



Universidad
Tecnológica
del Perú

Facultad de Administración y Negocios

Carrera de Contabilidad

Tesis:

“Incidencia del Control Interno-COSO 2013 en
el Área de Prestación de Servicios de la
Empresa TELCOM S.R.L. en el periodo 2018-
LIMA”

Aida Marisol, Espinoza Lozano

Katharine Pamela, Pio Durand

Para optar por el Título Profesional de
Contador Público

Asesor: Monteverde López, Eduardo.

**Lima – Perú
2020**

DEDICATORIA

A Olivia mi madre, a Nelson mi esposo, a Matthew y Antonella mis hijos, porque forman parte importante de mi vida y que han sido el motivo de inspiración para todos los cumplimientos de mis objetivos propuestos. A mis hermanos Sergio y Víctor por que fueron de inspiración para brindarles el ejemplo de perseverancia, compromiso y sacrificio para cumplir lo que uno se propone.

Katharine Pamela Pio Durand

A las personas que más han influenciado en mi vida, dándome los mejores consejos, haciéndome una persona de bien tanto en lo personal y profesional, con todo mi amor y afecto se lo dedico a Ángel, Maura, Jozelin.

Aida Marisol Espinoza Lozano.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores Nancy Escudero y Eduardo Monteverde por ser la guía para la elaboración del presente trabajo, por la disponibilidad y disposición que nos han brindado en todo el tiempo que nos ha demandado su realización.

Katharine Pamela Pio Durand.

A Dios por darme la vida, a mi familia por el apoyo incondicional para el logro de mis objetivos, a mis formadores, personas con sabiduría y conocimiento que aportaron en cada proceso de mi carrera profesional.

Aida Marisol Espinoza Lozano.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE CUADROS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	8
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL	10
1.2.2. PROBLEMA SECUNDARIO	10
1.3. JUSTIFICACIÓN	11
1.4. LIMITACIONES	12
1.5. OBJETIVOS	12
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	12
1.5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO	12
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES	13
2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES	13
2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
2.2. BASES TEÓRICAS	17
2.2.1. CONTROL INTERNO	18
2.2.1.1. ENTORNO DE CONTROL INTERNO	21
A) PRINCIPIO 1: Responsabilidad con la integridad	24
B) PRINCIPIO 2: Autonomía de la dirección	25
C) PRINCIPIO 3: Autoridad y responsabilidad	27
D) PRINCIPIO 4: Desarrollar y conservar profesionales	29
E) PRINCIPIO 5: Define responsabilidad de los colaboradores	30
2.2.1.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS	31
A) PRINCIPIO 6: Identificación y evaluación de los riesgos	35
B) PRINCIPIO 7: Analiza y determina como gestionar los riesgos	36
C) PRINCIPIO 8: Valora posibilidad de fraude al evaluar riesgos	37

D) PRINCIPIO 9: Identifica y evalúa cambios que afecten el SCI	39
2.2.1.3. ACTIVIDADES DE CONTROL	40
A) PRINCIPIO 10: Actividades de control que mitiguen riesgos	42
B) PRINCIPIO 11: Actividades de control sobre la tecnología	43
C) PRINCIPIO 12: Actividades de control a través de políticas	44
2.2.1.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	44
A) PRINCIPIO 13: Utiliza información de calidad	47
B) PRINCIPIO 14: Comunica información internamente	48
C) PRINCIPIO 15: Comunicación con partes externas	49
2.2.1.5. SUPERVISIÓN	49
A) PRINCIPIO 16: Desarrolla y realiza evaluaciones continuas	51
B) PRINCIPIO 17: Comunica imperfecciones de control interno	53
2.2.1.6. LIMITACIONES DE CONTROL INTERNO	54
2.2.2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS	54
2.2.2.1. COMPONENTES DE LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS	56
2.2.2.2. GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	59
2.2.2.3. INDICADORES DE GESTIÓN	61
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	
3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	62
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	63
3.3. UNIDAD DE ESTUDIO	63
3.4. POBLACIÓN	64
3.5. MUESTRA	64
3.6. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	64
3.7. MÉTODOS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS	65
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	66
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN	69
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS	75
ANEXOS	78

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N°1: COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	20
CUADRO N°2: PRINCIPIOS DE ENTORNO DE CONTROL	23
CUADRO N°3: OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO	32
CUADRO N°4: RIESGOS EN UNA ORGANIZACIÓN	33
CUADRO N°5: PRINCIPIOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS	34
CUADRO N°6: PRINCIPIOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL	41
CUADRO N°7: PRINCIPIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	46
CUADRO N°8: PRINCIPIO DE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	51
CUADRO N°9: PORCENTAJE DE CONTRIBUCIÓN DEL PBI POR REGIÓN	56
CUADRO N°10: COMPONENTES DE LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS	57
CUADRO N°11: CONTROL INTERNO	62
CUADRO N°12: PRESTACIÓN DE SERVICIOS	63
CUADRO N°13: REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL OBJETIVO GENERAL	66
CUADRO N°14: REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO	67
CUADRO N°15: REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO	67
CUADRO N°16: REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO	68

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Incidencia del Control Interno – COSO 2013 en el área de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L. en el periodo 2018 - Lima”, tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de control interno en el área de prestación de servicios, reconociendo a su vez la importancia de cada uno de los principios y punto de interés que compone el COSO, la muestra aplicada fueron de diez colaboradores, la metodología de investigación que se aplicó es transeccional de tipo descriptiva, el instrumento utilizado para la obtención de los resultados fue el cuestionario, se concluyó que la incidencia de una inadecuada aplicación de control interno en el área de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L. impactó de manera negativa en el logro de los objetivos, afectando la rentabilidad y nivel de ingresos por la prestación de servicios y como consecuencia de ello no se obtuvo la liquidez suficiente para solventar las obligaciones, recurriéndose permanentemente al financiamiento de inversionistas que generaron mayores costos financieros.

Palabras clave: Control interno, principios, punto de interés, riesgo, indicadores de gestión.

ABSTRACT

This research work entitled “Incidence of Internal Control - COSO 2013 in the area of service provision of the company TELCOM S.R.L. in the period 2018 - Lima”. Had as its main objective to determine the incidence of internal control in the area of provision of service, recognizing in turn the importance of each of the principles and point of interest that composes the COSO, the sample applied were of ten collaborators, the research methodology applied is descriptive transectional, the instrument used to obtain the results was the questionnaire, It was concluded that the incidence of inadequate internal control implementation in the service delivery area of the company TELCOM S.R.L., had a negative impact on the achievement of the objectives, affecting profitability and the level of revenue from the provision of services and, as a result, insufficient liquidity was obtained to meet the obligations, with continued recourse to the financing of investors that generated higher financial costs.

Keywords: Internal control, principles, point of interest, risk, management indicators.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

En el mundo actual, es indispensable considerar estrategias y/o herramientas que permitan el desarrollo de las empresas. Por ejemplo, el control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa, ya que una deficiente administración de recursos puede afectar los resultados financieros y económicos. Según el portal de noticias, BBC Mundo (2008) podemos mencionar el caso de la quiebra de Bear Stearns, evento que marco la historia ya que este poderoso banco de inversiones dispuso todos sus activos a las llamadas hipotecas subprime, el problema surge cuando otorgaron créditos sin realizar análisis de riesgo a familias que finalmente no estaban en condición de pagar los créditos a largo plazo, este banco registró pérdidas para el 2007 por 854 millones de dólares y en el 2008 la firma se declara en quiebra. Ante lo expuesto, cuando hay carencia de control interno en las empresas, conlleva a tener riesgos de pérdidas económicas ya que se podrán malversar activos, además, no solo abarca lo financiero, si no, el aspecto moral y ético y de imagen corporativa.

Según el Ministerio de la Producción (2017), indica que existen más de 1.9 millones de empresas formales para ese año, de la cual el 96.2% son representadas como microempresas el 87.6% se dedica al rubro de comercio y servicio. Para las empresas pequeñas el impacto de fraude y pérdidas económicas es mayor, ya que en ocasiones no comprenden la importancia del sistema de control interno. Los empresarios generalmente solicitan financiamiento de bancos o de inversionistas, pero no para alcanzar sus objetivos estratégicos, sino para cubrir la falta de liquidez, al no contar con un enfoque a largo plazo y destinar sus recursos a la operación del día a día, éstos descuidan las actividades que puedan generar un impacto mayor.

La empresa que escogimos para la presente investigación tiene como razón social TELCOM S.R.L., empresa especializada en brindar soluciones de telecomunicaciones industriales, inició actividades en el año 2016, cuenta con un total de diez colaboradores, del área de prestación de servicios se tiene la siguiente información en el periodo 2018:

El área de prestación de servicios se encarga de la ejecución de todos los proyectos y servicios, está conformada por el coordinador, ingenieros y técnicos. Se tiene conocimiento que las personas que laboran en esta área no cuentan con experiencia a nivel especializado para la ejecución de los servicios, generando se tomen decisiones inadecuadas con respecto a la planificación y ejecución, afectando también los ingresos de la empresa; en ocasiones la falta de comunicación del área entre sus propios colaboradores ha impactado en los tiempos planificados para la ejecución y cierre de los proyectos.

El acceso a las instalaciones de los clientes requiere de permisos y exigencias para la ejecución de las actividades, es por ello, que el área de prestación de servicios es responsable de contar con los formatos de ingreso, las guías y actas con el detalle del servicio a prestar y de los suministros que se entregan. Se tiene información que los colaboradores no asumen mayor responsabilidad en cuanto a estas exigencias y que en ocasiones no llevan todos los formatos de acceso y retrasan el tiempo planificado. Se ha observado la falta de control para los activos que se llevan a las instalaciones del cliente, ya que en ocasiones se han perdido en el trayecto y no se han tomado medidas correctivas en el momento oportuno. La empresa tiene un sistema integrado de gestión en donde se establecen ciertas políticas y formatos que ayudan a controlar las actividades realizadas en esta área, pero, no se cumple a cabalidad, incumpliendo dichas políticas que se habían indicado al personal.

Para el cierre de cada proyecto se necesita entregar informes de trabajo que deben ser aprobados por el cliente, por consiguiente, emiten el acta de conformidad, y TELCOM procede a emitir y enviar la factura. Las condiciones comerciales son de 30 días de cobro después de enviar la factura, pero, de manera constante la elaboración del informe final tarda una semana, la aprobación del cliente una semana adicional, la entrega del acta de conformidad entre una a dos semanas, impactando así los tiempos de facturación y postergando los tiempos de cobranza, consecuentemente, la liquidez se ve afectada, generando incumplimiento de obligaciones y falta de capacidad para invertir en otros proyectos. Al considerar todo ello, la empresa TELCOM S.R.L. ha estado incurriendo en préstamos constantes que mantiene de sus accionistas, generándose costos financieros adicionales.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema principal.

* ¿De qué manera el proceso de control interno es de incidencia en el área de prestación de servicios la empresa TELCOM S.R.L. en el periodo 2018?

1.2.2. Problemas secundarios.

* ¿Cuál es la incidencia del componente entorno de control en el área de prestación de servicios de la empresa TELCOM SRL?

* ¿Cuál es la incidencia del componente evaluación de riesgos y actividades de control en el área de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L.?

* ¿Cuál es la incidencia del componente información y comunicación y del componente supervisión y monitoreo en el área de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L.?

* ¿Cuáles son los indicadores de gestión del área de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L.?

1.3. Justificación

El sistema de control interno es una herramienta importante que debe implementar una organización para cumplir de manera exitosa los objetivos propuestos por la dirección; sin embargo, en el transcurso de nuestra experiencia laboral en microempresas, observamos que no se toma en cuenta por sus directivos, ya que el control que realizan es de manera empírica y no utilizan buenas prácticas porque no poseen una visión global de los riesgos en cada uno de sus procesos. Es decir, que algunos de estos directivos determinan que el control interno no es de aplicación para ellos, ya que aducen que aún van en camino al desarrollo, pero, debemos destacar que la envergadura de la organización no es un factor que defina la importancia o la existencia del sistema de control interno, por lo cual, se puede ir adecuando de acuerdo a sus necesidades y tratar de que los riesgos identificados no vayan a ser de impacto negativo para el logro de sus objetivos.

El interés en la realización de nuestra investigación es recomendar a TELCOM S.R.L. el COSO 2013, ya que esta herramienta brinda el aseguramiento razonable para el logro de los objetivos, reduciendo los riesgos en los procesos, fomentando las buenas prácticas en los valores éticos, protegiendo los recursos de la organización, logrando así la eficiencia y eficacia de sus actividades que realizan en el área de prestación de servicios.

Otra razón primordial de realizar este proyecto de investigación, es porque deseamos minimizar actos que afecten el libre desarrollo de TELCOM S.R.L., siendo así de beneficio para esta entidad, así mismo los resultados obtenidos de la investigación contribuirán a revelar las pruebas que sustenten la investigación del presente trabajo los cuales podrían servir como base para otros investigadores que deseen profundizar o implementar el tema tratado, a su vez, también será de gran aportación profesional para los contadores y auditores.

1.4. Limitaciones.

En el presente trabajo de investigación una de las limitaciones que hemos observado para su desarrollo, es que no existen instituciones que brinden información sobre el número de empresas que aplican el sistema de control interno en Perú o datos estadísticos que puedan contribuir.

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo general.

- * Determinar la incidencia de control interno en el área de prestación de servicios.

