



Enero a junio 2020

Recibido: 19-6-2020

Aceptado: 6-10-2020

CONTROL INTERNO EN LA GESTION DEL TALENTO HUMANO. SISTEMA COSO

Autor (a)⁵ Rodolfo Cárdenas ¹, Annelin C. Diaz ² y
Ahyzquel Gavidia³

Dirección electrónica: franb9@gmail.com

Adscripción: Universidad de Carabobo

Resumen: El control interno es considerado como uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa, debido a que permite verificar el rendimiento de la empresa mediante la comparación con los estándares establecidos, de allí que el presente estudio tuvo como finalidad Evaluar el Control Interno en la Gestión del talento humano desde la Perspectiva del Sistema Coso en una Caja de Ahorro de una Institución Pública. El diseño de la investigación es no experimental, tipo de campo con apoyo de revisión bibliográfico, de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 18 trabajadores de la empresa y se trabajó con el 100%. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario con 48 ítems de respuestas con escalamiento tipo Likert, el cual se

⁵ ¹ Doctorando en Cs. Administrativas y Gerenciales; Universidad de Carabobo – Venezuela Msc. en Admón. del Trabajo y Relaciones Laborales Lcdo. Relaciones Industriales, ORCID: 000-0003-4033-3769 ² Doctorando en Ciencias Administrativas y Gerenciales; Universidad de Carabobo - Venezuela. Magister en Gerencia Empresarial, Universidad Fermín Toro. Venezuela. Magister en Gerencia de Personal Universidad Politécnica de las Fuerzas Armadas (UNEFA)- Venezuela. Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo- Venezuela Docente Ordinaria, escalafón Asociado Universidad de Carabobo, Directora de Asuntos Profesorales Universidad de Carabobo. nilenna16@gmail.com. ORCID: 0000000153588766 y ³ Magister en Gerencia Empresarial. Magister en Derecho del Trabajo. Lcda. RRII, Abogado. Docente Activo UC. ahyzkel@hotmail.com

validó a través del juicio de expertos; y su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach el cual resultó ser confiable. El análisis e interpretación de los datos se realizó, aplicando estadística descriptiva con tablas porcentuales en función de las frecuencias registradas para cada ítem. Los resultados permitieron concluir que la organización objeto de estudio presenta una serie de debilidades que deben ser corregidas para garantizar el óptimo funcionamiento en cada uno de los subsistemas de Recursos Humanos, así como también realizar de forma periódica auditorias en los diversos subsistemas para velar por el correcto manejo de los mismos; a su vez se presentaron una serie de recomendaciones que sirvan de guía para la superación de las fallas existentes.

Palabras claves: Gestión del Talento Humano, Subsistemas, Control interno.

INTERNAL CONTROL IN THE MANAGEMENT OF HUMAN TALENT. COSO SYSTEM

Abstract: Internal control is considered one of the most important processes of the administrative function, because it allows verifying the company's performance by comparing it with established standards, hence the purpose of this study was to Evaluate Internal Control in the Management of human talent from the Perspective of the Coso System in a Savings Bank of a Public Institution. The research design is non-experimental, field type supported by bibliographic review, descriptive level. The population was made up of 18 company workers and 100% worked. For data collection, the survey technique was applied, through a questionnaire with 48 response items with Likert-type scaling, which was validated through expert judgment; and its reliability through Cronbach's Alpha coefficient which turned out to be RELIABLE. The analysis and interpretation of the data was carried out, applying descriptive statistics with percentage tables based on the frequencies recorded for each item. The

results allowed us to conclude that the organization under study has a series of weaknesses that must be corrected to guarantee optimal functioning in each of the Human Resources subsystems, as well as to periodically carry out audits in the various subsystems to ensure the correct management of the same; In turn, a series of recommendations were presented to serve as a guide for overcoming existing failures.

Keywords: Human Talent Management, Subsystems, Internal Control.

Introducción.

