

Escuela de Gestión y Finanzas

AUDITORÍA INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

A LAS EMPRESAS DE RETAIL EN CHILE

Asignatura: Taller de proyecto integrado

Docente: Carolina Ulloa Pérez

Proyecto para optar al título de Contador Auditor

Integrantes: Nadia Delgado Ayala

Semestre: VIII

Viña del Mar, diciembre de 2017

DEDICADO A

“Voluntad Divina, Sabiduría Divina y Amor Divino”

Llama Trina.

Dedicado a Dios, por darme la sabiduría, fuerza y fe para lograr las metas en la vida, gracias Llama Trina.

Dedicado a mis Padres, Nadia y Víctor, este título es para ustedes, es uno de los tantos objetivos y metas que tengo en la vida, gracias por formarme como persona, por ser mi apoyo incondicional, por educarme y darme herramientas para poder vivir de la mejor forma. Dedicado también a mis hermanos, Javiera, Víctor y Felipe y a mis abuelos, Judith y Samuel, porque son parte de mi vida, y su apoyo es fundamental, el amor de familia hace grandes personas.

Dedicado a los profesores, Carolina y Mario, que han sido una gran guía, al entregar sus conocimientos, que hoy en día los ocupo como herramientas en esta Auditoría, gracias a los dos por todo lo que han brindado a mi vida como profesional.

Gracias a todas las personas que han sido una guía en mi vida, porque sé que los sueños se pueden alcanzar.

Nadia Carolina Delgado Ayala

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la sabiduría, fuerza y fe para lograr mis objetivos en la vida, siempre ha sido para mí la guía espiritual, mi Llama Trina que ilumina mi camino, gracias flaco amigo.

A mis Padres, por darme las herramientas para crecer como persona, por la educación, amor y valores entregados, porque la mejor lección que se le puede dar a un hijo es enseñarle a ser responsables de su vida, a luchar por lo que uno quiere y se propone. Gracias Papá, por apoyarme cuando tomé la decisión de cambiarme de carrera, fue una decisión difícil, pero de mucho aprendizaje; gracias Mamá, por ser mi guía, por tu apoyo incondicional, porque el mejor ejemplo que tengo de la vida es el de ustedes, que salieron adelante con esfuerzo y sacrificio, muchas gracias por ser mi familia.

A mis compañeros, por enseñarme que la lucha por un objetivo en común hace que todos seamos uno, porque el esfuerzo vale pena, y no importa en la etapa de la vida que nos encontremos, si uno quiere y se propone realizar sus sueños puede lograrlo.

A mis amigos, Daniel y Javiera, por apoyarme siempre, por estar presente en mi vida durante estos trece años, dándome ánimo, fuerza y motivación, gracias por su amistad, amor y cariño.

A los profesores, en especial a Carolina, Mario y Rigoberto, por su generosidad de compartir sus conocimientos, por dedicar su tiempo a construir un mundo mejor y entregar lo mejor de ustedes, han sido una guía en mi camino, gracias. También quiero agradecer a la profesora de práctica profesional, Marcela, que ha sido una gran guía, al brindarme su apoyo y amistad, de compartir sus conocimientos conmigo.

ÍNDICE

Contenido

[DEDICADO A 2](#_Toc500085339)

[2](#_Toc500085340)

[AGRADECIMIENTOS 3](#_Toc500085341)

[RESUMEN EJECUTIVO INFORME FINAL N° 3, de 2017 8](#_Toc500085342)

[EMPRESAS DE RETAIL EN CHILE 8](#_Toc500085343)

[Objetivos 8](#_Toc500085344)

[Preguntas de la Auditoría 9](#_Toc500085345)

[Principales Resultados 9](#_Toc500085346)

[INTRODUCCIÓN 10](#_Toc500085347)

[FASE 1: PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA 12](#_Toc500085348)

[Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) 13](#_Toc500085349)

[1. Conceptos, Características y Objetivos 14](#_Toc500085350)

[1.1. Problema de Investigación 14](#_Toc500085351)

[1.2. Hipótesis de Trabajo 14](#_Toc500085352)

[1.3. Alcance de Auditoría 14](#_Toc500085353)

[1.4. Objetivos 15](#_Toc500085354)

[1.4.1. Objetivos Generales 15](#_Toc500085355)

[1.4.2. Objetivos específicos 15](#_Toc500085356)

[1.5. Antecedentes Generales 16](#_Toc500085357)

[1.5.1. Tipo de Auditoría 16](#_Toc500085358)

[1.5.2. Conceptos de Auditoría. 17](#_Toc500085359)

[1.5.2.1. Auditoría integral. 17](#_Toc500085360)

[1.5.2.2. Auditoría Integral de Recursos Humanos. 18](#_Toc500085361)

[1.6. Formulación del Proyecto de Auditoría. 18](#_Toc500085362)

[1.7. Tamaño y número de Muestra 19](#_Toc500085363)

[1.8. Planificación de la auditoría 19](#_Toc500085364)

[1.9. Programa de Auditoría 20](#_Toc500085365)

[2.1. Obtención del Conocimiento 21](#_Toc500085366)

[2.2. Descripción Narrativa 21](#_Toc500085367)

[2.3. Flujograma 21](#_Toc500085368)

[2.4. Cuestionario de Control Interno 22](#_Toc500085369)

[2.4.1. Cuestionario de Control Interno 22](#_Toc500085370)

[2.4.2. Condiciones de trabajo del capital humano 23](#_Toc500085371)

[2.4.3. Desempeño en el trabajo 24](#_Toc500085372)

[2.4.4. Condiciones de bienestar del capital humano 25](#_Toc500085373)

[2.4.5. Análisis de relaciones laborales 26](#_Toc500085374)

[2.4.6. Condiciones de estimulación y satisfacción del capital humano 26](#_Toc500085375)

[2.5. Áreas de trabajo 27](#_Toc500085376)

[2.6. Pruebas de Auditorías 27](#_Toc500085377)

[2.6.1. Pruebas de Cumplimiento 28](#_Toc500085378)

[Pruebas de Control 28](#_Toc500085379)

[2.6.1.1. Desempeño en el trabajo 29](#_Toc500085380)

[2.6.1.2. Grado de estimulación del cliente interno 29](#_Toc500085381)

[2.6.1.3. Condiciones de trabajo del capital humano 29](#_Toc500085382)

[2.6.1.4. Condiciones de bienestar del capital humano 30](#_Toc500085383)

[2.6.2. Pruebas Sustantivas 30](#_Toc500085384)

[Pruebas Analíticas 30](#_Toc500085385)

[2.6.3.1. Ocupación del Trabajador 30](#_Toc500085386)

[2.6.3.2. Trabajo en Equipo 31](#_Toc500085387)

[2.6.3.3. Estimulación del cliente interno 31](#_Toc500085388)

[2.6.3.4. Condiciones de trabajo del capital humano 31](#_Toc500085389)

[2.6.3.5. Condiciones de bienestar del capital humano 31](#_Toc500085390)

[2.7. Debilidades de Control 32](#_Toc500085391)

[FASE 2: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA 32](#_Toc500085392)

[2. Metodología, Técnicas y Procedimientos 32](#_Toc500085393)

[2.1. Marco Metodológico 33](#_Toc500085394)

[2.2. Importancia del Recursos Humanos 33](#_Toc500085395)

[3. Técnicas Utilizadas en la Auditoría 34](#_Toc500085396)

[3.1. Inspección 34](#_Toc500085397)

[3.2. Confirmación 34](#_Toc500085398)

[3.3. Investigación 34](#_Toc500085399)

[3.4. Declaración 34](#_Toc500085400)

[3.5. Certificación 34](#_Toc500085401)

[3.6. Observación 34](#_Toc500085402)

[3.7. Calculo 34](#_Toc500085403)

[4. Riesgo de Auditoría 34](#_Toc500085404)

[4.1. Gestión del Riesgo 34](#_Toc500085405)

[4.2. Control del Riesgo 34](#_Toc500085406)

[Riesgo de Control 34](#_Toc500085407)

[Riesgo de Detección 34](#_Toc500085408)

[Riesgo Inherente 34](#_Toc500085409)

[4.3. Matriz de Riesgo 34](#_Toc500085410)

[FASE 3: INFORME Y PLAN DE ACCIÓN DE LA AUDITORÍA 35](#_Toc500085411)

[3.1. Antecedentes Generales 38](#_Toc500085412)

[3.2. Objetivo 39](#_Toc500085413)

[3.3. Metodología 40](#_Toc500085414)

[3.4. Universo y muestra 40](#_Toc500085415)

[3.5. Resultado de la Auditoría 41](#_Toc500085416)

[3.5.1. Aspectos de Control Interno 42](#_Toc500085417)

[3.5.1.1. Estructura Administrativa. 42](#_Toc500085418)

[3.5.1.2. Auditoría al Departamento de Recursos Humanos. 43](#_Toc500085419)

[3.5.1.3. Manual de Control Interno. 44](#_Toc500085420)

[3.5.2. Examen de la Materia Auditada 44](#_Toc500085421)

[3.5.2.1. Enmendaduras en Libros de Asistencias. 44](#_Toc500085422)

[3.5.2.2. Ficha del Trabajador. 45](#_Toc500085423)

[3.5.2.3. Grado de Satisfacción del Capital Humano 47](#_Toc500085424)

[3.5.3. Examen de Cuentas 48](#_Toc500085425)

[3.5.3.1. Remuneraciones. 48](#_Toc500085426)

[3.5.3.2. Gratificaciones. 49](#_Toc500085427)

[3.5.3.3. Bonos de Trabajadores. 50](#_Toc500085428)