1.5.2. Objetivos específicos.

- * Determinar la incidencia de ambiente de control en el área de prestación de servicios.
- * Determinar la incidencia de la evaluación de riesgos y actividades de control en el área de prestación de servicios.
- * Determinar la incidencia de la información, comunicación y supervisión en el área de la prestación de servicios.
- * Puntualizar los indicadores de gestión del área de prestación de servicios.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los antecedentes identificados para la presente investigación se enfocan principalmente en la aplicación del sistema de control interno, son investigaciones que aportan información de distintos rubros de empresas, donde aplicando el COSO aseguran el cumplimiento de los objetivos. Por consiguiente, detallaremos antecedentes nacionales e internacionales.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

A) Huapaya Flores, Jesús Joe (2017) en su tesis titulada, “El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince 2016”, para la obtención del título profesional de contador público, en la ciudad de Lima, de la Universidad San Martín de Porres. Tiene como objetivo general determinar de qué manera el Control Interno optimiza la gestión administrativa de las instituciones educativas. Concluye en que, Las instituciones educativas privadas de educación básica regular del distrito de Lince no cumplen con las normas, políticas internas para mejorar la gestión debido a que éstas se encuentran desactualizadas y no existe una adecuada supervisión. (p. 152). Por lo tanto, según lo indicado debemos destacar que el componente de supervisión según COSO 2013 es de vital importancia en una organización, porque ello apoya a identificar y dar respuesta inmediata a los distintos riesgos que pueden suscitarse en las actividades.

B) Quispe Orellano, Abelardo Jesús (2017) en su tesis titulada, “El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla 2015”, para la obtención del título profesional de contador público, en la ciudad de Lima, de la

Universidad San Martín de Porres. Tiene como objetivo general determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras, la cual concluye que en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se establece el control interno y no se implementa una supervisión operativa para salvaguardar sus activos, al no contar con los formatos establecidos para captar, seleccionar y valorar los materiales de trincado que dejan los clientes en las importaciones. (p. 103). De lo expuesto, podemos apreciar que es indispensable que toda organización debe implementar el sistema de control interno ya que de esa manera podemos proteger no sólo los activos de una empresa, si no también protegernos de aquellos riesgos que puedan impactar en los resultados de los objetivos propuestos.

C) León Flores, Alfredo Alejandro (2017), en su tesis titulada, “Control interno y procesos de adquisiciones y contrataciones en la municipalidad distrital de Tambopata, Madre de Dios”, para optar por el título profesional de contador público, en la ciudad de Puerto Maldonado, de la Universidad Andina del Cuzco. Tiene como objetivo general determinar la relación del control interno con los procesos de adquisiciones y contrataciones. La cual concluye en fortalecer al personal en temas de adquisición y contratación para el estado, a su vez realizar un filtro organizacional interno direccionado a los procedimientos que se realizan, además de capacitar concientizar y sensibilizar el tema de control interno. (p. 90). De esta manera podemos destacar, que no sólo es implementar un sistema de control interno en una organización si no también la capacitación y concientización al personal que ejecuta de cada proceso, que se establecen como políticas o normativas de cumplimiento.

D) Moreno Montoya, Erika Noemí (2017) en su tesis titulada, “La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALISERCON S.A.C. en el 2015”, para optar por el título profesional de contador público, en el distrito de Lima, de la Universidad Privada del Norte. Tiene como objetivo general determinar cómo influye la falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas en la rentabilidad de la empresa. La que concluye en la falta de control interno en el departamento de cobranzas ha traído consecuencias significativas en el costo de ventas de la empresa, debido a que no tienen un presupuesto donde esté detallado los costos y gastos a incurrir. Además, no cuentan con manuales de procedimientos en el cual detallen a las personas responsables para la aprobación de gastos y esto es una limitante para el desempeño de todas las áreas que conforman la empresa. (p. 97). Por lo tanto, podemos apreciar que la falta del sistema de control interno puede afectar no sólo a las áreas de una organización, sino también los resultados financieros como el costo de ventas, los gastos operativos, la utilidad neta, entre otros. Por ello, es indispensable un adecuado control interno para la obtención de resultados fiables y exactos en cuanto a la información que se puede brindar tanto internamente como a los stakeholders.

2.1.2. Antecedentes internacionales

A) Salinas Guamán, Silvana Fernanda (2016) en su tesis titulada, “Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios La Argelia de la ciudad de Loja”, para la obtención del título profesional de contador público. Tiene como objetivo la implementación del sistema de control interno en la empresa, la cual concluye en la aplicación de cuestionarios de control interno permitieron obtener conocimiento

general acerca de la estructura y funcionamiento de la empresa, así como la determinación del análisis FODA e indicadores de gestión pudieron detectar las falencias dentro de las actividades. (p. 177). De lo mencionado, cabe resaltar que cada organización debe aplicar herramientas como el sistema de control interno, que permitan dentro de su desarrollo medir indicadores de gestión y adoptar procedimientos de control para el logro de los objetivos.

B) Carrasco Posligna, Jessenia del Pilar y Figueroa Navas, Luisette Mishell (2018), en su tesis titulada “Manual de control interno para mejorar el registro de los inventarios” en la cual hace referencia a la empresa BANIDEX S.A., para obtener el título de contador público autorizado, en la ciudad de Santiago de Guayaquil, de la Universidad de Guayaquil. Tiene como objetivo general proponer un manual de control interno para registrar el registro de los inventarios y por ende la rentabilidad de la empresa, la cual concluye que la empresa BANIDEX S.A. no tiene control sobre la contabilidad y el tratamiento físico del inventario, es decir que no controla la entrada ni la salida de los bienes que posee actualmente la empresa, además no existe control de revisión en el momento de la recepción de inventario. (p. 67). En efecto, una de las ineficiencias que mantienen muchas organizaciones es el proceso de controles en el inventario, esto realmente es de preocupación ya que hablamos de pérdidas significativas al haber un riesgo latente y material de este recurso, por lo cual optar por el sistema de control interno en esta área de la empresa es indispensable.

C) Melo de los Ríos, Paola Andrea y Uribe Cotacio, María Camila (2017), en su tesis “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.”, para optar el título de contador público en la

ciudad de Cali de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Tiene como objetivo general proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa, la cual concluye conforme al diagnóstico realizado sobre la situación actual del área de contabilidad y de acuerdo al COSO 2013, se identifica la concentración de funciones hacia la coordinadora administrativa y financiera, la cual representa una indebida segregación de funciones y puede dar pie a posibles fraudes. (p. 88). Del mismo modo, debemos indicar que, al realizar una segregación de funciones adecuadas, éste no debería de concentrar demasiadas funciones a un personal ya que la responsabilidad podría pasar a desconcentrar funciones primordiales y dar pie a posibles fraudes por tener las aprobaciones de un solo personal para la toma de decisiones.

2.2. Bases teóricas

En el siguiente acápite se explica en esencia las dos variables que se han determinado para esta investigación, teniendo como primera variable control interno y como segunda variable el proceso de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L.

La variable independiente es, control interno, siguiendo las normativas del COSO 2013, con el objeto de, dar a conocer lo importante que es esta herramienta para el desarrollo estructurado de una organización, ya que, si tenemos una eficiente y sólida utilización de sus lineamientos, podemos implementar controles en cada proceso donde se pueda identificar riesgos, minimizando así, gastos innecesarios, que no permitan el logro esperado de los objetivos propuestos. Por lo tanto, nos hemos basado en el COSO 2013, teniendo entre ellos los cinco componentes que lo integran que son el entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión.

La variable dependiente es, el proceso de prestación de servicios, la cual se encarga de los proyectos que tiene la empresa TELCOM S.R.L. tales como fibra óptica, onda portadora, seguridad electrónica, cableado estructurado, entre otros, resaltaremos algunos aspectos a considerar para un efectivo desempeño de sus actividades.

2.2.1. Control interno

Según COSO (2013) define el control interno de la siguiente manera: “[...]es un proceso [...] diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos a las operaciones, a la información y al cumplimiento” (p. 1). Por lo expuesto, el control interno es una herramienta que toda organización debe implementar ya que de esta manera podrá estar seguro de una obtención eficaz de sus objetivos, de cada una de sus actividades, así como también de una información fiable y razonable de sus resultados y de la gestión que realiza.

Según Estupiñán (2015), expone lo siguiente acerca del control interno: “Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables” (p. 8). Entonces, podemos determinar que, los directivos o administradores de toda organización deben realizar una adecuada organización, empezando desde la planificación, donde se puedan especificar cuáles y cuántas son las actividades o procesos, evaluar el perfil que se necesita para asumir la responsabilidad de las funciones, enfatizar el aspecto de competencias, actitudes y habilidades necesarias de cada colaborador para el desempeño eficaz en la ejecución de sus tareas encomendadas.

Es vital mantener una planificación mediante una comunicación asertiva para determinar procedimientos y métodos operacionales y contables con el

propósito de lograr el objetivo como: información oportuna de la situación de la empresa, coordinar sus funciones o actividades, confirmar que se está cumpliendo los objetivos establecidos, determinar si la empresa está realizando sus actividades de acuerdo con los procedimientos y políticas establecidos.

Estupiñan (2015), resalta a parte de la administración, el control interno contable, el cual se presenta como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, que surge como un instrumento con los siguientes objetivos: que las operaciones se registren de manera oportuna, por el importe y moneda correcta, en las partidas adecuadas y el periodo contable establecidas, con el objeto de realizar los estados financieros en fechas determinar y mantener un adecuado control de los activos poseídos por la empresa. (p.8). Es por ello, que todo lo contabilizado cuente con sustento, que la información que refleje la organización sea de manera transparente, fiable y razonable para un mejor entendimiento de los usuarios, tomando en cuenta cualquier diferencia para realizar una acción correctiva; la información sensible o el software que no es accesible a otros que no sea la dirección, deben contar con autorizaciones específicas manteniendo de ese modo la seguridad y protección.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (1992), publicó el Marco Integrado de Control Interno, lo que conocemos como COSO y que ha sido aceptado a nivel mundial transformándose en un marco líder de diseño, implementación, conducción de control interno y evolución de su efectividad, es por ello, que contando con los cambios a nivel de industria y los avances tecnológicos, presentó en el mes de mayo 2013 la versión más actualizada que es COSO III, la cual contiene lineamientos que

ayudan a las empresas a desarrollar de una manera más efectiva y eficiente el control interno, implementándolo de acuerdo a sus necesidades, asegurando el cumplimiento de los objetivos de la organización, mitigando los riesgos para proteger los recursos y bienes, esto a nivel público como privado para evitar la crisis financiera por motivos de corrupción como por ejemplo el fraude.

El COSO 2013, determina cinco componentes del sistema de control interno los cuales se detallan a continuación en el siguiente cuadro:

Cuadro N°1: Componentes de control interno (COSO, 2013, p.7)



Por lo observado, detallamos los cinco componentes que integran el COSO, las cuales son de influencia en las tres categorías que son los objetivos operacionales, de información y de cumplimiento. Hay que destacar que estos componentes y objetivos se aplicarán a nivel de toda la organización, en cada área, unidad operativa, de esta manera se puede obtener un sistema de control interno transparente, adecuado, fiable y libre de llegar a tener riesgos que puedan impactar de manera significativa a la organización. Los cinco componentes de control interno también detallan diecisiete principios, que son de aplicación para el logro de los objetivos establecidos. Detallaremos a

continuación cada componente con los principios más relevantes para esta investigación.

Deloitte (2015), indica que un adecuado sistema de control interno da como beneficios definir normas de conducta y actuación, cumplir los objetivos mediante feedback de cómo se ejecuta el negocio, establecer objetivos claros y medibles, mantener una adecuada administración de los riesgos, establecer mecanismos de monitoreo en las desviaciones que se dan en el funcionamiento del sistema de control interno. (p.21). Por esa razón, conforme lo indicado por esta firma, se precisa que toda organización que implemente y aplique el sistema de control interno, obtendrá beneficios que los apoyen en gestionar de manera efectiva sus actividades asegurando el cumplimiento de lo que proyectan alcanzar.

2.2.1.1. Entorno de Control

Según el COSO (2013) indicamos que este componente es uno de los principales ya que es la base de toda organización, porque tiene como referencia elementos de las cuales harán que se fortalezca y pueda encaminar cada proceso. Ante lo mencionado, indica lo siguiente:

Una organización que establezca y mantenga un sólido entorno de control se posiciona como una organización más resistente a la hora de afrontar presiones internas y externas [...]. Debe demostrar un comportamiento coherente con el compromiso de la organización con respecto a la integridad y valores éticos, unos adecuados procesos y estructuras de supervisión y adecuada asignación de facultades y responsabilidades. (p.36)

De esta manera, precisamos que el aplicar un sistema de control interno de manera adecuada soportará los cambios que puedan realizarse en las fuentes internas y externas relacionados a la organización, considerar factores como condiciones económicas mundiales, los competidores indirectos, el mercado laboral, desastres naturales que pueden generar gran impacto en el resultado económico, la tecnología y el entorno regulatorio de cada país en que opera la organización.

Respecto a las funciones, se describe puntualmente cada puesto que lo integra, las matrices de capacidades, las competencias que tengan los colaboradores, el compromiso y cumplimiento de políticas o normativas que mantiene la organización, incluir la conducta histórica del desempeño de sus actividades, estructura organizacional, asignación de responsabilidades y delegación de autoridad de los directivos hacia los colaboradores.

A su vez, incentivar las buenas prácticas en la organización, fomentando los valores éticos, teniendo como fuente importante la integridad profesional y el cumplimiento de los códigos de conducta en la ejecución de sus actividades diarias que es indispensable para respaldar el logro de objetivos y metas establecidas.

