho. En un estudio sobre la poesía de Rubén Darío, sus poemas serían la fuente primaria y todos los libros que se han escrito sobre ellos, las secundarias.

Estas fuentes indirectas tienen mayor o menor validez según el nivel del autor y su método de investigación. También son mejores o peores en función de su vigencia, pues un magnífico análisis de un tema hecho en un momento histórico puede quedar anacrónico si se desarrollan nuevas técnicas de investigación. Se ha de ser muy precavido en su uso y no se han de emplear como información concluyente sobre un tema, pues únicamente son opiniones de mayor o menor validez. (p.21)

### **Muestra de la investigación**

En este apartado, se especifican las personas objeto de estudio, quienes dependerán de su escogencia según el ligamen con el problema por resolver, los objetivos establecidos, la hipótesis planteada y las variables por estudiar. De esta forma, se recurrirá a quienes puedan aportar información confiable y oportuna. En este proceso es importante, tener claridad sobre la población objeto de estudio y la muestra a seleccionar.

### **Población**

De acuerdo con Hernández (2014), la palabra población se define de la siguiente forma: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p.174). En conclusión, la población es un grupo de personas, organizaciones o instituciones vinculadas con la investigación, que concuerdan con alguna especificación y esta las une, siendo entonces, un grupo con características en común.

En cuanto a la población del estudio, estará integrada por 2 grupos de interés, el primero estará constituido por los colaboradores de la empresa DEQUISA S.A, compuesto por 746

personas en total, de los cuales 731 son misceláneos y se encuentran distribuidos en más de 90 empresas a las cuales se les brinda servicio de limpieza. Las restantes 15 personas, se encargan del área administrativa, la única cualidad que une a todos los sujetos mencionados es la de laborar para la empresa que se analiza.

El segundo grupo estará conformado por colegas que tengan conocimientos sobre los procesos vinculados con el manejo, elaboración y control de las planillas, así como personas que laboren en otras entidades, a cargo de labores vinculadas con la emisión de tales nóminas.

### **Muestra**

Para comenzar se debe explicar que la muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para generar un estudio con más precisión, por ello, delimitar la población con criterio previamente establecidos, permitirá tener parámetros más certeros. Al respecto, Hernández (2014), expresa la siguiente definición de muestra: “Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (p.173).

Una vez esclarecido el término muestra, es importante indicar que para la investigación se utilizará el tipo no probabilístico, debido a que la cantidad de personas serán seleccionadas según sus cualidades y conocimientos. De esta forma, se recolectará información de personas que conozcan el tema para poder ejercer criterios de peso, pues se requiere de datos concretos para poder concluir el estudio.

En función de la población identificada; se determina que, para el primer grupo, la muestra es pequeña, ya que de las 746 personas que laboran para la empresa y que conforman la población solo 15 personas están relacionadas y tienen conocimientos cercanos a los procesos mencionados en la investigación, lo cual es un elemento básico para poder completar las preguntas del estudio.

Por lo tanto, a pesar de ser una muestra pequeña, es más efectiva que realizar la investigación sobre las 746 personas que desconocen sobre el proceso administrativo, vinculado

con el manejo de las planillas y que además no influyen en el mismo. Para el segundo grupo de interés, se aplicará el instrumento a 10 personas.

### **Criterios de inclusión y exclusión.**

Las siguientes características forman parte de una serie de requisitos que deben poseer los sujetos de la investigación, son factores necesarios para que el estudio obtenga un resultado más veraz. La palabra inclusión, hace referencia a la política de hacer partícipe a todas las personas en actividades, busca enriquecer diversas acciones, incorporando a todos los individuos. En el caso del presente estudio, la palabra inclusión definirá los términos o actitudes que debe tener cada persona para poder ser partícipe del estudio.

A diferencia del término antes expuesto, se encuentra la exclusión, la cual refiere a los parámetros tomados en consideración para prescindir de algún sujeto, por no reunir las características necesarias para ser incorporado a la muestra.

Para el estudio, las personas que se seleccionen deben tener conocimiento sobre el proceso de manejo y emisión de planillas. Si desconoce de estos temas, no es relevante para la investigación y las opiniones que pueda dar no se consideran válidas pues no tiene el entendimiento y fundamento necesario para responder a las interrogantes.

#### **Criterios de inclusión**

1. Que labore para la empresa DEQUISA, S.A.
2. Conocimiento sobre el giro del negocio
3. Conocimiento sobre el procedimiento de emisión de planillas
4. Conocimiento sobre los procesos de control interno

#### **Criterios de Exclusión**

1. Quien no conozca el procedimiento de emisión de planillas
2. Quien no conozca y no estén involucrados sobre los procesos de control interno

3. Quien no cuente con más de 1 año laborando en la empresa y por lo tanto no tiene un conocimiento sólido sobre el proceso que se está evaluando

### **Unidades de Análisis**

Por el diseño asignado a la investigación y el alcance del enfoque, las unidades de análisis son las variables que se definirán de seguido, producto de la conceptualización de los objetivos específicos, de forma tal que el investigador pueda segmentar los objetivos y mejorar las condiciones para la obtención de la información, a través de las fuentes de información que utilice.

Con respecto a las variables, Hernández et al. (2014), señala: “Se entiende por variable todo rasgo, cualidad o característica cuya magnitud puede variar en individuos, grupos u objetos. En otras palabras, es aquello que se medirá, controlará, y estudiará en una investigación.” (p. 98).

Este estudio, al tratar un enfoque cuantitativo, las unidades de análisis a utilizar corresponden a variables que serán determinadas a partir de los objetivos establecidos en la investigación: Tales unidades permitirán generar interrogantes que serán empleadas para resolver el problema de investigación, además se usarán como base para las preguntas a utilizar en el instrumento y serán tomadas en cuenta cuando se realicen los cuestionarios y entrevistas a las personas seleccionadas.

A continuación, se presenta el esquema de la matriz de conceptualización, como estrategia que se utilizará para el desarrollo de la investigación, donde se detalla los objetivos específicos, las variables derivadas, su indicador, la definición conceptual, una definición operacional y, por último, su definición instrumental.

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
Conocer el sistema de control interno para la administración de planillas en la empresa DEQUISA, S.A., durante el año 2020.	Sistema de control interno	Definición de sistema de control interno	Ley N° 8292, en su artículo N° 8 define el sistema de control interno como: “La serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico” (p.3)	Cuestionario Entrevista Observación	La variable se validó mediante los 3 instrumentos aplicados,
Identificar si las jornadas laborales de los colaboradores y los salarios reconocidos en DEQUISA S.A., son	MTSS	Historia del MTSS	Según la página oficial del Ministerio de trabajo <a href="http://www.mtss.go.cr/elministerio/index.html">http://www.mtss.go.cr/elministerio/index.html</a> , el ministerio es: "Somos la institución rectora y ejecutora de la política laboral y de seguridad social, dirigida a la sociedad costarricense; vigilante del trabajo decente, el desarrollo, inclusión, equidad y justicia social", en el apartado el Ministerio, Misión y visión.	Entrevista Observación	Durante las entrevistas y la observación se analizó la variable

consecuentes con los salarios mínimos establecidos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad.					
Determinar si el sistema de control interno utilizado es el adecuado para la administración de planillas en la empresa DEQUISA S.A durante el año 2020.	Planillas	Definición de planillas	La planilla es la nómina de los individuos relacionados con un mismo centro de trabajo y que en este instrumento se señalan los datos monetarios del contrato de trabajo. Además, que debe registrar transacciones asociadas con incapacidades, enfermedades, embarazos, remuneraciones y demás ingresos y egresos del salario del personal, en cumplimiento con las disposiciones legales que regulan este documento, y con el propósito de que al personal se le cancelen los rubros que correspondan por concepto de los servicios que brinda a la empresa que lo contrata.	Cuestionario Entrevista Observación	La variable se validó mediante los 3 instrumentos aplicados,

Fuente: Briceño, (2021)

## **Instrumentos**

Es de gran relevancia iniciar con la definición de instrumento, según Hernández, (2014), corresponde al “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”. (p.199).

Para la presente investigación, la recolección de datos es fundamental, pues se basará en criterios de personas con amplios conocimientos sobre el tema en análisis; de forma tal que los instrumentos deben estar muy bien elaborados, para conseguir respuestas aclaratorias y veraces sobre el tema en análisis. En este estudio se emplearán los siguientes instrumentos para la obtención de los datos.

## **Cuestionario**

Uno de los instrumentos elegidos para el estudio, el cual tal como lo indica Hernández, (2014), es un: “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (p.217).

Como plantea el autor anterior el cuestionario debe contener una serie de preguntas y otras indicaciones, con el fin de obtener información relevante sobre algún tema en específico.

El tipo de preguntas que se realiza en un cuestionario puede variar, para Hernández, (2014), las preguntas cerradas se definen de la siguiente forma:

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben ajustarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta. (p.217)

Como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014) las preguntas cerradas son preguntas que contienen opciones de respuesta delimitadas, la persona que responde el cuestionario se encuentra obligada a elegir alguna de las opciones, permitiendo la obtención de cálculos más entendibles. El cuestionario se basa en las respuestas dicotómicas, al hacerlo así se tendrán solo 2 grupos por analizar, en total y en cada pregunta, además que los datos estadísticos serán más certeros y concretos para la investigación.

### **Entrevista**

Además del cuestionario, se utilizará un segundo instrumento, la entrevista estructurada, pues lo que se busca son respuestas más amplias que brinden profundidad y conocimiento sobre el tema. Según Hernández (2014), la entrevista se define como: “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”. (p.403), dadas las facilidades que se dan en los tiempos actuales se puede realizar una entrevista de forma presencial, virtual o por medio de llamada telefónica, según sea conveniente.

### **Observación**

Como último instrumento, se utilizará la técnica de observación, la cual es imprescindible para la resolución de la información, ya que se observan los procesos sin interrupción, brindando un panorama externo sobre los tiempos y procesos para su posterior análisis. Al respecto, Hernández (2014), señala que la técnica de observación “No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”. (pág. 399).

Con estos tres instrumentos se procura abarcar y obtener respuestas concretas, giradas estratégicamente alrededor del problema en investigación y en la búsqueda de la consecución de los objetivos propuestos. Las preguntas están relacionadas con un enfoque de análisis que permita durante el proceso detectar fortalezas, debilidades y oportunidades que tiene la empresa para mejorar sus procedimientos para emitir las nóminas de pago.

## **Proceso de Recolección y Análisis de datos**

Los datos son fundamentales para realizar una investigación, y para su obtención se puede acudir a diferentes fuentes. Esta investigación se fundamenta en fuentes de información primarias y secundarias, que brindarán los datos necesarios para el análisis de la hipótesis planteada y su comprobación.

Se debe tener en cuenta que el proceso de recolección de datos no se debe tomar a la ligera, por esta razón se describe paso a paso cómo se logrará el desarrollo de la recopilación de información para la investigación sobre la empresa DEQUISA S.A.