[3.5.3.4. Horas Extras. 51](#_Toc500085429)

[3.5.3.5. Asignaciones. 53](#_Toc500085430)

[3.5.3.6. Anticipo de Remuneraciones. 54](#_Toc500085431)

[3.5.3.7. Pagos Previsionales. 54](#_Toc500085432)

[3.5.3.8. Préstamos a Trabajadores. 55](#_Toc500085433)

[3.5.3.9. Vacaciones de Trabajadores. 55](#_Toc500085434)

[3.6. Discusión 56](#_Toc500085435)

[CONCLUSIÓN 61](#_Toc500085436)

[BIBLIOGRAFÍA 62](#_Toc500085437)

[Linkografía 62](#_Toc500085438)

[ANEXOS 63](#_Toc500085439)

[Anexo N° 1: Total de Colaboradores 63](#_Toc500085440)

[Anexo N° 2: Remuneraciones 64](#_Toc500085441)

[Anexo N° 3: Cuentas de Remuneraciones 64](#_Toc500085442)

[Anexo N° 4: Certificado de Vacaciones Progresivas 65](#_Toc500085443)

RESUMEN EJECUTIVO INFORME FINAL N° 3, de 2017

EMPRESAS DE RETAIL EN CHILE

Objetivos

Auditoría y examen de cuentas, a los gastos de Recursos Humanos de las Empresas de Retail en Chile, Walmart Chile, en lo relativo al área de remuneraciones y gestión de Recursos Humanos, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

Preguntas de la Auditoría

¿Se cumple con los requisitos legales que regulan el pago de las remuneraciones del capital humano en las Empresas de Retail en Chile?

¿Qué factores inciden en el grado de satisfacción del capital humano en las Empresas de Retail en Chile?

Principales Resultados

En relación con los “Aspectos de Control Interno”, se sugiere que la Estructura Administrativa se reorganice, detallando los roles y tareas de todos los trabajadores, además se recomienda efectuar controles periódicos de las materias auditadas, para mantener el control interno de los procedimientos y manuales.

Con respecto al “Examen de la Materia Auditada”, se fiscalizo el uso de los Libros de Asistencias, Ficha del Trabajador y la medición del grado de satisfacción del capital humano, encontrándose no conformidades, en relación a enmendaduras de los libros, falta de documentación en la ficha del trabajador y cumplimiento con las condiciones de bienestar de los trabajadores, que están sometidos a largas horas de trabajo, con horarios poco atractivos para compartir con la familia, sin embargo los colaboradores aceptan su trabajo por una necesidad familiar, y se comprometen a cumplir con los requisitos de desempeño y objetivos de Walmart Chile.

En cuanto al “Examen de Cuentas”, se cumplió con aplicar las pruebas de cumplimiento y sustantivas, para medir el grado de satisfacción del capital humano y los requisitos legales de remuneraciones, resultando que los sueldos están cancelados, pero que se encuentran con no conformidades en las cuentas de gratificaciones, bonos, horas extras, asignación familiar y vacaciones de los trabajadores. Por otra parte, se encuentra en conformidad, las cuentas de anticipos de remuneraciones, pagos previsionales y prestamos de los trabajadores.

Por lo que se refiere a las no conformidades, en las cuentas auditadas, se encuentran gratificaciones, horas extras y asignación familiar sin cancelar por parte de Walmart Chile, las cuales se sugiere ser contabilizadas y pagadas retroactivamente, para dar cumplimiento con lo establecido en el Código del Trabajo. En cuanto a los bonos, falta el respaldo de la información con anexos de contrato que certifique el cambio de su remuneración, y en relación con las vacaciones, se sugiere cumplir con el derecho adquirido del feriado laboral, establecida en el Código del Trabajo.

INTRODUCCIÓN

El Retail es el sector económico chileno que mayor comercialización de productos y servicios brinda a los consumidores nacionales e internacionales. Las ventas de productos al mayorista y minorista, hace que tenga una gran diversidad de tiendas, con diferentes y abundantes cantidades de artículos, como de clientes.

Entre las grandes cadenas de locales comerciales ligadas a las tiendas de Retail, encontramos a supermercados, farmacias, librerías, ferreterías, zapaterías, bisutería, peluquerías, entre muchas más, que están dedicadas a la comercialización de productos de consumo masivos. El comercio de Retail ha generado en Chile grandes transformaciones en la productividad e internacionalización de productos y servicios que ofrece, a esto se suma los acelerados avances tecnológicos, que han modificado los hábitos de consumo de los clientes, siendo más innovador y variado el mercado comercial.

El Retail al ofrecer una tan amplia variedad de artículos, hace que los clientes sean abundantes, de modo que se podría diferenciar a los dos tipos de consumidores que existen en el mercado, el cliente interno y el cliente externo. Este último mencionado, es el consumidor que carece de un bien o servicio, y que no forma parte de la organización, por lo que debe comprar lo que le falte para satisfacer sus necesidades, además es el que le da el éxito a cualquier negocio, porque genera el flujo de ingresos a través de las compras, por lo tanto el “cliente externo” es y son todas las personas que no pertenecen a las Empresas de Retail; por otra parte, el “cliente interno” es el que forma parte de la organización, siendo la mano de obra directa o indirecta que elabora los productos, realiza las ventas y el consumo de estos, intercambiando sus servicios por una remuneración, al mismo tiempo, le da éxito al negocio con su aporte y colaboración al atender al público, ya que el trabajador es la cara visible de la empresa, siendo tan importante como el cliente externo. A continuación, se tomará como alcance al cliente interno, con el objetivo de desarrollar una Auditoría Integral en el área de Recursos Humanos, con el objetivo de realizar una estrategia de mejora en esta área.

Las grandes empresas estudian estratégicamente la forma de alcanzar a más clientes y proveedores, sin embargo, el recurso más importante para captar a más público se debe a los Recursos Humanos, los cuales administran y gestionan todo dentro de una Empresa de Retail, manteniendo periódicamente activa la oferta y demanda de los productos y servicios del país. Para el cumplimiento de sus objetivos, se propone como estrategia que las Empresas de Retail incentiven a sus colaboradores a realizar actividades que agreguen valor a su vida, con el fin de mantener al cliente interno más satisfecho y contento en su lugar de trabajo.

El objetivo de este proyecto de título es vislumbrar la importancia de los Recursos Humanos a nivel estratégico en las Empresas de Retail, entendiendo que una buena gestión de personas puede traducirse en mayor rentabilidad y rendimiento. Las prácticas de gestión enfocadas en las personas permitirían generar climas de confianza y mayor autonomía, lo que favorece la permanencia y compromiso de la gente con el negocio, por lo tanto, existe una gran brecha que cubrir en el rol que están teniendo hoy en día los clientes internos y lo que esperan las tiendas de Retail de ganancia para sus empresas. Se requiere que los profesionales encargados de las estrategias de negocios concedan el posicionamiento a los trabajadores en el centro del negocio.

FASE 1: PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA

Los Recursos Humanos son un elemento importante en la gestión organizacional; antiguamente la administración de personas estaba enfocada solo con cumplir con la legislación vigente, y que las remuneraciones y beneficios de los trabajadores estuvieran al día; actualmente la visión de los Recursos Humanos a cambiado, ya que son considerados como capital humano, un colaborador y socio estratégico, que es parte de los resultados y objetivos organizacionales, ya que gracias a los trabajadores se llevan a cabo los procesos productivos y el cumplimiento de metas organizacionales de las Empresas de Retail.

El capital humano es fundamental para el crecimiento organizacional, en un ambiente laboral favorable y con espacios de desarrollo para los trabajadores, en donde se potencien sus capacidades y actitudes personales, ya que la realidad de los colaboradores de las Empresas de Retail en Chile es de largas jornadas de trabajo, en donde están sometidos día a día, bajo una estructura completamente jerarquizada y vertical, que no permite el desarrollo profesional del trabajador, lo que hace difícil cuantificar el compromiso y el impacto que tiene un cliente interno en la productividad de la empresa.

A continuación, presentaremos un estudio realizado a diversas Empresas de Retail, tomando como muestra a la empresa Walmart Chile, ubicada en el Espacio Urbano Viña Centro, para revisar cómo se encuentran los clientes internos, y a partir de esto, proponer un modelo de gestión de Recursos Humanos. Este estudio se ha realizado con la convicción de que el éxito de las empresas lo componen directamente el capital humano.

1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Con el cumplimiento del plan de fiscalización de la Auditoría externa a las Empresas de Retail en Chile, se recopilo los siguientes antecedentes, para ser evaluados:

1. Conceptos, Características y Objetivos

1.1. Problema de Investigación

¿Se cumple con los requisitos legales que regulan el pago de las remuneraciones del capital humano en las Empresas de Retail en Chile?

¿Qué factores inciden en el grado de satisfacción del capital humano en las Empresas de Retail en Chile?

1.2. Hipótesis de Trabajo

“El Recurso Humano se desempeña mejor, cuando está conforme con su lugar de trabajo, en donde se reconoce su labor y talento, se le remunera lo que corresponde legalmente, y las condiciones laborales son óptimas, con buen clima y cultura organizacional”

1.3. Alcance de Auditoría

Auditoría y examen de cuentas, a los gastos de Recursos Humanos de las Empresas de Retail en Chile, Walmart Chile, en lo relativo al área de remuneraciones y administración de Recursos Humanos, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivos Generales

Formular una propuesta de gestión estratégica en Recursos Humanos, para las Empresas de Retail en Chile

Explicar la importancia del capital humano en los negocios del Retail.

Identificar las competencias y roles presentes en los clientes internos de Chile.

