



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO**

**FACULTAD DE
COMUNICACIÓN EMPRESAS Y NEGOCIOS**



TÍTULO:

**“EL PROCESO DE CONTROL Y LA EFICIENCIA EN LA
EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO
ELECTRÓNICOS EN LA EMPRESA CICA INGENIEROS
CONSULTORES PERÚ S.A.C., EN EL PRIMER
TRIMESTRE DEL AÑO, 2018”**

TESIS:

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

**BACHILLER
CYNTHIA YAMALY VINCES CAMPOS**

ASESOR:

Mg. GAMARRA ROMERO AGUSTIN

LINEA DE INVESTIGACION:

**DESARROLLO SOSTENIBLE, EMPRENDIMIMIENTO Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL: TRIBUTACIÓN**

**PIMENTEL, PERÚ
NOVIEMBRE 2019**

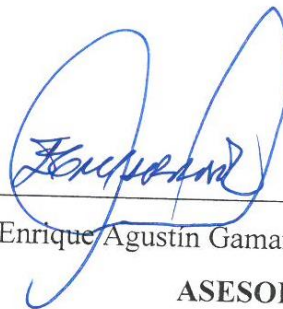
“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

Tesis presentada por la Bachiller Cynthia Yamaly Vines Campos, a la facultad de Comunicación, Empresa y Negocios de la **Universidad Particular de Chiclayo**, para **optar el TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO.**



Cynthia Yamaly Vines Campos

BACHILLER



Mg. Enrique Agustín Gamarra Romero

ASESOR

Aprobado por:



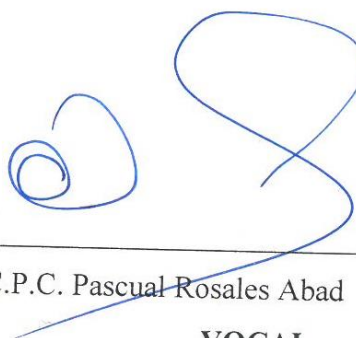
Mg. Julio Sánchez Vásquez

PRESIDENTE



Mg. Sebastián Ramón Llontop

SECRETARIO



C.P.C. Pascual Rosales Abad

VOCAL

DEDICATORIA

A Mi madre María C. Campos Guamuro por ser el motor de mi vida. A mis bellas hermanas Jesenia, Mirla y Derwis y mis queridos sobrinos Karely, Marcelo y Samin por ser mi motivación.

También dedico este trabajo a mi tío Carmelo Julca y Abraham Huancas siempre me brindaron su apoyo para realizar mis estudios.

Al Gerente General de la empresa CICA y al Ing. César Tasilla por haberme brindado la oportunidad de desarrollarme como profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de tesis, C.P.C. Gamarra Romero Agustín, por su apoyo incondicional, paciencia y dedicación en la culminación de mi tesis y a mis docentes porque con sus enseñanzas han contribuido en mi formación académica.

A la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., empresa donde trabaje, a los directivos y funcionarios por haberme dado las facilidades de tener una información y concretizar mi trabajo de tesis.

INTRODUCCIÓN

Una evaluación de procesos que se realizan en una empresa brinda información, para la mejora de la gestión operativa de los programas que tienen lugar en el ejercicio empresarial, del total de evaluaciones que se puedan realizar hay algunas de mayor utilidad para fortalecer y mejorar la implementación de acciones, que respondan a los avances tecnológicos y respondan con eficiencia frente a los retos que inherentemente se presentan en paralelo con el desarrollo de la tecnología.

La evaluación de procesos se analiza mediante trabajo de campo, para ver si los programas llevan a cabo sus procesos operativos de manera eficiente y eficaz y si se contribuye al mejoramiento de la gestión, en tal sentido por medio de las evaluaciones de procesos se detectan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del marco normativo, estructura y funcionamiento, elementos que permiten determinar estrategias para incrementar la eficiencia operativa.

Por tanto, al enfocarse en los procesos de emisión de comprobantes de pago electrónicos, como modalidad de emisión obligada por el organismo de Administración Tributaria SUNAT, que reemplaza al proceso tradicional de emisión física, se logra optimizar con nivel confiable, minimizando la posibilidad del error humano, incrementa la eficiencia en el trámite documental, eliminación de tramites logísticos, se optimizan ciclos de pago. Se disminuyen costos en papel, almacenamiento y los comprobantes de pago electrónicos, soportan transacciones conservando su valor legal. Su autenticidad e integridad en contenido, sujetos a evaluación para confirmar junto con la privacidad de cada empresa que la emite.

En el Presente Trabajo de Investigación realizado en la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C., siguiendo los protocolos de investigación, tuvo como objetivo general, formular un diseño de control interno que mejore los procesos de emisión de comprobantes de pago, mediante una investigación descriptiva, no experimental y

considerando un modelo de control interno que es el COSO I, cuyos comprobantes fueron considerados como dimensiones de esta variable y para mejorar la eficiencia de los procesos de emisión de CPE en la empresa, considerando la eficiencia personal, administrativa y técnica considerados como dimensiones para el desarrollo de la investigación, se llegó a las conclusiones de que el nivel de eficacia del CI en estos procesos es estándar (en nivel bajo) de 55.81%, la existencia de algunos riesgos tecnológicos inherentes al proceso y se llegó a formular una propuesta de diseño de control interno, lo cual previo análisis de los responsables del manejo directivo de la empresa se podrá determinar si este aporte puede ser de utilidad o una base de una mejora a fin de optimizar los procesos de emisión y lograr la competitividad anhelada en las empresas en cada una de sus operaciones que por su característica tuvieron que realizar. Es necesario indicar los agradecimientos a todas las personas que de una u otra manera han contribuido con la concretización de esta tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación presentado en la modalidad de “Tesis”, se ha desarrollado en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., con el objetivo de formular acciones de control interno para mejorar la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos, para la recopilación de la información se utilizó metodología de campo, cuya ejecución se realizó mediante una entrevista a cuatro trabajadores de la empresa, seleccionadas como muestra para la población en estudio, dicha información , sirvió de base para establecer la correlación entre las variables en estudio, se indica también que el tipo de investigación es no experimental, pues se estudia el fenómeno en su estado actual y en su forma natural.

Respecto los resultados se analizó los ítems correspondientes a cada una de las dimensiones que conforman el control interno según el modelo COSO I, considerando respuestas Si para el caso de cumplimiento y No en caso de incumplimiento, luego se calculó en el número de respuestas afirmativas respecto al total de cada ítem para indicar el nivel porcentual y luego el promedio ponderado de todos los ítems de la componente deducir el nivel de eficiencia, en ese contexto en el ambiente de control interno se llega a determinar un nivel de 66.77% eficiencia, en el caso de la evaluación de riesgo en un 50%, el de actividades de control 50%, el de información y comunicación 66.67%, en supervisión y seguimiento 50%. Sobre los resultados de la evaluación de los procesos de emisión de comprobantes de pago se tiene que el operador del SEE es de 77.78%. Como resultado de los cuestionarios en las dos variables se llega a tipificar los riesgos determinados en número de 6 oscilando la tipificación entre Medio y Moderado.

Palabras clave: Control interno, comprobantes de pago electrónicos.

ABSTRACT

The present work of investigation presented in the modality of "Tesis", has developed in the company CICA Engineers Consultants PERU SAC, with the aim of formulating actions of internal control to improve the efficiency in the emission of vouchers of electronic payment, for the collection of the information, a field methodology was used, whose execution was carried out by means of an interview with four workers of the company, selected as a sample for the population under study. This information served as a basis to establish the correlation between the variables in This study also indicates that the type of research is non-experimental, since the phenomenon is studied in its current state and in its natural form.

Regarding the results, the items corresponding to each of the dimensions that make up the internal control according to the COSO I model were analyzed, considering answers Yes in the case of compliance and No in case of non-compliance, then it was calculated in the number of affirmative answers to the total of each item to indicate the percentage level and then the weighted average of all the items of the component to deduce the level of efficiency, in this context in the internal control environment a level of 66.77% efficiency is reached, in the 50% risk assessment case, 50% control activities, 66.67% information and communication, 50% supervision and monitoring. On the results of the evaluation of the processes of issuance of payment vouchers, the operator of the SEE is 77.78%. As a result of the questionnaires in the two variables, it is possible to typify the risks determined in number of 6, varying the typification between Medium and Moderate.

Keywords: Internal control, electronic payment vouchers.

INDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
INDICE.....	8
INDICE DE TABLAS.....	11
INDICE DE FIGURAS	12
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	13
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3.1. PROBLEMA GENERAL	18
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	21
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	21
1.5.2. OBJETIVO ESPECIFICOS	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO - CIENTÍFICO	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:	22
2.2. BASE TEORICA.....	32
2.2.1. CONTROL INTERNO	32
2.2.2. TIPOS DE CONTROL INTERNO	33

2.2.3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	35
2.2.4. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO	36
2.2.5. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL CONTROL INTERNO	36
2.2.6. CONTROL INTERNO – MODELO COSO I	37
2.2.7. EL PROCESO Y ROLES DEL CONTROL INTERNO	47
2.2.8. MÉTODOS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO	48
2.2.9. EFICIENCIA EN LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS	51
2.2.10. SOLUCIONES ELECTRONICAS DISEÑADAS POR SUNAT	51
2.2.11. Respecto del Sistema de Emisión electrónica (SEE)	51
2.2.12. OBLIGATORIEDAD DE EMISIÓN DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS	56
2.2.13. SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE	58
2.2.14. EL SISTEMA SEE – SOL	62
2.2.15. CONDICIONES PARA INCORPORARSE AL SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA	66
2.2.16. COMPROBANTES QUE SE PUEDEN EMITIR DESDE ESTE SISTEMA	69
2.3. BASE CONCEPTUAL	73
2.4. HIPÓTESIS	78
2.4.1. HIPOTESIS GENERAL	78
2.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICO	78
2.5. VARIABLES	78
2.5.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	78
2.5.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES	78
2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	80

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	82
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	82
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	82
3.3. POBLACION Y MUESTRA.....	83
3.3.1. POBLACIÓN	83
3.3.2. MUESTRA.....	84
3.4. MATERIALES, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE..	84
3.5. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	87
3.6. TABULACIÓN DE DATOS	89
3.7. PRESENTACION Y ANALISIS ESTADISTICOS DE LOS DATOS	89
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	90
4.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	90
4.2. RESULTADOS SOBRE EL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE	95
4.3. RESULTADOS SOBRE LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS	102
4.4. PROPUESTA.....	105
CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	130
A. CONCLUSIONES.....	135
B. RECOMENDACIONES	137
BIBLIOGRAFÍA	138
ANEXOS	143
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA.....	150

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente	68
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	69
Tabla 3 Muestra	73
Tabla 4 Escala de valor.....	75
Tabla 5 Escala de porcentaje para medir el nivel de C.I	75
Tabla 6 Ambiente de control	84
Tabla 7 Evaluación de riesgo.....	84
Tabla 8 Actividad de control	86
Tabla 9 Información y comunicación	87
Tabla 10 Supervisión y seguimiento	88
Tabla 11 Componentes de control	89
Tabla 12 Componentes de Control Interno	89
Tabla 13 Cuadro de resumen de resultados	90
Tabla 14 Operador del SEE.....	91
Tabla 15 Nivel de riesgo.....	92
Tabla 16 Resumen de tipificación de riesgo.....	94
Tabla 17 Ficha tecnica del indicador	100
Tabla 18 Formato del procedimiento de la hoja de ruta	102

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Carácter Sistemático de Control Interno	28
Figura 2 El proceso y roles del CI en el contexto de CADENA DE VALOR	36
Figura 3 Sistema de Emisión Electrónica.....	43
Figura 4 Conformación del Sistema de Emisión Electrónica.....	44

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Las empresas en la actualidad, a nivel mundial, nacional y local han modificado sus actividades, en su forma de hacer negocios, con tecnologías modernas y abreviadas por el fenómeno llamado globalización, en consecuencia, también ha variado los aspectos contable y tributario, modificándose continuamente y ajustándose a nuevos escenarios.