### **Recolección de Datos**

Instrumento 1: El cuestionario será aplicado a integrantes del sector administrativo de la empresa, por lo tanto, se realizará el contacto con cada uno de ellos, se comentará brevemente sobre la investigación y se solicitará la colaboración para que completen el cuestionario elaborado. Cada cuestionario consta de 10 preguntas cerradas, con las cuales se pretende analizar criterios de cada uno de los sujetos. Al ser un enlace virtual, el servidor tendrá el tiempo que requiera para responder las preguntas, no estará limitado a horarios, lugares, momentos o días, solamente contará con una fecha máxima de presentación, para poder desarrollar todo el análisis en un tiempo determinado.

El cuestionario se realizará por medio de SurveyMonkey, la cual es una plataforma que permite recopilar información y transformarla en datos, cuenta con plantillas que pueden ser utilizadas, pero en el caso de la investigación se realizará una propia que se adecúe a las necesidades requeridas.

Instrumento 2: Se aplicará una entrevista a los 3 colaboradores de planillas, pues son los expertos en el tema, se explicará el propósito de la entrevista y si aceptan realizarla se les efectuarán una serie de preguntas, en procura de obtener una respuesta con información relevante

para alcanzar los objetivos previstos. La entrevista consta de 17 preguntas, relacionadas con el proceso de emisión de planillas.

Instrumentos 3: El proceso de observación se efectuará en diversos momentos del estudio, en las instalaciones de la empresa DEQUISA, S.A., y se visualizarán los procesos asociados con los reportes emitidos, tiempos, condiciones, proceso para la emisión, generación, revisión y pago de nómina.

### **Análisis de Datos**

Para realizar el análisis de datos del primer instrumento (cuestionario), también se utilizará el programa SurveyMonkey, en el cual una vez generado el cuestionario y respondidas las preguntas, la misma plataforma produce las gráficas y las estadísticas obtenidas para finalmente pasar al proceso de descripción de los datos obtenidos. Estos datos y gráficas se importarán a Excel, herramienta que facilitará someter los datos obtenidos a un proceso de análisis, valorando cada una de las respuestas resultantes de la aplicación del cuestionario.

En el caso de la entrevista, se importará cada respuesta a un documento Word y se procederá a extraer la información más relevante, para así obtener un consolidado que fundamente las posibles conclusiones de la investigación.

Por su parte, los datos obtenidos con las observaciones serán plasmados como hallazgos y coadyuvarán en el proceso de emisión de conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos para la investigación; se realizó el análisis de cada una de las variables que los sustentan, por medio de una serie de mediciones que permiten, a través de su revisión y análisis, reflejar las conclusiones del estudio en el presente capítulo.

Los resultados fueron obtenidos con la aplicación de instrumentos, que permitieron obtener un entendimiento coherente y consistente por medio de la obtención de datos confiables, los cuales dan garantía de objetividad al momento de ser calificados e interpretados, una vez obtenidos de cada una de las fuentes de información.

Para estos propósitos se desarrolló un cuestionario que se aplicó a 14 colaboradores del área administrativa, relacionados con el proceso de emisión de planillas en la empresa DEQUISA, S.A. Con tales preguntas se procura medir las diferentes variables, cuya finalidad es identificar la forma en que la compañía está aplicando la gestión operativa y administrativa en torno al citado proceso.

### **Cuestionario para colaboradores del área administrativa**

El cuestionario se confeccionó con un total de 10 preguntas, dirigidas a colaboradores del área administrativa que tienen relación con el proceso de emisión de planillas en la empresa DEQUISA, S.A. A continuación, se presenta cada una de las interrogantes, los resultados alcanzados y el respectivo análisis.

#### **Pregunta número 1**

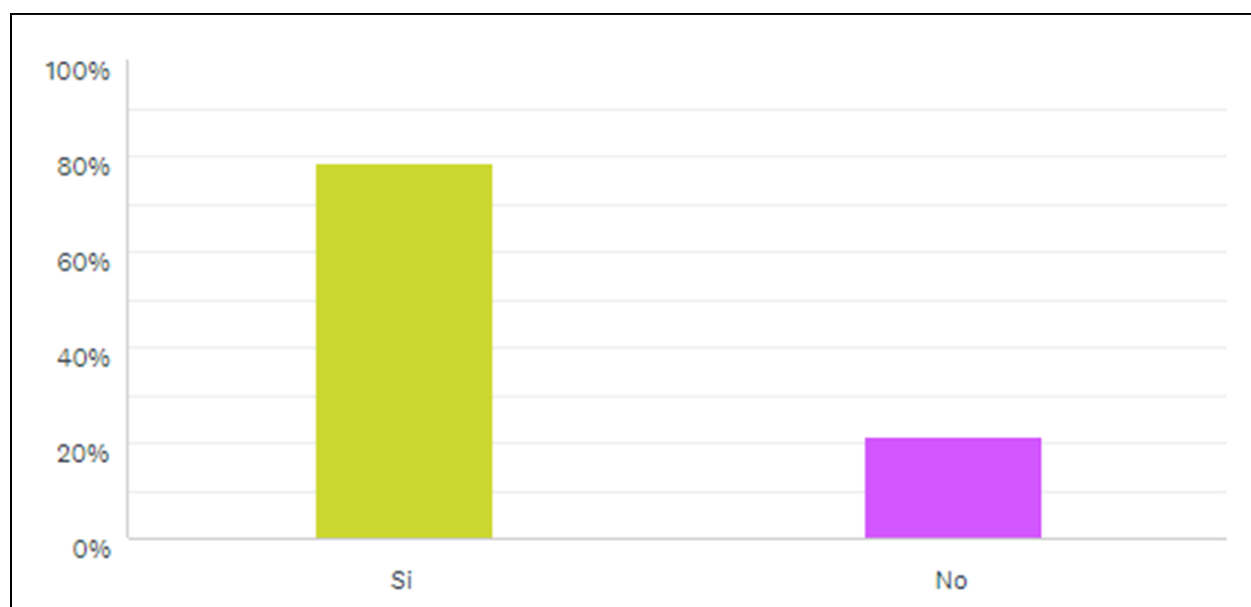
1. ¿La empresa cuenta con un organigrama de la organización?

Sí

No

De acuerdo con los datos obtenidos, los cuales se incorporan en el gráfico 1, el 78,6% de los encuestados, respondió que la empresa cuenta con un organigrama; sin embargo, un 21,4% de los servidores desconocen sobre la existencia de tal organigrama, a pesar de estar vinculados con labores asignadas al área administrativa; lo que denota desconocimiento de parte del personal que interviene en el proceso de emisión de planillas, sobre la jerarquía empresarial y niveles de responsabilidad y autoridad que están reflejados en dicho instrumento administrativo, situación que podría originarse, entre otras cosas, por la alta rotación de personal que se presenta en la empresa.

**Gráfico 1 Conocimiento del organigrama de la organización**



Fuente: Briceño, 2021

## **Pregunta número 2**

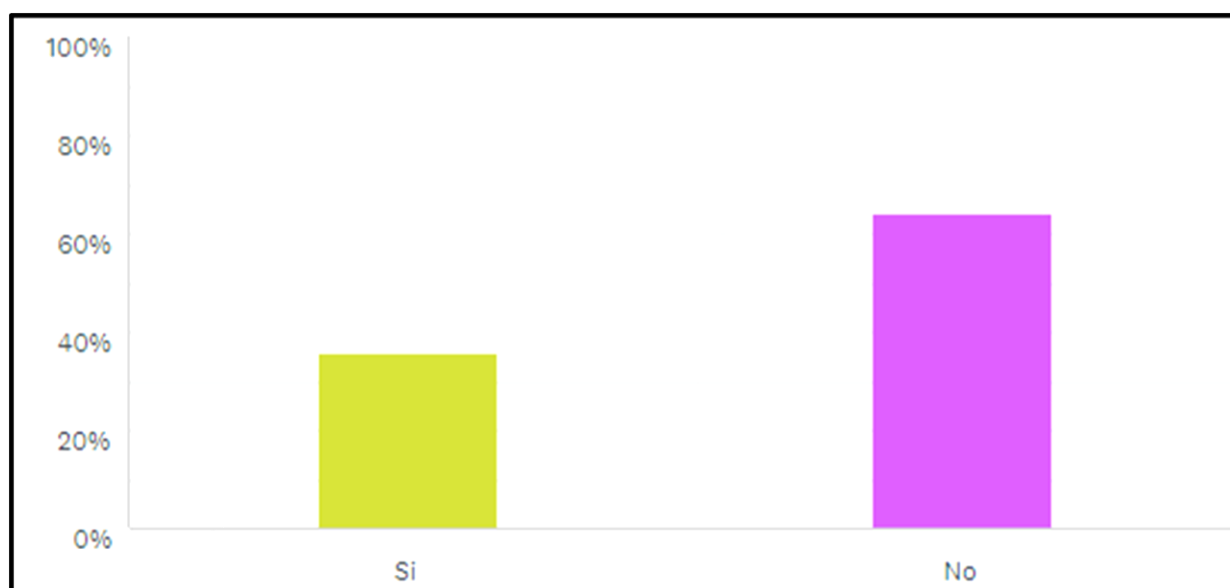
2. ¿Considera que el total del personal administrativo contratado abarca el tamaño de la Institución y las funciones a desempeñar?

Sí

No

Para esta pregunta, según se aprecia en el gráfico 2, el 64,3% de los encuestados, quienes laboran en el área administrativa de la empresa DEQUISA, S.A., señalan que no existe el personal administrativo suficiente para hacer frente a las obligaciones que demanda una empresa de este tamaño, y para atender las funciones encomendadas al área administrativa, entre otras, el proceso de emisión de nómina, lo cual podría originar recargo de funciones para el personal administrativo, que algunas de las funciones asignadas se encuentren descuidadas, o que no se atiendan sanos principios de un sistema de control interno, tales como segregación de funciones o delimitación de responsabilidades, con el consiguiente riesgo de que se incurra en errores en el proceso de emisión de planillas, los cuales no sean detectados a tiempo, por la ausencia de una oportuna supervisión..

**Gráfico 2 Cantidad del personal administrativo**



**Fuente:** Briceño, 2021

### **Pregunta número 3**

2. ¿Es de su conocimiento la misión, visión y objetivos de la empresa?