Fiscalizar los pagos de remuneraciones del capital humano en el Retail en Chile.

1.4.2. Objetivos Específicos

Interpretar la estructura organizacional de los Recursos Humanos en las Empresas de Retail en Chile.

Evaluar el modelo de gestión de Recursos Humanos aplicado para las Empresas de Retail en Chile.

Proponer competencias y capacidades que deben desarrollar el capital humano en las Empresas de Retail en Chile.

Evaluar la distribución de tiempo dedicado por el capital humano a trabajar en las Empresas de Retail en Chile.

Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua de los Recursos Humanos en las Empresas de Retail en Chile.

Fiscalizar si se cumple con los requisitos legales que regulan el pago de las remuneraciones del capital humano en las Empresas de Retail en Chile.

1.5. Antecedentes Generales

1.5.1. Tipo de Auditoría

Es una Auditoría Integral de Recursos Humanos a las Empresas de Retail en Chile, con el fin de examinar las cuentas de gastos del personal y gestión del capital humano, efectuados por la empresa Walmart Chile.

La finalidad de esta auditoría es determinar si se cumple con las disposiciones legales y reglamentarias, de control interno, de gestión financiera y de gestión de Recursos Humanos, para verificar si se encuentran debidamente documentados, sus cálculos exactos y están correctamente imputados en los registros contables.

El examen practicado consideró la evaluación de los siguientes procesos:

**Auditoría Financiera**: análisis de los gastos, bonos, anticipos, préstamos, gratificaciones, provisiones, asignaciones.

**Auditoría de Gestión:** administración de recursos, cumplimiento con contratos y jornada laboral, y verificar la satisfacción del cliente interno.

**Auditoría de Control Interno**: verificación de control interno en prácticas y procedimientos, fiscalizar el cumplimiento del control interno.

**Auditoría de Cumplimiento**: verificación de obligaciones legales, normas y políticas, fiscalizar que se cumplan los Reglamentos internos de orden, higiene y seguridad.

1.5.2. Conceptos de Auditoría

La Auditoría es un dictamen, basado en procedimientos de normas y principios, que tiene un objetivo claro, “el control interno”.

“La auditoría es un sistema de revisión y control para informar a la administración sobre la eficiencia del programa de desarrollo (Chiavenato, 1993)”.

1.5.2.1. Auditoría Integral.

La Auditoría Integral es la revisión global y sistemática de las actividades y procedimientos de un área, gerencia o departamento, en una organización, relacionando esta con los objetivos y metas que tiene la empresa, y la correcta utilización de los recursos.

La Auditoría Integral es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objetivo de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos.

Su finalidad es identificar oportunidades de mejora en la organización, al evaluar su rendimiento y desarrollar un dictamen de los procesos o procedimientos mal desarrollados.

1.5.2.2. Auditoría Integral de Recursos Humanos.

Es la revisión sistemática de las actividades y procedimientos en el área o departamento de Recursos Humanos. Se analizan las políticas y prácticas de los trabajadores en una organización y se evalúa su funcionamiento actual, con el objeto de llegar a una opinión profesional sobre las acciones llevadas a cabo por el personal, en un período de tiempo concreto.

La Auditoría Integral de Recursos Humanos es una herramienta de control interno, en donde se supervisa, controla y verifica las labores desempeñadas por el personal, para dar cumplimiento a los procesos, políticas y reglamentos de la organización, en las áreas de administración, producción, comercial, finanzas, y de Recursos Humanos.

1.6. Formulación del Proyecto de Auditoría

Esta Auditoría pretende determinar la importancia de los Recursos Humanos en las Empresas de Retail en Chile.

Se espera establecer el grado de satisfacción del capital humano, y cómo influye la experiencia y convivencia con la gestión de Recursos Humanos.

Identificar a las personas responsables de cada actividad, procesos y procedimientos:

Declarar los objetivos postulados por cada actividad.

Verificar los procedimientos que se utilizan para el logro de los objetivos.

Realizar muestras aleatorias de los registros del sistema de información sobre el personal para determinar si se están aplicando adecuadamente las políticas y procedimientos.

1.7. Tamaño y Muestra de Auditoría

Se toma como muestra al capital humano perteneciente a la empresa Walmart Chile, correspondiente al Espacio Urbano Viña Centro; el total de los funcionarios trabajando para Walmart Chile es de 50.762 personas, y la muestra tomada a estudio es de 100 colaboradores, equivalente al 0,2% del universo, a los cuales se le aplica un muestreo estadístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y una tasa de error del 3%, parámetros estadísticos aprobados por esta División de Auditoría Externa.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Área | Universo | | Muestra | |
| $ | N° | M$ | N° |
| Remuneraciones | 207.151.210.000 | 50.762 | 408.083.231 | 100 |

Fuente: Base de datos de remuneraciones proporcionada por la Dirección de Gestión de Personas de Walmart Chile.

1.8. Planificación de la Auditoría

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Realizado por | Actividad | Tiempo/Horas |
| Nadia Delgado Ayala | Planificación y Trabajo de Campo | 32 |
| Nadia Delgado Ayala | Evaluación del Control Interno | 75 |
| Nadia Delgado Ayala | Desarrollo del Programa de Auditoría | 40 |
| Nadia Delgado Ayala | Técnicas de Auditoria | 30 |
| Nadia Delgado Ayala | Evaluación del Riesgo de Auditoría | 30 |
| Nadia Delgado Ayala | Elaboración del informe | 45 |
| Nadia Delgado Ayala | Discusiones | 80 |
| Total de horas |  | 332 |

1.9. Programa de Auditoría

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Programa de Auditoría** | **Realizado por** | **Código** |  |
| **(Perfiles, contratos, liquidaciones, libros auxiliares, pago)** |
| Ingresos por servicios, realizar pruebas globales de los libros auxiliares de remuneraciones tomando 100% de los libros de enero a diciembre de 2016 | Nadia Delgado Ayala | C.S.3.1.1. | Totalidad, Existencias, Integridad y Exactitud |
| G.A.4.1. |
| Realizar pruebas del 100% de los sueldos y salarios, revisando las planillas de remuneraciones de enero a diciembre de 2016 | Nadia Delgado Ayala | C.S.3.1.2. | Totalidad, Existencias e Integridad |
| G.A.4.1.2. |
| Realizar pruebas del 100% de las comisiones y otros incentivos, revisando las planillas de remuneraciones de enero a diciembre de 2016 | Nadia Delgado Ayala | C.S.3.1.3. | Totalidad, Existencias e Integridad |
| G.A.4.1.3. |
| Solicitar pruebas del 100% de las capacitaciones, revisando los costos de los libros de compras de enero a diciembre de 2016 | Nadia Delgado Ayala | C.S.3.1.4. | Totalidad, Existencias, Integridad y Exactitud |
| G.A.4.1.4. |

2. Control Interno

2.1. Obtención del Conocimiento de la Auditoría

El material auditado, se obtuvo mediante los siguientes ítem:

Manual de Control Interno

Reglamento interno de orden, higiene y seguridad

Libros de Remuneraciones

Libros de Asistencias

Entrevistas

Cuestionario de Control interno

2.2. Descripción Narrativa

**Manual de Control Interno:** Es un componente del sistema de control interno, para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral de todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en Walmart Chile; este manual es actualizado cada año y se estrega a todas las empresas que administra a lo largo de Chile.

**Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad**:Es un manual establecido según el artículo 153 del Código de Trabajo. Su contenido es entregar información detallada sobre remuneraciones, horario de trabajo, feriados y descanso, obligaciones y prohibiciones a que estén sujetos los trabajadores, designación de cargos de trabajo, cumplimiento de las leyes de previsión y todas las normas que lo rigen.

**Libros de Remuneraciones:** Es un libro auxiliar obligatorio, en el que se registran de las remuneraciones mensuales del capital humano de Walmart Chile. Este libro debe ser timbrado por el Servicio de Impuestos Internos, ya que la información que contiene es podrán considerarse como gastos mensuales de remuneraciones en la contabilidad de la empresa.

**Libros de Asistencias:** Es un control laboral que registra las horas de entradas y salidas de los empleados de Walmart Chile, este se realiza mediante un libro o un reloj control con tarjeta de registro. Es un libro obligatorio, según lo establecido el Código del Trabajo, articulo 33.

**Entrevistas del Capital humano:** Se realiza una reunión con los colaboradores de Walmart Chile, para obtener información sobre el Espacio Urbano Viña Centro y para aplicar el Cuestionario de Control Interno.

**Cuestionario de Control interno:** es documento que determina el área de donde se va centrar la auditoria, en este caso el Cuestionario de Control Interno se centra en el departamento de Recursos Humanos y remuneraciones.