Existe un marco legal nacional, sobre la forma de cómo hacer negocios o empresa en el país, empezando por la Constitución Política del Perú y demás normas del derecho empresarial que rigen la constitución y formas de hacer actividad empresarial, como desarrollar las actividades y como tributar y pagar los impuestos, para la fiscalización sobre quien administra y como determinar y pagar impuestos, tasas, contribuciones, se tiene el código tributario así como las leyes que regulan y reglamentan la captación de recursos, captados de los contribuyentes para el gobierno central y local.

En la realidad, existe gran número de contribuyentes que hacen caso omiso a las normas, muchas veces de forma premeditada, para no pagar o disminuir el monto al que están obligados por ley, problemática que afecta al estado respecto a los ingresos que debe tener para garantizar la operatividad del mismo y atender las necesidades que la población requiere, actitud denominada evasión tributaria.

Con el propósito de mejorar el control sobre las compras y ventas de la SUNAT, a través del reglamento de comprobantes de pago y sus modificaciones, se establece que aspectos deben ser considerados como comprobantes de pago, sosteniendo que “Comprobante de Pago” es todo documento que acredite la transferencia de bienes, entrega en uso o prestación de servicios (SUNAT – reglamento de comprobantes de

pago 1999). Sin embargo, en nuestra realidad, debido a la deficiente cultura tributaria del contribuyente, no refleja su real nivel de ingresos, no emite ni entregan los comprobantes de pago y si lo hacen, a veces con un importe inferior a los de la real transferencia, se entregan comprobantes por operaciones no reales, etc. Para evitar todo lo mencionado, se implementa la emisión de comprobantes de pago electrónicos, documentos entre los que se puede citar: recibos por honorarios electrónicos, facturas electrónicas, boletas de venta electrónica, notas de crédito electrónicas y notas de débito electrónicas, con las que utilizando el desarrollo tecnológico y las nuevas herramientas de control, la SUNAT cumple con mayor eficiencia y rigurosidad su función recaudadora de tributos, y de parte de la empresa se evita los costos en papel, legalizaciones notariales, y se reduce el tiempo de espera para que la entidad de administración tributaria, de conformidad a la documentación generada por la empresa.

Desde el punto de vista de la SUNAT, en los considerados que se exponen para la implementación de la emisión electrónica de los comprobantes de pago, se estima que esto permitirá a la administración tributaria desarrollar un mejor control de los sistemas tributarios, contribuyendo con ello evitar la evasión y elusión tributaria. Desde el punto de vista de los contribuyentes, conlleva a disminuir el tiempo y recursos necesarios para cumplir con las obligaciones tributarias, por lo que las empresas tienen que ir buscando mecanismos para incluirse en este sistema y poder desarrollar su facturación y su contabilidad en general, pues a partir del 01 de diciembre del 2016 es de carácter obligatorio para todos ellos. Sin embargo, como en todo cambio, existen reticencias a su implementación, las dificultades tecnológicas para contar con el servicio, el soporte informático necesario para el desarrollo de las acciones, sin tomar en cuenta la reacción frente al mayor control por parte de la

SUNAT en relación a la evasión y elusión tributaria, por lo que como una manera de auto exigirse y controlarse, se hace necesaria la acción de control interno para indicar en que se está fallando, a fin de tomar las medidas correctivas necesarias y así cumplir con las obligaciones tributarias que como persona jurídica tiene que cumplir. Más aún cuando ahora que la plataforma informática de la SUNAT, ha mejorado sustancialmente y no solo para brindar información, sino también para realizar otras acciones como la emisión de comprobantes de pago, utilizando medios virtuales, pues con la globalización y el uso de las tecnologías de información hay la tendencia irreversible que todos los procesos se ejecuten digitalmente, incluyendo la documentación contable, administrativa y/o legal importante para el manejo empresarial, sea cual fuera el tamaño de la empresa, la digitación facilita los procesos inherentes a la actividad empresarial.

El principal problema que se da en la empresa objeto de estudio es que las operaciones realizadas no se reportan en el momento oportuno, no se establecen responsabilidades precisas para un manejo adecuado de las operaciones por ello crea deficiencia para la emisión de comprobantes de pago electrónicos.

Por ello es importante contar con un sistema contable permitiendo automatizar todo el proceso contable de la empresa involucrando todas las áreas.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El avance tecnológico como se sabe juega un papel importante en las organizaciones, ayudando a las empresas a ser más eficientes en cuanto al ahorro y reducción de horas de trabajo y entrega de información de manera instantánea y eficiente, pero, aunque esto es una ventaja, siempre estarán presentes los riesgos en cada uno de los procesos con los que cuenta la organización, pues la tecnología es un resultado del pensamiento y trabajo humano.

Un riesgo importante, para tener en cuenta es el riesgo tecnológico, ya que a medida que pasa el tiempo, las empresas, llevan sus procesos a un nivel tecnológico superior, logrando automatizarlos, y con esto las empresas se tornan más competitividad en los mercados actuales.

En el Perú se ha implementado la emisión de comprobantes de pago electrónicos, lo cual ayudará a la SUNAT para tener mayor control sobre la evasión tributaria y jugará un papel muy importante en los próximos años en las organizaciones, debido a que muchas de ellas migrarán al nuevo sistema de facturación, conforme las leyes, decretos y normatividad que el estado peruano lo establezca.

Pero también, de acuerdo a la normatividad vigente sobre la implementación electrónico de comprobantes de pago, es importante analizar el riesgo que este nuevo sistema tecnológico pueda ocasionar en las organizaciones, con miras a su mitigación y así lograr una respuesta oportuna a los posibles eventos que se pudieran presentar durante su implementación y ejecución.

En el caso de la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C., fue importante analizar los riesgos que tiene este proceso electrónico como por ejemplo: la posibilidad de interrupción de red, o las deficiencias en software y otros que no permitirían cargar la facturación diaria, generando problemas de recaudación y de información a la SUNAT o también podría ocurrir que las empresas que venden el software a utilizar por parte del emisor para su operatividad requieren de información confidencial del cliente, teniendo acceso a una base de datos de los clientes que contratan dicho software, que podría caer en el riesgo de un “mal uso”.

Por lo que teniendo en cuenta que la tecnología no es 100% segura, en cuanto a la información que se pudiera generar y almacenar, se requiere identificar los riesgos

tecnológicos a los que se enfrenta el área de emisión de comprobantes de pago en la empresa en estudio, a fin de mitigar los posibles factores de riesgo que pongan en peligro las funciones normales de la empresa y su cumplimiento con sus obligaciones tributarias. Para lo cual se hace necesario verificar el paso a paso del proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos, desde la emisión hasta la aceptación por parte del organismo de administración tributaria, siendo necesario indagar en el personal del área administración y finanzas y los encargados de realizar los procesos y consultar diversas fuentes de información. A nivel macro la emisión de comprobantes de pago electrónicos (ECPE), se implementó por la administración tributaria como una alternativa de disminuir la evasión de impuesto, medida que beneficia económicamente al país, y su utilización está creciendo de manera acelerada en todos los países de Sudamérica, y son muchos los beneficios que esta tecnología ofrece, donde una de sus principales características es garantizar su autenticidad e integridad, desde su expedición y durante el tiempo de conservación, así como la interoperabilidad y control fiscal, pero para las empresas es preocupación cómo controlar y evaluar el cumplimiento y seguridad en el proceso.

El conocimiento que la tecnología se ha convertido en una de las principales herramientas para fortalecer el control fiscal en el país, y el hecho que las estrategias de los evasores son cada vez más complejas y difíciles de identificar por las autoridades, en mi condición de futura profesional, comprometida con el desarrollo del país, contribuyendo desde el lugar donde nos toque actuar, con la exigencia de una mayor inversión del estado que se traduzca en una mejor educación y mejores condiciones de vida para el ciudadano, motivó el desarrollo del presente trabajo de investigación, sobre la problemática que afronta la empresa, en lo referente a las deficiencias en la emisión de comprobantes de pago electrónicos donde existen

errores de emisión que no se solucionan de manera rápida como lo es anular un comprobante físico, pues a diferencia con lo anterior toma más tiempo, así como su envío y el archivo texto al correo del cliente, lo que requiere un mayor manejo operativo y control, entonces es natural la reflexión sobre la incidencia que causa la emisión de comprobantes de pago electrónico, y ver si actualmente es una ayuda o un retraso para los contribuyentes como es el caso de la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C. en el primer trimestre 2018.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el proceso de control interno proporciona eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cuál es el nivel de eficiencia del control interno en la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018?

PE2: ¿Cuáles son los riesgos tecnológicos inherentes a la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018?

PE3: ¿Qué acciones de control contribuyen a la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018?

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

- Justificación Teórica. -

Existen muchos trabajos de investigación relacionados a la aplicación del control interno en las diferentes áreas de una organización empresarial, en este trabajo se pretende aplicar el control interno, con fundamentación netamente teórica para identificar riesgos de un evento procedimental como es la emisión de comprobantes de pago electrónicos, resultados que corroborarán la utilidad del control en otra de las áreas cruciales para la empresa como lo es el desarrollo tecnológico, concordante con uno de los objetivos del control que es promover la eficiencia y eficacia, en este caso de los procesos de emisión de comprobantes de pago, con la reducción de los riesgos que son inherentes al desarrollo y utilización de la tecnología, en este caso de la información.

- Justificación Práctica. -

El desarrollo de la tecnología en los últimos años, ha logrado que las empresas opten por su implementación a fin de optimizar sus procesos, dicha implementación es de hecho costosa, pero los beneficios son significativos y es inapropiado pensar que hoy en día con el gran volumen de información que se maneja en una organización, no se cuente con los recursos que minimicen costos y tiempo en su procesamiento.

El reto que enfrentan las empresas, apoyadas por la tecnología es cada vez mayor, debido a la necesidad de generar una administración adecuado del costo y tiempo y no cabe duda que una buena combinación entre administración y tecnología significa ahorro financiero y mejora de procesos, pero sin embargo como no todo es beneficioso también paralelo a ello se suscitan riesgos, entre las cuales es

necesario tomar en cuenta los inherentes a la tecnología respecto a sus operadores y soportes.