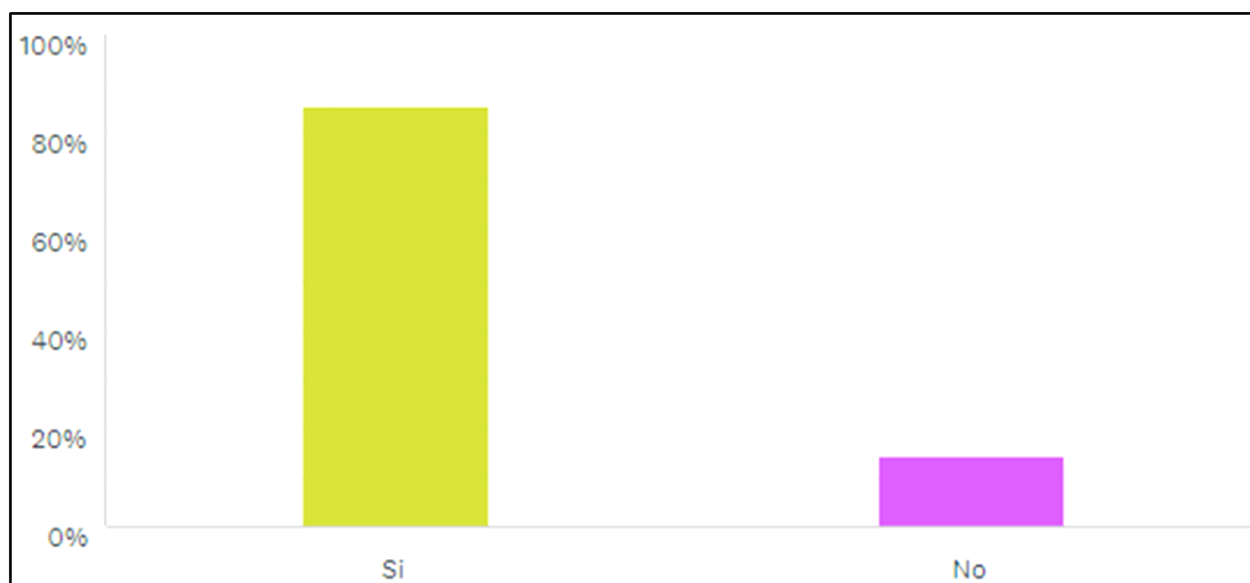
Sí

No

En relación con esta pregunta, del total de encuestados, según se visualiza en el gráfico 3, el 85.7% manifiestan tener conocimiento de aspectos fundamentales del entorno de control, como son la misión, la visión y los objetivos empresariales; mientras que el 14.3% respondieron desconocer sobre estos aspectos.

Se desprende de los resultados obtenidos, que la respuesta a una pregunta con información tan básica, pero relevante en una empresa, revela que existen colaboradores que no cuentan tan siquiera con conocimientos básicos sobre la misión y la visión de la empresa.

**Gráfico 3 Conocimiento la misión, visión y objetivos de la empresa**



**Fuente:** Briceño, 2021

Hay que destacar que el hecho de que algunos colaboradores desconocen la visión y la misión de la empresa podría implicar que labore sin un sentido y sin compromiso con postulados básicos. En este sentido, es preciso tomar en consideración, que la alta rotación de personal que se genera en esta empresa podría obedecer a la falta de identificación con el servicio que se brinda y el desconocimiento de elementos fundamentales del entorno de control de la compañía.

A manera de ejemplo, en el último año, el puesto de contador ha rotado más de 4 veces, el puesto de Gerente ha rotado 5 veces, el puesto de licitaciones 3 veces. En relación con los

misceláneos la rotación es alta, sin embargo, la misma es provocada por la propia empresa, pues contratan al personal por 2 o 3 meses, y se cuenta con una planilla de emergentes que se contrata por horas, según la necesidad de recurso humano.

#### **Pregunta número 4**

4. ¿Recibió alguna capacitación sobre el sistema informático que se utiliza en la empresa?

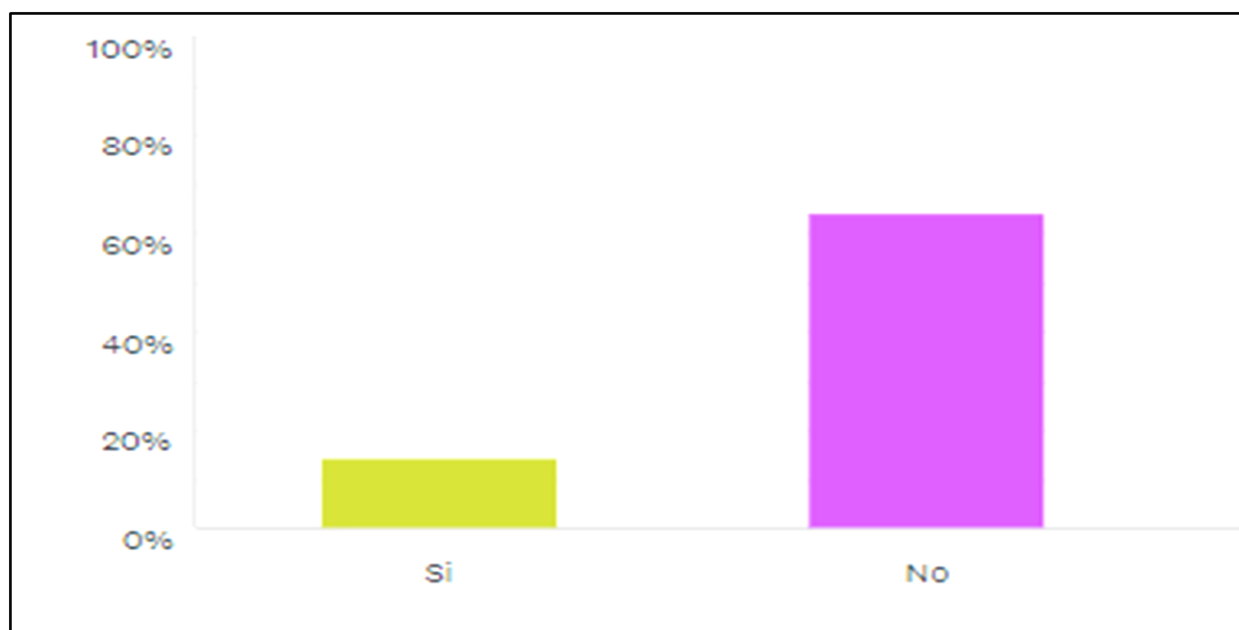
Sí

No

La cuarta pregunta del cuestionario se enfoca en el conocimiento del sistema informático que la empresa maneja, los resultados brindaron datos alarmantes pues a pesar de que del total de los 14 encuestados, 5 respondieron que, si se les brindó una capacitación sobre el sistema, esta capacitación fue para dos de ellos hace ya 5 años atrás, y para la tercera persona una capacitación informal hace 22 días.

Los restantes encuestados indicaron que no habían recibido una capacitación sobre el sistema, lo que significa que se puedan estar cometiendo errores en el sistema que posiblemente no repercutan en el mismo módulo (pues ya se habrían detectado) sino en el módulo contable quien es el filtro de todos estos procesos, además no se aprovecha ni se tiene conocimiento total sobre las funciones que el sistema pueda brindar, simplemente se trabaja conforme lo aprendido y lo necesario.

**Gráfico N°4 Capacitación sobre el sistema informático de la empresa**



**Fuente:** Briceño, 2021

### **Pregunta número 5**

5. ¿Existe un manual de puestos en el cual se establezcan claramente los objetivos y responsabilidades de su cargo?

Sí

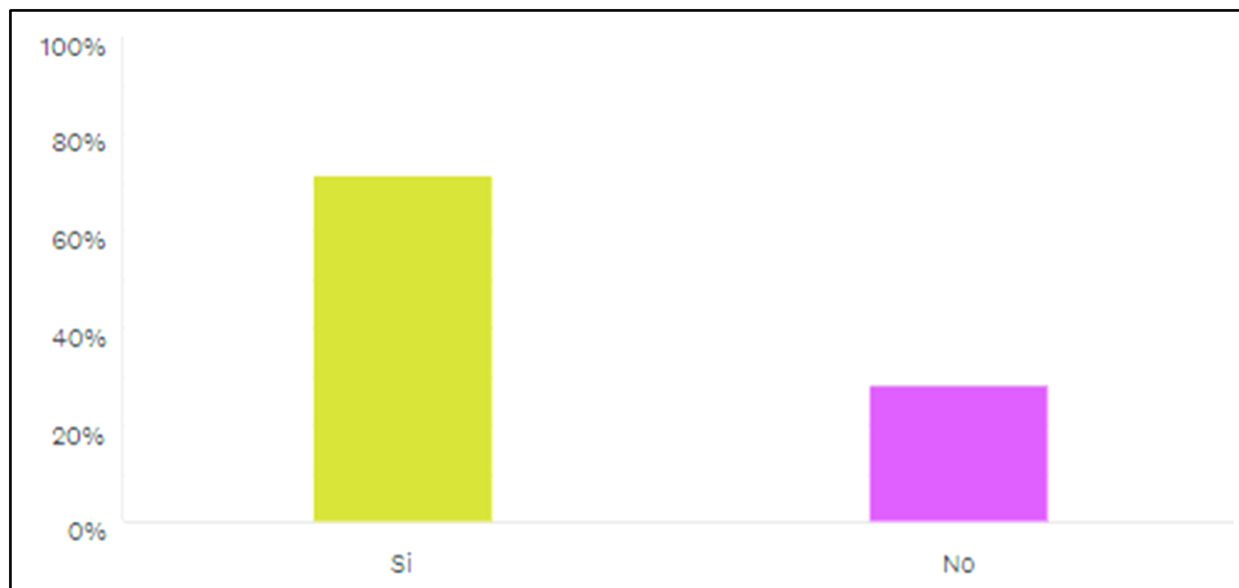
No

El 72.4% de los encuestados, es decir, 10 colaboradores manifiestan que conocen de la existencia de un manual de puestos, en el cual se establecen con claridad los objetivos y responsabilidades de su cargo; sin embargo, el 28.6%, o sea, 4 colaboradores responden desconocer acerca de la existencia de dicho manual, lo cual se observa en el gráfico 5.

Es decir, estos últimos realizan sus actividades, sin conocer que hay un documento en el cual se define los deberes y responsabilidades atinentes a su cargo, y el cual debe ser una guía de observancia obligatoria de las funciones a realizar, lo cual podría ocasionar que estén ejecutando

alguna rutina que no se ajuste a su cargo, o que estén omitiendo responsabilidades del puesto, sin que tengan conocimiento de tal omisión.

**Gráfico 5 Existencia de un Manual de puestos**



**Fuente:** Briceño, 2021

### **Pregunta número 6**

**6.** ¿Conoce qué son los mecanismos de control interno? Si su respuesta es sí, mencione alguno de su conocimiento

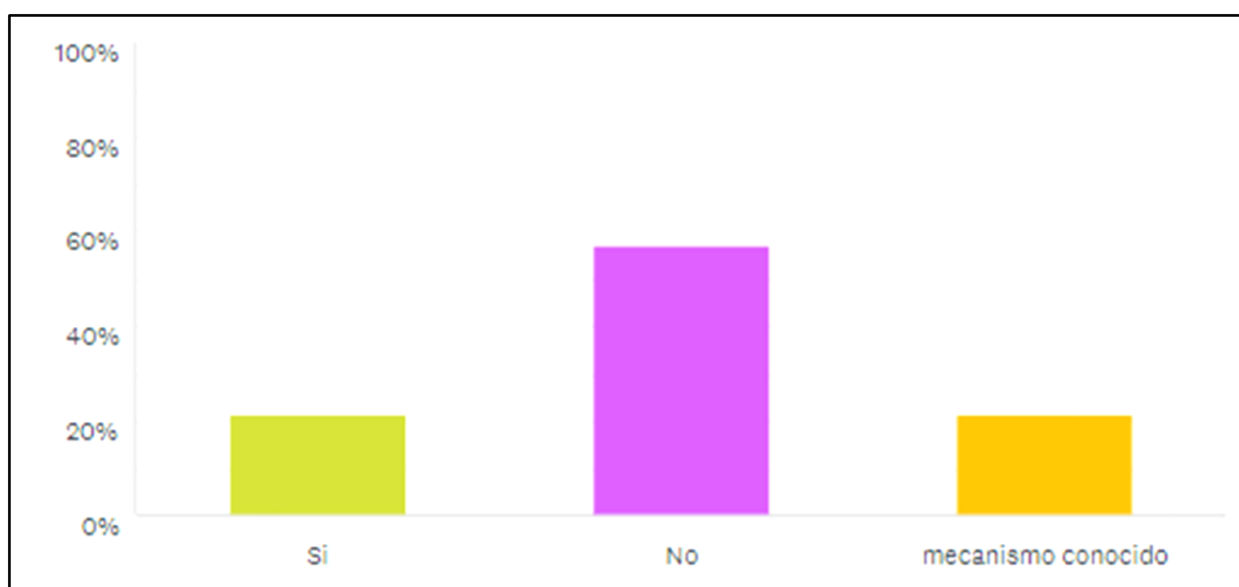
Sí

No

Con esta pregunta se pretende conocer sobre el grado de conocimiento, por parte de los colaboradores, de la existencia de mecanismos de control interno, obteniendo resultados preocupantes, toda vez que se determinó que el 57.1% de los colaboradores desconocen sobre tales mecanismos, los cuales son fundamentales para la salvaguarda de activos y para la generación de información confiable y oportuna, así como el cumplimiento de los objetivos y políticas de la empresa. Al respecto, ver gráfico 6.