En los últimos años, el control interno se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizado por muchas compañías para mejorar sus actividades hacia el logro de sus objetivos. Una de las actividades de mayor relevancia es la Gestión del Talento Humano, se plantea entonces el problema de cómo se puede constatar si realmente las empresas han desarrollado control interno en esta área, enmarcada en los parámetros establecidos por las normativas laborales de Venezuela, sobre todo en las organizaciones de la Administración Pública dada la creciente importancia de la rendición de cuentas que proporcionen información a la colectividad acerca de las acciones del Estado en pro del bienestar social.

Planteamiento del problema

Hoy en día las organizaciones se ven orientadas a desarrollar estrategias que le permitan ser competitivas para estar en concordancia con las exigencias del mercado, así como dar cumplimiento a los requisitos legales que rigen las relaciones laborales de cada país para la Gestión del Talento Humano. En este orden de ideas, hay que destacar según Chiavenato (2008:15); que la gestión del talento humano se resume en seis procesos básicos “admisión de personas,

aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo”, siendo estos procesos específicos de cada organización, estudiados de acuerdo a la situación, pues depende de aspectos como la cultura, las características del contexto ambiental, el negocio, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

De acuerdo a esto, se puede decir que cada uno de ellos se rige por procesos administrativos, por lo tanto, se debe hacer seguimiento constante a cada uno, de modo que se pueda detectar a tiempo cualquier desviación que logre afectar el curso de las operaciones e imposibilite la eficiencia de la gestión. Una forma de evaluación efectiva se realiza a través del control interno de recursos humanos, que constituye un proceso sistemático para validar las políticas, prácticas y programas de recursos humanos, en cuanto a su contribución con los objetivos de la organización, les permite a las empresas determinar si son competitivas y si se ajustan o cumplen con lo estipulado en la normativa vigente. El control interno para Fonseca (2007)

Es un proceso continuo realizado por la dirección, administración y otros empleados de cada entidad gubernamental en razón a sus atribuciones y competencias, para proporcionar seguridad razonable, respecto a sí están lográndose los objetivos planteados previamente. (pág. 304).

En base a lo expuesto se estipula que el término “Control Interno”, representa todas las políticas y procedimientos adecuados por la administración de una entidad para ayudar a lograr sus objetivos y asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio. De allí que el control interno es una herramientas administrativas que le permite a la gerencia estar vigilante al proceso de gestión del talento humano y tomar los correctivos a tiempo en caso de ser necesario, ya que la misma se encarga de gerenciar,

coordinar, evaluar y controlar todos y cada uno de los subsistemas que la conforman.

En este sentido, en la Caja de Ahorros de una Institución Pública del estado Aragua, mediante entrevista realizada al encargado del área de gestión de talento humano, expreso que, en el último trimestre del año 2019, existen deficiencias en un 85% en cuanto a retrasos en los tramites solicitados por los trabajadores, procedimientos con errores en los cálculos legales correspondientes a prestaciones sociales (nóminas, utilidades, vacaciones) bonificaciones varias, entre otros”. Por otra parte, indico el incumplimiento de las normas, el descontrol en el cumplimiento de horario, no llevan a cabo las funciones de cada cargo y el amiguismo entre algunos trabajadores.

Es por esta razón que la investigación centra su interés en Evaluar el Control Interno en la Gestión del Talento Humano desde la Perspectiva del Sistema Coso en la caja de ahorros anteriormente mencionada, para ello inicialmente se describirán los procesos de la gestión, seguidamente se identificarán los componentes del control interno en dichos procesos y finalmente se constatará el cumplimiento de las normativas. El resultado de esta investigación podrá esclarecer un poco la importancia de los informes de control interno COSO en el diagnóstico de los riesgos en la gestión de personas y como minimizan estos el impacto de las amenazas y debilidades de una organización entorno al trabajo decente, responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral y relaciones laborales.