2.3. Flujograma del Área de Recursos Humanos.

Gerente General de Walmart

Consultoría

Aprobación

Departamentos Walmart

Gerente de RRHH de Walmart

Propuesta

Aprobación

Departamento de RRHH de Walmart

Gerente General de Walmart Chile

Plantear Solución

Aprobación

Departamentos de Walmart Chile

Gerente de RRHH de Walmart Chile

Seguimiento

Aprobación

Departamento de RRHH de Walmart Chile



Gerente de RRHH de Espacio Urbano Viña Centro

Evaluación

Aprobación

Departamento de RRHH de Espacio Urbano Viña Centro

2.4. Cuestionario de Control Interno

2.4.1. Cuestionario de Control Interno

Cuestionario de Auditoría para Recursos Humanos

Para la Auditoría del capital humano se aplica un Cuestionario de Control Interno a los colaboradores intervinientes en las Empresas de Retail en Chile.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cuestionario de evaluación de control interno | | |
| Empresa: Retail | Confeccionó: |  |
| Entrevistado: | Fecha: |  |
| Cargo: | Revisó: |  |
| Área: Recursos Humanos | | |

Objetivos del cuestionario de evaluación de Control Interno

Detección de controles claves

Pruebas de control

Determinar el alcance, frecuencia y oportunidad del trabajo de auditoría

Observar las debilidades de control e informarlas a la dirección

2.4.2. Condiciones de trabajo del capital humano

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Preguntas | SI | NO | N/A | Observaciones, Comentarios, Aclaraciones |
| 1 | ¿Existe una estructura organizativa en la Empresa de Retail a la que usted pertenece? |  |  |  |  |
| 2 | ¿La organización interna de la empresa es centralizada? |  |  |  |  |
| 3 | ¿La organización interna de la empresa es descentralizada? |  |  |  |  |
| 4 | ¿Los objetivos de la Empresa de Retail a la que usted pertenece son claros? |  |  |  |  |
| 5 | ¿La empresa tiene visible las políticas de trabajo? |  |  |  |  |
| 6 | ¿La empresa instruye a sus colaboradores en la misión, visión y objetivos que quiere alcanzar? |  |  |  |  |
| 7 | ¿La empresa tiene departamentos/áreas de trabajo? |  |  |  |  |
| 8 | ¿La empresa tiene un supervisor encargado del capital humano? |  |  |  |  |

2.4.3. Desempeño en el trabajo

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Preguntas | SI | NO | N/A | Observaciones, Comentarios, Aclaraciones |
| 1 | ¿Existen normas y procedimientos sobre la función que desempeñan los Recursos Humanos? |  |  |  |  |
| 2 | ¿La empresa entrega un contrato de trabajo escrito con las tareas a realizar? |  |  |  |  |
| 3 | ¿Las labores a desempeñar son claras y precisas? |  |  |  |  |
| 4 | ¿Usted desempeña otras labores, que no están en su contrato de trabajo, pero que son de acuerdo verbal? |  |  |  |  |
| 5 | ¿Usted está contratado por una empresa externa, que presta servicios de capital humano? |  |  |  |  |
| 6 | ¿A usted se le ha otorgado las vacaciones anuales, pagas de acuerdo con la ley? |  |  |  |  |
| 7 | ¿Los puestos de trabajo son rotativos? |  |  |  |  |

2.4.4. Condiciones de bienestar del capital humano

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Preguntas | SI | NO | N/A | Observaciones, Comentarios, Aclaraciones |
| 1 | ¿Existen normas de seguridad y de higiene en la empresa? |  |  |  |  |
| 2 | ¿Existen políticas de prevención de accidentes y de las enfermedades laborales? |  |  |  |  |
| 3 | ¿Existen áreas de convivencia en su lugar de trabajo? |  |  |  |  |
| 4 | ¿Existen áreas recreativas en su lugar de trabajo? |  |  |  |  |
| 5 | ¿La Empresa proporciona beneficios de incentivos remunerados? |  |  |  |  |
| 6 | ¿La Empresa proporciona beneficios de incentivos no remunerados? |  |  |  |  |
| 7 | ¿Las remuneraciones son canceladas en tiempo estipulado en el contrato? |  |  |  |  |

2.4.5. Análisis de relaciones laborales

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Preguntas | SI | NO | N/A | Observaciones, Comentarios, Aclaraciones |
| 1 | ¿Usted trabaja con un equipo de personas? |  |  |  |  |
| 2 | ¿Existen áreas de convivencia en su lugar de trabajo? |  |  |  |  |
| 3 | ¿Usted percibe problemas internos en la empresa que trabaja? |  |  |  |  |
| 4 | ¿Considera que en su empresa hay un buen clima organizacional? |  |  |  |  |
| 5 | ¿Existe tolerancia cultural en el equipo de trabajo? |  |  |  |  |

**2.4.6. Condiciones de estimulación y satisfacción del capital humano**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Preguntas | SI | NO | N/A | Observaciones, Comentarios, Aclaraciones |
| 1 | ¿Está satisfecho con la aplicación de un formulario de evaluación sobre su desempeño? |  |  |  |  |
| 2 | ¿Está satisfecho con su labor desempeñada en trabajo? |  |  |  |  |
| 3 | ¿Usted tiene el beneficio de locomoción? |  |  |  |  |
| 4 | ¿Usted tiene el beneficio de alimentación? |  |  |  |  |
| 5 | ¿La empresa lo capacita periódicamente? |  |  |  |  |

2.5. Áreas de trabajo

En cada una de estas áreas, se definirá claramente el énfasis de la auditoría, lo que permitirá obtener un instrumento preciso, que no dé lugar a preguntas repetidas, ambiguas o de nula utilidad para el estudio.

Satisfacción de los Recursos Humanos

Desempeño en el trabajo

Grado de estimulación del cliente interno

Condiciones de trabajo del capital humano

Condiciones de bienestar del capital humano

Trabajo en equipo

Departamento de Recursos Humanos

Se identificarán las áreas en donde existen problemas con los Recursos Humanos, para plantear soluciones, considerando la factibilidad técnica y económica de las tiendas de Retail, así como la cultura organizacional, de forma de ayudar a la toma de decisiones desde el punto de vista gerencial.

2.6. Pruebas de Auditorías

El objetivo de analizar a los Recursos Humanos es de medir la importancia que tiene éste en una Empresa de Retail, esta medición se efectúa mediante entrevistas cuantitativas y papeles de trabajo entregados por personal a cargo. La muestra se diseña de modo que la información sea estadísticamente fiable y aplicable.

Los resultados del estudio deberán proporcionar información precisa y confiable de los colaboradores, en cuanto a la situación actual, priorizando y segmentando las necesidades, y distribuyendo los recursos estratégicos. El propósito de medir la Importancia del capital humano es el de proporcionar información útil, que permita a la organización la gestión y mejora de la calidad, y el incremento de la satisfacción de los usuarios internos.

Esta Auditoría considerará efectuar un diagnóstico de satisfacción del capital humano en las Empresas de Retail en Chile, a través de la aplicación de instrumentos tales como:

Encuestar a trabajadores de las Empresas de Retail de la quinta región, muestra que represente a todas las categorías de Recursos Humanos presentes en mall o espacio urbano.

Recabar papeles de trabajo, obtenidos de los trabajadores

Presentación de los datos obtenidos al comité de evaluación del proyecto de título, para que sea utilizado como herramienta de gestión de Recursos Humanos.

2.6.1. Pruebas de Cumplimiento

Pruebas de Control

Están enfocadas en evaluar la satisfacción de los Recursos Humanos en el trabajo, aplicando pruebas de cumplimiento y sustantivas.

2.6.1.1. Desempeño en el trabajo

Medir la satisfacción que siente el capital humano con su ocupación. Si ésta es positiva causa agrado en el trabajador, pero en el caso contrario, si el desempeño es bajo causa descontento del personal, lo que puede generar desmotivación y desánimo de la labor realizada.

2.6.1.2. Grado de estimulación del cliente interno

El Recurso Humano se siente satisfecho con los beneficios que le otorga la organización; la labor que desempeña está relacionada con lo que espera como cliente interno, su remuneración es equitativa al trabajo desarrollado, tiene capacitaciones periódicamente, y cumple con la organización en satisfacer sus necesidades.

2.6.1.3. Condiciones de trabajo del capital humano

El usuario está en un área de trabajo segura y cómoda, que cumple con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en el trabajo.

En Chile, la seguridad en el trabajo está regulada por la Ley N° 16.744, la cual establece un seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de carácter obligatorio.

2.6.1.4. Condiciones de bienestar del capital humano

El trabajador está en una organización con buen clima laboral, la empresa bonifica su alimentación y transporte, y se respeta su horario de trabajo, en donde se proporciona un horario de colación y días libres correspondiente en el contrato de trabajo.

2.6.2. Pruebas Sustantivas

Pruebas Analíticas

Si las Empresas de Retail satisfacen las necesidades de sus clientes internos, los beneficios serían mucho mayor para organización, ya que los Recursos Humanos optimizarán al máximo el tiempo de trabajo, realizando los quehaceres con eficiencia y prontitud.

Para elegir los indicadores, es necesario consultar a los clientes internos sobre cuales aspectos del trabajo le gustan más y cuales menos, así se podrá evidenciar qué se debe mejorar dentro de la organización.

Para el análisis de los niveles de satisfacción de los Recursos Humanos se utilizarán los siguientes indicadores:

2.6.3.1. Ocupación del Trabajador

Al usuario interno se le entrega un “Contrato de Trabajo”, en donde se especifica sus tareas a realizar y su puesto de trabajo.

2.6.3.2. Trabajo en Equipo

El capital humano realizará actividades grupales, propiciando la participación y la satisfacción de las necesidades de afiliación a la cultura organizacional.

2.6.3.3. Estimulación del cliente interno

El trabajador tiene una remuneración existente, que satisface las necesidades de suficiencia, justicia y equidad, que está vinculada a los resultados del trabajo y los esfuerzos desarrollados.

2.6.3.4. Condiciones de trabajo del capital humano

Las áreas de trabajo resultan seguras, higiénicas y cómodas, para que el trabajador pueda desempeñar su faena laboral.

2.6.3.5. Condiciones de bienestar del capital humano

Las Empresas de Retail facilitan el buen clima laboral, bonifica a sus trabajadores con la transportación, alimentación, respeta su horario de trabajo y descanso.

Al enfocarse en el cliente interno se detectan las necesidades de los Recursos Humanos, localizando sus variables motivacionales y desarrollar una comunicación fluida en la organización.