Pero más preocupante, es el hecho de que el 35.7% de los colaboradores encuestados, quienes manifiestan conocer sobre mecanismos de control interno, señalan que el instrumento de control del cual tienen conocimiento, es del sistema TecApro; situación que evidencia que el 92.8% de los colaboradores del área administrativa de la empresa DEQUISA, S.A., denota carencia de conocimiento de conceptos básicos de control interno, a pesar de la importancia de tales conceptos en la dinámica diaria de las tareas que les corresponde ejecutar..

**Gráfico 6 Conocimiento de mecanismos de control interno**



**Fuente:** Briceño, 2021

### **Pregunta número 7**

7. ¿Considera usted, que es importante aplicar el control interno administrativo en los procesos para mejorar la eficiencia de las actividades que se desarrollan en la empresa?

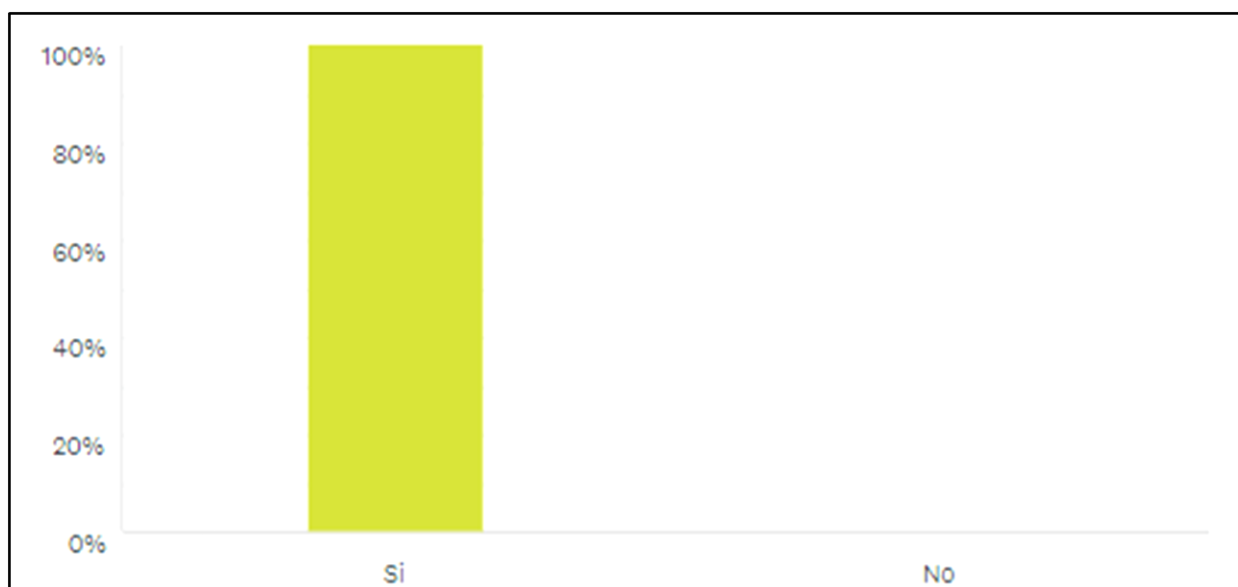
Sí

No

Tal como se observa en el gráfico 7, el 100% de los colaboradores encuestados considera que aplicar sistemas de control interno en los procesos coadyuva en el mejoramiento de la

eficiencia de las actividades que desarrolla en la empresa, lo cual denota, que a pesar del desconocimiento manifiesto en aspectos relacionados con el control interno, por parte del 92.8% de los colaboradores encuestados; consideran que es importante la implementación de tales instrumentos en las tareas que tiene asignadas en la empresa DEQUISA, S.A.

**Gráfico N°7 Importancia del control interno para mejorar la eficiencia de las actividades.**



**Fuente:** Briceño, 2021

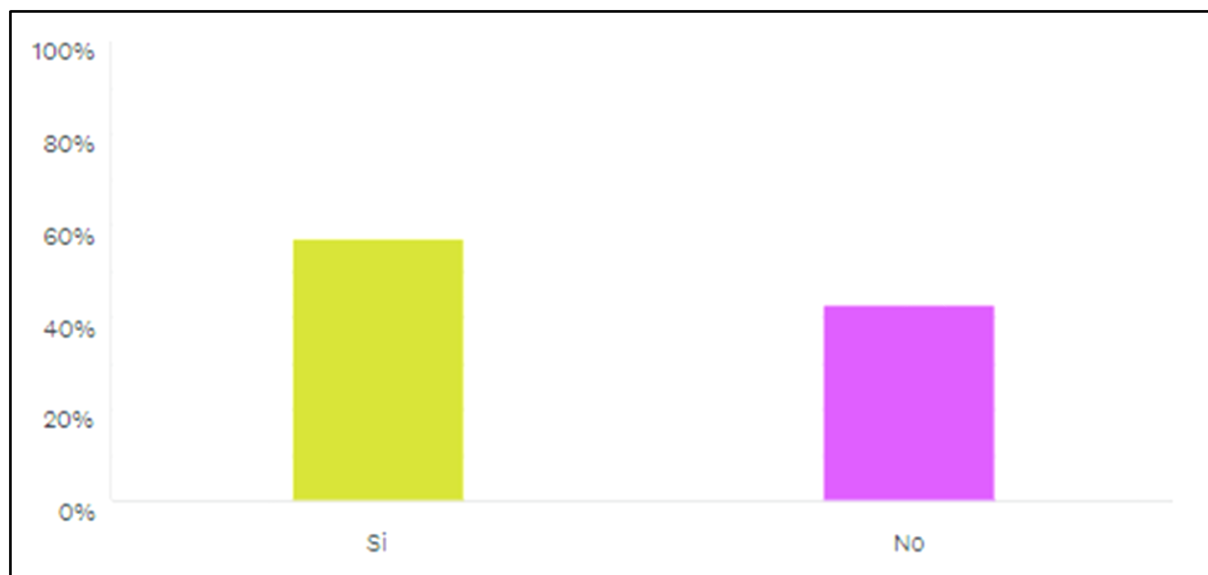
### **Pregunta número 8**

8. ¿Cree usted que las políticas actuales de control que adoptan las autoridades de DEQUISA, S.A., influyen en los resultados de la gestión de los departamentos de DEQUISA, S.A.?

Sí

No

**Gráfico 8 Influencia de las políticas de control en los resultados de la gestión de los departamentos**



**Fuente:** Briceño, 2021

Del total de colaboradores encuestados, el 57.1%, es decir, 8 personas, manifestaron que las políticas de control de DEQUISA S.A influyen en los resultados que reportan los departamentos de la empresa; sin embargo, una cantidad importante de colaboradores (42.9%), o sea 6 personas, son del criterio que las mencionadas políticas no tienen ningún impacto en los resultados de los departamentos, o sea, estos colaboradores no visualizan que los mecanismos de control que ha implementado la empresa, generen valor agregado a la gestión empresarial, situación que debe poner en alerta a las autoridades de la empresa, sobre todo por la relevancia de las tareas que este personal administrativo ejecuta..

### **Pregunta número 9**

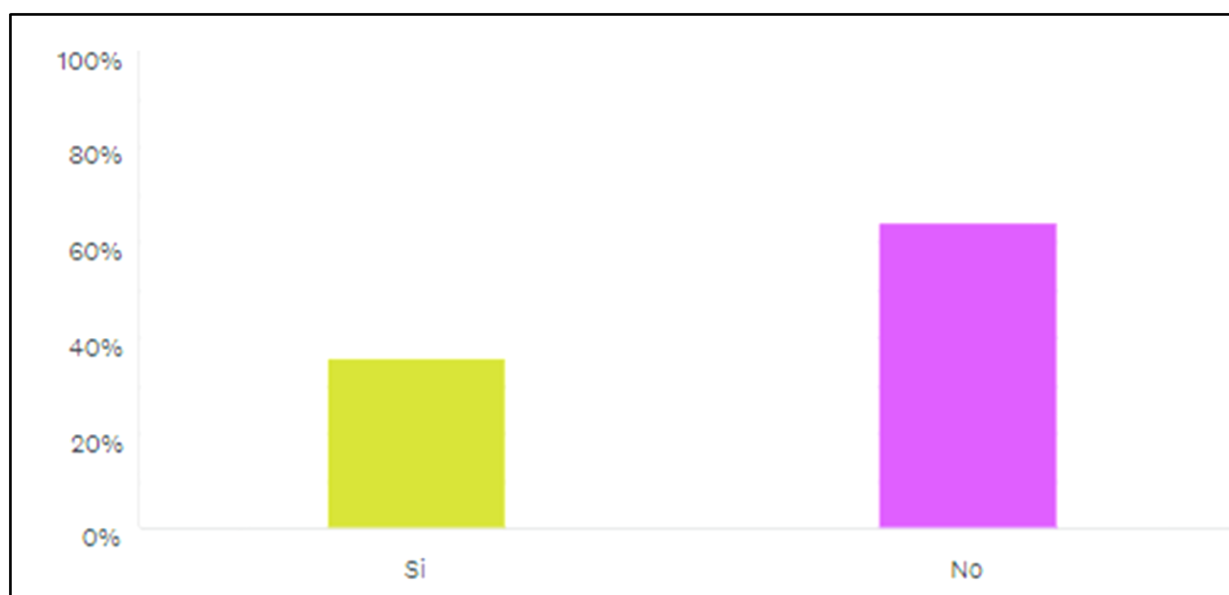
9. ¿Le han comunicado de forma oficial sobre las políticas existentes para mejorar la gestión de la empresa?