Este primer componente entorno control, está conformado por cinco principios que representan conceptos importantes relacionados para establecer el sistema de control interno, se detallan en el cuadro que se presenta a continuación:

**Cuadro N°2: Principios del entorno de control
(Elaboración propia)**

COMPONENTE	PRINCIPIOS RELATIVOS AL COMPONENTE DEL ENTORNO DE CONTROL		ENFOQUE DE LOS PRINCIPIOS DE ENTORNO DE CONTROL
ENTORNO DE CONTROL	PRINCIPIO 1	Evidenciar responsabilidad con la integridad y los valores éticos.	Establece el “tone at the top”. Normas de conducta. Cumplimiento y desviaciones.
	PRINCIPIO 2	El grupo directivo demuestra autonomía de la dirección y desempeña la supervisión del sistema de control interno.	Establece las responsabilidades de supervisión. Aplica los conocimientos especializados más relevantes. Opera con independencia. Proporciona supervisión para el sistema de control interno.
	PRINCIPIO 3	La dirección implanta, con la supervisión de grupo directivo, las estructuras y el rasante de autoridad y responsabilidad pertinente para la consecución de los objetivos.	Toma en cuenta la estructura de la organización. Establece líneas de comunicación de información. Define, asigna y limita facultades y responsabilidades.
	PRINCIPIO 4	Evidencia responsabilidad para captar, desarrollar y conservar a profesionales competentes en alineación con los objetivos.	Estable políticas y prácticas. Evalúa las competencias disponibles. Atrae, desarrolla y retiene a profesionales. Planifica y prepara la sucesión.
	PRINCIPIO 5	Define responsabilidades de los colaboradores a nivel de control interno para la obtención de los objetivos.	Aplica responsabilidad a través de las estructuras. Estable parámetros de desempeño, incentivos y recompensas para mantener su relevancia. Tiene en cuenta las presiones excesivas.

A continuación, detallaremos cada principio que integra el componente entorno de control y definiremos los puntos de interés que se han adoptado a nuestra investigación.

A) Principio 1: Evidenciar responsabilidad con la integridad y los valores éticos. Este principio cuenta con características importantes que son sustentadas por puntos de interés tal como lo expone el COSO (2013). En consecuencia, se precisa cada uno de ellos:

a.1. Establece el “tone at the top”.

El resultado que se obtendrá de parte de la administración, propietarios y socios generales que forman parte de la supervisión y monitoreo, deben ser el modelo en cuanto a la práctica de valores, filosofía y el modo de conducta de la empresa. (p.37-39). Es por ello por lo que, es relevante que los propietarios de una empresa brinden el ejemplo en cuanto a la práctica de valores y promover el cumplimiento de las normas legales de manera responsable en lo moral, social, medioambiental. En términos generales, los códigos de conducta se refieren a reglas básicas que deben tener en cuenta la organización por ejemplo la discriminación, corrupción, entre otros.

a.2. Normas de conducta.

Las normas de conducta adoptadas encaminan a la organización a través de su proceder, sus actividades y toma de decisión, se debe informar a todas las áreas y reforzar regularmente con el fin de que se cumplan. (COSO 2013, p.39-41). Por ese motivo, los directivos deben establecer y

cumplir las normas de conducta, por ejemplo, políticas y sanciones por llegar al centro de labores en estado ético.

a.3. Cumplimiento y desviaciones.

Habilita procesos para determinar cómo se desempeñan los profesionales con respecto a las normas de conducta, se encaminan para lograr una convivencia armónica. También, establece el comportamiento de la gerencia y líderes, si cumplen con los valores éticos en el desarrollo de sus actividades y toma de decisiones. (COSO 2013, p.41-43). Por lo tanto, se debe fijar normas de convivencia íntegras que puedan apoyar al desarrollo y desenvolvimiento de los colaboradores, en donde se respete y sea de compromiso las normas establecidas. Tener normativas estables, permiten a la organización que no decaiga en actos fraudulentos y tenga un mayor control de los temas internos mediante el control de cada proceso.

B) Principio 2: El grupo directivo demuestra autonomía de la dirección y desempeña la supervisión del sistema de control interno. Como nos indica el COSO (2013), en este principio se establecen cuatro puntos de interés, los cuales detallaremos a continuación:

b.1. Establece las responsabilidades de supervisión.

La gerencia determina y asume sus responsabilidades de supervisión entendiendo la realidad económica del negocio, también toma en cuenta las expectativas de los interesados como los clientes, colaboradores, inversionistas y el público

en general (p.44). De manera que, la gerencia o administración debe identificar y aceptar sus responsabilidades de supervisión, tales como la calidad de los productos, la transparencia de sus activos, el tiempo establecido para el cumplimiento de los contratos con sus clientes, la comunicación efectiva interna y externa, entre otros.

b.2. Aplica los conocimientos especializados más relevantes.

La gerencia y la administración define, mantiene y evalúa de manera periódica la aptitudes y actitudes necesarias en todos sus colaboradores de alta dirección con el fin de adoptar medidas correctivas (COSO 2013, p.44). En consecuencia, la organización debe evaluar el perfil de cada puesto sobre todo a los de alta dirección que vayan a integrar su equipo, con la finalidad de establecer funciones que se puedan desempeñar eficientemente en la toma de decisiones para lograr los objetivos propuestos. Así mismo, evaluar el desempeño de cada colaborador en las funciones encomendadas y capacitarlos para incrementar sus conocimientos.

b.3 Opera con independencia.

La administración muestra independencia al momento de supervisar, con el fin de limitar cualquier riesgo que se presente o que genere conflicto con algunos de sus colaboradores (COSO 2013, p.44). Por ese motivo, la administración debe poner énfasis en cuanto a la independencia en toma de decisiones, por ejemplo, en un

arqueos de caja es responsabilidad del supervisor informar lo que realmente sucede en el día a día, sin esperar que vengan auditorías y puedan identificar casos de manipulación en la información.

b.4. Proporciona supervisión para el sistema de control interno.

El grupo administrativo de cada organización tiene la responsabilidad de supervisar, diseñar, implementar y ejecutar el sistema de control interno que forma parte de la dirección (COSO 2013, p.44). Es por ello, que la administración es responsable de generar políticas, procedimientos y normativas que ayuden a mantener un adecuado sistema de control interno y del cumplimiento de cada una de ellas en cada área.

C) Principio 3: La dirección implanta, con la supervisión de grupo directivo, las estructuras y el rasante de autoridad y responsabilidad pertinente para la consecución de los objetivos. COSO (2013), resalta en este principio establecer estructuras, responsabilidad y autoridad. A continuación, se detallan de manera específica:

c.1. Estructura organizacional.

La estructura de las actividades de una empresa, como se organizan y coordinan entre sí, se puede plasmar mediante un organigrama, con la finalidad de conocer los niveles jerárquicos de cada colaborador (p.51-52). Por consiguiente, es de vital importancia establecer la estructura

organizacional, donde refleje a todos los colaboradores cuál es su posición dentro de la organización y se permita conocer las líneas de comunicación para planificar, ejecutar o controlar, de igual manera, estar orientados con los procesos, permisos, autorizaciones y aprobaciones que puedan darse en el desarrollo de sus actividades.

c.2. Líneas de comunicación.

La gerencia establece líneas de comunicación por cada estructura de la empresa, haciendo que se ejecuten de acuerdo con sus facultades y responsabilidades y observen el proceso de información para gestionar las actividades (COSO 2013, p.53). En consecuencia, establecer líneas de comunicación dentro de la empresa es un factor significativo ya que nos permite que todos vayamos en una misma dirección para el logro de los objetivos propuestos.

c.3. Define, asigna y limita facultades y responsabilidades.

La gerencia delega facultades y define responsabilidades apoyándose de la tecnología y de procesos adecuados para segregar funciones en cada área de la organización (COSO 2013, p.54). En nuestra opinión, podemos indicar que es necesario fijar y limitar facultades por cada área, por ejemplo, en una tienda comercial la función de la cajera es cobrar, pero, si ella quiere realizar la anulación de un comprobante debe ser limitado, indicando los motivos al jefe inmediato para que autorice la anulación del proceso.

D) Principio 4: Evidencia responsabilidad para captar, desarrollar y conservar a profesionales competentes en alineación con los objetivos. COSO (2013), señala en este principio demostrar compromiso con la competencia profesional y lo precisa en sus siguientes puntos de interés:

d.1. Establece políticas y prácticas.

Fijar políticas y buenas prácticas en la organización va a reflejar las perspectivas y competencias que es indispensable para la consecución de los objetivos (p.55.56). En consecuencia, lo mencionado por el marco consiste en desarrollar políticas y buenas prácticas evaluando el desempeño de cada uno de sus integrantes.

d.2. Evalúa las competencias disponibles.

La empresa evalúa los niveles de competencia que tienen sus profesionales, para identificar si son aptos para sus funciones y si determinan que no lo son, pueden poner mayor énfasis en ese tipo de dificultades para mejorarlo (COSO 2013, p.56-57). Por ejemplo, en una campaña de navidad la empresa incrementa el número de personal en el área de ventas, una vez culminada la campaña puede darse el caso que se liquide al personal contratado, pero si se identifican el perfil que ellos esperan para la organización, pueden contratar de manera estable.

d.3. Atrae, desarrolla y retiene profesionales.

La competencia de los profesionales va a depender mucho de la gestión de recursos humanos, añadir a dichos procesos,

para atraer, desarrollar, evaluar y retener los perfiles adecuados (COSO 2013, p.57-58). Según lo mencionado, existen organizaciones que brindan a sus colaboradores incentivos como bonos de alimentación, capacitaciones, seguros, trabajos de manera remota, recorte de días laborables, con el objeto de motivar, atraer, retener profesionales respaldando la consecución de los objetivos.

E) Principio 5: Define responsabilidades de los colaboradores a nivel de control interno para la obtención de los objetivos.

COSO (2013), precisa en este principio reforzar la responsabilidad, de modo que, mencionamos los siguientes puntos de interés que se caracterizan con este principio.

e.1 Aplica responsabilidades mediante la estructura.

La administración dispone mecanismos que faciliten la comunicación y la responsabilidad que ejecutan los profesionales en cuanto al control interno y así implementar medidas correctivas para afrontar si llegaran a presentarse algunos procesos inadecuados (p.59). Es por ello, que la empresa debe empoderar al personal responsable de los cargos atribuidos.

e.2 Establece parámetros de desempeño, incentivos y recompensa para mantener su relevancia.

La administración ejecuta y evalúa los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas para mantener su importancia de control interno que van hacia el objetivo en todas las áreas de la organización (COSO 2013, p.61-63). En

efecto, los parámetros de desempeño respaldarán un sistema efectivo de control interno, de cierta manera, los colaboradores pueden darse cuenta de las recompensas o incentivos al asumir sus responsabilidades.

e.3. Presiones excesivas.

Los directivos y la administración establecen objetivos que deben ser cumplidos, es por eso, que generan presiones en la organización que en exceso puede afectar la consecución de los objetivos a corto o largo plazo. (COSO 2013, p.63-64)

Por lo indicado, los objetivos deben ser claros, realistas, precisos, con el objeto de, que los colaboradores no se sientan limitados o presionados ya sea en sus horas laborales, sobrecarga de tareas, o se sientan influenciados a reducir procesos por alcanzar lo encomendado.

2.2.1.2. Evaluación de riesgos

Este componente es un proceso interactivo para analizar e identificar los riesgos que puede suscitarse en toda organización, el COSO indica lo siguiente:

Todas las organizaciones, con independencia de su tamaño, estructura, naturaleza o sector en el que operen, se enfrentan a riesgos a todos los niveles. El riesgo se define en el Marco como la posibilidad de que un evento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. (COSO 2013, p. 68)

Tal como se detalla, los riesgos son sucesos que pueden impactar de manera no favorable en el cumplimiento de los objetivos y pueden

estar presentes en cualquier organización. Después de que se haya establecido un entorno de control efectivo, la administración debe analizar y evaluar los riesgos a los que se puede ver afectado tanto de fuentes internas como externas, para ello se debe establecer objetivos alcanzables, delegar funciones y responsabilidad al personal para su cumplimiento fiel. Según el COSO (2013) existen tres categorías de objetivos como se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°3: Objetivos de control interno
(Elaboración propia)**

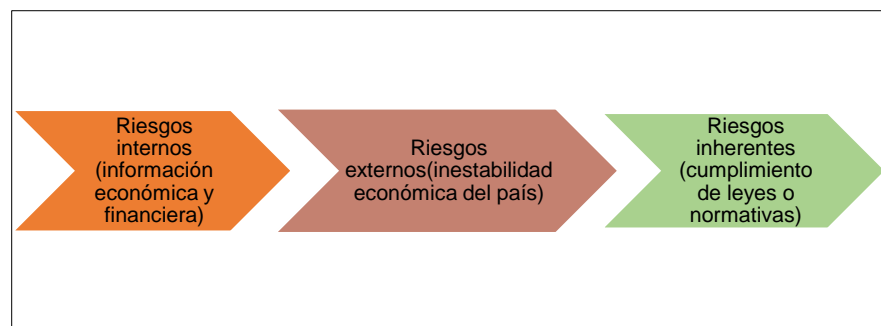


Según lo observado, se puede apreciar tres categorías de objetivos, los objetivos operacionales se basan en las actividades diarias, por ejemplo, cumplir con el tiempo estimado en la realización de las cotizaciones de la empresa, el proceso de venta; los objetivos de información son aquellos reportes internos o externos para la toma de decisiones, por ejemplo, realizar conciliaciones bancarias diariamente, indicadores de ejecución de servicios; los objetivos de cumplimiento son normas, leyes o políticas establecidas para el funcionamiento de la organización, por ejemplo, el cumplimiento de las declaraciones mensuales.