2.7. Debilidades de Control

FASE 2: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

2. Metodología, Técnicas y Procedimientos

2.1. Marco Metodológico

Las organizaciones empresariales siempre han necesitado del capital humano, para funcionar y evolucionar en el tiempo, para convertirse en grandes conglomerados, de modo que la Auditoría en esta área debe ser constante, para mantener el control interno.

2.2. Importancia del Recursos Humanos

|  |
| --- |
| Los Recursos Humanos son miembros de la organización, una parte importante de su estructura que siempre ha existido, y que a lo largo del tiempo ha tomado distintos nombres para ser identificado, siendo éste reconocido como un trabajador, peón, obrero, colaborador, cliente interno, o como hoy en día se le designa, capital humano. |

Cada miembro de la organización es un cliente interno, y cada persona es distinta a otra, con distintas necesidades, que los impulsa a trabajar y formar parte de esta. Por lo que es necesario buscar la forma en que los Recursos Humanos se sientan más a gusto con su trabajo, satisfaciendo sus propias necesidades.

El capital humano es el soporte para las Empresas de Retail, siendo una red interna operativa que ayuda a incrementar las utilidades, a través del posicionamiento de las tiendas y sus productos. Cada tienda tiene su propio departamento, división, área, taller, personas que otorgan sus servicios, para la fabricación de un bien o servicio de calidad, que garantice la satisfacción total del usuario externo.

Por consiguiente, los Recursos Humanos son y serán siempre parte de la organización, por lo que se debe buscar la manera de retribuir su trabajo, con estrategias de mejora continua, que retroalimenta las buenas prácticas del comercio en Chile.

3. Técnicas Utilizadas en la Auditoría

3.1. Inspección

3.2. Confirmación

3.3. Investigación

3.4. Declaración

3.5. Certificación

3.6. Observación

3.7. Calculo

4. Riesgo de Auditoría

4.1. Gestión del Riesgo

4.2. Control del Riesgo

Riesgo de Control

Riesgo de Detección

Riesgo Inherente

4.3. Matriz de Riesgo

FASE 3: INFORME Y PLAN DE ACCIÓN DE LA AUDITORÍA

Informe Final

Auditoría Integral de Recursos Humanos

Empresas de Retail en Chile

Fecha: 01 de diciembre de 2017

Informe N°: 3

REMITE INFORME FINAL N° 3, DE 2017,

SOBRE AUDITORÍA INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS, A LAS EMPRESAS DE RETAIL EN CHILE. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

VIÑA DEL MAR, 01 DE DICIEMBRE DE 2017

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 3 de 2017, con el resultado de la auditoría practicada a las Empresas de Retail en Chile.

Saluda atentamente a Ud.,

Nadia Delgado Ayala

CONTADOR AUDITOR

DIVISION DE AUDITORIA EXTERNA

REMITE INFORME FINAL N° 3, DE 2017,

SOBRE AUDITORÍA INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS, A LAS EMPRESAS DE RETAIL EN CHILE. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

VIÑA DEL MAR, 01 DE DICIEMBRE DE 2017

En cumplimiento del Plan de Fiscalización del Instituto Profesional Los Leones se efectuó una Auditoría Integral de Recursos Humanos en las Empresas de Retail en Chile, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016. El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por Nadia Delgado Ayala, quien se desempeñó como auditor y, Carolina Ulloa Pérez, quien actuó como supervisora y ejecutivo de auditoría.

3.1. Antecedentes Generales

Las Empresas del Retail en Chile, son una cadena de tiendas que depende directamente de los conglomerados económicos más grandes del país, dentro de los cuales encontramos al Grupo Paulmann, administrador de las tiendas Easy, Paris, Jumbo, Santa Isabel, Johnson y otros centros comerciales, que tienen a lo largo del país, al mismo tiempo está el Grupo Solari, directivo de Falabella, Homecenter y Tottus, así mismo ocurre con el Grupo Walmart Chile, encargado de administrar el supermercado Líder, A cuenta, Boulevard, entre otros centros económicos asociados, por otra parte, está el Grupo Luksic y el Grupo Matte y Angelini, que aportan indirectamente a estos conglomerados con otros productos y servicios.

La misión del Retail es, proveer, mantener y desarrollar los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. A pesar de que Chile presenta debilidad económica, se espera para 2018 un incremento de 3,3% real en las ventas del comercio del Retail. Esto se debe a que, en los cinco primeros meses del año 2017, la comercialización del sector se ha situado por sobre las expectativas, alcanzando un promedio anual de 2,9%, indicado por Instituto Nacional de Estadística (INE), por otra parte, en comparación al año 2016, el avance fue de 2,5%; la razón de esto se debe al crecimiento de las ventas promocionales, tales como vestuario, calzado, automóviles, productos electrónicos y tecnológicos, artículos que han estado en constante ofertas comercial.

Otro punto es la situación económica general del país, frente 2018, podría influir de forma negativa al comercio del Retail, ya que una de las mayores problemáticas está en el debilitamiento en los empleos y remuneraciones.

De conformidad con el informe de Auditoría al sector del Retail, se establece que su misión es planificar, organizar, dirigir y controlar todo lo relacionado con los Recursos Humanos, en cuanto a contratación, reclutamiento, selección, formación, integración, mantención, traslados, capacitación, perfeccionamiento, especialización, evaluación de desempeño, ascensos, asignaciones de cargo, remuneraciones, beneficios económicos y bienestar.

3.2. Objetivo

La fiscalización tuvo por objetivo practicar una Auditoría Integral de Recursos Humanos, con el fin de examinar las cuentas de gastos del personal, efectuados por las Empresas de Retail en Chile, específicamente a la empresa Walmart Chile, a lo relativo a remuneraciones, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, y a los procedimientos de control asociados a estas, vigentes al mes de agosto de 2017.

La finalidad de esta auditoría es determinar si se cumple con las disposiciones legales y reglamentarias, de control interno, de gestión financiera y de gestión de Recursos Humanos, para verificar si se encuentran debidamente documentados, sus cálculos exactos y están correctamente imputados en los registros contables.

El examen practicado consideró la evaluación de los siguientes procesos:

**Auditoría Financiera**: análisis de los gastos, bonos, anticipos, préstamos, gratificaciones, provisiones, asignaciones.

**Auditoría de Gestión**: administración de recursos, cumplimiento con contratos y jornada laboral, y verificar la satisfacción del cliente interno.

**Auditoría de Control Interno**: verificación de control interno en prácticas y productos de control, fiscalizar el cumplimiento del control interno.

**Auditoría de Cumplimiento**: verificación de obligaciones legales, normas y políticas, fiscalizar que se cumplan los Reglamentos internos de orden, higiene y seguridad.

3.3. Metodología

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de Auditoría de este Organismo de Fiscalización, e incluyó el análisis de procesos, la identificación de riesgos y de los controles implementados por las Empresas de Retail, al aplicar las pruebas de auditoría, en la medida que se estimaron pertinentes, de acuerdo con dichas evaluaciones, se procedió a efectuar un examen de cuentas sobre los gastos relacionados con la materia en revisión.

3.4. Universo y muestra

Se tomará como muestra de las Empresas de Retail en Chile, al conglomerado Walmart Chile.

En conformidad con los antecedentes proporcionados por la institución fiscalizada, el gasto por concepto de remuneraciones, correspondiente al año 2016, de los funcionarios de planta y a contrata por las empresas Walmart Chile, ascendió a un total de $ 207.151.210.000, detallado en Anexo N° 2.

Las partidas sujetas a examen se determinaron a través de un muestreo estadístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y una tasa de error del 3%, parámetros estadísticos aprobados por esta División de Auditoría Externa, el que alcanzó la suma de $ 408.083.231, lo que representa el 0,2%, del universo antes identificado.

El detalle de lo descrito se refleja en el siguiente cuadro:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Área | Universo | | Muestra | |
| $ | N° | $ | N° |
| Remuneraciones | 207.151.210 | 50.762 | 408.083.231 | 100 |

Fuente: Base de datos de remuneraciones proporcionada por la Dirección de Gestión de Personas de Walmart Chile.

Los antecedentes fueron entregados por el Jefe de la Dirección de Personas de Walmart Chile, correspondiente al Espacio Urbano Viña Centro, y puestos a disposición de la División de Auditoría Externa, a partir de agosto de 2017. La Información se encuentra detallada en Anexo N° 1 y Anexo N°2.

3.5. Resultado de la Auditoría

Del resultado del trabajo ejecutado, se establecieron las siguientes situaciones:

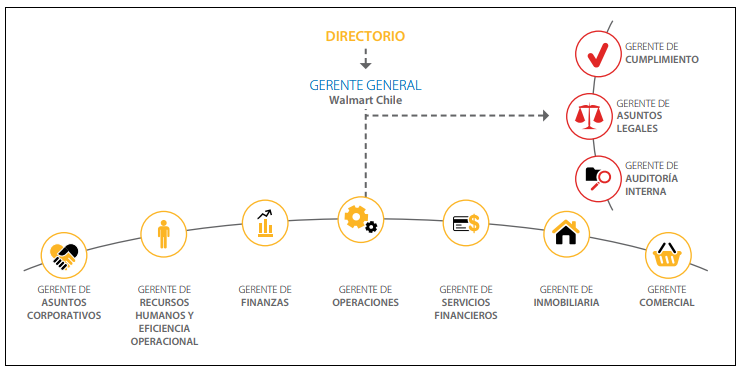
3.5.1. Aspectos de Control Interno

3.5.1.1. Estructura Administrativa.

Se analiza el diagrama de la estructura administrativa de Walmart Chile. El organigrama detalla los puestos de trabajo, faltando información sobre las principales funciones de las unidades internas que la componen, tales como los departamentos o unidades de asuntos corporativos, de Recursos Humanos y eficiencia operacional, de finanzas, de operaciones, de servicios financieros, de inmobiliaria y de comercio.