Sí

No

Destacar, que a pesar de la importancia de las políticas que defina la empresa, para mejorar la gestión, tal como se observa en el gráfico 9, el 64.3% del personal administrativo encuestado manifiesta no haber recibido comunicación oficial de tales políticas; lo cual denota desconocimiento por la gran mayoría del personal administrativo de directrices, normas y procedimientos emitidos, con el propósito de mejorar la gestión, a pesar de que les corresponde a estos colaboradores implementar tales políticas; aspecto que evidencia la falta de información hacia el personal, lo cual puede redundar negativamente, en el logro de metas y objetivos definidos por la administración.

**Gráfico 9 Comunicación oficial de políticas para mejorar la gestión de la empresa.**



**Fuente:** Briceño, 2021

### **Pregunta número 10**

**10.** ¿Conoce usted cómo debe proceder en caso de que el salario recibido contenga inconsistencias? Favor indicar cómo procedería.

Sí

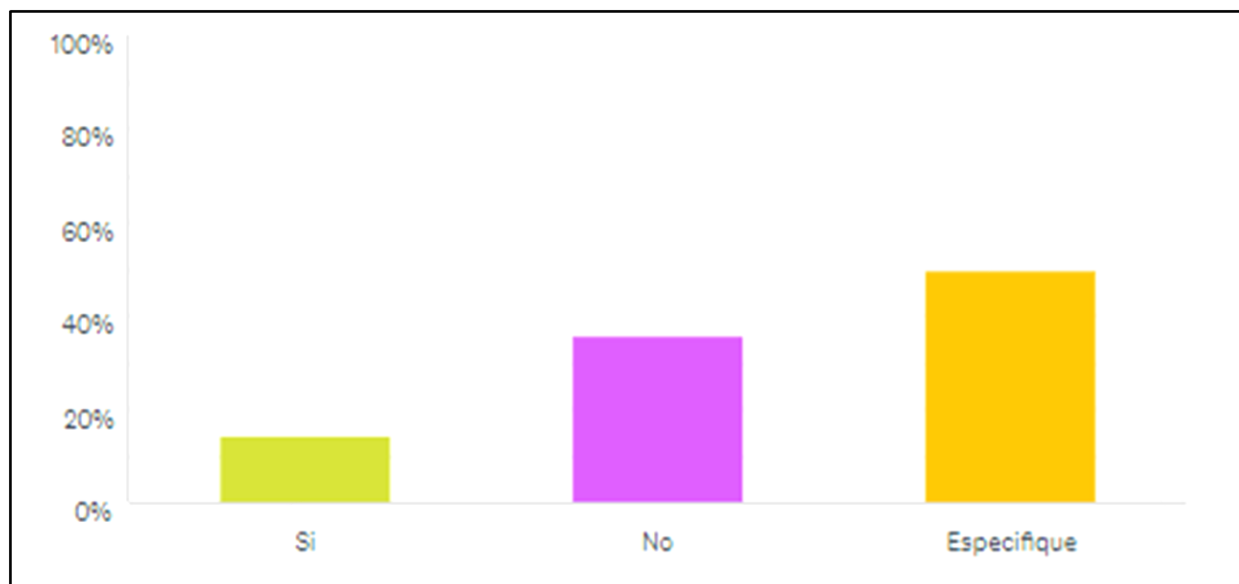
No

En lo que respecta a la consulta sobre la forma de proceder en el evento de que el salario recibido por parte de los colaboradores contenga inconsistencias, el 64.3% del personal consultado, es decir 9 funcionarios, responden desconocer el procedimiento a seguir en estos casos; situación que se presenta a pesar de la importancia de que, en estos casos, la respuesta al servidor sea oportuna, a efecto de resolver el contratiempo presentado.

Por su parte, el 35.7% que manifestó conocimiento de la forma de proceder ante estas eventualidades, señalaron que, ante tales inconsistencias, se debería contactar al departamento de recursos humanos, informando al área de planilla para que validen el eventual error y ayuden a corregirlo y por último consultar con la persona encargada de nóminas.

En segundo lugar, se indicarán los resultados obtenidos de las 4 entrevistas realizadas, las mismas fueron aplicadas a los colaboradores del departamento de planillas, pues son preguntas más precisas sobre estos procesos y se debe contar con el conocimiento necesario para obtener información veraz sobre los procesos. Los entrevistados fueron las 3 colaboradoras del departamento de Recursos humanos.

**Gráfico 10 Conocimiento sobre forma de proceder si el salario contiene inconsistencias**



**Fuente:** Briceño, 2021

## Entrevista

Las entrevistas aplicadas a tres funcionarios del departamento de planillas de la empresa DEQUISA, S.A., a saber: la encargada y los asistentes 1 y 2 de dicho departamento, permitieron identificar una serie de debilidades en el sistema de control interno aplicable en el proceso de emisión de las nóminas, que podrían incidir en forma negativa en las actividades asociadas con los reconocimientos salariales de los colaboradores de la empresa.

Las debilidades identificadas se detallan de seguido:

- ❖ Desconocimiento de la cantidad de colaboradores que laboran en la empresa DEQUISA, S.A
- ❖ Existen expedientes del personal que labora para la empresa, sin embargo, existe desconocimiento de que toda la información asociada con los colaboradores se incorpore al expediente respectivo
- ❖ El personal que labora en la empresa tiene en promedio entre 2 y 3 períodos acumulados de vacaciones, es decir, los colaboradores no pueden disfrutar oportunamente de las vacaciones exigidas por ley
- ❖ No existen mecanismos efectivos para el control de asistencia de los colaboradores, por cuanto en las empresas donde se brinda servicio de limpieza que carecen de reloj marcador, se utilizan bitácoras, sin embargo, no se da seguimiento para verificar e identificar ausencias que se presenten
- ❖ Se carece de documentación sobre colaboradores que están próximos a jubilarse, sino que el proceso relacionado con el personal que se va a jubilar se inicia cuando el servidor aporta los documentos que acreditan tal derecho

- ❖ No se dispone de un registro histórico de las nóminas canceladas, así como tampoco se realizan estudios comparativos de las variaciones que se presentan en los reconocimientos salariales de un periodo a otro
- ❖ La empresa carece de normas y procedimientos para la liquidación de sueldos y jornales
- ❖ No se ejerce control ni se mantienen estadísticas y datos relacionados con incapacidades del personal
- ❖ La única persona autorizada para aprobar las modificaciones, compensaciones y vacaciones de personal es el gerente, lo cual dificulta dicho trámite, por las múltiples ocupaciones de ese funcionario
- ❖ No se tienen designadas personas para la revisión de los cálculos numéricos de la nómina, ni para la aprobación de las planillas
- ❖ No hay procedimientos definidos por escrito en los cuales se definan las acciones a seguir para los casos en que se identifican errores en las planillas, ni para verificar previamente los cálculos realizados, a efecto de identificar tales inconsistencias de previo
- ❖ El mecanismo para el reconocimiento de jornadas que exceden las 40 horas semanales no está claramente definido, ni se reconoce como tiempo extraordinario

Las debilidades identificadas pueden ocasionar que se emitan pagos a personal que ya no labora para la Compañía, o que nunca ha laborado para esta empresa, así como errores en el proceso de emisión de planillas, sin que existan mecanismos definidos para identificar estas inconsistencias, lo cual podría originar pagos improcedentes, con la consiguiente afectación a las finanzas de la empresa.

Las debilidades del sistema de control interno de la administración de planillas han ocasionado perjuicios económicos a la empresa DEQUISA S.A., esto por cuanto durante el año

2020, debió cancelar una suma superior a los ¢6,0 millones para hacer frente a asuntos de índole laboral, originados por demandas de excolaboradores.

### **Observación**

En el desarrollo de la investigación, se realizaron visitas al departamento de planillas, para verificar la forma de desarrollar las tareas asignadas. En esas visitas se identificaron aspectos relevantes, que permitieron verificar las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario y de las entrevistas efectuadas.

En dichas visitas se identificó un claro desconocimiento del personal en el manejo efectivo de tecnologías de información. A manera de ejemplo, los asistentes del departamento de planillas desconocen aspectos básicos de Microsoft Excel, tales como uso de fórmulas; también se evidenció desconocimiento de la utilización de accesos directos, en procura de reducir el tiempo de los procesos, lo cual ocasiona que se dure bastante tiempo en la ejecución de estos reportes, aunado a que se observaron errores al digitar la información de los colaboradores.

Aunado a esto, se denota falta de conocimiento en cuanto al sistema utilizado, para la emisión de planillas; así como falta de capacitación respecto del manejo de dicho sistema, lo cual origina desconocimiento acerca de las diferentes funciones del sistema y reportes que se pueden obtener de dicho sistema.

Aparte de lo expuesto, el personal del departamento de recursos humanos no incorpora la totalidad de la información correspondiente a los colaboradores contratados. A manera de ejemplo, en varios casos se omite el correo electrónico del servidor, lo cual origina que no sea posible para la empresa remitir los comprobantes de los pagos efectuados. Asimismo, cuando un colaborador solicita la composición del pago recibido, un asistente del departamento de planillas se encarga de remitir la información por medio de WhatsApp, labor que lo distrae de las múltiples funciones asignadas.

Por otra parte, se determinó que muchas de las funciones se ejecutan de forma empírica y no hay inducciones para cada nuevo proceso, no se documentan los cambios que se originan en los procesos, por lo cual la inducción de los nuevos colaboradores se realiza en forma personal, acorde a las inquietudes que expongan los nuevos funcionarios.

Otro aspecto importante de destacar es la falta de conocimiento para la ejecución de los cálculos de los sueldos, en los casos en que se deban considerar llegadas tardías, incapacidades, embargos, etc., además, que los cálculos referidos se ejecutan de forma manual.

Aunado a lo anterior, se determinó que el mecanismo para la recopilación de los datos correspondientes a deducciones que se deben aplicar al personal se realiza de manera desordenada, sin que se cuente con un procedimiento definido. Aparte de esto, se genera un gasto innecesario de suministros, por cuanto se imprimen muchos documentos que están digitalizados.

Las revisiones efectuadas, también permitieron evidenciar que los controles son mínimos y no aseguran la exactitud de la información relevante para la toma de decisiones, falta de motivación del personal y recargo de funciones, por cuanto a los asistentes del departamento de planillas se les asigna otras funciones ajenas a los procesos del cargo, lo cual ocasiona que deban laborar jornadas extraordinarias, sin que exista algún reconocimiento salarial o de otra índole, a efecto de motivar al recurso humano

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Producto del análisis de los datos de los instrumentos aplicados para la medición de las variables y sus resultados, las principales conclusiones extraídas para la investigación desarrollada en el proceso de administración de planillas para la empresa DEQUISA, S.A., se presentan de seguido.

A partir de las conclusiones se espera brindar los descubrimientos más relevantes de la investigación en relación con los objetivos específicos planteados y con la pregunta del estudio: ¿Qué tan adecuado ha sido el adecuado es el sistema de control interno aplicado en el proceso de la administración de planillas para la empresa DEQUISA, SA, durante el año 2020?