Ante lo indicado, podemos precisar que los objetivos básicos de control interno es custodiar los activos, amparar los bienes que posee la empresa, verificar la razonabilidad, confiabilidad de los informes

administrativos y contables que se presentan en un periodo determinado para toma decisiones, impulsar la aprobación de procedimientos, políticas administrativas, en términos generales cumplir con las metas y objetivos establecidos. Detallamos los riesgos a los que toda organización está sujeta en el desarrollo de sus actividades en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°4: Riesgos en una organización
(Elaboración propia)**



Deloitte (2015) indica: “El tomar riesgos es bueno dentro de un marco/contexto donde el riesgo sea bien administrado” (p. 4). Es por ello, que las organizaciones deben identificar los tipos de riesgos que pueden ser de influencia en sus actividades y valorarlos para gestionarlos adecuadamente. Se puede observar que se identifican riesgos internos, externos e inherentes. El comportamiento del riesgo es persistente cuando la dirección implementa cambios, por ello, para evitar riesgos internos, se debe mantener actualizada la información que se brinde a los directivos, por ejemplo, el desempeño de ejecución de los servicios, la parte económica, financiera, entre otros.

Este componente está compuesto por cuatro principios que se detallan a continuación en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°5: Principios de evaluación de riesgos.
(Elaboración propia)**

COMPONENTE	PRINCIPIOS RELATIVOS AL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGO		ENFOQUE DE LOS PRINCIPIOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS
EVALUACIÓN DE RIESGOS	PRINCIPIO 6	La empresa define los objetivos con bastante claridad para facultar la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	Objetivos operacionales. Objetivos de información financiera externa. Objetivos de información no financiera. Objetivos de información interna. Objetivos de cumplimiento.
	PRINCIPIO 7	La empresa identifica los riesgos para el logro de los objetivos que abarca a todos los niveles de la empresa, analiza y determina cómo se debe gestionar.	Identificación de riesgos. Tomar en cuenta la empresa y sus unidades de negocio. Factores internos y externos. Riesgos a nivel de la empresa. Riesgos a nivel de transacción. Análisis de riesgos. Niveles de gestión. Importancia del riesgo. Riesgo inherente y residual. Respuestas ante los riesgos.
	PRINCIPIO 8	La empresa valora la posibilidad de fraude al evaluar riesgos para el logro de objetivos.	Tipos de fraude. Información fraudulenta. Protección de activos. Corrupción. Elusión de controles por parte de la dirección. Factores que afectan al riesgo de fraude. Actitudes y justificaciones.
	PRINCIPIO 9	La empresa identifica y evalúa los cambios que podrían afectar de manera relevante al sistema de control interno.	Evaluación de cambios. El entorno externo. Modelo de negocio. Cambios en la dirección.

Según se observa, en este componente de evaluación de riesgos está integrado por cuatro principios que apoyaran la identificación y evaluación de los riesgos, definimos lo indicado con sus

correspondientes puntos de interés enfocados a la presente investigación, de la siguiente manera:

A) Principio 6: La empresa define los objetivos con bastante claridad para facultar la identificación y evaluación de los riesgos relacionados. Este principio detalla que el gerente o representante en conjunto con su administración deben formular objetivos mediante una planeación estratégica y poder identificar los riesgos que se puedan relacionar con éstos. COSO (2013), especifica los objetivos adecuados, las cuales definimos a continuación:

a.1. Objetivos Operacionales.

Se reflejan las medidas que toma la gerencia de acuerdo al rubro en el que opera y también en el mercado, por ello, debe fijar los objetivos operacionales de manera transparente. (p.73-74). En efecto, la organización debe definir los objetivos operacionales de manera realista, clara y precisa, la cual sea factible lograr el cumplimiento de estos, por ejemplo, los OKR permiten que los colaboradores fijen objetivos operacionales, a su vez establecer acciones claves en caso no se cumplan estos objetivos por cualquier riesgo que se pueda generar.

a.2. Objetivos de información interna.

Se debe proporcionar información a la gerencia de manera precisa y completa, que incluya el criterio profesional y sea fiable para la toma de decisiones, evaluación y desempeño de las actividades y de sus colaboradores (COSO 2013, p.78). Por lo tanto, la comunicación interna es un gran aliado

para el logro de objetivos; la organización debe incentivar que los colaboradores apliquen las políticas y tengan el compromiso de reflejar sus actividades con transparencia y en el momento oportuno.

a.3. Objetivos de cumplimiento.

Las leyes y regulaciones fijan normas mínimas de conducta que la empresa forma entre sus objetivos, como las regulaciones de salud y la seguridad en el trabajo, de mano con las políticas y procedimientos (COSO 2013, p.78-79). Por lo tanto, las organizaciones deben cumplir con los parámetros que determina cada país en cuanto al cuidado del medio ambiente, seguridad en el trabajo, productos de buena calidad e información transparente, también cumplir con los impuestos establecidos.

B) Principio 7: La empresa identifica los riesgos para el logro de los objetivos que abarca todos los niveles de la empresa, analiza y determina como se debe gestionar. La administración debe analizar e identificar los riesgos para poder gestionarlos de manera óptima para que no afecten a los objetivos propuestos. COSO (2013), detalla los siguientes puntos de interés:

b.1. Analiza factores internos y externos.

La organización toma en cuenta los riesgos en relación con los factores internos y externos, debe considerar el ritmo de cambio de los riesgos que se presentan en la ejecución de las actividades diarias o procesos (p.82). Podemos mencionar,

dentro de los factores internos la evaluación de las maquinarias y de su mantenimiento cada cierto tiempo, sobre los factores externos se debe observar el comportamiento de los mercados, cambios en la legislación, desastres naturales.

b.2. Estima importancia de los riesgos identificados.

La probabilidad que el riesgo ocurra y cuál es su nivel de impacto se debe evaluar constantemente. (COSO 2013, p.85-86). Por lo tanto, la organización debe determinar y utilizar los parámetros en el desempeño de los procesos como de sus colaboradores y fijar indicadores que le permitan identificar y analizar los riesgos que puedan presentarse.

b.3. Determina como responder a los riesgos.

Una vez que se ha evaluado la importancia potencial del riesgo, se establece cómo gestionarlo, para ello deberán realizar un análisis razonable, teniendo en cuenta las siguientes categorías como, aceptar, evitar, reducir, compartir (COSO2013, p.86-87). En consecuencia, podemos resaltar que toda administración debe tomar decisiones de cómo afrontar los riesgos identificados para cada proceso, en ocasiones esta labor recae también en los responsables de cada área ya que son las personas que tienen más información de las actividades.

C) Principio 8: La empresa valora la posibilidad de fraude al evaluar riesgos para el logro de objetivos. La administración debe considerar la posibilidad de ocurrencia de actos de fraude,

corrupción, irregularidades las cuales puedan afectar los recursos de la organización. COSO (2013), establece los siguiente:

c.1. Tipos de fraude

La organización debe considerar la posibilidad de fraude interna o externa que impacten directamente en el logro de los objetivos (p.89-90). Por esta razón, la administración debe considerar la probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción, pérdidas de activos o de inventario sin sustento, entre otros, que pueden impactar en los recursos que mantiene la empresa y ser de impacto negativo.

d.2. Factores que afectan al riesgo de fraude.

COSO (2013), indica que existen tres factores que afectan el riesgo de fraude, los incentivos y presiones, la oportunidad, actitudes y justificaciones (p.93-94).

Deloitte (2015), indica que los factores pueden darse en los procesos, en el personal, en la administración y en los sistemas. (p.24). A su vez, precisa que la tendencia pasado doce meses de labor, la mala gestión y empleados descontentos, así como la colusión entre empleados y terceros son los motivos y móviles de fraude más frecuentes en una organización. (p.26), Por lo tanto, es relevante identificar los riesgos de fraude y combatirlos desde su origen atacando no solo los síntomas si no las causas, de tal manera que se monitoree las actividades, implementas actividades de control, crear un adecuado ambiente de control, entre otros.

D) Principio 9: La empresa identifica y evalúa los cambios que podrían afectar de manera relevante al sistema de control interno. La administración debe analizar, identificar y responder ante los cambios significativos que pueden impactar al control interno que se ha establecido. COSO (2013), indica los siguientes puntos de interés:

d.1. Evaluación de cambios en el entorno externo.

En el transcurso de identificación de riesgos se debe considerar los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la organización (p.97). En nuestra opinión, consideramos que las organizaciones que operan a nivel nacional e internacional deben considerar el cambio constante en lo económico o gubernamental, ya que puede derivar un incremento de presiones en las organizaciones.

d.2. Evalúa los cambios en el modelo de negocio.

La organización tiene en cuenta los grandes cambios que generan en los procesos operativos existentes, el rápido crecimiento, los grandes cambios en la tecnología (COSO 2013, p.97-98). En nuestra opinión, si una organización ingresa a operar a un mercado con nuevas líneas de negocio debe haber un previo estudio de mercado a su vez los riesgos existentes y las formas de como mitigarlos mediante los controles analizados.

2.2.1.3. Actividades de control

Este componente es usado por todos los niveles de la organización ya sea en sus distintas áreas y/o procesos que integren la empresa, COSO (2013), indica lo siguiente:

“Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en el cumplimiento de los objetivos.” (p. 101)

Por lo expuesto, debemos mencionar que las actividades de control son de suma importancia en una empresa ya que sirven de mecanismos para gestionar la concesión de los objetivos y su implementación debe ser considerada desde el principio ya que cualquier inversionista crea una empresa con el afán de obtener rentabilidad. Las actividades de control pueden reforzar uno o más objetivos operacionales, por ejemplo, en las ventas vía online, se debe brindar protección de los datos personales de los clientes con respecto a sus tarjetas y otros que sean necesarios de identificación, de esta manera se respaldará la concesión de información.

Este componente está compuesto por tres principios que se detallan en la siguiente tabla:

**Cuadro N°6: Principios de actividades de control.
(Elaboración propia)**

COMPONENTE	PRINCIPIOS RELATIVOS AL COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL		ENFOQUE DE LOS PRINCIPIOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL
ACTIVIDADES DE CONTROL	PRINCIPIO 10	La empresa determina y desarrolla actividades de control que aporten a la mitigación de los riesgos para favorecer a la consecución de los objetivos.	Incorporación con la evaluación de riesgos. Factores específicos de la empresa. Actividades de control de los procesos de negocio. Tipos de actividades de control de transacciones. Tecnología y actividades de control. Actividades de control a distintos niveles. Segregación de funciones.
	PRINCIPIO 11	La empresa determina y desarrolla actividades de control en todas las áreas sobre la tecnología para favorecer la consecución de los objetivos.	Dependencia de uso de la tecnología y los procesos y los controles generales. Controles generales sobre la tecnología. Infraestructuras tecnológicas. Procesos de gestión de seguridad. Procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología.
	PRINCIPIO 12	La empresa efectúa las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	Políticas y procedimientos. En el momento oportuno. Medidas correctivas. Competencias. Reevaluación periódica.

Según lo observado en el cuadro anterior, las actividades de control interactúan con la mitigación de riesgos, la tecnología y las políticas

y procedimientos de control interno y ayudan a cumplir con las responsabilidades y enfrentar apropiadamente los riesgos identificados; detallamos los tres principios que los integran:

A) Principio 10: La empresa determina y desarrolla actividades de control que aporten a la mitigación de los riesgos para favorecer a la consecución de los objetivos. COSO (2013), muestra los siguientes puntos de interés:

a.1 Incorporación con la evaluación de riesgos.

Las actividades de control soportan todos los componentes de control interno, pero se encuentran alineadas con el componente de la evaluación de riesgos (p.103). En nuestra opinión, estas actividades son respuesta a la identificación de los riesgos que no contribuyan al logro de los objetivos.

a.2. Actividades de control de los procesos de negocio.

Los procesos de las actividades de control se establecen a todas las áreas de la organización para permitir lograr los objetivos, cada proceso puede abarcar numerosos objetivos donde cada uno de ellos refleja riesgos (COSO 2013, p.105-107). En nuestra opinión, la organización debe implantar actividades de control en todos sus niveles y considerar que pueden relacionarse con otros componentes sobre los procesos que se realizan en sus procesos.

a.3. Segregación de funciones.

La segregación de funciones habitualmente implica la asignación y división de las responsabilidades de realizar,

registrar, autorizar y aprobar transacciones, así como también de administrar los bienes y activos poseídos por la organización (COSO 2013, p.111-112). De tal manera, esta función está orientada a que un colaborador tenga varias responsabilidades en los procesos ya que pueden llevarlo a realizar actos fraudulentos.

B) Principio 11: La empresa determina y desarrolla actividades de control en todas las áreas sobre la tecnología para favorecer la consecución de los objetivos. COSO (2013), establece los siguientes puntos de interés:

b.1. Dependencia del uso de la tecnología en los procesos de negocio y controles generales.

La confiabilidad de la tecnología dentro de los procesos de la organización, incorporando los controles automatizados, desarrollo de actividades y despliegue de actividades de controles generales de la tecnología (p.113-114). En nuestra opinión, por ejemplo, las organizaciones adquieren software contable, pero se debe realizar controles y tener conocimiento de lo que se muestra ya que una mala praxis puede que nos dé como resultados información incorrecta.

b.2. Infraestructuras tecnológicas.