A la organización le falta pruebas sobre su estructura administrativa de control interno, incluyendo sus objetivos y procedimientos, y de todos los aspectos pertinentes de las transacciones y hechos significativos. Por lo auditado, este no cumple con los roles operativos y administrativos de la parte operativa, limitando los puestos de trabajo a grandes departamentos.

A continuación, se presenta la estructura administrativa proporcionada por la empresa fiscalizada:



Fuente: Preparado por Walmart Chile, en base a documentación proporcionada por Departamento de Recursos Humanos.

3.5.1.2. Auditoría al Departamento de Recursos Humanos.

La División de Auditoría Externa, realizó una revisión al departamento de remuneraciones, evaluando el informe N°142, de 30 de abril de 2017, el cual consideró el período comprendido entre enero a diciembre de 2016, siendo las materias revisadas las siguientes: contratos del personal, licencias médicas; evaluaciones presupuestarias de los recursos asignados, análisis de los gastos, bonos, anticipos, préstamos, gratificaciones, provisiones y el nivel de satisfacción del capital humano.

En este contexto, el citado informe recomendó a la jefatura de Walmart Chile, Espacio Urbano Viña Centro, que adopten medidas pertinentes para subsanar los hallazgos detectados en relación con las materias auditadas.

Considerando que la organización efectúa controles constantes sobre las materias auditadas, se destaca la importancia de realizar exámenes periódicos sobre los procesos auditados y su respectivo seguimiento, manteniendo el control interno y la gestión integral en Retail.

3.5.1.3. Manual de Control Interno.

Se verificó que las Empresas Walmart en Chile, posee un Manual de Control Interno, donde hay un capítulo de remuneraciones, siendo un manual de procedimientos administrativos que rigen a los Espacios Urbanos a lo largo de Chile.

A demás, un Reglamento interno de orden, higiene y seguridad que establece las obligaciones que deben cumplir los trabajadores, aquellas relativas a la forma como debe utilizarse el registro de asistencia.

3.5.2. Examen de la Materia Auditada

3.5.2.1. Enmendaduras en Libros de Asistencias.

Al fiscalizar los Libros de Asistencias, y se comprobó que presentan enmendaduras, hallándose rallado y corregido con lápiz corrector, vulnerando el control interno del departamento de Recursos Humanos, a continuación, se presentan algunas falencias encontradas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libro de Asistencia** | **Fecha** | **Detalle** |
| Libro A-21-2016 | 08/01/2016 | Libro enmendado  Rallado y borrado con lápiz corrector. |
| Libro A-21-2016 | 25 /01/2016 |
| Libro B-21-2016 | 13/04/2016 |
| Libro B-21-2016 | 15/04/2016 |
| Libro B-21-2016 | 14/06/2016 |
| Libro C-21-2016 | 08/09/2016 |
| Libro D-21-2016 | 21/10/2016 |
| Libro D-21-2016 | 11/11/2016 |
| Libro D-21-2016 | 29/11/2016 |
| Libro D-21-2016 | 11/12/2016 |
| Libro D-21-2016 | 30/12/2016 |

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión de la documentación proporcionada por el Departamento Recursos Humanos.

Se confirma que el Libro de Asistencia no es controlado con prolijidad al momento de ser llenado, se reiteró a los funcionarios las instrucciones respecto a la implementación y control de los libros, según lo establecido en el artículo 33 del Código del Trabajo, y según el Reglamento interno de orden, higiene y seguridad.

3.5.2.2. Ficha del Trabajador.

El departamento remuneraciones, cuenta con una ficha de ingreso de cada trabajador, en donde encontramos, el contrato de trabajo, anexos de trabajo, currículo, licencias médicas, bonificaciones, cargas familiares, entre otros documentos del personal.

No obstante, se encontró que algunas de estas fichas, contienen información incompleta, faltando contratos de trabajo, anexos de contratos, certificado que acredite el pago de la bonificación permanente, que se aprueben las asignaciones, y otros derechos del trabajador. Todas las transacciones y hechos significativos deben estar claramente documentadas y disponibles para su verificación, como medida de control interno.

A continuación, se presenta la documentación que falta del capital humano:

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Trabajador | Detalle |
| Andrés Antinopai Villalobos | Falta: Contrato de trabajo y el anexo de contrato de trabajo, certificado de bonificaciones, certificado de vacaciones. |
| Angelica Araya Armijo | Falta: fotocopia de licencia médica. |
| Javiera Ceroni Piña | Falta: Contrato de trabajo, currículo, certificado de asignación familiar |
| Jenifer Donoso Maya | Falta: Anexo de Contrato de trabajo, certificado de bonificaciones, certificado de vacaciones, certificado de asignación familiar. |
| Esteban Gallardo Hinojosa | Falta: Anexo de Contrato de trabajo, certificado de bonificaciones. |
| Daniel González Riquelme | Falta: Contrato de trabajo y el anexo de contrato de trabajo, certificado de bonificaciones. |
| Carla Leiva Armijo | Falta: fotocopia de licencia médica, currículo. |

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión de la documentación proporcionada por el Departamento Recursos Humanos.

3.5.2.3. Grado de Satisfacción del Capital Humano

Es difícil determinar el grado de satisfacción que presenta el capital humano dentro de una empresa, sin embargo, se aplicó pruebas de control y analíticas, para saber qué tan comprometidos se sentían los colaboradores con Walmart Chile.

Dentro del ítem evaluado por las pruebas de cumplimiento y sustantivas, se audito las siguientes partes:

* **Condiciones de trabajo del cliente interno:** El capital humano que trabaja para Empresas de Retail es parte de una gran organización, donde habrá muchos trabajadores, y él pertenece a un departamento que gestione sus tareas y evalué su desempeño.
* **Desempeño en el trabajo:** El capital humano trabaja con contrato, y estas son evaluadas por Walmart Chile, a través de encuestas y por la evaluación del cliente incognito.
* **Condiciones de bienestar de los Recursos Humanos:** Walmart Chile tiene un Reglamento interno de orden, higiene y seguridad, el cual establece la prevención de enfermedades, beneficios para el trabajador y buen clima organizacional. Además de políticas de buenas prácticas, dentro de la organización.
* **Análisis relacional:** Las Empresas de Retail al ser grandes conglomerados, los colaboradores son evaluados por trabajar en equipo, por su comportamiento y las relaciones con sus compañeros.
* **Condiciones de estimulación y satisfacción:** Walmart Chile estimula a sus colabores con beneficios al cumplir con los objetivos de la organización, estos incentivos son monetarios, capacitaciones, rebajas en compras y centros recreativos para que disfruten de áreas verdes y de entretención.

3.5.3. Examen de Cuentas

Se hizo una revisión del pago de las remuneraciones, y cumplimiento de los requisitos para tener derecho a esos estipendios.

Como resultado de la revisión, se determinaron las siguientes situaciones:

3.5.3.1. Remuneraciones.

Al 31 de diciembre de 2016, el monto total de remuneraciones y otros pagos efectuados a miembros de Walmart Chile, alcanzó la suma total agregada de $207.151.210.000, cuyo detalle se presenta en el Anexo N° 2.

“El Grupo Walmart Chile tiene establecido para sus ejecutivos, un plan de incentivos por cumplimiento de objetivos” (Walmart Chile, 2016), el cual es un incentivo monetario, que se actualiza y cancela cada año.

Por otra parte, el resto de los trabajadores con una escala de sueldo más baja, presentan un plan de incentivos por el cumplimiento de objetivos, obteniendo beneficios de otra índole, como capacitaciones, bonos por asignaciones y descuentos dentro de la empresa.

3.5.3.2. Gratificaciones.

Mediante la revisión del Libro de Remuneraciones, se pudo constatar que tres trabajadores no se les canceló sus gratificaciones, lo cual denota en una debilidad de control, restándole confiabilidad al Manual de Control Interno.

A continuación, se presenta a los trabajadores que les falta su gratificación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre del Trabajador | Fecha | Detalle |
| Juan Ramírez Araya | 30/09/2016 | No se cancela gratificación, y en el Libro de Remuneraciones no sale calculado. |
| Beatriz Salina Salas | 30/09/2016 | No se cancela gratificación, y en el Libro de Remuneraciones no sale calculado. |
| Rosa Venegas Ruiz | 30/09/2016 | No se cancela gratificación, y en el Libro de Remuneraciones no sale calculado. |

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión del Libro de Remuneraciones proporcionada por el Departamento Recursos Humanos.

Se debe cumplir con el pago de las gratificaciones, cuya fiscalización, control, y actualización de los datos que se incorporan en el Libro de Remuneraciones, es de responsabilidad de los encargados del departamento de Recursos Humanos, quienes, además, están obligadas a velar por lo establecido en el Código del Trabajo.

En el Anexo N° 3, se indica las gratificaciones y bonos cancelados por Walmart Chile.

3.5.3.3. Bonos de Trabajadores.

Mediante la revisión del Libro de Remuneraciones y la ficha del trabajador, se pudo constatar que cinco trabajadores se les está cancelando bonos sin presentar anexo de contrato de trabajo, que certifique el sobresueldo asignado, lo cual denota en una debilidad de control, restándole confiabilidad al Manual de Control Interno.