Aproximación teórica:

En 1985 se formó en Estados Unidos la Comisión Nacional para la emisión de Informes Fraudulentos, conocida como la Treadway Commission a fin de identificar las causas en la proliferación en ese entonces de informes fraudulentos y grandes estafas. En 1987 la Treadway Commission solicitó

realizar un estudio para desarrollar una definición común de control interno.

En 1988 el Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway, conocido como COSO, seleccionó a la firma de auditores y consultores Coopers & Lybrand para estudiar el Control Interno. A raíz de esto surge el denominado informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS) o (Comité de Organizaciones Patrocinadoras) el cual es un proceso diseñado como respuesta a las inquietudes de la diversidad de conceptos, el cual le dio un nuevo marco conceptual al control interno logrando así una visión integradora de las organizaciones para unificar esfuerzos con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable para lograr los objetivos planteados.

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia. Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo. Está diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés. Nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management – Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas. Amplía el concepto de

control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. En septiembre de 2004 se publica el estudio ERM (Enterprise Risk Management) como una ampliación de Coso 1, de acuerdo a las conclusiones de los servicios de Price Waterhouse a la comisión.

Los aportes y los avances en el COSO, han permitido mejorar los sistemas de control interno, adaptándose a las necesidades y particularidades de las organizaciones, permitiendo a la dirección poseer una visión global del riesgo, y accionar los planes para su correcta gestión, en cada uno de los niveles operativos de la organización y en los subsistemas propios del área de Gestión Humana.

De allí que toda organización pública o privada debe llevar un constante control interno de las operaciones, procedimientos o actividades y demás operaciones que realiza, con la finalidad de poder observar y seguir con detalle el ciclo de desarrollo de las mismas permitiendo detectar errores, corregirlos y evitar que ocurran nuevamente. Esto permite a la entidad y a cada departamento en nuestro caso de estudio al de Gestión de Talento Humano desempeñar sus actividades de manera más óptima y segura contribuyendo al logro de los objetivos y metas propuestas.

Componentes del control interno según los informes COSO

El marco integrado de control que plantea el Informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión: estos son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Supervisión.

Ambiente de Control: Refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la

responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno, aportando disciplina y estructura. Según Mantilla, S. (2000)

El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructura las actividades del negocio, se establece los objetivos y se valora los riesgos. Establecen las políticas y los procedimientos apropiados, incluyen a menudo un código de conducta escrito, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, en aras de conseguir los objetivos de la entidad. (pag.25)

Evaluación de Riesgos: La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados.

Actividades de Control: Son las políticas y procedimientos que facilitan asegurar los lineamientos de la organización. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y Comunicación: Basado en la conceptualización del Informe COSO, se puede deducir que la información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. Entre los medios de comunicación más frecuentes utilizados en una organización, se pueden mencionar: los manuales, los procesos, las políticas, circulares, entre otros.

Supervisión y Monitoreo: Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo

largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2002: pág. 6) menciona que

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos.

La gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, por eso el control interno en esta área, debe tomar en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo, así como también los subsistemas o procesos que la conforman:

1. Admisión de personas
2. Aplicación de personas
3. Compensación de personas
4. Desarrollo de personas
5. Mantenimiento de personas

6. Monitoreo de personas. (Chiavenato, 2002).

Metodología

La investigación en particular fue de tipo descriptiva según Tamayo y Tamayo (2000), “la investigación comprende, la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos”. Existen dos aspectos fundamentales de la investigación descriptiva, por los cuales se guió el presente trabajo, estos son la descripción, muy valorada dentro de las ciencias sociales y el análisis e interpretación del objeto, como elemento que impregna de carácter científico a la descripción.