La tecnología aperece una infraestructura donde operar, las redes de comunicaciones y sistemas eléctricos abastecen las propias tecnologías de la organización (COSO 2013, p.115). Por ejemplo, los servidores con el que opera la organización no pueden estar ubicado en la intemperie, se debe establecer

un área restringida y con una temperatura adecuada para evitar posibles riesgos, a su vez autorización para manejarlo.

C) Principio 12: La empresa efectúa las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos. COSO (2013), determina las políticas que apoyen a prevenir riesgos innecesarios, brindando retroalimentación respecto a la eficacia de sus procesos. Se indica los siguientes puntos de interés:

c.1. Políticas y procedimientos.

Las actividades de control cooperan con la mitigación de riesgos para el logro de los objetivos. Los procedimientos deberán dejar en claro las responsabilidades que deberá tomar en cuenta cada colaborador en el desarrollo de sus actividades (COSO 2013, p.118-119). Por lo tanto, las políticas y procedimientos contribuyen con las actividades preventivas y correctivas en la organización.

2.2.1.4. Información y Comunicación.

COSO (2013), define este componente de información y comunicación de la siguiente manera:

“La información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos...La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.” (p.121)

Es por ello, que la comunicación posibilita a que la organización pueda compartir información importante y de calidad tanto a nivel interno y externo. La comunicación brinda la información al momento de diseñar, implementar y ejecutar en control interno y que funcione con eficacia. El sistema de información implica a todas las áreas, procesos, personas, tecnologías, para lograr la adecuada responsabilidad y cumplimiento de los objetivos, por lo tanto, la comunicación permite al usuario determinar un control en el debido momento dentro de la evaluación de riesgos.

Estupiñan (2015), acerca de este componente, resalta lo siguiente:

“Para poder controlar y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable.” (p. 58).

Por lo expuesto, el autor pone de ejemplo los estados financieros de una organización, este informe es importante en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos, en tal sentido, el contenido debe revelar información necesaria, debe presentarse en el momento adecuado, reflejando los sucesos de sus operaciones más recientes, de una manera exacta donde se refleje lo correcto y fiable, en cuanto a su accesibilidad debe estar expuesta por las personas indicadas. Hay que considerar que, reflejar los estados financieros de una organización tiene un propósito general, tal como lo indica la NIC 1 (Presentación de estados financieros), el cual debe asegurar la comparabilidad y sea de apoyo para los stakeholders.

Este componente cuenta con tres principios y puntos de interés que se observan a continuación:

**Cuadro N°7: Principios de información y comunicación.
(Elaboración propia)**

COMPONENTE	PRINCIPIOS RELATIVOS AL COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		ENFOQUE DE LOS PRINCIPIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PRINCIPIO 13	La empresa consigue o genera y utiliza información importante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.	Requisitos de información. Información originario de fuentes importantes. Procesamiento de datos a través de sistemas de información. Calidad de información.
	PRINCIPIO 14	La empresa comunica la información internamente, incluido los objetivos y responsabilidades que es preciso para el funcionamiento de control interno.	Comunicación de control interno. Comunicación más allá de los canales ordinarios. Método de comunicación.
	PRINCIPIO 15	La empresa se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento de control interno.	Comunicación externa. Comunicación saliente. Comunicación entrante para la dirección y el consejo. Comunicación más allá de los canales regulares. Método de comunicación.

Tal como observamos, de los tres principios que contiene este componente se enfocan la calidad de la información ya sea interna o externa, la información establece la forma en que se capturan e

identifican el cumplimiento de los colaboradores con sus responsabilidades, mientras que la comunicación es el proceso continuo de compartir la información necesaria para el logro de los objetivos, se precisan los siguientes puntos de interés:

A) Principio 13: La empresa consigue o genera y utiliza información importante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno. COSO (2013), señala los puntos de interés como:

a.1. Procesamiento de datos a través de sistemas de información.

Las organizaciones en la actualidad desarrollan sistemas de información que pueden obtener, captar y procesar en grandes volúmenes los datos que son originarios a nivel interno o externo (p.126-127). En efecto, un claro ejemplo son los sistemas ERP, que permiten a la organización recopilar, almacenar e incluso resumir información como el resultado de los estados financieros, los procesos más automatizados entre áreas, todo ello siempre que se realice de una manera actualizada y eficaz.

a.2 Calidad de información.

Para mantener calidad de información, es necesario que el sistema de control interno sea eficaz, sobre todo cuando posee gran volumen de información, lo cual genera tener sistemas de información sofisticados y automáticos (COSO 2013, p.127-129). Es por ello, que en el proceso de control interno se debe mostrar información fidedigna, por ejemplo,

entre el área de logística y contabilidad, poseen información distinta en cuanto a la suma de compra de materias primas, esta información repercute en los resultados financieros al no tener exactitud de la información correcta.

B) Principio 14: La empresa comunica la información internamente, incluido los objetivos y responsabilidades que es preciso para el funcionamiento de control interno. La comunicación interna es el medio en el que la organización difunde la información en todos sus niveles. COSO (2013), menciona los siguientes puntos de interés:

b.1. Comunicación de control interno.

La dirección y administración tienen la obligación de hacer llegar a los colaboradores cual es la responsabilidad en aplicar el control interno (p.130-132). Por consiguiente, estamos de acuerdo que la administración debe exponer las políticas y procedimientos en todas las áreas, objetivos específicos, importancias y ventajas de aplicar el sistema de control interno.

b.2 Métodos de comunicación.

La transparencia de la información y la eficacia con la que se comunique es importante para garantizar que los mensajes lleguen y se entiendan en todas las áreas. (COSO 2013, p.133-134). En consecuencia, los métodos de cómo se comunica el control interno, es importante porque se puede conocer medidas que refuercen el logro de objetivos.

C) Principio 15: La empresa se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento de control interno. Se debe comunicar de afuera hacia adentro y proporcionar información importante de adentro hacia afuera para los usuarios. COSO (2013), indica los siguientes puntos de interés:

c.1. Comunicación externa.

Se puede traspasar información importante sobre los objetivos de la organización como a los accionistas, organismos reguladores, proveedores, clientes, analistas financieros y otras entidades de interés externos (p.135-136). Ante ello, un ejemplo claro es, al solicitar préstamos bancarios se necesita presentar los estados financieros para ver la capacidad de pago, evaluando los activos, pasivos poseídos por la organización.

c.2. Comunicación entrante para la gerencia.

La comunicación entrante es importante porque pueden aportar información para el adecuado funcionamiento de control interno. (COSO 2013, p. 136). Considerando ello, por ejemplo, la gerencia puede identificar algún riesgo de mala práctica.

2.2.1.5. Actividades de Supervisión

Según el COSO (2013), las actividades de supervisión se hacen efectivas si los demás componentes del control interno están implementados y en funcionamiento, se detalla de esta manera:

“Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno —incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente—están presentes y funcionan adecuadamente.” (p.139)

Por lo mencionado, cada empresa debe realizar evaluaciones continuas en todas las áreas independientemente. La supervisión es una herramienta fundamental de la evaluación de la eficacia de control interno.

Las actividades de supervisión identifican y examinan brechas existentes en el momento oportuno, que estén relacionadas con irregularidades o deficiencias que se puedan identificar, de los cuales me indican cuantas deficiencias realmente tengo en el sistema de control interno de la empresa.

Una diferencia entre la actividad de supervisión y la actividad de control es que la primera indica el por qué se produjeron los errores y el segundo detecta y corrige los errores.

Se detallan los dos principios que contiene este componente en la siguiente tabla:

**Cuadro N°8: Principios de actividades de supervisión.
(Elaboración propia)**

COMPONENTE	PRINCIPIOS RELATIVOS AL COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN		ENFOQUE DE LOS PRINCIPIOS DE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	PRINCIPIO 16	La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para establecer si los componentes de sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	Evaluaciones continuas e independientes. Ritmo de cambio. Información de referencia. Personal capacitado. Enfoque de evaluaciones independientes y objetividad. Proveedores de servicios externalizados.
	PRINCIPIO 17	La empresa evalúa y comunica las imperfecciones de control interno de forma oportuna a las partes responsables de emplear medidas correctivas	Evalúa resultados. Comunicación de deficiencias de control interno. Medidas correctivas de supervisión.

Como se puede observar en el cuadro anterior cada principio especifica distintos enfoques que los definimos a continuación:

A) Principio 16: La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para establecer si los componentes de sistema de control interno están presentes y en funcionamiento. Las autoevaluaciones y evaluaciones mostraran indicadores si el control interno se está realizando adecuadamente en los demás componentes. Como indica el COSO (2013), este principio pone en manifiesto los siguientes puntos de interés:

a.1. Evaluaciones continuas e independientes

La empresa puede combinar ambas evaluaciones, pero se ha observado que los problemas se identifican con facilidad en la evaluación continua (p.142). Por lo tanto, una vez realizada las evaluaciones se debe gestionar los resultados de manera que se realicen las actividades adecuadamente.

a.2. Ritmo de Cambio

La dirección deberá tener en cuenta con qué frecuencia puede cambiar las operaciones en el sector económico donde se desempeña (COSO 2013, p. 142). Es por ello, que una empresa debe mantener actualizada la información interna y externa del rubro o giro de negocio e ir evaluando cambios según sean necesarios para mejorar la competitividad en el mercado.

a.3. Información de referencia

Un adecuado entendimiento del diseño y la situación del sistema de control interno en cada momento constituyen una valiosa información, para llevar a cabo las evaluaciones continuas o independientes (COSO 2013, p. 142). Por consiguiente, para establecer bases de referencia es importante entender como los directivos o la administración ha diseñado el sistema de control interno en la organización.

a.4. Personal capacitado

El personal capacitado pueden ser los gerentes, colaboradores e incluso externos para analizar la presencia y el funcionamiento de los componentes de control de manera

objetiva, es por ello por lo que pueden agregar y modificar los procesos y que el resultado sea razonable (COSO 2013, p. 142). Por lo tanto, las evaluaciones deben ser comandadas por personal altamente calificado en donde se emita una opinión confiable y veraz.

B) Principio 17: La empresa evalúa y comunica las imperfecciones de control interno de forma oportuna a las partes responsables de emplear medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Como indica el COSO (2013), este principio evalúa y comunica deficiencias, la cual pone en manifiesto los siguientes puntos de interés:

b.1. Evalúa resultados

La gerencia o quién tenga el control de la toma de decisiones en una organización será quien analice los resultados de identificación de riesgos y controles que se mantienen en cada una de sus áreas (p. 150). Por ello, es importante evaluar los problemas que aqueja la organización en su ejecución de control interno, y establecer cómo gestionarlos de manera inmediata.

b.2. Comunicación de deficiencias de control interno

La comunicación de las deficiencias de control interno es clave para las partes interesadas porque deben adoptar medidas correctivas, pero ello dependerá del grado de criterio de los revisores al informar las deficiencias encontradas (COS 2013, p. 150). Cabe resaltar, que cada medida

correctiva es porque se ha identificado deficiencias en los procesos, para ello deben soportarse de personal calificado capaz de identificar los riesgos del control interno.

b.3. Medidas correctivas de supervisión

La dirección o administración debe imponer medidas correctivas y dar seguimiento en el momento oportuno (COSO 2013, p.150). Las personas responsables de adoptar medidas correctivas serán distintas a quienes lo ejecute la supervisión, no obstante la dirección puede evaluar las medidas correctivas de actividades de supervisión incluyendo las evaluaciones continuas o independientes hasta que solucionen las deficiencias.

2.2.1.6. Limitaciones de control interno.

En COSO (2013), indica que el diseño planteado en el marco proporciona una seguridad razonable en el logro de los objetivos, más no la probabilidad de que estos se cumplan. (p.153). Por ello, es necesario que toda organización tenga el sistema de control interno bien definido, con objetivos claros y precisos de lograr, profesional altamente calificado que emita un adecuado criterio profesional en cuanto a toma de decisiones.

2.2.2. Prestación de servicios

Podemos definir a los servicios como un conjunto de procedimientos que se debe realizar para un objetivo solicitado sea tangible o intangible. En el rubro de servicios podemos considerar, por ejemplo, un corte de cabello, el traslado mediante taxis solicitados por aplicación, la educación de nuestros hijos, la visita al odontólogo, consultoría o asesoría, etc.

Para tener un mejor entendimiento de lo que es un servicio, observaremos que nos indica Lovelock, el cual define a los servicios de esta manera:

“[...] acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible [...]. Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes.” (Lovelock, 2004, p. 4)

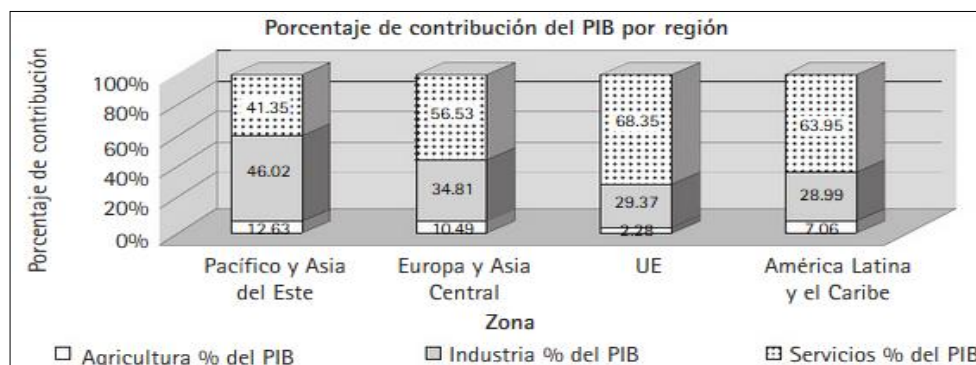
De esta manera, podemos definir el servicio o prestación de servicios, como una acción que realizan las empresas hacia sus clientes, ya sea de una manera intangible o con la entrega de un artículo sin la necesidad de que se haga cargo de su producción.