- Justificación Metodológica. -

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de la investigación y hacer frente a la problemática de disminuir los riesgos tecnológicos inherentes al proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos, se propone formular o diseñar controles internos que permitan disponer de procedimientos, funciones y control para mejorar el uso de los recursos en los procesos indicados, en puntos clave como control, supervisión y gestión, para lo cual la información necesaria se efectuará con trabajo de campo, basado en entrevistas con el personal pertinente para contribuir con su información válida y confiable, así como también se ha tenido que formular formatos de entrevistas y fichas de observación específicos que podrían ser utilizados en trabajos posteriores sobre la profundización del tema o fines de retroalimentación.

- Importancia:

El trabajo de investigación tiene por finalidad limitar los riesgos que como bien se ha manifestado pueden ocurrir y se presentan en el desarrollo de los procesos que requieren el uso de tecnología informática, que en el caso específico es la emisión de comprobantes de pago electrónicos y el hacerlo, las actividades u operaciones que se realizan, éstas, se efectúen adecuadamente, con el control necesario y logrando la eficiencia y eficacia que se requiere para el desarrollo organizacional y el cumplimiento cabal de sus funciones promoviendo conductas correctivas según las necesidades de la empresa.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera el proceso de control interno proporciona eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018.

1.5.2. OBJETIVO ESPECIFICOS

OE1: Determinar cuál es el nivel de eficiencia del control interno en la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018.

OE2: Determinar cuáles son los riesgos tecnológicos inherentes a la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018.

OE3: Determinar qué acciones de control contribuyen a la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO - CIENTÍFICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

- **Internacionales:**

1. **Ruiz Cortez, Karina A. (2014);** en la Memoria “Factura Electrónica: Percepción del beneficio desde el punto de vista de los contadores”, realizado para optar el Título de Contador Público y Auditor, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bio – Bio Chile, la autora concluye entre otras:

- ✓ Si la tarea de facturación de una empresa pasa de realizarse de una forma manual a efectuarse a través de un sistema de facturación electrónica, dependiendo del tipo de factura y del tamaño de la organización, se obtendrán beneficios significativos en cuanto al tiempo de preparación y generación de las facturas y disminuciones en el costo de emisión y recepción de las mismas.
- ✓ La investigación corrobora que el conocimiento de este sistema que es de fácil acceso y operatividad, conlleva a que aquellos que lo utilizan lo hagan de forma regular.
- ✓ Incorporar la factura electrónica por contadores y contribuyentes de medianas y grandes empresas, como medio permanente de emisión de facturas, es percibido como un sistema de mejoras que en su conjunto conllevan a los siguientes ahorros y beneficios.

COSTOS: Los costos de facturación, efectivamente se disminuyen cuando se inserta un proceso de facturación electrónica, haciendo que las empresas obtengan mejoras en sus utilidades y por ende, realizar inversiones que le

permitan un crecimiento potencial dentro del mercado del cual se encuentra operando.

TIEMPO: Al facilitar su operatividad, se logra una disminución del tiempo en cuanto a la comunicación que pudiese existir con el cliente, haciendo más efectivas los tiempos de respuestas de pagos y aclaraciones del detalle de los productos transados.

FLUJO DE CAJA: Los retornos de los dineros que se generan más rápido, al contener toda la información en línea desde el sistema hacia el contribuyente o usuario de la facturación electrónica.

TRANSPARENCIA: Mayor transparencia en el momento de ser fiscalizados por el S.I.I., otorgando una facilidad para su revisión y declaraciones fidedignas de las ventas realizadas por la empresa.

MODERNIZACIÓN: El sistema de facturación electrónica al tratarse de un sistema relativamente nuevo y que opera con tecnología computacional vigente, hace que la organización este a la vanguardia en sus procesos administrativos.

- ✓ Usar plataformas virtuales para optimizar y agilizar facturas por parte de los contribuyentes, es el objetivo de implementar este sistema, en donde el contribuyente desde su hogar o en donde estime conveniente, entre al sistema operativo y efectúe sus declaraciones simplificando y ahorrando tiempo y movilización entre otros, que generan al tener que asistir personalmente a las oficinas del servicio de impuestos internos.
- ✓ Aquellos contribuyentes que han optado por usar facturas electrónicas, se encuentran conformes ya precian las ventajas que se desprenden del uso de estas herramientas tecnológicas, disponibles a través de la página de internet

del S.I.I., respecto a esto son un porcentaje menor de usuarios los que usan el sistema en comparación con aquellos que no lo utilizan y prefieren seguir efectuando sus trámites en el modo tradicional, asistiendo personalmente a las dependencias del S.I.I. más cercanas, con las restricciones y complicaciones propias de gran cantidad de público y esperas que deben realizar cada vez que concurren al servicio.

2. Pazmiño Rubio, Viviana A. (2015); en la Tesis “Análisis de la implementación de facturación electrónica en el Ecuador ventajas y desventajas frente a la facturación física”, para optar el grado de Maestría en Tributación, realizada en el área de Derecho, Universidad Andina Simón bolívar, sede Ecuador, la autora concluye:

- ✓ La obligatoriedad del sistema de facturación electrónica en Ecuador, enfrenta a las empresas con el desafío de adaptar sus sistemas de información para cumplir con los plazos legales exigido por el servicio de rentas internas, para la mayoría de ellas, este representa otra oportunidad de revisar y simplificar sus procesos operativos y administrativos, al tiempo que ganan mayor control interno y agilidad en sus negocios y reducen riesgos fiscales y operativos.
- ✓ Para alcanzar confianza y seguridad en la emisión de documentos tributarios en forma electrónica, la administración tributaria ha empleado el certificado digital de firma electrónica, lo que nos asevera que estos tienen la misma validez jurídica que los comprobantes impresos en papel.
- ✓ La facturación electrónica es una herramienta tecnológica que le va a dar muchas posibilidades a la administración tributaria, de mejorar sus procesos de control de cumplimiento tributario para evitar la evasión fiscal, ya que

conocerá en forma directa y en tiempo real los contribuyentes que están emitiendo facturas, cual es el monto total de ventas al mes, etc., lo que le permitirá contar con más elementos para verificar el cumplimiento de obligaciones impositivas del contribuyente.

- ✓ América Latina es una región en desarrollo, particularmente activa en la iniciativa de facturación electrónica, estas iniciativas están encabezadas principalmente por las administraciones tributarias de cada país, que están a cargo de las reglamentaciones y normas necesarias para implementar y ejecutar de manera consistente las solicitudes de facturación electrónica.
- ✓ La adopción de un sistema de facturación electrónica entrega a los países una serie de ventajas, ya que disminuye la evasión fiscal y la corrupción, aumenta la transparencia, se fortalece el gobierno corporativo y en general mejora la economía.

3. Remache Cáceres, Pedro F. (2016); en el trabajo de graduación “Análisis de la implementación de comprobantes electrónicos en la Compañía CADMECORP ASOCIADOS S.A. en el año 2015” elaborado para obtener el título de Ingeniero en contabilidad y auditoría, en la unidad académica de administración, Universidad Católica de Cuenca – Ecuador, donde el autor concluye:

- ✓ La implementación del sistema de comprobantes electrónicos en la compañía CADMECORP ASOCIADOS S.A., influyó dentro de la empresa para capacitar al personal en el manejo adecuado y correcto de cada proceso, contribuyendo a la preservación del medio ambiente, con la eliminación del uso de los comprobantes pre – impresos, minimizando los costos que

implicaba la adquisición de talonarios en las imprentas y la entrega personalizada de los mismos en los establecimientos de los clientes.

- ✓ Existen varios factores que influyen negativamente, con respecto a la utilización del sistema de comprobantes electrónicos tales como:
 - Desconocimiento de los clientes y proveedores que aún no se adaptan con el sistema y aun solicitan comprobantes físicos, para estos casos la compañía CADMECORP Asociados S.A., gracias a la capacitación recibida de sus empleados logran solucionar estos inconvenientes, por medio de la impresión y entrega del comprobante en formato RIDE contribuyendo a la disminución de la evasión tributaria.
 - Los costos no programados de energía eléctrica o deficiencias en los servicios del proveedor de internet, agregando a estos los mantenimientos programados que recibe el sistema de facturación electrónica, que pueden coincidir con el día que el cliente solicite la emisión de los comprobantes.
- ✓ La implementación de este nuevo sistema en la compañía, se incurrió en nuevos costos que sirvieron para cumplir con los requisitos que demanda el software tales como:
 - La adquisición del TOKEN en el registro civil para la firma electrónica.
 - La actualización del sistema operativo de las computadoras para que sea compatible con la versión del software del sistema de comprobantes electrónicos.

4. Doilet Carranza, Carolina A. (2016); en el trabajo de Titulación especial “Análisis del sistema de facturación electrónica y su aplicación en las Empresas Cartoneras en Guayaquil”, realizado para obtener el grado de Magister en

tributación y finanzas, en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil – Ecuador, el autor concluye:

- ✓ Se comprobó la hipótesis que: “La implementación de la facturación electrónica proporcionará minimizar costos en las actividades comerciales de los contribuyentes generando a la administración tributaria un control eficiente en las recaudaciones fiscales”.
- ✓ Se abordó el marco teórico en que se fundamenta el nuevo esquema de facturación, las normativas que las rigen y que influyen en su adopción, denominando a la factura como un documento que representa el proceso operacional que proyecta información financiera de la organización, mostrando importancia de la factura electrónica por medio de sus beneficios económicos y administrativos, viéndose reflejados en el mejoramiento de los procesos, en la disminución de costos, de tiempo de almacenaje, para el contribuyente, en tanto, un mayor control tributario de parte del ente regulador vinculado a este programa, con un incremento en la recaudación fiscal.
- ✓ El modelo del esquema de facturación electrónica se promueve como instrumento donde las tecnologías de información y comunicación se ven involucrados aportando a quienes lo implementen, una transformación en la práctica diaria de sus actividades comerciales, en donde su utilidad y seguridad, se ponen de manifiesto, logrando cambios significativos en su estructura, diseño y procesos, alcanzando una escala de satisfacción a nivel económico y productivo.

- **Nacionales:**

5. Corrales Diaz Kellie C. (2015); en la tesis “Propuesta para la creación de un sistema de facturación electrónica, para las PYMES del mercado mayorista CONZAC”, realizado para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas, en la Facultad de ingeniería de sistemas y comunicaciones de la universidad peruana “Simón Bolívar” – Lima, la autora concluye entre otras:

- ✓ Perú en muchos sentidos está a la vanguardia en materia de combate a la evasión por prácticas de facturación, que en países avanzados se han centrado en programas integrales de auditorías e inteligencia tributaria orientados a la prevención y disuasión.
- ✓ El uso de comprobantes fiscales en el país, se ha convertido en una herramienta de gran utilidad para combatir esta práctica con la ventaja de una simplificación administrativa y una reducción de costos al tributar, no obstante esto, el proceso de masificación de la facturación electrónica ha mostrado ser difícil y lento, particularmente cuando se quiere hacer extensivo a las MYPES, por lo que se requiere una intensa y permanente campaña para difundir sus bondades.
- ✓ La característica de la facturación electrónica, como la física deben cumplir con lo que indica el reglamento de comprobantes de ventas, retención y documentos complementarios, este resultado permite desencadenar otros procesos dentro y fuera de la empresa.