A continuación, se presenta a los trabajadores que se les canceló sobresueldo, por concepto de bonificación:

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Trabajador | Detalle |
| Benjamín Cáceres Donoso | Libro de Remuneraciones indica que se les está cancelando en bono desde marzo de 2016, y no presenta un anexo de contrato que lo certifique. |
| Nicolás Delgadillo Álvarez | Libro de Remuneraciones indica que se les está cancelando en bono desde junio de 2016, y no presenta un anexo de contrato que lo certifique. |
| Felipe Molina Cáceres | Libro de Remuneraciones indica que se les está cancelando en bono desde septiembre de 2016, y no presenta un anexo de contrato que lo certifique. |
| Gastón Pérez Díaz | Libro de Remuneraciones indica que se les está cancelando en bono desde marzo de 2016, y no presenta un anexo de contrato que lo certifique. |
| Marcelo Ruiz Maldonado | Libro de Remuneraciones indica que se les está cancelando en bono desde agosto de 2016, y no presenta un anexo de contrato que lo certifique. |

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión del Libro de Remuneraciones proporcionada por el Departamento Recursos Humanos.

En el Anexo N° 3, se indica las gratificaciones y bonos cancelados por Walmart Chile.

3.5.3.4. Horas Extras.

Al fiscalizar el sistema de control horario del personal, y se comprobó que el 50% del capital humano, sobrepasa el total de las horas de la jornada laboral, esto se presentó en la jornada de la mañana, que presenta mayor cantidad de horas extras, a continuación, se presenta el detalle:

Jornada de Mañana:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Días  de trabajo | Horario  de Mañana | | Horario  de Tarde | | Total  Horas |
| Entrada | Salida | Entrada | Salida |
| 01 al 03 de abril de 2016 | 2 | 07:30 | 11:30 | 12:30 | 16:30 | 16 |
| 04 al 10 de abril de 2016 | 6 | 07:30 | 11:30 | 12:30 | 16:30 | 48 |
| 11 al 17 de abril de 2016 | 5 | 07:30 | 11:30 | 12:30 | 16:30 | 40 |
| 8 al 24 de abril de 2016 | 6 | 07:30 | 11:30 | 12:30 | 16:30 | 48 |
| 25 al 30 de abril de 2016 | 4 | 07:30 | 11:30 | 12:30 | 16:30 | 32 |
| Total horas trabajadas en el mes | | | | | | 184 |

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión de la documentación proporcionada por el Departamento Recursos Humanos de Walmart Chile.

Jornada de Tarde:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Días  de trabajo | Horario  de Tarde | | Horario  de Noche | | Total  Horas |
| Entrada | Salida | Entrada | Salida |
| 01 al 03 de abril de 2016 | 2 | 15:00 | 19:30 | 20:30 | 23:30 | 15 |
| 04 al 10 de abril de 2016 | 6 | 15:00 | 19:30 | 20:30 | 23:30 | 45 |
| 11 al 17 de abril de 2016 | 5 | 15:00 | 19:30 | 20:30 | 23:30 | 37,5 |
| 18 al 24 de abril de 2016 | 6 | 15:00 | 19:30 | 20:30 | 23:30 | 45 |
| 25 al 30 de abril de 2016 | 5 | 15:00 | 19:30 | 20:30 | 23:30 | 37,5 |
| Total horas trabajadas en el mes | | | | | | 180 |

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión de la documentación proporcionada por el Departamento Recursos Humanos de Walmart Chile.

Al respecto, la jornada laboral del personal contratado, se fija por la Empresa Walmart Chile, bajo una normativa legal que regula el horario de trabajo, sin perjuicio de la obligación que tiene la organización de compensarlos económicamente y con descanso, cuando su jornada de trabajo exceda de 45 horas semanales, fragmentada en sistemas de turnos.

Se debe cumplir una jornada ordinaria máxima legal de trabajo de 45 horas semanales, registradas en el Libro de Asistencia, cuya fiscalización, control, y actualización de los datos que se incorporan a él, es de responsabilidad de los encargados del departamento de Recursos Humanos, quienes, además, están obligadas a velar por la observancia de la jornada laboral, según lo establecido en el artículo 32 del Código del Trabajo.

3.5.3.5. Asignaciones.

Mediante la revisión del Libro de Remuneraciones, se pudo constatar que a un trabajador no se les canceló su asignación familiar, lo cual denota en una debilidad de control, restándole confiabilidad al Manual de Control Interno.

La información se encuentra presente en la planilla de valorizadas para el pago de asignación familiar elaborada por la Caja Los Andes.

A continuación, se presenta al trabajador sin pago de la asignación familiar:

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Trabajador | Detalle |
| Roberto Ulloa Márquez | La planilla de asignación familiar indica que se debe cancelar a partir de diciembre de 2016, y esto no fue ingresado al Libro de Remuneraciones, y hasta la fecha no está regularizado. |

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión del Libro de Remuneraciones y la Planilla de asignación familiar, proporcionada por el Departamento Recursos Humanos.

Se debe cumplir con el pago retroactivo de las asignaciones familiares, cuya fiscalización, control, y actualización de los datos que se incorporan en el Libro de Remuneraciones, es de responsabilidad de los encargados del departamento de Recursos Humanos.

En cuanto a la asignación colación y asignación locomoción, se encuentran debidamente registradas y calculadas, no encontrándose salvedades en estas.

3.5.3.6. Anticipo de Remuneraciones.

Mediante la inspección del Libro de Remuneraciones y la ficha del trabajador, se constató que la cuenta se encuentra debidamente registrada, además presenta un documento de respaldo, como comprobante emitido y firmado por el personal.

Se verificó que las Empresas Walmart en Chile, cumple en esta cuenta con el Manual de Control Interno.

3.5.3.7. Pagos Previsionales.

Mediante la Fiscalización del Libro de Remuneraciones y el Certificado de Cotizaciones Previsionales, se constató que las cuentas de entidades previsionales, retenciones y aporte patronal, se encuentra debidamente registradas y pagadas todas las cotizaciones obligatorias y voluntarias de los trabajadores.

Se verificó que Walmart Chile, cumple en esta cuenta con el Manual de Control Interno, y que la cuenta de Entidades previsionales mantiene al día el pago de salud obligatoria, salud voluntaria, seguro cesantía, ahorro previsional voluntario y ahorro del trabajador; del mismo modo, la cuenta de Retenciones mantiene cancelado el impuesto de 2ª categoría; asimismo, ocurre con la cuenta de Aporte patronal que registra el pago obligatorio del empleador por cotización de seguro de invalidez y cesantía que beneficia a los trabajadores dependientes.

3.5.3.8. Préstamos a Trabajadores.

Mediante la inspección del Libro de Remuneraciones y la ficha del trabajador, se constató que la cuenta de préstamos a trabajadores se encuentra debidamente registrada, además presenta un documento de respaldo, como comprobante emitido y firmado por el personal.

Se verificó que las Empresas Walmart Chile, cumple en esta cuenta designada, y el descuento se le hace de forma mecanizada al trabajador a través de su liquidación de sueldo, por ende, no se encuentran salvedades en esta cuenta.

3.5.3.9. Vacaciones de Trabajadores.

Mediante la inspección de la ficha del trabajador y los certificados de vacaciones progresivas, se constató que se encuentran siete trabajadores con vacaciones pendientes, lo cual denota en una debilidad de control, restándole confiabilidad al Manual de Control Interno, ya que las vacaciones del personal es derecho adquirido, que corresponde a una obligación de corto plazo.

A continuación, se presenta a los trabajadores con vacaciones pendientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Trabajador | Detalle |
| Kathia Bustamante Rojas | El certificado de vacaciones progresivas indica que aún no se toma las vacaciones en cada periodo 2015 – 2016. |
| Cesar Elgueta Berrios | El certificado de vacaciones progresivas indica que aún no se toma las vacaciones en cada periodo 2015 – 2016. |
| Cristina Fernández Diaz | El certificado de vacaciones progresivas indica que aún no se toma las vacaciones en cada periodo 2015 – 2016. |
| Gabriel Flores Fica | El certificado de vacaciones progresivas indica que aún no se toma las vacaciones en cada periodo 2015 – 2016. |
| Hernán Pávez Silva | El certificado de vacaciones progresivas indica que aún no se toma las vacaciones en cada periodo 2015 – 2016. |
| Esteban Sepúlveda Montt | El certificado de vacaciones progresivas indica que aún no se toma las vacaciones en cada periodo 2015 – 2016. |
| Luiggi Silva Vega | El certificado de vacaciones progresivas indica que aún no se toma las vacaciones en cada periodo 2015 – 2016. |

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión del Libro de Remuneraciones proporcionada por el Departamento Recursos Humanos.

A modo ejemplar, Anexo N° 4, Certificado de Vacaciones Progresivas de Luiggi Silva Vega.

3.6. Discusión

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente Informe Integral de Auditoría, y con respecto de aquellas objeciones encontradas, se deberán adoptar medidas, con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que rigen a las Empresas de Retail en Chile, entre las cuales se estima necesario considerar, la actualización del Manual de Control Interno que rige a Walmart Chile.

Con respecto a los Aspectos de Control Interno, numeral 3.5.1.1., " Estructura Administrativa ", se sugiere que el organigrama agregue información sobre las principales funciones de las unidades internas, en los puestos de trabajo operativos y administrativos, detallando los roles y tareas de todos los trabajadores, ya que la estructura administrativa sólo indica los departamentos de los puestos de mando.

En relación con los Aspectos de Control Interno, numeral 3.5.1.2., " Auditoría al departamento de Recursos Humanos”, se recomiendo efectuar controles periódicos de las materias auditadas, para mantener el control interno, ya que con relación a este departamento de administración se encontraron algunos hallazgos, detallados a continuación, en el examen de la materia y examen de cuentas.