En estos tiempos, donde existen ciertos servicios de aplicación como Netflix, Uber, Globo, Peixe, Facebook, etc. podemos contemplar y analizar que las personas estamos cada vez más dispuestos a pagar por un servicio en donde nos facilite de cierta manera la vida, por ejemplo, ya no es necesario tener que comprar cd's de videos para poder mirar alguna película, basta con instalar Netflix y pagar un precio asequible por un plan básico y podemos tener toda una cartera de películas, series, novelas, documentales que incluso podemos tener dos usuarios para que cada persona vea lo de su interés y sin estar en el mismo lugar. Ante lo mencionado, nos damos cuenta de que cada vez las personas buscamos servicios más automatizados, que nos brinden un servicio cumpliendo con aspectos de calidad que podemos requerir y en el menor tiempo posible.

Otro dato para tener en cuenta y que es de importancia para un país son los indicadores macroeconómicos como el PBI, PEA, balanza de pagos, etc., lo cual nos permiten visualizar con estadísticas aquellos puntos de interés para

poder emprender algún negocio o que inversionistas extranjeros puedan invertir su dinero en esos países. Según Pearson, el PBI que influye en la economía de cada región, es la prestación de servicios, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 9: Porcentaje de contribución del PBI por región.
(Lovelock, 2004, p. 5)**



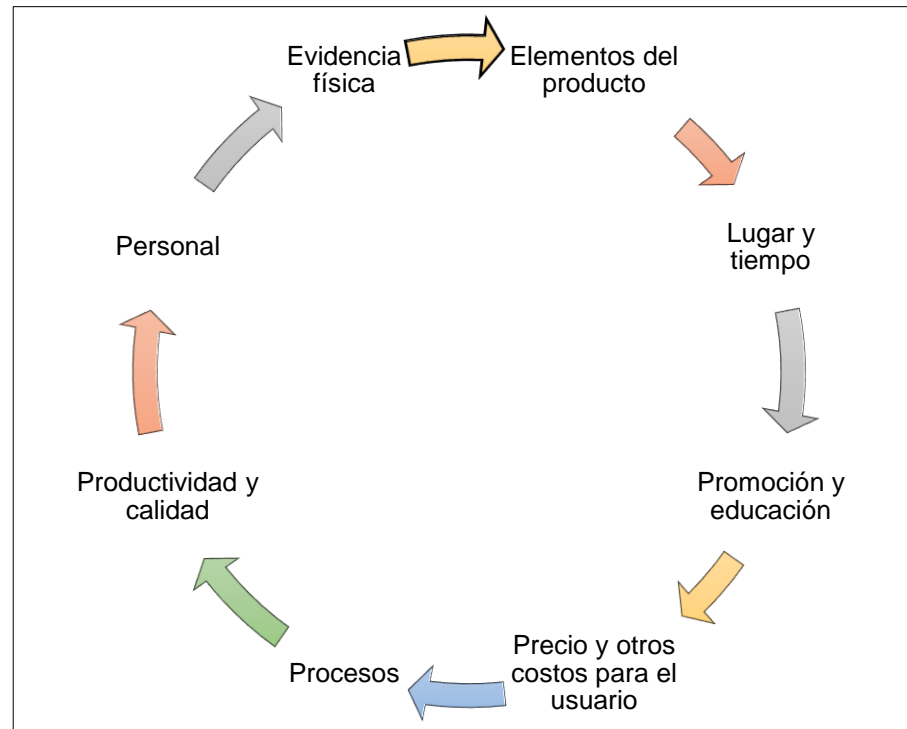
Según lo observado anteriormente, podemos darnos cuenta que el porcentaje de contribución del PBI más influyente lo gana el sector servicios en los continentes de Europa y Asia Central, UE y en América Latina y el Caribe, de lo mencionado, podemos indicar que los consumidores optan en su mayoría por contratar servicios, por ende, en este sector se contratan mayor cantidad de personas al generarse mayor empleo, alta logística, consumo en general, todo esto genera un mejor ambiente económico que hace que ese país o región pueda ser más atractivo para las inversiones ya sea extranjeras o nacionales de los sectores públicos y privados.

2.2.2.1. Componentes de la administración de servicios.

Según Lovelock (2004), indica que se tienen ocho componentes de la administración de servicios, las cuales son necesarias e importantes para una buena ejecución de las actividades en el día a día. (p.44-45). Por lo tanto, deben ser aplicadas a los distintos rubros

empresariales y sin dejar de lado el tamaño de la empresa, ya que pueden ser adoptadas de acuerdo con sus necesidades según su nivel de crecimiento. A continuación, presentaremos el cuadro de componentes:

Cuadro N° 10: Componentes de la administración de servicios (Elaboración propia)



Se puede observar en esta representación que simboliza los ocho componentes, describiremos muy brevemente cada uno:

- a) **Elementos del producto:** las empresas deben de ser muy específicos del servicio que ofrece y de lo que contiene o implica cuando sea contratado, teniendo en consideración que sus clientes estarán muy atentos a que sus expectativas sean superadas.
- b) **Lugar y tiempo:** en este caso las empresas pueden entregar el servicio directamente o mediante intermediarios según lo que haya acordado con el cliente o las condiciones que se adquirieron.

- c) Promoción y educación:** para este componente se debe entender que las empresas ofrecen su servicio por distintos medios de comunicación ya sea por vendedores o publicidad de medios como radio, tv, redes sociales, etc., en donde se indique una comunicación con el cliente muy eficaz y certera para que pueda estar convencido de adquirir el producto.
- d) Precios y otros costos para el usuario:** se debe tener en cuenta y ser muy transparentes y precisos en otros gastos que puedan incurrir los clientes al adquirir el servicio, ya sean como los gastos adicionales por delivery o adicionales al servicio en sí.
- e) Procesos:** este componente comprende todo el proceso para la realización del servicio, desde la adquisición hasta la entrega del servicio y debe ser muy claro, preciso, eficaz, ya que un mal proceso o falla de éste hará que el cliente se sienta incomodo o no tolere lo adquirido y rechace su compra.
- f) Productividad y calidad:** estos dos elementos deben trabajarse a la par, teniendo en consideración que una eficiente productividad aminora los costos, pero también se obtiene una mejor calidad a la hora de entrega con el cliente y deben manejarse como una estrategia entre sí.
- g) Personal:** este componente es indispensable a la hora de realizar la prestación de servicios, ya que es fundamental que las empresas tengan personal interactivo no sólo internamente, sino también con el cliente, el personal con buena aptitud y actitud a la hora de relacionarse con el cliente será de mucha influencia

para la fidelización del cliente ya que ellos valoran mucho el tipo de trato brindado.

h) Evidencia física: todos los elementos tangibles que puede tener una empresa de servicios como el logo, formatos, letreros, personal y todo lo que esté al alcance de observación del cliente se deberá manejar con mucho cuidado ya que forma parte de la evidencia e impacta de manera significativa en muchos clientes. Por todo lo expuesto, las empresas deben tener en cuenta estos ocho elementos de estrategia, bien se indica en el siguiente párrafo:

“En contraste, los que no logren comprender estas implicaciones serán superados por competidores más hábiles para responder a los grandes cambios que afectan la economía de servicio.” (Lovelock, 2004, p. 44)

Según lo comentado, las organizaciones deben seguir este patrón de ocho componentes, de manera que, para plantear estrategias que permitan obtener los objetivos planificados, debemos entender la influencia que tienen en la prestación de servicios.

2.2.2.2. Gestión de capital humano

Según Chiavenato, define a la administración de recursos humanos como un contexto de organizaciones y personas y lo menciona de la siguiente manera:

La *ARH* se mueve en un contexto formado por organizaciones y personas. Administrar personas significa trabajar con las personas que forman parte de las organizaciones. Más aún, significa administrar los demás recursos con las personas. Así las

organizaciones y las personas constituyen una base fundamental sobre la que se mueve la *ARH*. (Chiavenato, 2007, p. 24)

De esta manera, el autor nos indica que la administración de recursos humanos está conformada por las organizaciones y las personas, entendiendo que las personas que integran una organización son las que colaboraran a la administración de los demás recursos que cuenta una empresa, tales como recursos financieros, materiales, etc. y que una sólida administración de recursos humanos favorece cuando se logran los objetivos propuestos por cada organización.

Según Lovelock (2004), en su capítulo de dirección del talento humano en empresas de servicios detalla lo siguiente:

“Las personas más felices, más positivas sobre ellas mismas y sobre su entorno, son más felices en el trabajo y los empleados más satisfechos producen también clientes más satisfechos.” (p. 461)

Según lo descrito en el párrafo anterior, podemos entender que las personas que puedan laborar en una empresa al tener un entorno positivo externa o internamente en la empresa hacen que tengan una actitud positiva y esto es relevante al momento de estar frente al cliente, ya que al sentirse motivados y animados en el día a día se puede realizar un servicio cumpliendo con todas las expectativas del cliente, teniendo en cuenta que una buena atención, un buen trato o hasta una sonrisa por parte de los empleados hacen que puedan emitir una buena relación y sentimiento con el cliente al momento de adquirir o recibir el servicio.

2.2.2.3. Indicadores de gestión.

Según Beltrán (S/F) define:

“...un indicador como las variables cuantitativas o cualitativas, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas”. (Beltrán, S/F, p. 35-36)

Por lo expuesto, los indicadores son valores o índices que nos permiten visualizar el cumplimiento de los objetivos establecidos en una empresa. Los indicadores son de apoyo a la gerencia en la toma de decisiones, ya que mediante sus resultados se pueden establecer medidas correctivas a sucesos que estén desviándose para lograr las metas u objetivos. También permite que se puedan evaluar e identificar ciertos riesgos ya sean operativos, financieros o de personal en las cuales se puedan tomar medidas de control para poder mitigarlas. Debemos considerar que los indicadores son medios para ayudarnos a lograr objetivos, más no el indicador es un fin, ya que no podemos estar esperando que los indicadores siempre sean positivos para la empresa si no actuamos mediante una buena planificación estratégica y formulando estrategias para poder lograr los objetivos.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

En el presente trabajo, presentamos nuestras dos variables, control interno y prestación de servicios, las cuales observaremos a continuación:

**Cuadro N°11: Control interno
(Elaboración propia)**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. Control interno	El control interno es una herramienta de gestión que tiene como característica procesos continuos e integrales que debe establecer todos los componentes de una organización con el fin de minimizar los riesgos internos y externos para poder lograr los objetivos propuestos.	Entorno de control	Nivel de compromiso con la integridad y valores éticos. Nivel de cumplimiento de las normas de conducta. Nivel de responsabilidad de supervisión del área de servicios Nivel de independencia del área de servicios Nivel de desarrollo y retención de profesionales. Nivel de desempeño e incentivos Nivel de transparencia en la ejecución de servicios
		Evaluación de riesgos	Nivel de tolerancia al riesgo Nivel de cumplimiento de presupuestos en los servicios Nivel de precisión y exactitud de cumplimiento de los servicios. Nivel de cumplimiento de los objetivos operativos Nivel de identificación de riesgos que influyen en los factores internos. Nivel de identificación de riesgos que influyen en los factores externos. Nivel de riesgo económico de los servicios. Nivel de identificación de fraude en la ejecución de servicios.
		Actividades de control	Nivel de mitigación de riesgos que afecten el cumplimiento de objetivos Nivel de control sobre la tecnología Nivel de cumplimiento de políticas y procedimientos.
		Información y comunicación	Nivel de información relevante y de calidad Nivel de comunicación interna. Nivel de comunicación externa.
		Supervisión	Nivel de evaluación de desempeño Nivel de medidas correctivas.

**Cuadro N°12: Prestación de servicios
(Elaboración propia)**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.D. Prestación de Servicios	Es un contrato en la cual se establece términos y condiciones de una empresa que presta servicios a terceros donde asume la obligación de cumplir con las actividades	Ausencia de sistema de control en el área de prestación de servicios.	Nivel de eficiencia en la ejecución de las operaciones y utilización de indicadores de gestión.
			Nivel de entendimiento hacia los colaboradores.

3.2. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación transeccional tiene el propósito de: “(...) describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154). A su vez, define el objetivo de tipo descriptivo la cual expone: “indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de una población... son estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas” (p. 155). De esta manera, nuestro presente trabajo tiene las condiciones que el autor plantea y podemos indicar que el tipo que hemos utilizamos es investigación descriptiva, ya que vamos a describir la realidad y problemática del área de prestación de servicios en la empresa TELCOM S.R.L.

3.3. Unidad de estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican lo siguiente:

“[...] para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la **unidad de muestreo/análisis** (si se trata de individuos, organizaciones, periodos, comunidades, situaciones, piezas producidas, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de muestreo/análisis se delimita la población.” (p.173)

Ante lo expuesto, nuestra unidad de estudio para el presente trabajo será tomada de la información exacta que se extrae de los colaboradores de TELCOM S.R.L.