1. El proceso de administración de planillas carece de un sistema de control interno efectivo, razón por la cual los procesos que se ejecutan en el departamento a cargo de este proceso no cuentan con documentos de control, se carece de valoración de riesgos, y no hay seguimiento de las diferentes actividades que se realizan. Además de ello, no hay documentos externos al sistema que respalden los datos y generen información para la toma de decisiones
2. En el evento de que el sistema informático utilizado para el proceso de administración de planillas presentara alguna falla, se perdería toda la información asociada con dicho proceso, por cuanto no se realizan respaldos de dicha información.
3. A pesar de que el Código de Trabajo estipula el derecho de los colaboradores de recibir compensación económica por el trabajo en tiempo extraordinario, la empresa no reconoce el pago por este concepto.
4. La empresa se ha visto perjudicada económicamente ante la ausencia de procesos de control interno asociados con la asistencia, incapacidades, vacaciones, entre otros, lo cual ha ocasionado reconocimientos salariales improcedentes, y se ha debido indemnizar a excolaboradores que han entablado procesos judiciales.

5. El control sobre las vacaciones, los pagos realizados y los horarios laborados por los colaboradores es básico, razón por la cual, en el evento de una demanda por estos conceptos, la empresa no dispondría de documentación suficiente y oportuna para atender requerimientos de las instancias judiciales, con el consecuente perjuicio económico para las finanzas de la Compañía.
6. La carencia de controles efectivos ha originado pagos indebidos, duplicidad en el reconocimiento de pagos a colaboradores, inconsistencias en los reconocimientos salariales efectuados a los funcionarios y emisión de órdenes de pago a excolaboradores de la empresa.
7. La rotación del personal es muy alta, lo cual origina esfuerzos mayores para los procesos de inducción de los nuevos colaboradores, situación que es sumamente difícil ante el desconocimiento y la falta de actualización de procedimientos por escrito y ante la ausencia de programas de capacitación del recurso humano.
8. Se carece de procedimientos asociados con las acciones a seguir en el evento de inconsistencias en las planillas, las cuales, además, no son revisadas por ningún colaborador de alto rango, a efecto de verificar previamente los cálculos realizados.

### **Recomendaciones**

Con fundamento en la investigación aplicada se presentan las siguientes recomendaciones para la empresa DEQUISA, S.A.

1. Revisar la suficiencia del sistema de control interno para el proceso de planillas y efectuar los cambios necesarios para brindar datos y tener control sobre los procesos ejecutados por los colaboradores, identificar las necesidades del departamento de planillas, la información requerida para un control efectivo de los procesos asociados, entre otros, horas laboradas, incapacidades, disfrute de vacaciones, llegadas tardías, de forma tal que se cumpla con los objetivos previstos y la normativa aplicable al manejo del proceso de planillas en la empresa;

considerando la realización del seguimiento periódico al sistema de control interno, de forma tal que se actualice conforme se produzcan ajustes en este proceso.

2. Establecer programas periódicos de capacitación a los colaboradores administrativos, respecto de las mejoras al sistema de control interno que se implemente, los cuales contemplen, entre otros: sus objetivos, importancia, componentes funcionales y orgánicos, establecimiento, implementación y divulgación, de esta forma se lograría que integral y personalmente, cada uno de los colaboradores, analice los mecanismos de control que se establezcan e implementen en los procesos que ejecuta en el desarrollo de las funciones asignadas al respectivo puesto.

3. Elaborar e implementar los ajustes que sean requeridos al sistema integrado de información para el proceso de emisión de planillas, con los niveles de seguridad y demás requerimientos técnicos requeridos, que garantice razonablemente la confiabilidad, la integridad, la exactitud y disponibilidad de la información requerida para la gestión de las nóminas, acorde con las necesidades de la empresa y con los requerimientos exigidos por la normativa técnica y jurídica aplicable, el cual incorpore, entre otros: expediente de los servidores, histórico de salarios; categorías de puestos, expediente electrónico, acciones de personal; movimientos, codificación y control de las plazas; registro y control de asistencia y puntualidad, vacaciones, permisos e incapacidades y actividades de capacitación.

4. Implementar políticas y controles para la gestión de la información, que permita salvaguardar la calidad de su contenido, para que sea útil en la toma de decisiones por parte de la Administración y para disminuir la posibilidad de pérdida, error u omisión. La Gerencia podrá promover que se elaboren auxiliares con información sensible para un efectivo control de los pagos que se realizan a los colaboradores.

5. Establecer, un proceso planificado para la gestión del recurso humano de esa empresa, en el cual se incluyan los procesos de reclutamiento y selección de los colaboradores, que facilite la definición del número de servidores requeridos y de las competencias deseables, respaldada por un análisis de la organización y sus actividades, a fin de solventar de manera oportuna las necesidades de personal en el corto y mediano plazo, considerando, entre otros aspectos, contratos vigentes, personal próximo a jubilarse.

6. Analizar los manuales existentes en la empresa, a efecto de proceder a actualizarlos y ajustarlos a la realidad en que se desenvuelve la empresa y proceder a su divulgación; realizando adicionalmente una identificación de los aspectos que por su naturaleza se deben incorporar en el manual de puestos y aquellos que se deben detallar en los manuales de procedimientos; para estos propósitos se debe realizar la evaluación de los diferentes componentes de sistema de control interno aplicables en el proceso de administración de planillas.
7. Emitir y divulgar a los colaboradores de la empresa, el Manual para el reclutamiento y selección de personal, en el cual se establezcan los requisitos, deberes, responsabilidades y perfiles de los diferentes puestos dentro de la Compañía.
8. Emitir, implementar y divulgar la normativa que sea necesaria para regular las actividades relativas a la gestión del recurso humano, que considere, entre otros, políticas para el disfrute de vacaciones, trámite de licencias para colaboradores; controles y registro de asistencia y puntualidad; así como elaboración y archivo de expedientes de personal.
9. Implementar la aplicación de la propuesta desarrollada como herramienta administrativa en el proceso de emisión de planillas, que se adjunta en el siguiente capítulo, con la cual se proponen una serie de pautas y documentos de control interno que procuran mejorar los procesos de emisión del departamento de planillas, para obtener un mejor funcionamiento y optimizar labores.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

En el último capítulo de este estudio se desarrolla una propuesta de mejora a la empresa Distribuidora y Envasadora de Químicos, DEQUISA S.A, la misma se realiza con base en los resultados obtenidos de la investigación y la necesidad que presenta la empresa de obtener una mejora en el departamento de planillas.

Los objetivos de la propuesta son los siguientes:

### **Objetivo General**

Proponer una serie de pautas y documentos de control interno que mejoren la gestión de los procesos del departamento de planillas, para obtener un mejor funcionamiento y optimizar labores.

### **Objetivos Específicos**

- Brindar pautas de mejora para cada proceso según la experiencia adquirida durante la investigación.
- Generar documentos de control interno que mejoren la eficiencia en los procesos del departamento de planillas.

### **Alcance**

El alcance que tiene esta propuesta es la aplicación de una serie de pautas y de documentos de control interno que permitan una mejor evaluación de los procesos y a su vez brinden información relevante para la toma de decisiones de la empresa, esto con el fin de que la empresa cuente con los controles y datos necesarios para evitar pérdidas económicas innecesarias e información con la que pueda generar estadísticas y datos fundamentados para los objetivos y decisiones empresariales.

### **Propuesta de Pautas de mejora en cada proceso del departamento de planillas**


- 1- Incluir y excluir al personal en el sistema informático el día en que se da la contratación o el despido, a fin de evitar problemas con pagos no realizados o indebidos. Verificar que actualmente todos los colaboradores que están en sistema contengan el status correcto (activos o inactivos, según corresponda).
- 2- Incluir en el sistema automatizado toda la información requerida para cada colaborador, con el fin de que la generación de datos y reportes cuenten con toda la información relevante, asociada a los colaboradores, que permita a la empresa, entre otras cosas, remitir en forma oportuna, los comprobantes de pago a los correos electrónicos de los colaboradores.
- 3- Organizar los expedientes de cada colaborador, tanto digitales como físicos, los cuales sean divididos por carpetas y/o secciones, que contengan, al menos:
  - Curriculum
  - Historial (acciones de personal para traslados de colaboradores en distintos contratos)
  - Vacaciones (Acciones de personal por vacaciones)
  - Controles de asistencia
  - Documentación sobre incapacidades
- 4- Los expedientes deberían estar organizados alfabéticamente, categorizados por colaboradores activos e inactivos. Al concluir la relación laboral, se debe incluir una hoja resumen que indique las razones de la renuncia o el despido.
- 5- Los expedientes digitales deben contener una Matriz que resuma toda la información incorporada en cada expediente.
- 6- Elaborar un documento en el cual se indique cual fue el monto de cada nómina cancelada, tanto semanal como quincenal, para generar comparativas y gráficas que

puedan brindar información relevante a la gerencia, en los eventos en que se presenten variaciones significativas en los reconocimientos salariales.

- 7- Elaborar un documento para cada encargado de contrato, el cual se remita semanalmente, con las deducciones que se deban realizar a cada colaborador. Además, de establecer mecanismos de control para garantizar que los encargados envíen el cuadro respectivo, en la periodicidad determinada.
- 8- Una vez la nómina se elabore, deberá ser revisada por algún otro funcionario del departamento de planillas, para que revise, entre otras cosas, horas canceladas, deducciones a aplicar, vacaciones disfrutadas, incapacidades aplicadas, variaciones presentadas en los salarios de cada colaborador y en la planilla. Posterior a la revisión realizada, deberá remitir un resumen de las variaciones identificadas en esa planilla y enviar, tanto la planilla, como el resumen, al Gerente Administrativo para que apruebe el pago de esta.
- 9- Llevar un control de incapacidades y seccionarlo de forma que se puedan obtener datos, a efecto de conocer cantidad de colaboradores incapacitados durante el mes y razones que motivan tales incapacidades, a efecto de generar estadísticas sobre los causales de estas afectaciones a la salud de las personas.
- 10- Confeccionar expedientes en los cuales se incorpore la documentación mensual asociada con las incapacidades de los colaboradores, separadas por funcionario. Esta información también se debe incorporar en el expediente de cada colaborador, tanto físico como digital.