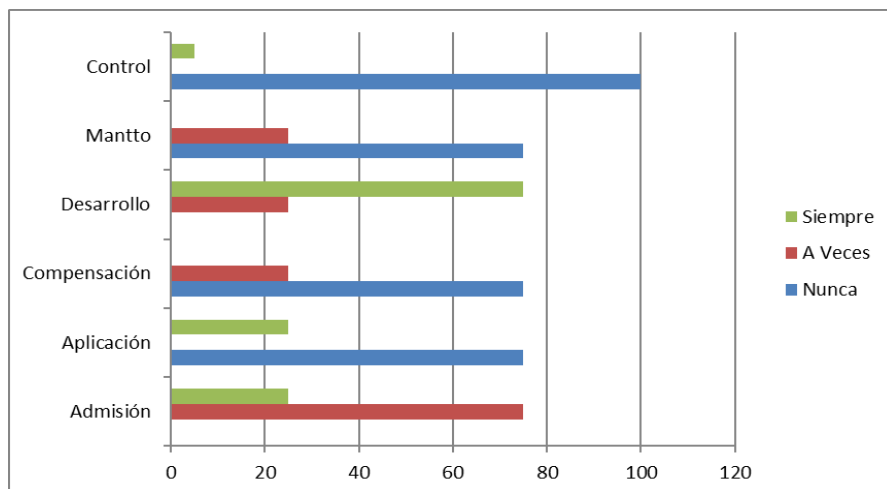
El diseño de la investigación es no experimental enfocándose en tipo de campo con apoyo de la investigación documental. Arias (1999:49) define que la investigación de campo “Consiste en la recolección de datos directamente con la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”.

La población es un conjunto de individuos con características comunes, que concuerdan en una serie de especificaciones. En todo caso, la población de la presente investigación estuvo integrada por las 18 personas que se encuentran relacionadas con la Caja de Ahorros de los funcionarios del Instituto Nacional de Investigaciones Agrícola (CAFINIA); las cuales formaron parte de la unidad de análisis, para lograr los objetivos de este estudio.

Hallazgos

En cuanto a los objetivos planteados: Identificar los procesos de la Gestión del talento Humano, se obtuvo:

Gráfico N° 1. Gestión del Talento Humano. Subsistemas

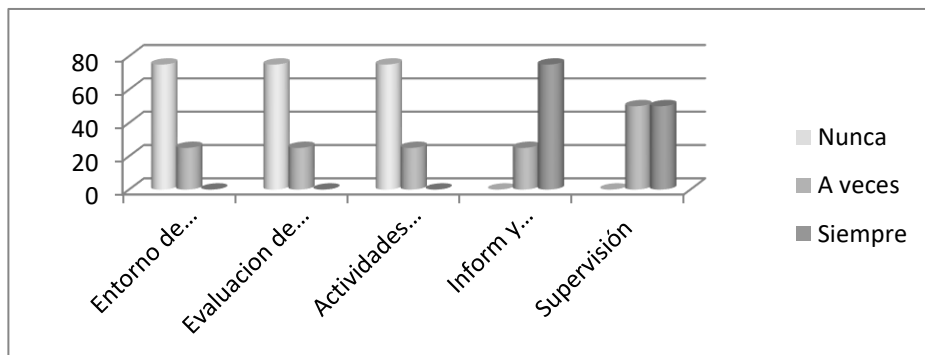


Fuente: elaboración propia.

Estos resultados evidencian que el departamento de Gestión Humana de la caja de ahorro no realiza procesos de control o auditorías, revisión de las políticas, los procedimientos, la documentación y los sistemas de recursos humanos, con el fin de identificar las necesidades de mejora y crecimiento de la función del departamento. De Igual modo, se demuestra que en un 75% los subsistemas de aplicación, compensación y mantenimiento presentan debilidades, afectando la sinergia dentro de la empresa con cada uno de los empleados de forma que estos se sientan a disgusto con la labor que desempeñan, así mismo impedir lograr las metas organizacionales establecidas por la empresa.