3.4. Población

Según Niño, define a la población de la manera siguiente:

[...] se trata de especificar el objeto de estudio, es necesario partir de la identificación de la población que se va a estudiar, constituida por una totalidad de unidades, vale decir, por todos aquellos elementos (personas, animales, objetos, sucesos, fenómenos, etcétera) que pueden conformar el ámbito de una investigación [...]. (Niño, 2011, p. 55)

Por lo tanto, la población para el presente trabajo de investigación estará constituida por el personal que labora en la empresa TELCOM S.R.L., teniendo como información que la cantidad de trabajadores son de 10 personas.

3.5. Muestra

Para determinar la muestra del presente trabajo de investigación, describiremos el concepto que indica Niño, siendo el siguiente:

“[...] es una porción de un colectivo o de una población determinada, que se selecciona con el fin de estudiar o medir las propiedades que caracterizan a la totalidad de dicha población [...]” (Niño, 2011, p. 55)

Por lo antes mencionado, la muestra que se empleará será de 10 personas de la empresa TELCOM S.R.L. donde el porcentaje es del 100% del total de colaboradores.

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisa lo siguiente: “El momento de aplicar los instrumentos de medición y recolectar los datos representa la oportunidad para el investigador de confrontar el trabajo conceptual y de planeación

con los hechos” (p. 196). A su vez, también refiere lo siguiente: “Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: *confiabilidad, validez y objetividad*” (p. 200).

Por ello, para la presente investigación se ha utilizado como instrumento el cuestionario, por intermedio de una serie de preguntas en la cual recopilamos la información necesaria, la actividad se realizó vía on line por intermedio del formulario de la plataforma Gmail, en donde se proporcionó a cada uno de los integrantes un link para que pudieran responder el cuestionario, el tiempo de duración para la recopilación de respuestas fue de un día feriado y no afectó sus actividades diarias ya que era día no laborable; se recolectó la información en una matriz de Excel donde se consolidó toda la información por cada ítem y luego se procedió a promediar los cálculos y a realizar las gráficas correspondientes, para la formulación de preguntas nos hemos basado de las dimensiones e indicadores que se reflejan en nuestra matriz de consistencia, las gráficas reflejan los porcentajes de brechas positivas negativas y luego de ello hemos procedido con el análisis de la información.

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con respecto al cuestionario indica: “Conjunto de preguntas respecto de una o más variable que se van a medir” (p. 217). Para el presente trabajo, hemos utilizado el cuestionario con treinta y dos preguntas, las cuales se han considerado preguntas cerradas con posibilidades de respuestas de Si y No, que nos permitió codificar y preparar nuestro análisis, esto también pensando en los encuestados ya que no les demanda mayor tiempo, también hemos explicado en una breve introducción que es lo que se quiere lograr para que pueda ser de mejor entendimiento para ellos. Hemos realizado nuestra valoración por cada ítem que se ha plasmado en cada dimensión la cual se basa en llegar a nuestros objetivos y se reflejarán en nuestros resultados.

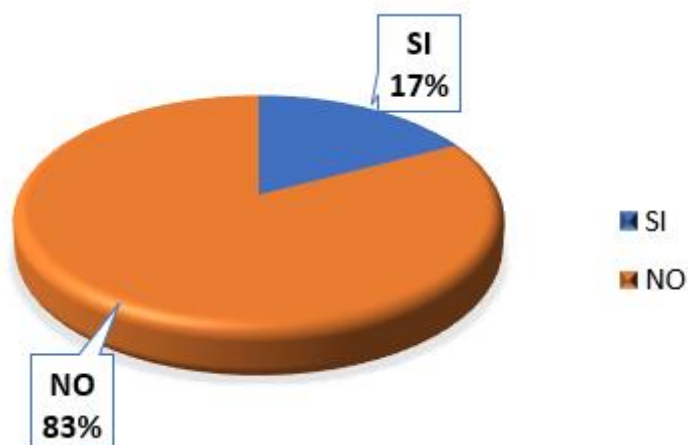
CAPÍTULO 4. RESULTADOS

En este acápite, hemos considerado la información obtenida del cuestionario de control interno aplicado a los colaboradores sobre el proceso de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L., la cual, expresamos por cada dimensión y de acuerdo con los objetivos propuestos. A continuación, se muestra los gráficos.

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la incidencia del proceso de control interno en el área de prestación de servicios.

**Cuadro N°13: Representación gráfica del objetivo general
(Elaboración propia)**

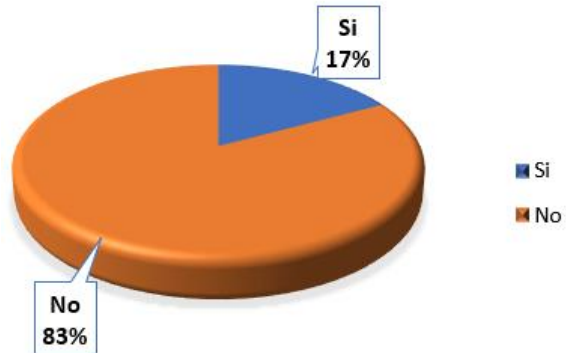


Análisis: Según los resultados obtenidos, se observa que el sistema de control interno del proceso de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L., presenta una brecha del 83%, es decir, carencia y/o inadecuado diseño de controles en dicho proceso. Esta información es obtenida de la aplicación del cuestionario de control interno de treinta y dos preguntas formulado a los colaboradores de la empresa, tal como se detalla en el anexo N° 1.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1:

Determinar la incidencia de entorno de control en el área de prestación de servicios.

Cuadro N°14: Representación gráfica del primer objetivo específico (Elaboración propia)

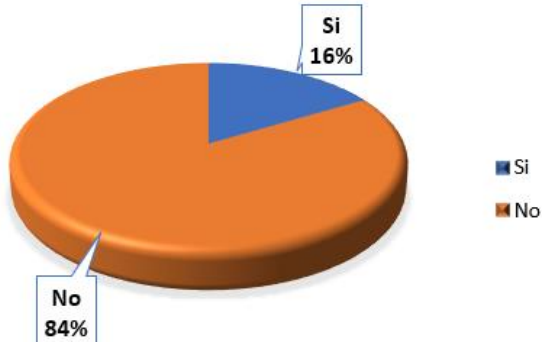


Análisis: Se observa una brecha y/o deficiencia de control del 83%, datos obtenidos del cuestionario de control interno, relacionada con las siete preguntas del componente entorno de control, donde se determina que no existe una adecuada estructura organizacional, por lo que no cuenta con normativas, políticas, manuales de organización, segregación de funciones y asignación de responsabilidades. Así mismo no existe un código de ética.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2:

Determinar la incidencia de la evaluación de riesgos y actividades de control en el área de prestación de servicios.

Cuadro N°15: Representación gráfica del segundo objetivo específico (Elaboración propia)

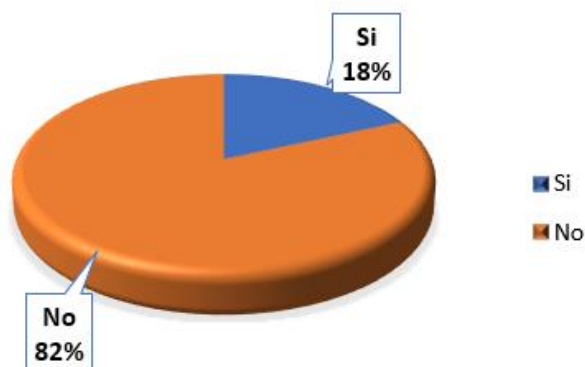


Análisis: Observamos una brecha y/o deficiencias de control del 84%, datos obtenidos del cuestionario de control interno, relacionadas con las diecinueve preguntas de los componentes evaluación de riesgos y actividades de control, donde se determina que no existe una gestión de riesgos del proceso de prestación de servicios, así como tampoco se identifican riesgos de fraude, consecuentemente no se establecen planes de mitigación de riesgos, que alineen las actividades de control.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3:

Determinar la incidencia de información y comunicación, supervisión en el área de prestación de servicios.

Cuadro N°16: Representación gráfica del tercer objetivo específico (Elaboración propia)



Análisis: Se observa una brecha y/o deficiencias de control del 82%, datos obtenidos del cuestionario de control interno, relacionado con las seis preguntas de los componentes información y comunicación y supervisión, la cual muestra que la información relevante del proceso prestación de servicios no es adecuada, así como la supervisión de dicho proceso es mínima.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos, aceptamos la hipótesis general planteada en nuestra investigación donde se precisa la incidencia del control interno (Marco de Control interno Integrado - COSO 2013) en el área de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L.

Según los resultados obtenidos, en el Marco Integrado de Control Interno - COSO 2013 y Estupiñan (2015), Control Interno y Fraudes, se argumenta que el sistema de control interno mediante su componente entorno de control, propugnan un ambiente ético y de integridad, así como respaldan las políticas y procedimientos que regulen el comportamiento de sus integrantes y mediante la estructura organizacional se asigna facultades y responsabilidades que deben ejecutar en sus actividades. Por lo cual se aprueba la hipótesis planteada, porque se evidencia mediante los resultados obtenidos que este componente no es ejecutado en un 83%, incidiendo en el proceso de prestación de servicios. Según Lovelock (2004), Administración de Servicios, existen ocho componentes que permiten ser competitivos en el mercado en que operan, uno de ellos es el de procesos, el cual respalda la sólida estructura que debe mantener una organización en todas sus actividades operativas y que se alinea a la teoría indicada por los autores antes mencionados, no obstante, se evidencian brechas y/o deficiencias de control en el área de prestación de servicios según el cuestionario formulado.

Según lo hallado, la incidencia en el proceso de prestación de servicios de los componentes evaluación de riesgo y actividades de control muestra como resultado una brecha y/o deficiencias de control del 84%. Según COSO (2013), Marco Integrado de Control Interno Integrado y Deloitte (2015), COSO Evaluación de Riesgo, sustentan que toda organización debe considerar la existencia de riesgos internos y externos que dificulten alcanzar los objetivos, para ello, la gerencia debe evaluar cada uno de sus procesos para identificar el riesgo y determinar cómo gestionarlas; según la evidencia obtenida el área de prestación de servicios no realiza evaluación y/o gestión de riesgos. Es más, según COSO (2013),

Marco Integrado de Control Interno Integrado, indica que toda organización debe considerar que las actividades de control pueden ser preventivas o de detección, siendo muy importantes para mitigar los riesgos existentes, asimismo, señala que las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la organización, así como en sus actividades o procesos, según los resultados obtenidos existe carencia de estos componentes. En consecuencia, los resultados obtenidos, guarda relación con lo que sostiene Lovelock (2004), Administración de Servicios, que señala que para lograr una eficiente gestión se debe tener en cuenta los ocho componentes. Por otro lado, Chiavenato (2011), Administración de Recursos Humanos, sustenta que los recursos que posee la empresa son gestionados por personas, de igual manera, Lovelock (2004), Administración de Servicios, sostiene que las personas más felices producen clientes satisfechos, destacando que un colaborador satisfecho difícilmente incurre en actos irregulares, de esta manera se asegura razonablemente el logro de los objetivos, mientras, Beltrán (S/F), Indicadores de gestión, sustenta que los indicadores permiten medir en qué medida se alcanzaron los logros, constatándose la teoría brindada por los referidos autores y como consecuencia de ello, se afirma la hipótesis planteada, determinándose una inadecuada gestión en los procesos de prestación de servicios.

En relación con los resultados obtenidos, COSO (2013), Marco Integrado de Control Interno Integrado, precisa que es relevante tomar en cuenta la información y comunicación en todos sus niveles y en el desarrollo de sus actividades, para que se obtenga información fiable y de calidad. También el referido marco indica que las actividades de supervisión deben permitir conocer que todos los componentes y sus principios sean ejecutados fielmente para que puedan asegurar razonablemente el logro de objetivos y el cumplimiento de un adecuado sistema de control interno. Por lo cual, se aprueba la hipótesis planteada, ya que no realiza una adecuada aplicación de estos componentes en el proceso de prestación de servicios tal como se evidencia la brecha y/o deficiencias de control del 82%, según el cuestionario realizado.

CONCLUSIONES

Se determinó que el área de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L., tiene un sistema de control interno con brechas y/o deficiencias de control de un 83%, lo cual evidencia la inadecuada implementación del Marco de Control Interno integrado – COSO 2013, consecuentemente afecta la eficiencia operativa de la referida área, así como riesgos de pérdidas económicas y/o incumplimiento de objetivos.

Asimismo, se demuestra que el componente Entorno de Control no se encuentra adecuadamente implementado, lo que evidencia una brecha y/o deficiencias de control de un 83%, cuadro N ° 14, concluyéndose que en el área de prestación de servicios no existe un código de ética e integridad, así como no demuestra compromiso de las políticas, procedimientos, normativas y responsabilidades que deben ejecutar en sus actividades. Adicionalmente, se carece de evaluaciones para desarrollar y retener profesionales competentes.

Por otro lado, se ha determinado una brecha y/o deficiencias de control del 84%, cuadro N° 15, concluyéndose que los componentes Evaluación de Riesgos y Actividades de Control, el primero de ellos no existe, ya que se carece de un sistema de gestión de riesgos, es decir, no hay objetivos del proceso, no se identifican y valorizan los riesgos; en consecuencia, las actividades de control no están alineadas a los riesgos del proceso. No obstante, si existen algunos controles puntuales y/o específicos. Finalmente, se ha determinado que el área de prestación de servicios no aplica indicadores de gestión, consecuentemente, se carece de parámetros que permitan determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos y/o proyectos.