En cuanto a los Aspectos de Control Interno, numeral 3.5.1.3., " Manual de Control Interno", se sugiere a Walmart Chile actualizar el Manual de Control Interno y el Reglamento interno de orden, higiene y seguridad, antes de colocarlo en práctica, por otra parte, se recomienda capacitar al capital humano sobre el contenido de estos, para que se cumplan con lo estipulado.

El siguiente punto, el Examen de la Materia Auditada, numeral 3.5.2.1., " Enmendaduras en Libro de Asistencias", se sugiere fiscalizar los libros, para que se cumpla con lo estipulado en el Código del trabajo art. 33, sobre el Libro de Asistencia, manteniendo en regla el uso de estos.

Por lo que se refiere al Examen de la Materia Auditada, numeral 3.5.2.2., " Ficha del Trabajador", se sugiere mantener en orden y al día la documentación de los trabajadores, ya que la organización debe tener los contratos de trabajo vigente e impresos, además de estar firmados por los trabajadores, en cuanto a los anexos, se recomienda fiscalizar la vigencia de los contratos, la certificación de los bonos y asignaciones.

En cuanto al Examen de la Materia Auditada, numeral 3.5.2.3., " Grado de Satisfacción del Capital Humano ", Se cumplió con aplicar las pruebas de cumplimiento y sustantivas, para auditar los siguientes ítem:

● Condiciones de trabajo del cliente interno: el capital humano manifiesta que los contratos de trabajo no son claros con todas las tareas que den realizar, las jornadas de trabajo son muy extensas, y queda poco tiempo para compartir con los familiares.

● Desempeño en el trabajo: Los colaboradores creen que es importante que se evalué el desempeño, porque así se demuestra que cumplen con los objetivos propuestos por la organización.

● Condiciones de bienestar de los Recursos Humanos: Al capital humano le gusta pertenecer a una empresa que se preocupe por sus trabajadores y les de beneficios, sin embargo, manifiestan que los sueldos deberían de aumentar.

● Análisis relacional: Una de las cosas que les agrada a los Recursos Humanos es compartir con sus compañeros de trabajo, generan grandes amistades dentro de la empresa.

● Condiciones de estimulación y satisfacción: Al capital humano le gusta los incentivos en su trabajo, y que la organización reconozca la importancia que es tenerlos trabajando.

El siguiente punto es el Examen de Cuentas, numeral 3.5.3.1., " Remuneraciones", no se encuentran observaciones que objetar en este punto, ya que las remuneraciones se encuentran canceladas y registradas en los libros, sin embargo, los hallazgos encontrados están directamente relacionados con esta cuenta.

Acerca de el Examen de Cuentas, numeral 3.5.3.2., " Gratificaciones", se debe cancelar las gratificaciones adeudadas, ya que lo establecido por el Código del Trabajo, es que la empresa debe pagar al trabajador el 25% de las remuneraciones devengadas durante el año, con un tope equivalente a 4,75 ingresos mínimos mensuales.

Con respecto al Examen de Cuentas, numeral 3.5.3.3., " Bonos de Trabajadores", se debe colocar al día los contratos de trabajo con el respectivo anexo que certifique el sobresueldo asignado, para mantener el control interno de los bonos y la permanencia de estos.

En relación con el Examen de Cuentas, numeral 3.5.3.4., " Horas Extras", se debe cumplir una jornada ordinaria máxima legal de trabajo de 45 horas semanales, registradas en el Libro de Asistencia, según lo establecido en el artículo 32 del Código del Trabajo.

En cuanto al Examen de Cuentas, numeral 3.5.3.5., " Asignaciones", se debe cumplir con el pago retroactivo de las asignaciones familiares, ya que por ley están establecidas.

Por lo que se refiere al Examen de Cuentas, numeral 3.5.3.6., " Anticipo de Remuneraciones", no se encuentran observaciones que objetar en este mes, ya que las remuneraciones se encuentran canceladas y registradas en los libros, además presenta un documento de respaldo, como comprobante emitido y firmado por el personal.

Acerca del Examen de Cuentas, numeral 3.5.3.7., " Pagos Previsionales", no se encuentran observaciones que objetar en este mes, ya que cuentas de entidades previsionales, retenciones y aporte patronal, se encuentra debidamente registradas y pagadas todas las cotizaciones obligatorias y voluntarias de los trabajadores.

Con respecto al Examen de Cuentas, numeral 3.5.3.8., " Préstamos a Trabajadores", se encuentra debidamente registrada, además presenta un documento de respaldo, como comprobante emitido y firmado por el personal.

En relación con el Examen de Cuentas, numeral 3.5.3.9., " Vacaciones de Trabajadores", se recomienda asignar un certificado de vacaciones a los trabajadores pendientes, porque es una obligación establecida por el Código del Trabajo.

CONCLUSIÓN

Las Empresas de Retail al ser grandes conglomerados hace que el intercambio comercial sea beneficioso para el país, sin embargo, al ser tantas empresas, la competencia por ser el líder del mercado comercial es grande, por eso siempre mantienen activa la oferta y demanda.

Los Recursos Humanos son el motor de las grandes empresas, el primer puente de conexión entre la empresa y lo externo, por lo tanto, la satisfacción del capital humano es importante, ya que gracias a ellos funciona el Retail.

Los resultados de la Auditoría Integral de Recursos Humanos en el Retail, demuestran que las personas están contentas con tener un trabajo, pero que no les agrada las largas jornadas de trabajo o tener que ir a la empresa el fin de semana, por ende el Retail ha creado los incentivos y beneficios económicos, para mantener a los trabajadores contentos y con mejores condiciones de recreación, es así como Walmart Chile, mantiene a sus clientes internos felices, les propone metas, beneficios económicos y recreativos.

En cuanto a los resultados de la auditoría realizada, falta mantener actualizados los Manuales de control interno, ya que los hallazgos encontrados, son responsabilidad del departamento de Recursos Humanos, por no mantener el registro de la información actualizada.

BIBLIOGRAFÍA

Linkografía

<http://normasapa.com/titulos-en-normas-apa/>

<https://www.walmartchile.cl/modules/contenidos/views/responsabilidadcorporativa/img/Reporte-WalmartChile-2016.pdf>

<http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2010/09/Cuaderno-7-Retail.pdf>

<http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2007/miranda_s/sources/miranda_s.pdf>

<http://www.america-retail.com/chile/chile-industria-del-retail-preve-crecimiento-de-33-real-para-2018/>

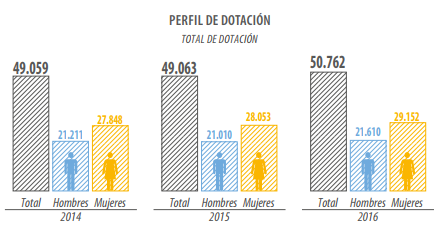
<http://www.sumandovalor.cl/files/content/empresa_reporte/142/Walmart_2015.pdf>

<https://www.walmartchile.cl/modules/contenidos/views/responsabilidadcorporativa/img/Reporte-WalmartChile-2016.pdf>

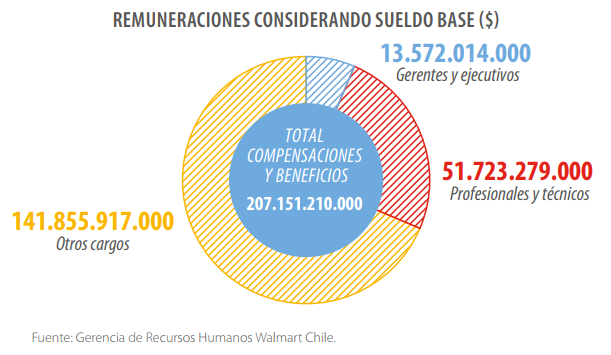
<http://www.sii.cl/servicios_online/docs/ManualDeCuentasMipyme.pdf>

ANEXOS

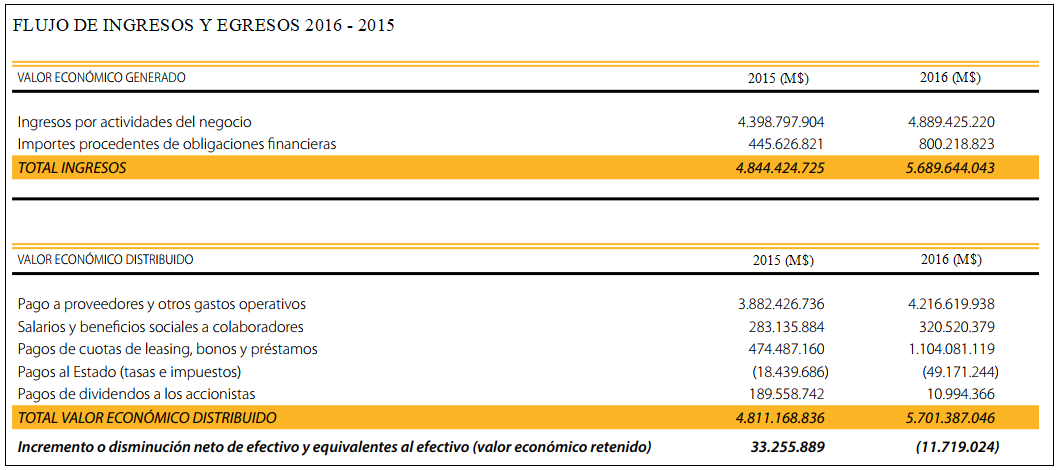
Anexo N° 1: Total de Colaboradores



Anexo N° 2: Remuneraciones



Anexo N° 3: Cuentas de Remuneraciones





Anexo N° 4: Certificado de Vacaciones Progresivas