## Propuesta de documentos de control interno

### Documento de Comparativo de pago de planillas (semanal)

		Sistema Integrado de Gestión		
		COMPARATIVA DE PLANILLAS SEMANALES		Código: F-RH-xx
		DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		Emisión : 1/Marzo/2021
		Versión: 01		
MES	SEMANA	MONTO CANCELADO	DIFERENCIA CON LA PLANILLA ANTERIOR	OBSERVACION
ENERO	1			
	2			
	3			
	4			
FEBRERO	1			
	2			
	3			
	4			
MARZO	1			
	2			
	3			
	4			
ABRIL	1			
	2			
	3			
	4			
MAYO	1			
	2			
	3			
	4			
JUNIO	1			
	2			
	3			
	4			
JULIO	1			
	2			
	3			
	4			
AGOSTO	1			
	2			
	3			
	4			
SEPTIEMBRE	1			
	2			
	3			
	4			
OCTUBRE	1			
	2			
	3			
	4			
NOVIEMBRE	1			
	2			
	3			
	4			
DICIEMBRE	1			
	2			
	3			
	4			
<b>Total planillas canceladas</b>		-		


Fuente: Briceño, 2021

### Documento de Comparativo de pago de planillas (Quincenal)

		Sistema Integrado de Gestión											
		COMPARATIVA DE PLANILLAS QUINCENALES										Código: F-RH-xx	
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS												Emisión : 1/Marzo/2021	
												Versión: 01	
MES	QUICENA	MONTO CANCELADO	DIFERENCIA CON LA PLANILLA ANTERIOR					OBSERVACION					
ENERO	1												
	2												
FEBRERO	1												
	2												
MARZO	1												
	2												
ABRIL	1												
	2												
MAYO	1												
	2												
JUNIO	1												
	2												
JULIO	1												
	2												
AGOSTO	1												
	2												
SEPTIEMBRE	1												
	2												
OCTUBRE	1												
	2												
NOVIEMBRE	1												
	2												
DICIEMBRE	1												
	2												
Total planillas canceladas		-											

Fuente: Briceño, 2021


### Documento del Historial del personal

Sistema Integrado de Gestión													
												Código: F-RH-xx	
HISTORIAL DEL PERSONAL												Emisión : 1/Marzo/2021	
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS													
Código de empleado	Nombre	1° apellido	2° apellido	Número de identificación	Edad	Contrato	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Horario	Salario	Motivo de salida	Activo o Inactivo	OBSERVACION
1													
2													
3													
4													
5													
6													

Fuente: Briceño, 2021



## Control de Vacaciones

Sistema Integrado de Gestión								
 <b>Control de Vacaciones</b>							Código: F-RH-xx	
							Emisión : 1/Marzo/2021	
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS								Versión: 01
Código de empleado	Nombre	1º apellido	2º apellido	Vacaciones acumuladas	Vacaciones otorgadas	Vacaciones por otorgar	Fecha tentativa para el disfrute de vacaciones	OBSERVACION
1								
2								
3								
4								
5								
6								

**Fuente:** Briceño, 2021

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1949, 4 de noviembre). Ley de Salarios Mínimos y Creación del Consejo Nacional de Salarios, N° 832. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param2=NRTC&](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&)

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (1943, 27 de agosto) Código de Trabajo, N° 2. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=8045](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=8045)

Asamblea Nacional Constituyente (1949, 7 de noviembre). Constitución Política de Costa Rica. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=871&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=871&strTipM=TC)

Barquero, M. (2013). MANUAL PRÁCTICO DE CONTROL INTERNO. Barcelona: Profit Editorial.

Contraloría General de la República - Costa Rica - Centro de Capacitación (2021). Curso Virtual Control Interno. Recuperado de: <https://sites.google.com/cgr.go.cr/curso-control-interno/p%C3%A1gina-principal>

García, A. (2017). Definición de Debilidades. Economía Simple. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/debilidades>

Ministerio de educación Pública (2004) El Tributo en el impuesto, acciones de hermandad, solidaridad y unión entre los seres humanos. Módulo de trabajo para la educación Primaria. San José. Imprenta Nacional. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/recursos/archivo/eductributaria.pdf>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Costa Rica (2018). El Ministerio, Historia. Recuperado de <http://www.mtss.go.cr/elministerio/historia.html>

Nashib Lucretzia Arroyo Castro, Fernando David Guzmán Olvera y Estela Hurtado Palmiro (2019): “El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (agosto 2019). Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>

Organización Internacional del Trabajo. Derechos reservados (1996-2018). Acerca de la OIT. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Presidente de la República (2015). Decreto Ejecutivo 38830-H-MICITT. Recuperado de: [https://www.hacienda.go.cr/docs/5909f84120c67\\_Decreto%20Ejecutivo%2038830%20H-MICITT.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/5909f84120c67_Decreto%20Ejecutivo%2038830%20H-MICITT.pdf)

Radiográfica Costarricense S.A. (2005). Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) Recuperado de: <https://www.sicop.go.cr/index.jsp>

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (1985-2021). COSO, COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. Recuperado de <https://www.coso.org/Pages/aboutus.aspx>

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2017). Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance. Recuperado de: <https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>

Varela, R. (2013). Administración de la compensación Sueldos, salarios y prestaciones. Pearson

# APÉNDICES

## Apéndice A: Decreto N°.42104-MTSS

Peinadora	TOC	11.761,76
Peluquero / Estilista Canino	TOSC	11.549,15
Peón Agrícola	TONC	10.620,62
Peón de Bodegas Frías	TOC	11.761,76
Peón de Camión Distribuidor	TONC	10.620,62
Peón de Carga y Descarga	TONC	10.620,62
Peón de Construcción	TONC	10.620,62
Peón de Jardín	TONC	10.620,62
Peón en General	TONC	10.620,62
Periodista *	Lic.	680.565,53
Periodista *	Bach	567.772,50
Piñero (Lavador de Platos)	TONC	10.620,62
Pintor Automotriz	TOE	13.872,70
Pintor de Brocha Gorda	TOC	11.761,76
Pisero	TOSC	11.549,15
Pizzero (Cocina Pizzas Preparadas)	TOSC	11.549,15
Portero *	TONCG	316.964,69
Prentista de Artes Gráficas	TOE	13.872,70
Preparador documentos, Ag. Aduana	TOE	13.872,70
Programador de Computación	TOE	13.872,70
Programador en Radioemisoras	TOE	13.872,70
Proveedor *	TOCG	358.468,86
Quemador de Marcos (Serigrafía)	TOC	11.761,76
Quemador de Planchas	TOE	13.872,70
Recamara	TONC	10.620,62
Recepcionista *	TOSCG	341.004,39
Reciclador de docu, Ag. Aduana	TOE	13.872,70
Recolectores de Café Cajuela	TOE	1.011,22
Recolectores de Coyoil	TONC	10.620,62
Relojero	TOC	11.761,76
Reparador de Cargas Livianas	TONC	10.620,62
Reparador-Propagandista	TONC	10.620,62
Repositor	TOC	11.761,76
Sabanero	TONC	10.620,62
Salonero	TONC	10.620,62
Sastre (Prendas a la Medida)	TOE	13.872,70
Secretaria *	TOCG	358.468,86
Secretaria *	TMED	375.649,82
Secretaria *	DES	500.000,15
Secretaria *	Bach	567.118,50
Secretaria *	Lic.	680.565,53
Selista (Artes Gráficas)	TOC	11.761,76
Servicio Doméstico *	TOE	199.760,73
Soldador (Soldaduras Especiales)	TOE	13.872,70
Soldador en General	TOC	11.761,76
Tapicero	TOC	11.761,76
Talajador *	TOC	11.761,76
Taxista	TOC	11.761,76
Técnico de Educación Superior *	TEdS	462.947,09
Técnico en Aire Acondicionado	TOC	11.761,76
Técnico en Aparatos Ortopédicos	TES	21.529,01
Técnico en Lentes de Contacto	TES	21.529,01
Téc. Refrigeración Doméstica-Indus.	TES	21.529,01
Técnico en Registros Médicos *	TOCG	358.468,86
Técnico Máq. Coser Ind. Especiales	TES	21.529,01
Técnico Medio Educ. Diversificada *	TMED	375.649,82
Técnico Reparación Audio y Video	TES	21.529,01
Técnicos en Salud *	TEdS	462.947,09

Tejedora Manual de Prendas, Muebles	TOC	11.761,76
Telefonista *	TOSCG	341.004,39
Tornero en Madera	TOC	11.761,76
Tornero en Metal	TOE	13.872,70
Tractorista (Oruga o Lianta)	TOC	11.761,76
Tramitador - Abridor Aduanal	TOSC	11.549,15
Vagonetero	TOC	11.761,76
Verdulero	TOSC	11.549,15
Zapatero	TOC	11.761,76

Estos salarios contienen un incremento del 2.53 % para todas las categorías del Decreto en relación con los salarios mínimos del período anterior excepto para el servicio doméstico ya que se otorgó un 2.33962% adicional al monto general aplicado luego del primer aumento.

Para efectos de los Salarios Mínimos el instrumento para la clasificación de ocupaciones son los Perfiles Ocupacionales aprobados por el Consejo Nacional de Salarios. De conformidad con ellos se ha elaborado esta **guía ilustrativa** que contiene algunas ocupaciones clasificadas por Personal Técnico del Departamento de Salarios, en el entendido de que se basan en las tareas típicas conocidas, por lo que un puesto determinado podría tener una clasificación distinta según sus características y responsabilidades específicas.

### Para consultas laborales:

llamar gratuitamente:

**800 -TRABAJO (800-872-2256)**

ó al **CHAT INSTITUCIONAL** por medio de [www.mtss.gob.ec](http://www.mtss.gob.ec)

**CONSULTAS DE SALARIOS AL CORREO:**  
[consulta.salarios@mtss.gob.ec](mailto:consulta.salarios@mtss.gob.ec)  
[salario.minimo@mtss.gob.ec](mailto:salario.minimo@mtss.gob.ec)

### Documento gratuito, prohibida su reproducción y venta

Acomodador (cines, teatros, etc.)	TONC	10.620,62
Acompañante en buseta escolar	TONC	10.620,62
Agente de Aduana o Vapores	TES	21.529,01
Agente de Ventas *	TOCG	358.468,86
Albanil *	TOC	11.761,76
Alistador Automotriz (llador)	TOSC	11.549,15
Analista de Crédito *	TOCG	358.468,86
Animador de Eventos	TOC	11.761,76
Aplanchador (plancha tipo casera)	TONC	10.620,62
Aplanchador con Equipo de Vapor	TOC	11.761,76
Asistente de Abogacía *	TOE	402.556,51
Asistente de Consultorio Médico	TOE	11.761,76
Asst. Domicilio/Ancianos	TOC	13.872,70
Auxiliar Agente de Aduana, Vapores	TOE	13.872,70
Auxiliar de Contabilidad *	TOCG	358.468,86
Auxiliar Dental	TOE	13.872,70
Ayudante de Cocina	TOSC	11.549,15
Ayudante de Mecánico general	TOSC	11.549,15
Ayudante de Operario, Construcción	TOSC	11.549,15
Bachiller Universitario *	Bach	567.118,50
Baqueano	TOSC	11.549,15
Barbero	TOC	11.761,76
Barista	TOC	11.761,76
Bartender (Coctelero)	TOC	11.761,76
Bodeguero (Encargado) *	TOSCG	341.004,39
Bodeguero (Peón) *	TOSCG	358.468,86
Cajista de Artes Gráficas	TOE	13.872,70
Camarógrafo de Prensa	TES	21.529,01
Canillero de Música Popular	TOC	11.761,76
Camionero	TOSC	11.549,15
Capitán de Embarcación	TOE	13.872,70
Carnicero Empleado Despacho	TOSC	11.549,15
Carnicero Destazador	TOC	11.761,76
Carpintero	TOC	11.761,76
Catador (café, vinos, otros)	TOE	13.872,70
Cerrajero	TOC	11.761,76
Chapulquero	TOC	11.761,76
Chequeador Agenc. Aduana, Vapor.	TOE	13.872,70
Chequeador de Buses	TONC	10.620,62
Chofer de Bus (no cobrador)	TOE	13.872,70
Chofer de Tráiler	TOE	13.872,70
Chofer de Vehículo Liviano	TOSC	11.549,15
Chofer de Vehículo Pesado	TOC	11.761,76
Chofer Microbus (menos de 11pasaj.)	TOSC	11.549,15
Chofer-Cobrador de Bus	TOC	11.761,76
Cobrador de Buses	TONC	10.620,62
Cobrador *	TOSCG	341.004,39
Cocinero	TOC	11.761,76
Confección Muestras de Ropa	TOE	13.872,70
Conserje *	TONCG	316.964,69
Contador Privado *	TMED	375.649,82
Contador Privado *	DES	500.000,15
Contador Privado *	Bach	567.118,50
Contador Privado *	Lic.	680.565,53
Cortador de tela	TOC	11.761,76
Cosedor Pizzas (Prendas a Máquina)	TOC	11.761,76
Costurera (Modista)	TOE	13.872,70
Counter (Vendedor de Pasajes) *	TOCG	358.468,86
Dealer (Distribuidor de cartas)	TONC	10.620,62