Los componentes de Información y Comunicación y Supervisión no se ejecutan de manera adecuada, tal como se aprecia en el cuadro N ° 16, apreciándose una brecha del 82% concluyéndose que el área de prestación de servicios carece de información clara y

oportuna del estado situacional de sus proyectos y/u objetivos, asimismo, las fuentes de comunicación utilizados no son formales y el proceso de comunicación a la gerencia no es la más asertiva, no se manejan evaluaciones continuas de control interno, no realizan evaluaciones de desempeño mediante indicadores que permitan determinar su nivel de performance, así como, no se adoptan medidas correctivas en el momento oportuno.

RECOMENDACIONES

Considerando la relevancia de un adecuado sistema de control interno se recomienda que la empresa TELCOM S.R. L., adopte el Marco de Control interno Integrado - COSO 2013, que le permita obtener una seguridad razonable de que se alcanzaran sus objetivos y/o proyectos, así como una mayor eficiencia operativa y mitigación de riesgos.

Asimismo, establecer políticas y procedimientos que fomentan los valores éticos e integridad, ya que permitirá crear una cultura corporativa sostenible, considerar el “Tone at the top” que es la convicción de la alta dirección de promover y ejecutar el control a nivel de toda organización. Adicionalmente, establecer formalmente un Manual de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos en los que se defina las funciones, responsabilidades y actividades del personal. Por otro lado, establecer normas y procedimientos para la contratación de personal, así como los perfiles del personal que se adecuen a las necesidades de la empresa.

Se sugiere establecer un sistema de gestión de riesgos, que contemple la definición previa de los objetivos estratégicos, operativos y de procesos de la organización, área y/o proceso, respectivamente. Seguidamente establecer procedimientos de identificación y valorización de riesgos que permita adoptar medidas de mitigación de riesgos, por ejemplo, la Matriz de Riesgos del área de prestación de servicios (Véase Anexo N°2). Asimismo, establecer controles que se encuentren alineados a los riesgos y parámetros de control para los procesos (cronograma de proyectos), definir formatos de ingresos y salidas de equipos tecnológicos que utilizan en sus actividades y que éste sea visado/autorizado por el responsable del área. Adicionalmente, formalizar las reuniones de planificación, en las que se establezcan las responsabilidades que asume el personal encargado, emitiéndose y firmándose las actas respectivas, de tal forma que permita efectuar el seguimiento y control posterior respectivo. Se establece implementar indicadores de gestión como,

rentabilidad de los proyectos, indicadores por tipo de servicio, indicadores de estructura financiera (indicadores de capital de trabajo, indicador de recaudo, indicador de punto de equilibrio, indicador de política financiera, autofinanciamiento), indicadores de desempeño del personal, entre otros para un mejor desenvolvimiento en el mercado que opera y lograr resultados favorables.

Por otro lado, se recomienda establecer procedimientos que permitan que el personal emita reportes objetivos y oportunos para una adecuada toma de decisiones. Asimismo, establecer plataformas que permitan la actualización permanente de la información, así como de los cambios que puedan suscitarse después de la planificación. Se recomienda realizar actividades de supervisión continuas del proceso, con la finalidad de determinar si se están ejecutando y cumpliendo los parámetros de control establecidos. Adicionalmente, se sugiere establecer formalmente mecanismos de reporte mediante correos electrónicos o reuniones físicas, sobre la comunicación y adopción de medidas correctivas en caso de incumplimiento y/o desvíos de las políticas y normativa vigente.

REFERENCIAS

Para el desarrollo de la investigación requerimos de las fuentes bibliográficas detallados a continuación:

Bear Stearns y la crisis bancaria (2008). BBC Mundo. Recuperado de

http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid_7300000/7300591.stm

Beltrán, J. (2da.Ed.). (S/F). Indicadores de Gestión. Herramientas para lograr la competitividad.3R Editores.

Carrasco, J. & Figueroa, L. (2018). *Manual de control interno para mejorar el registro de los inventarios* (Tesis para optar el título de Contador Público Autorizado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/37502/1/Tesis%20Final%20Figueroa%20y%20Carrasco.pdf>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Control interno –Marco integrado*. España: PWC, Instituto de Auditores Internos de España.

Costa, F. (2019). *Demografía empresarial en el Perú*. Instituto Nacional de Estadística e Informática, IV Trimestre (2018),1-56. Recuperado de

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia-empresarial-01-febrero-2019-5ta-correccion.pdf>

Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*, novena edición. Recuperado de

https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado

Estadística MIPYME (2017). Ministerio de la producción. Recuperado de

<http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oee/estadisticas-mipyme>

Estupiñán, R. (3ra.Ed.). (2015). *Control Interno y Fraudes. Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Editorial Ecoe Ediciones.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. (2015) *COSO Evaluación de riesgos*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. (2015) *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSOSesion1.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Huapaya, J. (2017). *El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince 2016* (Tesis de pregrado para optar el título de Contador Público). Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3174/3/huapaya_fij.pdf

León, A. (2017). *Control interno y los procesos de adquisiciones y contrataciones en la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios*. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Andina de Cuzco. Madre de Dios- Perú. Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/928/3/Alfredo_Tesis_bachiller_2017.pdf

Lovelock, C. (1ra.Ed.). (2004). *Administración de Servicios. Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos*. Naucalpan de Juárez: Editorial Pearson Educación.

Melo, P. & Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajona S.A.S.* (Tesis para optar el título de Contador Público). Pontificia Universidad Javeriana Cali. Santiago de Cali- Colombia. Recuperado de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, E. (2017). *La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALISERCON SAC en el 2015.* (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Privada del Norte. Lima- Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13565/Tesis%20Erika%20Moreno%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación. Diseño y ejecución.* Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>

Quispe, A. (2017). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla 2015.* (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad de San Martín de Porres. Lima- Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3841/1/quispe_oaj.pdf

Salinas, S. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios LA ARGELIA de la ciudad de Loja.* (Tesis para optar el título de Contador Público-Auditor). Universidad Nacional de Loja. Loja – Ecuador. Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>

ANEXO

ANEXO N ° 1: CUESTIONARIO

La presente técnica de investigación tiene como objetivo obtener información para el estudio de “La incidencia de control interno en el área de prestación de servicios de la empresa TELCOM S.R.L. en el periodo 2018”

Indicaciones: Marque con un aspa (X) la opción que considere adecuada.

Esta técnica es anónima, se agradece de antemano su colaboración ya que será de utilidad para nuestra investigación.

N °	PREGUNTAS	Si	No
ENTORNO DE CONTROL			
1	¿Existe en la empresa instrucciones, normativas que orienten la integridad y valores éticos?	1	9
2	¿Existen normas de conducta en el proceso del área de prestación de servicios?	2	8
3	¿El área de prestación de servicios ejerce responsabilidad de supervisión en relación con los objetivos y expectativas establecidas?	1	9
4	¿El área de prestación de servicios opera con independencia sus actividades establecidas?	2	8
5	¿Se realiza segregación de funciones y facultades de manera óptima en el proceso de prestación de servicios?	3	7
6	¿Se evalúa el desempeño y necesidad para retener a sus colaboradores en el proceso de prestación de servicios?	2	8
7	¿El área de prestación de servicios brinda incentivos al asumir responsablemente las actividades?	1	9
EVALUACIÓN DE RIESGO			
8	¿Se evalúan riesgos de las metas trazadas para el cumplimiento de los objetivos en el proceso de prestación de servicios?	1	9
9	¿El área de prestación de servicios identifica los riesgos operativos?	1	9
10	¿Existe evaluación de riesgos en el proceso de prestación de servicios?	1	9
11	¿El proceso de prestación de servicios identifica riesgos de fraude?	2	8
12	El área de prestación de servicios evalúa cambios los procesos y/o sistemas de información que permita identificar riesgos?	1	9
13	¿Se evalúan cambios en el personal y/ tecnología que permita identificar riesgos?	1	9
14	¿El área de prestación de servicios evalúa los riesgos de las condiciones comerciales de los clientes?	1	9
15	¿El área de prestación de servicios tiene en cuenta los riesgos económicos que impactan en la liquidez de la empresa?	3	7
ACTIVIDADES DE CONTROL			

16	¿Se implementan controles que mitiguen los riesgos identificados?	1	9
17	¿El área de prestación de servicios limita el acceso del uso de los activos de acuerdo a las actividades que se operan?	1	9
18	¿Se limita el acceso de información financiera al personal del área de prestación de servicios?	3	7
19	¿Existe filtros de recursos humanos para la contratación de personal calificado en el área de prestación de servicios?	2	8
20	¿Existe contratos de seguros ante riesgo en el trabajo del área de prestación de servicios?	1	9
21	¿Existen actividades de control en el proceso de prestación de servicios?	2	8
22	¿Existe actividades de control en los procesos respaldados por la tecnología en el área de prestación de servicios?	2	8
23	¿Existe control en el cumplimiento de las actividades que establece el área de prestación de servicios?	1	9
24	¿Existen indicadores de gestión en el área de prestación de servicios?	3	7
25	¿Se aplican indicadores de servicio en cada proyecto?	2	8
26	¿El área de prestación de servicios aplica indicadores de recursos humanos?	1	9
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
27	¿El área de prestación de servicios brinda información relevante y de calidad en la planificación de los servicios a ejecutar?	3	7
28	¿Existen métodos de comunicación interna en el proceso de prestación de servicios?	2	8
29	¿El área de prestación de servicios dispone métodos de comunicación con los clientes y proveedores?	2	8
	SUPERVISIÓN		
30	¿Aplican evaluación de desempeño laboral en el proceso de prestación de servicios?	3	7
31	¿Se han comunicado medidas correctivas en el área de prestación de servicios?	2	8
32	¿El área de prestación de servicios aplica medidas correctivas cuando surgen hechos inesperados?	1	9

**ANEXO N° 2: Matriz de riesgo
(Elaboración propia)**

N°	ACTIVIDAD	Riesgo Inherente	Causa	Consecuencia	ANÁLISIS		VALORACIÓN	Control	RIESGO RESIDUAL	PLAN DE ACCIÓN
					PROBABILIDAD	IMPACTO				
1	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Falta de liquidez por extensión de tiempo en la entrega de informes al cliente.	Planificación inadecuada del esfuerzo de las actividades	Ciclo de flujo de efectivo extendido	4	5		Carece de control		-Establecer cuadro de actividades y fijar el nivel de avance de cada actividad. -Establecer indicador de productividad.
2		Pérdida de rentabilidad por proyecto	Mala estimación de cálculos en las visitas técnicas de los proyectos.	Pérdidas económicas por compras locales de suministros que debió ser importado en su tiempo de planificación.	5	5		Carece de control		-Establecer políticas de responsabilidad. -Determinar y comunicar las medidas correctivas ante estos sucesos.
3		Pérdidas por cambio de planificación de otros proyectos.	Dilatación de aprobaciones del cliente final para la ejecución de los proyectos	No contar con los recursos disponibles a nivel de tiempos planificados en los proyectos	3	4		Comunicación con el cliente para conocer las fechas de ejecución		-Fijar tiempos establecidos para la ejecución del proyecto en las condiciones comerciales. -Esclarecer los términos pactados mediante escritos formales.
4		Incumplimiento del alcance de los proyectos y de la calidad de los entregables	No se cuenta con personal altamente especializado para los proyectos	Mala imagen por perfil inadecuado hacia cliente	3	5		Carece de control		-Filtrar los perfiles de los colaboradores para la ejecución de los proyectos. - Ejecutar indicadores de desempeño.
5		Pérdida por manipulación inadecuada de activos	Desconocimiento y falta de capacitación para el manejo de activos que se utilizan en los proyectos	Pérdida económica al incurrir en gastos no previstos en el momento de ejecución del proyecto.	3	5		Carece de control		-Ejecutar capacitaciones constantes. -Evaluar la efectividad de la capacitación.
6		Pérdida de activos en el transcurso de la ejecución de los proyectos.	No existen políticas definidas de protección y responsabilidad de los activos.	Robo y fraude	2	4		Salida de activos sólo con guías de remisión.		-Establecer políticas de protección de activos y las medidas que se tomarán en caso de pérdida o robo. -Establecer el sustento con denuncia policial. -Evaluar la adquisición de seguro para protección de activos.
7		Incumplimiento de objetivos operacionales	Liderazgo no efectivo, comunicación no asertiva	Incumplimiento de horas hombre estimadas al proyecto.	4	5		Carece de control		-Establecer feedback trimestralmente. -Ejecutar retroalimentación de las funciones.
8		Pérdida de capital de trabajo para otros proyectos por cobranza extendida	Facturación prolongada	Financiamiento de inversionistas para cubrir las obligaciones mensuales o para capital de trabajo.	4	5		Se tiene información del área contable para establecer el importe de efectivo.		-Definir las condiciones de pago a 30 días como máximo. -Verificar si el cliente cuenta con opciones de financiación circulante. -Generar hitos de pago por los avances de proyecto.

Como complemento al cuestionario aplicado, hemos decidido identificar riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de objetivos del proceso analizado, así como generar pérdidas económicas a la empresa. En ese sentido, se elaboró una Matriz de Riesgo identificándose diversos riesgos relevantes, así mismo, se consignó los controles necesarios (planes de acción) para mitigar dichos riesgos, tal como se detalla en el cuadro precedente. A continuación, se muestra la escala de valoración que permitió determinar el nivel de riesgos identificados:

Valorización de matriz de riesgo

PROBABILIDAD	Muy alta	5	25	20	15	10	5
	Alta	4	20	16	12	8	4
	Moderada	3	15	12	9	6	3
	Baja	2	10	8	6	4	2
	Muy baja	1	5	4	3	2	1
			5	4	3	2	1
			Catastrófico	Mayor	Moderado	Menor	Insignificante
			IMPACTO				