Por otra parte, simultáneamente al identificar los componentes de control interno en los procesos de la gestión de recursos humanos, se encontró:

Gráfico N° 2. Componentes de Control Interno. Sistema COSO



Fuente: elaboración propia

La grafica indica claramente el comportamiento de los componentes de control en la gestión del talento humano, para entender mejor el entorno de control fue dirigido a evaluar los subsistemas (alimentación, aplicación, remuneración, desarrollo, mantenimiento y control), evidenciando una gran debilidad en el mismo, siendo este, la base de todos los componentes del control interno, ya que se refiere al recurso y talento humano con que cuenta la organización, así como también al compromiso y los valores de cada uno de sus empleados. La evaluación de riesgos igualmente presento resultados poco favorables, en las Condiciones Ambientales, Higiene, seguridad y calidad de Vida, Prevención en riesgos a la salud, Prevención de Accidentes. En cuanto a las actividades de control los resultados indican que existen fallas en la comunicación de las normas y políticas de la empresa.

La información y comunicación, al igual que la supervisión reflejaron datos favorables en los componentes de control interno de los procesos de gestión del talento humano para la caja de ahorro objeto de estudio.

Para dar respuesta al tercer objetivo específico de esta investigación. Constatar el cumplimiento de la normativa en función del control interno de la gestión de Recursos humanos, se encontró lo reflejado en la siguiente tabla:

Tabla N° 1. Cumplimiento de Normativa en la Gestión de Talento Humano

Subsistema de Gestión Humana	Observaciones
Admisión	Cumplen con lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo, trabajadores y trabajadoras (LOTTT)
Aplicación	No existe manual de Descripciones de cargos, por lo cual no se cumple lo establecido en la Ley. Evidenciando lo reflejado en la figura 1.
Remuneración	Gestionan el cumplimiento de lo señalado en la LOTTT, en cuanto a: Jornada laboral, días de descanso y feriados de los trabajadores, Vacaciones, Paternidad y maternidad, Estabilidad laboral, Prestaciones sociales, entre otras.
Desarrollo	No llevan a cabo la capacitación del personal
Mantenimiento	Incumplen lo atinente al área de seguridad y salud laboral, establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).
Control	Presentan debilidad en los mecanismos de control, no realizan seguimiento, ni auditoria de los procesos.

Fuente: elaboración propia.

Reflexión

El control interno es fundamental para asegurar que todas y cada una de las actividades de una organización se realicen de la forma deseada y contribuyen a la consecución de los objetivos globales. Su función es aplicable a todas las áreas de la compañía y su efectividad depende de que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la empresa. En este caso a la gestión de recursos humanos.

De acuerdo al artículo publicado por Moran, Ponce, Muñoz, Ortigas y Pérez en la Revista Scielo cuyo título es El

control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO, concluyeron que “el Control Interno permite rendir cuentas de su gestión a los administradores, en la medida en que demuestran el aprovechamiento máximo de los recursos...” Esta información es relevante, pues al revisar los resultados obtenidos en la presente investigación, se evidencia que la caja de ahorro objeto de estudio presenta debilidades en sus procesos contrastados con los elementos del sistema COSO, desaprovechando sus recursos.

Conclusión:

Finalmente se pudo concluir que el incumplimiento de las disposiciones legales, conllevan a sanciones que afectan el desempeño de la gestión del talento humano y la consecución de los objetivos organizacionales, de allí la importancia de una exploración de los procesos a través de la herramienta del control interno COSO.

Referencias

- Arias Fidias. (2012). El Proyecto de Investigación. 6ta Edición. Editorial Episteme. Venezuela
- Chiavenato, Idalberto (2002). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill
- Chiavenato, Idalberto (2008). Gestión del Talento Humano. 3era Edición. Editorial Mc Graw Hill
- Fonseca, Oswaldo (2007). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Guía práctica y Orientaciones para evaluar el control interno: coso. 1era Edición. Instituto de Investigación en Accountability y Control-IICO. Lima
- Mantilla, Samuel. (2000). Control Interno Informe Coso. Cuarta edición.