6. Quispe Ccuno, Amelia P. (2017); en la tesis “Influencia de la aplicación del sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago por los contribuyentes del sector comercio de la ciudad de Juliaca, periodos 2014 – 2015”, realizada para optar el Título de Contador Público, en la Facultad de Ciencias Contables

y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, aquí la autora concluye:

- ✓ El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago es un mecanismo de control que la administración tributaria ha introducido en el país, lo cual tiene mucha influencia con la recaudación tributaria, también permite avanzar en los procesos de modernización a los contribuyentes del sector comercio, además del sistema permitirá a la administración tributaria mayor control de operaciones. Sin embargo, al ser un nuevo sistema trae mucha incertidumbre entre aquellos contribuyentes que se tuvieron que aplicar obligatoriamente, lo que conlleva para los contribuyentes desembolsos para su implementación, mayor carga administrativa al personal, entre otros.
- ✓ Los contribuyentes del sector comercio que empezaron a operar con este sistema han tenido inconvenientes, reflejado en cuadro 1 al 8 de resultados obtenidos, muestra en bajo porcentaje de contribuyentes que tienen conocimiento sobre aspectos necesarios, lo que significa que necesitan mayor información sobre el sistema, sobre todo con referencia a los beneficios de su uso a largo plazo, muchos al responder el cuestionario manifestaron que implementar el sistema SEEC, le genera gastos adicionales y los que optaron por el sistema de emisión electrónica SOL, no tuvieron grandes gastos en su implementación, tuvieron problemas no solo con la señal de internet, sino con la página WEB de la SUNAT ya que se tiene que esperar la validación del comprobante, para recién poder emitirlo, lo que genera incomodidad al cliente.

- ✓ El nivel de uso de la emisión de comprobantes de pago electrónico en la ciudad de Juliaca es bajo, a pesar de presentar claras ventajas, respecto a la emisión tradicional de comprobantes de pago, su desarrollo y madurez depende de un estado flexible, a disposición de todos los contribuyentes a fin de avanzar en la modernización del sector público como el privado.

7. Cartagena A.L. y Goñi M.K. (2017); en la tesis “El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa constructora Servicios Generales ASCONSULT S.R.L. de PUCALLPA”, desarrollada para optar el Título profesional de Contador Público, en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Privada de PUCALLPA, donde las autoras concluyen:

- ✓ La planeación estratégica del control interno nos conduce a tener un mejor conocimiento del negocio, beneficiando a la empresa Constructora Servicios Generales ASCONSULT S.R.L. de Callería – Pucallpa.
- ✓ La evaluación del control interno define las fortalezas y debilidades d la organización empresarial mediante el análisis y cuantificación de todos los recursos.
- ✓ El informe final es el último paso en el proceso de investigación de los procedimientos utilizados y llegando a conclusiones determinantes sobre la eficiencia del control interno aplicados a los componentes de pagos electrónicos de la empresa Constructora Servicios Generales Asconsult S.R.L. de Callería – Pucallpa.
- ✓ La conclusión obtenida en aplicación de la estadística descriptiva son: 55% de encuestados están de acuerdo con la aplicación del control interno, y el 45% respondieron negativamente, del mismo modo el 55% de encuestados

siempre consideran muy importante en la emisión electrónica de comprobantes de pago y el 45%, opina lo contrario.

- ✓ Respecto a los resultados obtenidos de aplicar la estadística inferencial y coeficiente de correlación de Pearson, fueron $p = \text{resultado} (<0.06)$, es altamente significativo a un nivel de significación del 1% y se acepta la hipótesis existe relación entre el proceso de control interno y comprobantes de pago electrónicos en la empresa Constructora Servicios Generales Asconsult S.R.L. Pucallpa.

8. Cordova P.D. y Nuñez U.K. (2018); en la tesis “La factura electrónica y su implementación en los principales contribuyentes de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016”, presentado para optar el título profesional de Contador Público, en la Facultad de Ciencias Económicas – escuela profesional de contabilidad, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, los autores concluyen:

- ✓ Los factores determinantes para la implementación de la factura electrónica en los principales contribuyentes de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016, están referidos a su facilidad para su implementación, la capacitación recibida por la SUNAT, la existencia de proveedores para brindar el servicio de software informático, la razonabilidad del costo de implementación y las ventajas contables y tributarias de su implementación, donde el 92.7% indica que existen ventajas de implementar la factura electrónica en los PRICOS, siendo las principales aseveraciones que facilita la tributación, permite ahorrar costos logísticos, facilita cobranzas a los proveedores y un 73% indica que no tiene ventajas.
- ✓ Los factores administrativo – organizacionales que dificultan la implementación de la factura electrónica en los principales contribuyentes

de la ciudad de Tarapoto, se refiere a que el personal no estuvo capacitado inicialmente y que los proveedores de los sistemas informáticos no tiene oficinas en la sede de las empresas, lo que dificulta a veces las correcciones al sistema cuando presenta dificultades, sin que estas acciones sean determinantes en su implementación.

- ✓ Los factores contables y tributarios que dificultan la implementación de la factura electrónica en los principales contribuyentes de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016 no son relevantes, pues estos se disipan con la continuidad de los servicios y están referidos a la modalidad de emitir los reportes de los estados financieros y la fiabilidad de la información de parte de los clientes, más no así de la autoridad tributaria.

2.2. BASE TEORICA

2.2.1. CONTROL INTERNO. -

Fowler Newton (2008), citado por Ramirez G.A. y Salinas C.P. (2015, p.11), sostiene que: “Es el conjunto de políticas y procedimientos establecidos en una entidad con el objetivo de proporcionarle un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos inherentes a las siguientes categorías: eficacia y eficiencia en las operaciones, fiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y otras normas aplicables”.

Esta definición, sostiene que el control interno es un proceso, un medio para alcanzar el logro de los objetivos complementando con manuales, políticas, documentos o formularios. No garantiza el cumplimiento total de los objetivos, pero da seguridad razonable en el sentido que el costo no debería ser mayor que el beneficio esperado.

Mantilla (2013), citado por Cartagena y Goñi (2017, p.19) manifiesta que la organización y todos los métodos y medidas coordinadas favorecen a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficacia operacional y fomentar las políticas prescritas.

Barquero (2013), sostiene que el control interno ha existido siempre, desde que se crearon las primeras organizaciones, que existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad en la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directivas marcadas por la dirección.

Sostiene también que a inicios de la existencia de la primera organización se dio el control interno viendo la necesidad de controlar las operaciones a través de procedimientos que aseguraban la protección de los recursos de la empresa y el cumplimiento de los objetivos de la organización. (p.17)

2.2.2. TIPOS DE CONTROL INTERNO. -

A. Según Rojas (2007); citado por Cartagena A.L. y Goñi M.K. (2017) el control interno puede ser:

- ✓ Control contable: comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos, cuya misión es salvaguardar los activos, debe diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable de que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones de la administración, para facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad

y lograr salvaguardar los activos y así poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.

- ✓ Control administrativo: orientado a las políticas administrativas de la organización y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración, y en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

B. Sobre los tipos de control interno según las circunstancias de aplicación puede ser según sostiene Montoya (2004), citado por Ramirez y Salinas (2015), pp. 50 – 51.

- ✓ Control interno preventivo: diseñado para limitar la posibilidad de materialización de un riesgo y de un evento indeseable observado, cuanto mayor es el impacto del riesgo en la capacidad de alcanzar los objetivos de la entidad, es más importante la implementación de controles preventivos apropiados.
- ✓ Control interno directivo: diseñado para asegurar que un resultado particular está siendo alcanzado, son importantes en particular cuando un evento es crítico (como brecha de seguridad) generalmente se utiliza para apoyar el logro de los objetivos de la confiabilidad.
- ✓ Control interno detectivo: diseñado para identificar si resultados indeseables han ocurrido, después de un acontecimiento, sin embargo, la presencia de controles detectivos apropiados puede también atenuar el riesgo de los resultados indeseables que ocurren, creando un efecto disuasivo.
- ✓ Control interno correctivo: diseñado para corregir los resultados indeseables que se han observado, podrían también significar una eventualidad para el logro de recuperación de fondos o de la utilidad contra pérdida o daño.

2.2.3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO. -

Según Mantilla S.A. (2009), citado por Ramirez y Salinas (2015), pp. 12 – 13 del control interno, afirma que el C.I. son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estará logrando los siguientes:

- Alcanzar los objetivos y metas establecidas para las operaciones y programas.
- Utilizar los recursos económicos y eficientemente.
- Salvaguardar los activos.
- Lograr una información confiable e integral.
- Cumplir con las políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.

Los objetivos principales del control interno son:

- ✓ Alcanzar la EFICIENCIA y EFICACIA en las actividades, basándose en la confiabilidad de los estados financieros, cumpliendo con las normas y obligaciones establecidas en la institución. En estos objetivos se incluye la salvaguarda de activos y de los otros recursos, contra adquisición no autorizada, uso o disposición o pérdida.
- ✓ Los objetivos de DESEMPEÑO, hacen referencia a lograr las metas planteadas por la alta gerencia, utilizando la menor cantidad de recursos humanos, financieros y materiales y que estas se cumplan en el menor tiempo posible, logrando así la productividad empresarial.
- ✓ Objetivos de información, indican que se debe preparar de manera correcta cada uno de los estados que intervienen en el proceso financiero, esto es: teniendo un conocimiento adecuado para que la información que se presente

sea fiable, confiable y se presente de forma oportuna, para una acertada toma de decisiones.

- ✓ Objetivos de cumplimiento, se basan en que la dirección de la compañía esté encaminada dentro de los parámetros legales, por entes reguladores y que se apliquen para el correcto funcionamiento de sus procesos.

2.2.4. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO. - Ramirez y Salinas (2010, p.14)

Cita a **Deloitte (2010)**, quien dice que: “La importancia del control interno es de suma relevancia en las empresas que buscan institucionalizarse para alcanzar altos niveles de competitividad, por medio de la transparencia y la rendición de cuentas”.

En el mundo globalizado actual, es vital poder contar con un control interno “fuerte” que garantice el éxito a través de modelos transparentes y competitivos que ayuden a la organización a contar con operaciones ágiles, eficientes y productivas.

2.2.5. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL CONTROL INTERNO

Según **Mantilla S.A. (2009)**, citado por Ramirez y Salinas (2010, pp.15 – 17). Un análisis de los distintos criterios y estructuras conceptuales más importantes permite señalar los siguientes siete principios del control interno.

1. Segregación de funciones: fundamental para poder separar áreas no compatibles o susceptibles.
2. Autocontrol: la dirección, gestión, supervisión y evaluación/ valoración del control interno son el soporte de la alta gerencia, están desempeñados por gente capacitada y actualizada en lo que respecta a la tecnología y debe estar siempre bajo la revisión de un auditor.