Demostrador(Display)	TONC	10.620,62
Demostrador/Vendedor	TOSC	11.549,15
Dependiente	TOSC	11.549,15
Despachador Agencia Aduana, Vapores	TOE	13.872,70
Diagramador en Artes Gráficas	TOE	13.872,70
Dibujante en Artes Gráficas	TOE	13.872,70
Dibujante de Ingeniería, Arquitectura *	TOC	11.761,76
Digitador	TOC	11.761,76
Diplomado Para universitario *	DES	500.000,15
Diplomado Universitario *	DES	500.000,15
Ebanista	TOE	13.872,70
Educador Aspirante sin Título *	TOEG	402.556,51
Electricista	TOC	11.761,76
Electromecánico	TOE	13.872,70
Empacador; Etiquetador	TONC	10.620,62
Empleado de Despacho	TOSC	11.549,15
Empleada Doméstica *	TOE	199.760,73
Encargado (indica acomodo parqueo)	TONC	10.620,62
Encargado de Limpieza en General	TONCG	316.964,69
Encargado de Limpieza en Piscinas	TONC	10.620,62
Enc. Manterim. Correctivo Computo	TOC	13.872,70
Enc. Manterim. Preventivo Computo	TOC	11.761,76
Encargado de poner Discos (Diskjockey)	TONC	10.620,62
Encargado de Cámaras Frigoríficas	TOSC	11.549,15
Encargado Mantenimiento Edificios	TOC	11.761,76
Encendedor de Camos	TONC	10.620,62
Encuadernador - Empastador	TOC	11.761,76
Encuadernador en Fino	TOE	13.872,70
Encuadernador en Rústica	TOSC	11.549,15
Engrasador de Autos	TOC	11.761,76
Ensamblador de Computadoras	TOSC	11.549,15
Envasador Manual	TONC	10.620,62
Esparcador de Plaguicidas	TONC	10.620,62
Estampador en Textil (Serigrafía)	TOC	11.761,76
Estetista	TOE	13.872,70
Estibador por Kilo de frutas y vegetales	TOE	8.072,9
Estibador por Movimiento	TOE	384,77
Estibador por Tonnellada	TOE	90,23
Estilista	TOC	11.761,76
Florista	TOC	11.761,76
Fontanero	TOC	11.761,76
Fotocopiador (Artes Gráficas)	TOSC	11.549,15
Fotocopiador (Centro fotocopiado)	TOE	13.872,70
Fotomecánico de Artes Gráficas	TOE	13.872,70
Fotomontador (Artes Gráficas)	TOE	13.872,70
Fresador (Metalmeccánica)	TOE	13.872,70
Fundidor (Doméstica)	TOSC	11.549,15
Fundidor	TOC	11.761,76
Futbolista Primera División	TOE	13.872,70
Futbolista Segunda División	TOC	11.761,76
Gondolero	TONC	10.620,62
Graduado del INA *	TMED	375.649,82
Guarda *	TOSCG	341.004,39
Guarda Custodio Valores-Portavales	TOCG	358.468,86
Guía Turístico	TOC	11.761,76
Guilfohnista (Guilfohina Eléctrica)	TOC	11.761,76
Guilfohnista (Electrónica programable)	TOE	13.872,70
Hojalatero	TOC	11.761,76
Hornador de alimentos	TOSCG	11.549,15



### DEPARTAMENTO DE SALARIOS

Lista de ocupaciones clasificada por el personal técnico del Departamento

### SALARIOS MÍNIMOS

#### SECTOR PRIVADO

AÑO 2020

Decreto N° 42104-MTSS, publicado en el Alcance No.285 de La Gaceta No. 242, del 19 de diciembre del 2019. Rige 1º de enero del 2020.

### SIGLAS Y SALARIOS MÍNIMOS

TONC	Trabajador en Ocupación No Calificada	10.620,62
TOSC	Trabajador en Ocupación Semicalficada	11.549,15
TOC	Trabajador en Ocupación Calificada	11.761,76
TOE	Trabajador en Ocupación Especializada	13.872,70
TES	Trabajador de Especialización Superior	21.529,01
TONCG	Trabajador en Ocupación No Calificada (Genérico)	316.964,69
TOSCG	Trabajador en Ocupación Semicalficada (Genérico)	341.004,39
TOCG	Trabajador en Ocupación Calificada (Genérico)	358.468,86
TMED	Técnico Medio en Educación Diversificada	375.649,82
TOEG	Trabajador en Ocupación Especializada (Genérico)	402.556,51
TEdS	Técnico de Educación Superior	462.947,09
DES	Diplomado de Educación Superior	500.000,15
Bach	Bachiller Universitario	567.118,50
Lic.	Licenciado Universitario	680.565,53

### \* Salario mensual.

El que no tiene ninguna indicación, está por jornada ordinaria.

Para mayor información y debido a que se han hecho circular algunas listas alteradas, es urgente consultar personalmente en la Oficina de Salarios, en Barrio Toumon del Edif. Benjamin Núñez 50 metros sureste sobre calle paralela, Segundo Piso, al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Edificio Anexo.

Teléfono: 2256 2221 Fax: 2257 4633.

Esta lista está disponible en: [www.mtss.gob.ec](http://www.mtss.gob.ec)

Instructor de Bailes Populares	TOC	11.761,76
Jardinero (Cesar Jardines)	TOC	11.761,76
Jefe de Cocina (Chef)	TOE	13.872,70
Jefe de Salones (Maitre)	TOE	13.872,70
Joyer	TOC	11.761,76
Laboratista Civil	TOC	11.761,76
Laboratista Clínico	TOC	11.761,76
Laqueador (Muebles y Similares)	TOC	11.761,76
Lavador de Cabello	TONC	10.620,62
Limpador de Camos	TONC	10.620,62
Levantador de Texto (Artes Gráficas)	TOE	13.872,70
Licenciado Universitario *	Lic.	680.565,53
Limpador de Tanques Sépticos	TOC	11.761,76
Lintopista (Artes Gráficas)	TOC	11.761,76
Liquidador Agencia Aduana, Vapores	TOE	13.872,70
Llantero	TOSC	11.549,15
Locutor de Radioemisoras	TOE	13.872,70
Locutor de Televisión	TES	21.529,01
Luminotécnico TV	TES	21.529,01
Maestro de Obras (Construcción)	TOE	13.872,70
Masajista; Maquilladora	TOC	11.761,76
Maquinista de Embarcaciones	TOC	11.761,76
Marinero	TONC	10.620,62
Maquilista	TOC	11.761,76
Mecánico Calderas (mantenimiento).	TOE	13.872,70
Mecánico General	TOC	11.761,76
Mecánico Precisión	TOE	13.872,70
Mecánico Máquinas de Coser Industrial	TOE	13.872,70
Mecánico de Máquinas de hacer Telas	TOE	13.872,70
Mensajero *	TONCG	316.964,69
Misceláneo *	TONCG	316.964,69
Misceláneo en Hogares Tercera Edad	TONC	10.620,62
Monitoreador de cámaras de video	TOSCG	341.004,39
Montacarguista	TOSC	11.549,15
Mucama	TONC	10.620,62
Musicalizador en Radioemisoras	TOE	13.872,70
Niñera, excepto en el Hogar del Niño	TONC	10.620,62
Niñera en el Hogar del Niño	TOE	199.760,73
(Servicio Domiciliar)	TOC	11.761,76
Oficial de Mesa (panadería)	TOSC	341.004,39
Oficinista (General) *	TOE	13.872,70
Operador de Cabina de Radioemisoras	TOC	11.761,76
Operador de "Artañá" (Serigrafía)	TOC	11.761,76
Operador de Camión	TOC	11.761,76
Operador de Caldera	TOC	11.761,76
Operador de Computación	TOE	13.872,70
Operador de Draga	TOE	13.872,70
Operador de Grúa Estacionaria	TOE	13.872,70
Operario en Construcción	TOC	11.761,76
Operador de Planta Transm. Radio	TOC	11.761,76
Operador de Prensa Rotativa	TES	21.529,01
Operador de Radio-Taxi	TOC	11.761,76
Operador de Escogedores de Café	TOC	11.761,76
Operador Escáner separador colores	TES	21.529,01
Operario en Construcción	TOC	11.761,76
Operario de Talleres Dentales	TOC	11.761,76
Orfeñador a Mano	TONC	10.620,62
Paradero	TOC	11.761,76
Pamillero	TOSC	11.549,15
Pasillero	TOC	11.761,76
Pedimentador Aduana, Vapores	TOE	13.872,70

## Apéndice B: cuestionario

## ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN DE PLANILLAS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ENVASADORA DE QUÍMICOS, DEQUISA S.A, DURANTE EL AÑO 2020


Estimado Señor:

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información de interés sobre la investigación: "Análisis del Sistema de Control Interno en la Administración de planillas de la Empresa Distribuidora y Envasadora de Químicos, DEQUISA S.A, durante el año 2020".

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.


INSTRUCCIONES:

Lea cada una de las interrogantes y seleccione una de las alternativas que considera apropiada según su opinión.

\* 1. ¿La empresa cuenta con un organigrama de la organización? 


Si

No

\* 2. ¿Considera que el total del personal administrativo contratado abarca el tamaño de la institución y las funciones a desempeñar? 


Si

No

\* 3. ¿Es de su conocimiento la misión, visión y objetivos de la empresa? 

Si


No

\* 4. ¿Recibió alguna capacitación sobre el sistema informático que se utiliza en la empresa? Si fue así, responda aproximadamente hace cuánto tiempo. 

Si


No

Hace cuanto tiempo

\* 5. ¿Existe un Manual de puestos en el cual se establezcan claramente los objetivos y responsabilidades de su cargo? 

Sí


No

\* 6. ¿Conoce que son los mecanismos de control interno? Si su respuesta es sí, mencione alguno de su conocimiento. 

Sí


No

mecanismo conocido

\* 7. ¿Considera usted, que es importante aplicar el control interno administrativo en los procesos para mejorar la eficiencia de las actividades que desarrollan en la empresa? 


Sí

No

\* 8. ¿Cree usted, que las políticas actuales de control que adoptan las autoridades de DEQUISA, influyen en los resultados de la gestión de los departamentos de DEQUISA? 


Sí

No

\* 9. ¿Le han comunicado de forma oficial sobre las políticas existentes para mejorar la gestión de la empresa? 

Sí

No

\* 10. ¿Conoce usted cómo debe proceder en caso de que el salario recibido contenga inconsistencias? Favor indicar como procedería. 

Sí

No

Especifique

Listo