3. Desde – arriba – hacia – abajo: es aplicada desde los niveles más altos de la organización hasta los niveles inferiores.
4. Costo menor que beneficio: el control interno genera valor para el cliente y el accionista, esto implica que los controles internos no puedan ser más costosos que las actividades que controlan ni que los beneficios que proveen. Si el control interno genera sobre – costos o duplicidades, es mejor eliminarlo.
5. Confiabilidad: es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno.
6. Eficiencia: se mide en todas las actividades y las tareas, y permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos.
7. Documentación: toda la información que se relaciona con el control interno debe estar debidamente sustentada, de manera que pueda ser analizada por cualquier persona interesada. Estos principios constituyen el componente necesario para poder establecer un marco referencial efectivo con el que debe contar un sistema de control interno para tener una seguridad razonable.

2.2.6. CONTROL INTERNO – MODELO COSO I

Mantilla S.A. (2009), citado por Ramirez y Salinas (2010, pp.17 – 19), define el COSO I (The committee of sponsoring organizations of the treadway commission) como la organización voluntaria (sin fines de lucro) del sector privado, dedicada a orientar, sobre una base global a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocio más efectivas, eficientes y éticas.

Y al control interno se le define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, en el logro de los objetivos en:

- Efectividad y eficacia de las operaciones: orientando a los objetivos básicos de una entidad, incluyendo los de desempeño, rentabilidad y la salvaguarda de recursos.
- Confiabilidad de la información financiera: Se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo los estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados, derivados de tales estados, tales como ganancias efectuadas e informadas públicamente.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: se refiere al cumplimiento de leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.
- Salvaguarda de activos: se refiere a activos que no son propiedad del ente (a los que son, este los incluye en sus estados financieros) pero por los cuales tiene que responder y destinar recursos propios para su protección. Esta categoría aplica exclusivamente a entidades con tal condición.

El modelo COSO I conceptualiza al CONTROL INTERNO como una herramienta sistematizada, elaborada por la alta gerencia de la entidad, cuya función es cubrir las necesidades, **defectos y errores** que se presentan en las diferentes entidades, sean estas son o sin fines de lucro, en cada una de sus estructuras organizacionales, proporcionando así un modelo que permite **evaluar y mejorar** de forma efectiva, para **lograr la efectividad y eficiencia de las operaciones**, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables y las salvaguarda de los activos.

La importancia del control interno en este contexto se refiere a:

- El control interno se implanta para mantener la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y cumplimiento de su misión y minimizar riesgos.
- El control interno permite a la administración negociar en ambientes económicos y competitivos, rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes y a la reestructuración para el crecimiento futuro.
- El control interno promueve la eficiencia, reduce riesgos de pérdida de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.
- El control interno es percibido cada vez más como solución a una variedad de problemas potenciales, sirven para muchos propósitos y se requiere mejorarlo como sistema, así como sus informes.

Whittington O. (2000) citado por Ramírez y Salinas (2010,p. 21,22), sostiene que el control interno varía significativamente entre una organización y otra dependiendo de factores como: su tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los objetivos. Sin embargo, para un control interno satisfactorio en cualquier empresa con esenciales algunas características:

El control interno de una organización incluye cinco componentes:

1. El ambiente de control.
2. La evaluación de riesgos.
3. El sistema de información y comunicación.
4. Actividades de control.
5. Monitoreo y seguimiento.

Figura 1 Carácter Sistemático de Control Interno



Fuente: “Auditoría de Control Interno (2012); Edit. EcoEdiciones”

1. AMBIENTE DE CONTROL:

- Fija el tono de una organización, al influir en la concientización de personal de control. Puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno.
- Los factores del ambiente de control incluyen: integridad y valores éticos – compromiso de ser componentes – junta directiva o comité de auditoría –

filosofía y estilo operacional de la gerencia – estructura organizacional – asignación de autoridad y responsabilidad – políticas y prácticas de los recursos humanos.

- La interrelación que tienen los componentes del control interno, cuando se aplica en pequeñas o medianas empresas, apoyan al proceso administrativo, estas parten de una base sólida y significativa que es el “ambiente de control”, el cual actúa aportando con disciplina, integridad y valores éticos en la estructura organizacional, impulsando el desarrollo competitivo con absoluta responsabilidad.

Respecto a los factores del ambiente de control se tiene:

- La integridad y valores éticos: base de los factores del ambiente de control, demuestra la eficacia del CI, la misma que depende directamente de la comunicación e imposición de este factor que se encarga de crear, administrar y vigilar los controles. Para un funcionamiento productivo de este factor, se deben establecer normas conductuales y éticas que separen la realización de actos deshonestos, inmorales e ilegales que afecten el entorno del ambiente de control de la organización. En caso que no exista la transparencia de comunicación, el funcionamiento no será eficaz, siendo así se debería comunicar a través de medios adecuados las políticas oficiales, códigos de conducta y ejemplos.
- Compromiso con la competencia: al momento de realizar una selección de personas para que cumplan funciones en una determinada área de trabajo, donde existe el compromiso de competir, se debe tomar en cuenta las técnicas y los conocimientos necesarios para cumplir con sus obligaciones. En el caso que carezcan de ellos, realizarán sus actividades de forma no productiva. Esto

es muy importante cuando hay participación del control de la alta gerencia para clasificar al personal de acuerdo a su nivel académico y experiencia adecuada y contribuir con la supervisión y capacitación necesaria.

- Consejo de administración o comité de auditoría: existen factores internos que interfieren con el proceso de mejoramiento, en el ambiente de control, afectando profundamente esta componente, por el desempeño en la eficiencia del consejo de administración o comité de auditoría. Con la ayuda de estos factores se logra la eficacia de esta componente, aunada al grado de independencia de la gerencia, la experiencia y prestigio de sus miembros, el planteamiento y solución de cuestiones difíciles y la interacción con los auditores internos y externos.
- Filosofía y estilo operativo de los ejecutivos: respecto a esto, existen algunos ejecutivos con proyección a las actividades financieras, dispuestas a emprender actividades de alto riesgo, dada la perspectiva de alto rendimiento y otros que llevan una filosofía conservadora, donde no arriesgan mucho y su perspectiva no es muy alta, son susceptibles al riesgo. Estos estilos operativos, basados en filosofías específicas, afectan la confiabilidad global de los estados financieros.
- Estructura organizacional: uno de los factores del ambiente de control que requiere un buen diseño pues ofrece la base para la planeación, dirección y control de las operaciones. En ella interviene la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros encargados de forma centralizada o descentralizada de las decisiones y la distribución apropiada de las actividades en las áreas respectivas. Este factor divide las responsabilidades de autorizar las transacciones, registrarlas y custodiar los activos. Además, en

la medida de lo posible, la ejecución de las transacciones deberían separarse del resto de responsabilidades.

La eficacia de la estructura, depende de la correcta evaluación, realizada por el encargado o jefe del departamento, en atención del desempeño del mismo.

- Asignación de autoridad y responsabilidades: el personal de la empresa, debe estar enterado de todas y cada una de sus responsabilidades, así como de las normas y reglas que la rigen.
- Políticas y procedimientos de recursos humanos: el personal competente y de confianza, son una de las características que influyen en la eficacia del control interno, pues las deficiencias en este aspecto conlleva a una administración deficiente que no garantiza en la elección de su empleado, sus cualidades, su conducta moral, etc. como ejemplo.

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS:

Es la segunda componente importante del control interno, aquí, la gerencia debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que conduzcan al riesgo de no alcanzar los objetivos de la organización y de tratar de manejarlos. Los siguientes factores pueden ser indicadores de un mayor riesgo en la presentación de informes financieros para la organización.

- Cambios en el ambiente regulador u operacional de la organización.
- Cambios en el personal.
- Implementación de un sistema de información nuevo o modificado.
- Crecimiento rápido de la organización.
- Cambios tecnológicos que afectan los procesos de producción o los sistemas de información.
- Introducción de nuevas líneas de negocios, productos o procesos.

- Reestructuración corporativa.
- Expansión o adquisición de operaciones extranjeras.
- Adopción de nuevos principios contables o modificados.

Respecto a la ESTIMACIÓN DEL RIESGO; sostiene que se debe estimar la frecuencia con que se presentan los riesgos identificados, así como también, cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar.

Una vez identificados los riesgos, a nivel de organismo y de programa/actividad, debe procederse a su análisis, los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos son diversos e incluirán como mínimo:

- Estimación de su importancia/trascendencia.
- Evaluar su probabilidad de ocurrencia/frecuencia.
- Valoración de la pérdida resultante.
- Definir el modo de manejarlo/gestión de riesgo.

Respecto a la VALORACIÓN DEL RIESGO.- Coopers & Lybrand (1997) citado por Ramirez y Salinas (2010, p.26); sostienen que la valoración es la identificación y análisis de los riesgos asociados al logro de los objetivos, definidos en planes estratégicos y anuales.

Son factores de alto riesgo potencial: los programas o actividades complejos, el manejo de dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del personal o el establecimiento de nuevos servicios.

La valoración del riesgo se realiza, usando el juicio profesional y la experiencia del auditor y del gestor en función de los siguientes criterios:

- El impacto del área en evaluación, cuando no logra los objetivos de la organización.
- La competencia, integridad y suficiencia del personal.
- La cuantificación de los activos, liquidez y volumen de transacciones.
- La complejidad o volatilidad de las actividades.
- La suficiencia de los controles internos en la propia área.
- El grado en que el área depende de los sistemas informáticos.

Cada uno de estos criterios se cuantifica según la escala de 1 a 3 que asigna un valor descriptivo a cada uno de los factores de riesgo, clasificándolos como:

1. Riesgo bajo.
2. Riesgo medio.
3. Riesgo alto.

La evaluación de riesgos como uno de los componentes del control interno, identifica y analiza riesgos de manera objetiva, clasificándolos en niveles tanto intensos como extremos que se asocian con el cambio significativo y el impacto económico de algún factor relevante en perjuicio de la organización.

3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

Whittington O. (2000), citado por Ramirez y Salinas (2010, pp.27 – 28), manifiesta que: “Un sistema de información contable de una organización consta de los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar las transacciones de una entidad, y dar cuenta que los activos, pasivos y patrimonio relacionados consta además de métodos de procesamiento y emisión de informes (balances) que permiten visualizar la situación de la empresa”.

Dicho sistema además deberá:

- Identificar y registrar todas las transacciones válidas.
- Describir oportunamente las transacciones con suficiente detalle para poder clasificarlas e incluirlas en los informes financieros.
- Medir el valor de las transacciones de modo que pueda anotarse su valor monetario en los estados financieros.
- Determinar el periodo en que ocurrieron las transacciones para registrarlas en el periodo contable correspondiente.
- Presentar correctamente las transacciones y las revelaciones respectivas en los estados financieros.

En el sistema de información y comunicación donde se recoge y comunica de forma clara y oportuna a los usuarios internos sus deberes y obligaciones para la empresa, en el cumplimiento lícito de las operaciones con el objetivo de establecer un canal de comunicación para informar de forma eficaz las actividades o acontecimientos futuros a realizar en la empresa.

4. ACTIVIDADES DE CONTROL: En la misma cita se considera que :

Las actividades de control son políticas y procedimientos que contribuyen a asegurar que las directivas de la gerencia se llevan a cabo, promoviendo acciones relacionadas con los riesgos que enfrenta la organización y aunque en ella se realizan muchos tipos de actividades de control, solamente los siguientes son generalmente pertinentes en una auditoría de los estados financieros de la organización:

- Revisión del desempeño.
- Procesamiento de la información.

- Control físico.
- Separación de funciones.

Las actividades de control son procedimientos que colaboran con la parte administrativa en la toma de decisiones. Se apoyan en los niveles de riesgo que se evaluaron y verificaron. Además contribuyen a que la empresa se oriente hacia los objetivos previamente planificados.

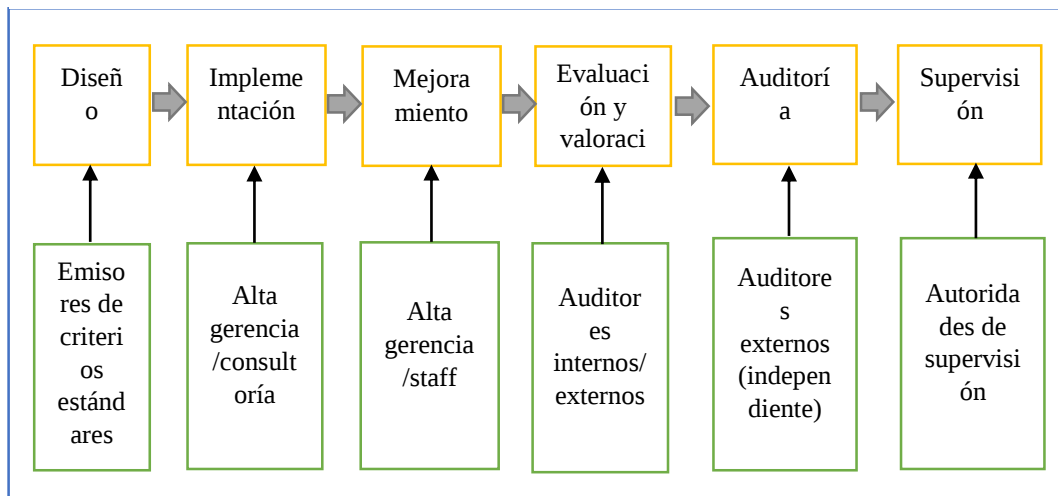
5. MONITOREO Y SUPERVISIÓN: Los mismos autores al respecto sostiene que: “El monitoreo es importante para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones, utilizando actividades permanentes o mediante evaluaciones separadas. Ayuda a la validación y correcta ejecución de un sistema de control, supervisando las operaciones que se realizan en la organización y en base a esto permitirá conocer en qué momento se puede aplicar una correcta actualización”.

2.2.7. EL PROCESO Y ROLES DEL CONTROL INTERNO

El control interno, aplicado a distintas organizaciones con un enfoque sistemático, involucra al talento humano en diferentes niveles ya sean jerárquicos o subordinados, cumpliendo políticas y procedimientos a lo largo de los procesos, en los distintos niveles y departamentos que establece el organigrama.

El siguiente gráfico, define el control interno como una cadena de valor, donde cada actividad va ligada una después de otra, es decir se diseña, se implementa, se mejora, se evalúa, se audita, se recomienda mejoras y se supervisa su ejecución.

Figura 2 El proceso y roles del CI en el contexto de CADENA DE VALOR



Fuente: David Fred (2003); citado por Ramirez y Salinas (2010, p.30)

2.2.8. MÉTODOS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

Baque C.M. (2014), considera: que en la fase de planificación específica, se evalúa el control interno de la entidad para obtener información adicional, evaluar y calificar los riesgos, determinar sus falencias, su confianza en los controles existentes, el alcance de las pruebas de auditoría que realizará y la selección de procedimientos sustantivos a aplicarse. La consideración de la evaluación del control interno incluye la obtención y documentación del conocimiento sobre el control establecido para asegurar el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a la organización.

1. MÉTODO DE DIAGRAMA DE FLUJO.-

Los diagramas de flujo, son representación gráfica de la secuencia de operaciones de un determinado sistema, esa secuencia se grafica en el orden cronológico que se produce en cada operación. En la elaboración del diagrama de flujo es importante establecer los códigos de las distintas figuras que formarán parte de la narrativa gráfica de las operaciones. Existe abundante literatura sobre cómo prepararlos y que

simbología utilizar o sea antes de leer cualquier diagrama de flujo se debe contar con una hoja de la simbología utilizada.

2. MÉTODO DE DESCRIPCIÓN NARRATIVA.-

Mediante la observación, se presenta en forma de relato, las actividades del ente indicando la secuencia de cada operación. Las personas que participan, los informes que resultan de cada procesamiento y presentado todo en forma de una descripción simple sin utilización de gráficos, argumentos que respondan a las siguientes interrogantes:

¿Qué informes se producen? ¿Quién los prepara?

¿En base a qué registros se preparan los informes?

¿Con qué frecuencia se preparan estos informes?

¿Qué utilidad se da a estos informes preparados?

¿Qué tipo de controles se han implantado? ¿Quiénes realizan las funciones de control? ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo los controles?

El cuestionario descriptivo permite realizar preguntas abiertas, a fin de producir una respuesta amplia de los procesos existentes, más que respuestas afirmativas o negativas, que no necesariamente describen procedimientos.

3. MÉTODO DE CUESTIONARIOS.-

Según Estupiñan Gaitan R. (2006), en “Control interno y fraudes con bases en los ciclos transaccionales: Análisis de informe COSO 2006 (p.464). Este método consiste en diseñar cuestionarios en base a preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y el personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta

afirmativa indique un punto óptimo del sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable”

Para poder realizar una evaluación del control interno es una empresa es necesario tener como referente el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, en el cual están incluidas todas las actividades y establecidas las responsabilidades de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El manual de procedimientos, en la empresa contiene información detallada, ordenada, sistemática e integral, de todas las instituciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo el proceso de diseño e implementación de un sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de los procesos, los cuales son el pilar para el desarrollo adecuado de sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol, y los objetivos para la función empresarial.

El control interno aparte de ser una política de gerencia, constituye una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir mejores resultados, con calidad y eficiencia.

2.2.9. EFICIENCIA EN LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS

José L. Sánchez Arias, primera edición: agosto 2018

La tecnología de información y comunicación (TIC) se han constituido en aliados estratégicos para toda organización, puesto que ofrece nuevas formas de hacer las tareas u operaciones habituales y permiten de esa manera simplificar los procesos, ahorrar tiempo y, en definitiva, también ahorrar dinero.

2.2.10. SOLUCIONES ELECTRONICAS DISEÑADAS POR SUNAT –Libros Contables y Comprobantes de Pago Electrónicos (2018, p.9)

En este primer apartado nos ocupamos de los aspectos generales sobre las soluciones electrónicas que SUNAT ha desarrollado a lo largo de los años.

- **El Sistema de Emisión Electrónica (SEE):** Referido a la emisión de diversos comprobantes de pago y documentos de forma electrónica.

Base Legal: Resolución de Superintendencia N° 300 – 2014/ SUNAT y normas modificatorias.

- **El Sistema de Libro Electrónicos (SLE):** Referido al llevado de diversos libros y registros contables vinculados a asuntos tributarios de forma electrónica.

- **Base Legal:** Resolución de Superintendencia N° 379 – 2013 /SUNAT y normas modificatorias

2.2.11. Respecto del Sistema de Emisión electrónica (SEE)

Sistema desarrollado por SUNAT que permite la emisión de diversos comprobantes de pago y documentos de manera electrónica, actualmente se tiene seis (6) componentes de Emisión Electrónicos (SEE)

Las soluciones indicadas anteriormente buscan contribuir con un mejor control fiscal y a su vez promover la transformación digital a nivel nacional (tecnología, contribuyentes y empresa).

✓ **EFICIENCIA.-**

Según Ramírez (2007); citado por Campos G.S. (2015), p.45

“El objetivo de la administración científica es lograr eficiencia en la producción de los bienes o prestación de servicios de tal forma que se alcancen los objetivos de la empresa con el mayor grado de satisfacción, es decir con el mayor acierto, según el propósito que se tiene”

Ventura (2010); citado por Campos G.S. (2015, p.45)

Sostiene que: “La eficiencia es la aproximación macro económica para una actividad productiva, en un momento determinado y si está en función está definida por la relación se dice que es deficiente.

La eficiencia se estima cuando se compra la producción real respecto a la producción optima alcanzable”.

Perez (2011), citado por Campos G.S. (2015); sostiene que: “Una decisión es más eficiente cuando mejora la capacidad de la empresa para el desempeño de las actividades productivas y/o distributivas, es decir, cuando hay más aprendizaje en la empresa de modo que esta pueda hacer mejor aquello que tiene que hacer”.

Ramírez (2007), citado por Campos G.S. (2015); indica que la eficiencia se entiende mejor en el campo de los negocios en donde se puede hacer comparaciones entre lo que se invierte y lo que se gana si en un trabajo se logran resultados que se esperan es porque ha habido eficiencia. Si en un negocio se logran las utilidades que se esperan es porque ha habido eficiencia.

TIPOS DE EFICIENCIA.- según Campos G.S. (2015), se tiene:

- ✓ Eficiencia técnica: se refiere a la idoneidad de los métodos que se emplean en el proceso, así como también en la adecuación de las instalaciones, máquinas y equipos que se utilizan, todo lo cual debe conducir a un producto bien elaborado o a un servicio de óptima calidad.
- ✓ Eficiencia administrativa: se refiere a las técnicas aplicadas en el proceso administrativo, al alto grado de racionalidad en la planeación, organización, dirección, control de los trabajos.
- ✓ Eficiencia personal: es la resultante de una combinación de conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas personales del individuo y de su vocación y entusiasmo en el trabajo.

MEDICIÓN DE LA EFICIENCIA

Según Ventura (2010), citado por Campos G.S. (2015): “Las tasas de eficiencia en una organización requiere, como paso previo la construcción de una función de producción empírica. Existen dos paradigmas entre la primera aproximación y la sub siguiente medición de la eficiencia”

El primero sustentado por la mayor parte de los economistas, el segundo, un método no paramétrico, sugerido para cuantificar la eficiencia de las organizaciones, que apoya la construcción de la función de producción empírica así como el cálculo de las tasas de eficiencia individual, con técnicas no estadísticas de programación matemática.

- ✓ La aproximación paramétrica, en el cálculo de la eficiencia es de tipo no limitado.

En estos modelos se estima a partir de los datos input (ingreso) y output (salida), utilizados por las entidades incluidas en la evaluación, una función de producción de tipo medio que sirva como referencia para realizar las mediaciones.

- ✓ La aproximación no paramétrica para el cálculo de la eficiencia, se utiliza en la mediación de eficiencia de agencias públicas. (pp. 45 – 47).

SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA (SEE)

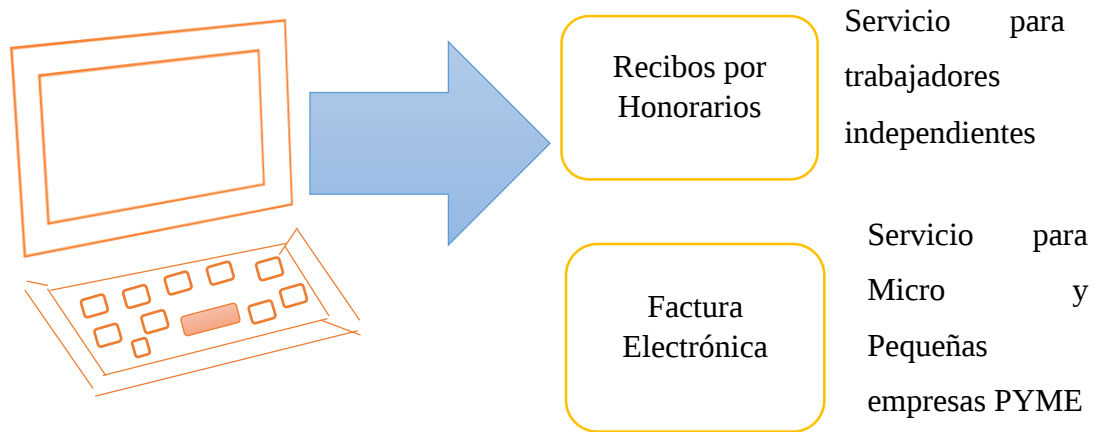
Núñez U.V. (2014), el sistema de emisión electrónica está conformado por:

- El sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente – SEE del contribuyente.
- El sistema de emisión electrónico de facturas, notas de crédito y notas de débito SEE SOL.

Las normas se dan a fin de facilitar la operatividad de las emisiones electrónicas y continuar con el proceso gradual de incorporación de contribuyentes a la emisión electrónica de facturas, recibos por honorarios, boletas de venta y notas electrónicas. La norma establece las características, definiciones, efectos, condiciones y modificaciones necesarias para la puesta en funcionamiento del nuevo sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago, para efecto tributario.

En esta emisión se incorpora la figura del emisor electrónico itinerante, que es aquel que por naturaleza de sus operaciones, deben emitir comprobantes de pago fuera de sus establecimientos declarados ante la SUNAT, al distribuir bienes a través de vehículos o vender puerta a puerta entre otras.

Figura 3 Sistema de Emisión Electrónica



Fuente: SUNAT (2017). "Comprobantes de pago electrónicos"

Figura 4 Conformación del Sistema de Emisión Electrónica



Fuente: SUNAT (2017). “Comprobantes de pago electrónicos”

2.2.12. OBLIGATORIEDAD DE EMISIÓN DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

Están obligados a emitir comprobantes de pago en formato electrónico los contribuyentes (personas naturales o jurídicas) que han sido designados emisores electrónicos, mediante resolución de Superintendencia de la SUNAT.

- **Vergara R. (2012)**, citado por Quispe Ccuno A.P. (2017, pp. 14 – 34) manifiesta: “Para los efectos de esta resolución, no existen entidades o contribuyentes obligados a incorporarse al sistema, es completamente opcional dependerá de nada contribuyente decidir su incorporación o no al sistema”. Sin embargo, la prioridad la tienen aquellas empresas que participaron en el piloto que hizo la SUNAT, puesto que ellos ya vienen haciendo uso del sistema.
- **SUNAT (2017);**
RS 155 – 2017/SUNAT (28.06.2017). Sostiene que está obligado a la emisión electrónica, si tiene calidad de emisor electrónico SEE.

Todos los años (desde 2017) las designaciones son automáticas y están obligados:

Empresas	A partir de:
- Los acogidos al MYPE tributario o RER o ingresado al régimen general con ocasión de la presentación de su D.J. mensual de inicio de actividades o,	Primer día calendario del 3er mes siguiente al mes de su inscripción
- De no presentar D.J. mensual comunicó como tributo efecto alguno de los referidos regímenes	Primer día calendario del 3er mes siguiente al mes de su inscripción

R.S.N° 155 – 2017/SUNAT (28.06.2017)

Empresas	A partir de:
- Si obtienen ingresos anuales por un monto igual o mayor a 150 UIT	01/Nov./del año siguiente
- Agentes de retención y percepción del IGV al 30.06.2017	01.01.2018
- Principales contribuyentes nacionales	01.01.2018
- Anexo I RS. 155 – 2017/SUNAT	01.01.2018
- Anexo II RS. 155 – 2017/SUNAT	01.05.2018
- Anexo III RS. 155 – 2017/SUNAT	01.11.2018

A partir del día calendario siguiente aquel en que se cumpla las condiciones indicadas en la resolución que regula el SEE del contribuyente, la SUNAT informa por única vez al sujeto afecto por medio del Buzón electrónico o al día

calendario en que se emita la primera factura o boleta de venta a través de SEE – SOL o a partir del día calendario siguiente de seleccionar la opción correspondiente en SOL a través del SEE – SOL (R.S. 287/2017/SUNAT).

2.2.13. SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE

Amaro Quispe K.J. (2017), considera que: “Para SUNAT el sistema de emisión electrónica, desarrollado desde los sistemas del contribuyente, es el medio de emisión electrónica de la factura electrónica y las notas electrónicas (crédito y débito) desarrollado por el emisor electrónico y la SUNAT conforme lo establece el artículo 1° de la resolución de superintendencia N°097 – 2012/SUNAT y modificatorias”.

Sus características son:

- Es asignado a los contribuyentes que determine la SUNAT, o se obtiene presentando por SOL la solicitud de autorización para incorporarse al sistema.
- La calidad de emisor electrónico en este sistema se obtiene a partir del día calendario siguiente de notificada la resolución que resuelve la solicitud de incorporación al SEE del contribuyente o en la fecha que señale la resolución de SUNAT que dispuso su incorporación obligatoria a SEE.
- Es obligatorio pasar el proceso de homologación.
- La calidad de emisor electrónico tiene carácter definitivo, por lo que dicha condición no se pierde bajo ninguna circunstancia (pp.34 – 35)

HOMOLOGACIÓN.-

Amaro Quispe K.J. (2017), considera que es un proceso que permite verificar a manera de ensayo, si los documentos generados por el contribuyente son enviados cuando corresponda a través del servicio web y si cumplirían con lo requerido, para

tener la calidad de comprobante de pago electrónicos, notas electrónicas, resumen diario y comunicación de baja. (SUNAT 2016), citado por A. Quispe (2017), p.35.

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.-

Los documentos electrónicos, están especificados en formato XML y basados en el estándar UBL 2.0, para su envío a la SUNAT, se debe tener en cuenta, las especificaciones descritas en los MANUALES proporcionados por SUNAT. El documento será rechazado en caso se incumplan estas (SUNAT 2012).

Lineamientos generales: según Amaro Quispe (2017):

- Los documentos XML de factura, boleta de venta y notas de crédito y débito, así como el resumen diario y comunicaciones de baja, antes de ser enviados a la SUNAT, son empaquetados en un archivo ZIP.
- Los documentos XML de factura, boleta de venta, notas de crédito y débito, así como el resumen diario y comunicaciones de baja, tienen un nombre.
- El envío de los archivos ZIP a que se refiere el punto primero es vía web service.
- El servicio web estará protegido con un esquema de seguridad basado en ws security.
- El modelo de seguridad usado en wssecurity es usemami token y solo se acepta las credenciales de la clave SOL de la SUNAT.
- El contenido del archivo ZIP, depende de la modalidad de envío, lo cual puede ser:
 - Para facturas y correspondientes notas de crédito o débito, se envía un único comprobante, razón por lo que se espera recibir un único archivo ZIP y dentro de este una carpeta de nombre dunny (vacío) y un documento XML.
 - En el caso del resumen diario de boletas de venta y sus correspondientes notas de crédito y débito, comunicación de baja. Se recibe un único archivo ZIP y

dentro de este una carpeta de nombre dunny (vacío) y un documento XML de resumen o baja.

- El contenido del archivo XML cumple con lo siguiente:
 - La estructura de cada documento se construye de acuerdo a esquemas (XSD) definidos para cada tipo de documento.
 - La información consignada debe cumplir reglas definidas en la normatividad vigente. Las cuales están detalladas en las “Guías de elaboración de documentos electrónicos XML” publicadas en la página web de la SUNAT.
 - En el caso de utilizarse acentos o letras propias del alfabeto español como la ñ, se debe generar el archivo XML con la codificación ISO – 8851 – 1.
 - Se debe especificar en la primera línea del archivo XML, el uso de dicha codificación para su correcto procesamiento.
- El mecanismo de envío es la webservices, que permite la comunicación entre aplicaciones o componentes de aplicaciones de forma estándar a través de protocolos comunes como http (s) y de manera independiente al lenguaje de programación, plataforma de implantación, formato de presentación o sistema operativo.
- Un webservice es un contenedor que encapsula funciones específicas y hace que estas funciones puedan ser utilizadas en otros servidores (SUNAT 2016).
- La SUNAT, ha determinado que la forma de envío de los comprobantes de pago, resumen diario y comunicación de baja se realice vía webservices en tal sentido, la SUNAT ha definido métodos personalizados para recibir cada tipo de documento detallado en el manual respectivo. Así por ejemplo: para el envío en el proceso de homologación. <https://www.sunat.gob.pe/ol-ti-itcpgem-sqa/billservice>

- El mecanismo de SEGURIDAD es el ws – security (seguridad en servicios web) es un protocolo de comunicaciones que suministra un medio para aplicar seguridad a los servicios web ws seolcurity, incorpora las características de seguridad en el encabezado de un mensaje SOAP (SUNAT 2016).
- Para acceder al servicio web de la SUNAT, se ha determinado el uso del ws – security en el modelo Usemami token y como ésta modalidad solo permite consignar dos campos que son Usemame y Password y sin embargo la clave sol está compuesta de tres campos que son: RUC, usuario y contraseña, se debe concatenar los campos RUC y usuario en el campo Usemame. La contraseña se consignará en el campo Password.
- Sobre la CONSTANCIA DE RECEPCIÓN.- es un documento de respuesta de la SUNAT, para todos los documentos electrónicos enviados, es la constancia de recepción también llamado CDR, este documento informa al emisor el resultado del envío y podrá tener el estado de aceptada o rechazada. La constancia de recepción ha sido clasificada en tres tipos, de acuerdo al documento enviado:
 - CDR: Factura y nota, cuando corresponde el resultado del envío de una factura y/o nota de crédito y débito relacionados.
 - CDR: Resumen diario, cuando corresponde al resultado del resumen diario de boletas de venta y notas de crédito y débito electrónicas relacionadas.
 - CDR: Baja, cuando corresponde al resultado de la comunicación de baja.
- Respecto a LA FIRMA DIGITAL, todos los documentos electrónicos que se envían a SUNAT, son firmados digitalmente por el emisor, haciendo uso de un certificado digital, las características que se cumplen son:
 - Formato estándar X 509V3.
 - Longitud mínima de clave privada: 1024 bits.

- Permitir que se identifique al titular de la firma digital, señalando nombre y apellidos, DNI y el número de RUC de la empresa que representa.
- El número de RUC, debe estar consignado en el campo OU (Organizational Unit) del atributo subject nauce.
- 12El certificado digital deberá previamente ser comunicado a SUNAT, para ello se utiliza la opción de “Actualización del certificado digital” habilitada en el menú SOL.
- El certificado debe encontrarse vigente y no renovado, ya que el receptor de SUNAT valida estos dos requisitos.

2.2.14. EL SISTEMA SEE – SOL

COMPROBANTES QUE SE PUEDEN EMITIR.-

a) Factura electrónica.-

Características:

- ✓ La emisión se realiza desde los sistemas desarrollados por el contribuyente, por lo que necesita ingresar a la web de la SUNAT.
- ✓ Es un documento electrónico que tiene todos los afectos tributarios del tipo de comprobante de pago FACTURA (sustenta costo, gasto, crédito fiscal para efectos tributarios).
- ✓ La serie es alfanumérica de cuatro dígitos, empezando con la F.
- ✓ La numeración es correlativa, comienza y es independiente a la numeración de la factura física.
- ✓ Se emite a favor del adquiriente que cuenta con RUC, salvo el caso de las facturas electrónicas emitidas a sujetos no domiciliados por las operaciones de exportación.
- ✓ No se puede utilizar para sustentar el traslado de bienes.

- ✓ La autenticidad de los documentos electrónicos se puede consultar en el portal web de la SUNAT.

b) Nota de crédito electrónica.-

Se emitirá únicamente respecto de la factura electrónica, que cuente con una constancia de recepción del resumen diarios CDR factura y nota con estado de aceptada o la boleta de venta electrónica, otorgada al usuario con anterioridad.

Características:

- ✓ Puede modificar una o más facturas electrónicas o boletas de venta electrónicas, según corresponda.
- ✓ Excepcionalmente se puede omitir hasta el décimo quinto día hábil de emitido el comprobante de pago electrónico para anular factura y/o boleta de venta electrónicos. Si se consignó sujeto distinto al adquiriente o hacer las correcciones a algún error.

c) Nota de débito electrónica.-

Se otorga en las condiciones de (b) la nota de crédito electrónica.

Características:

- ✓ Una nota de débito electrónico puede modificar una o más facturas electrónicas o boletas de venta electrónicos, según sea el caso.
- ✓ El emisor electrónico puede optar por emitir una nota de crédito electrónico respecto de:

- Una factura emitida en formato impreso o importado por imprenta autorizada, una factura emitida por SEE de facturas en SUNAT, operaciones en línea o un ticket o cinta emitido por una máquina registradora.
- Boleta de venta emitida en formato impreso o importado por imprenta autorizada o un ticket o cinta emitida por máquina registradora.
- Los documentos autorizados contemplados en el reglamento de comprobantes de pago, siempre que hayan sido emitidas en los casos en que puede emitirse una factura electrónica o una boleta de venta electrónica.
- El emisor electrónico puede optar por emitir una nota de débito electrónica respecto de: una factura (o boleta de venta) emitida en formato impreso o importado por imprenta autorizada o a través del SEE de facturas en SUNAT operaciones en línea (o lo que establezca la autoridad tributaria).

d) Boleta de Venta Electrónica.-

Desarrollado desde los sistemas del contribuyente, se emiten también las notas de débito y crédito vinculadas a la boleta electrónica desde el contribuyente.

Características:

- ✓ La emisión se realiza desde los sistemas desarrollados por el contribuyente.
- ✓ Documento electrónico, con todos los efectos tributarios del tipo BOLETA DE PAGO.
- ✓ No permite ejercer derecho a crédito fiscal ni permite sustentar costo o gasto para efectos tributarios.

- ✓ No se puede utilizar para sustentar el traslado de bienes.
- ✓ La serie es alfanumérica de cuatro dígitos, comenzando con la letra B.
- ✓ La numeración es correlativa, comienza en 1 y es independiente a la numeración de la boleta física.
- ✓ La autenticidad de los documentos electrónicos emitidos desde los sistemas del contribuyente se puede consultar en las opciones con CLAVE SOL del portal web de la SUNAT.

EMISIÓN.-

- El emisor electrónico debe consignar su número de RUC y estar afecto a la renta de tercera categoría.
- La numeración no debe haber sido utilizada antes.
- Se emite en las operaciones con consumidores finales incluidas las operaciones en la zona internacional de los aeropuertos, excepto en las operaciones afectas al impuesto a la venta de arroz pilado.

RESUMEN DIARIO.-

El emisor electrónico deberá enviar a la SUNAT el resumen diario, el día en que se emitieron las boletas de venta electrónicas y las notas de crédito y débito electrónicas relacionados o a más tardar hasta el séptimo día calendario siguiente.

La SUNAT, remitirá al emisor electrónico la constancia de recepción del resumen diario, con el estado que corresponda: ACEPTADA o RECHAZADA, en este caso indica el motivo del rechazo.

OTORGAMIENTO.-

Se considera otorgada la boleta de venta electrónica y las notas electrónicas vinculadas a ella, cuando sean entregadas o puestas a disposición del adquiriente o usuario electrónico, mediante medios electrónicos o del adquiriente o usuario no electrónico, mediante una representación expresa.

CONSERVACION.-

- El emisor electrónico, deberá almacenar, archivar y conservar las constancias de rechazo que emita y reciba así como los resúmenes diarios y las comunicaciones de baja. El almacenamiento puede ser realizado en medios magnéticos, ópticos, entre otros.
- El adquiriente o usuario no electrónico deberá almacenar, archivar y conservar la representación impresa o de ser el caso, el comprobante de pago electrónico o la nota electrónica.
- Durante un año contado desde la emisión del emisor, debe dar acceso solo al adquiriente, mediante una página web, a los comprobantes electrónicos que le haya emitido.

2.2.15. CONDICIONES PARA INCORPORARSE AL SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA

- Presentar la solicitud de autorización para incorporarse al sistema de emisión electrónica, a través de SUNAT operaciones en línea – SOL, opciones con CLAVE SOL.
- Encontrarse con la condición de domicilio habido y en el RUC, en estado activo.
- Solicitar la emisión de boleta de venta electrónica.
- Encontrarse afecto al impuesto a la renta de tercera categoría en el RUC.

- Realizar la declaración jurada a través de SUNAT operaciones en línea – SOL, opciones con CLAVE SOL.
- Registrar la dirección de correo electrónico que utilizará como emisor electrónico.
- Registrar a través de SUNAT operaciones en línea SOL opciones con CLAVE SOL, el certificado digital que utilizará como emisor electrónico.
- Realizar satisfactoriamente el proceso de homologación.

EFFECTOS DE SER EMISOR ELECTRÓNICO

- ✓ Se adquiere la calidad de emisor electrónico de: facturas electrónicas, boletas de venta electrónicas, notas de crédito electrónicas y notas de débito electrónicas.
- ✓ La obligación de remitir a la SUNAT, un ejemplar del resumen de comprobantes de pago impresos.
- ✓ La obligación del emisor electrónico de:
 - Usar formato digital en la boleta de venta electrónica y la nota electrónica vinculada a aquella.
 - Colocar la firma digital en la boleta de venta electrónica y la nota electrónica vinculada a aquella.
 - Utilizar para la representación impresa, un papel que cumpla con las especificaciones.
 - Colocar en la representación impresa de la factura electrónica, la boleta de venta electrónica o la nota electrónica vinculada a aquellas, el código de barras (a partir de 01-01-2018, es una forma de autenticación, por seguridad de información)

CONCURRENCIA CON LA EMISIÓN FÍSICA

El emisor electrónico, que, por causas ajenas a él, esté imposibilitado de emitir los comprobantes de pago y/o notas electrónicas, puede emitir los comprobantes de pago, notas de débito y notas de crédito en los formatos impresos o los tickets o cintas emitidas por máquinas registradoras cuando corresponda. En ese caso debe enviar a la SUNAT el resumen de comprobantes impresos que es una declaración jurada informativa mediante la cual se detalla los comprobantes de pago no emitidos en el SEE, debido a que, por causas no imputables a él, ha estado imposibilitado de emitir los comprobantes de pago electrónicos y/o las notas electrónicas en una fecha determinada.

SEE SOL

Referencia de Quispe Ccuno (2017), pp. 27 – 33.

Es el sistema de emisión de comprobantes electrónicos a través del ambiente de SUNAT operaciones en línea – SOL en el portal de la SUNAT, siendo necesario contar con código y clave de acceso, y se emite factura electrónica y notas electrónicas (crédito y débito) conforme al artículo 3° de la Resolución de Superintendencia N°188-2010/SUNAT y modificatorias.

CARACTERISTICAS SEE – SOL

- ✓ La calidad de emisor electrónico en este sistema se obtiene por designación de la SUNAT, o por elección del contribuyente. En este último caso opera desde el día calendario en que se emite la primera factura electrónica a través de SEE – SOL.
- ✓ La calidad de emisor electrónico tienen carácter definitivo, por lo que dicha condición, no se pierde bajo ninguna circunstancia.

2.2.16. COMPROBANTES QUE SE PUEDEN EMITIR DESDE ESTE SISTEMA

A. FACTURA ELECTRÓNICA

- ✓ Es el tipo de comprobante de pago denominado FACTURA PORTAL, emitido desde la página web de la SUNAT, ingresando al ambiente de SUNAT OPERACIONES EN LINEA – SOL, y contando con código de usuario y CLAVE SOL.

CARACTERISTICAS:

- Documento electrónico con todos los efectos tributarios de la factura (sustenta costo, gasto, crédito fiscal para efectos tributarios).
- Se emite desde el portal web de la SUNAT y es gratuito.
- Tiene serie alfanumérica y numeración correlativa generada por el sistema.
- Se emite a favor del adquiriente que cuente con RUC, salvo el caso de facturas electrónicas emitidas a sujetos no domiciliados por las operaciones de exportación.
- No se puede utilizar para sustentar el traslado de bienes.
- La SUNAT garantiza la autenticidad del documento desde su portal.

B. NOTA DE DÉBITO Y CRÉDITO ELECTRÓNICO

Son documentos electrónicos que se emiten únicamente respecto de una factura electrónica y por los conceptos señalados en los numerales 1.1 del primer párrafo y 2.1 del artículo 10° del Reglamento de Comprobantes de Pago, referidos a la nota de crédito y débito física.

C. GUÍA DE REMISIÓN DE BIENES FISCALIZADOS

CONDICIONES PARA SER EMISOR

El usuario, para emitir la GRE – BF, deberá cumplir las siguientes condiciones:

- ✓ Contar con código de usuario y CLAVE SOL.
- ✓ Trasladar o transportar bienes fiscalizados al amparo del D.L. N°1126.
- ✓ Obtener la calidad de usuario voluntariamente emitiendo la primera GRE – BF.
- ✓ Ser designado por la SUNAT como emisor electrónico, en este caso estará obligado a la emisión de la GRE – BF.
- ✓ Tener la condición de domicilio fiscal habido para efectos del RUC.
- ✓ No encontrarse en estado de suspensión temporal de actividades o baja de inscripción en el RUC.
- ✓ Tener inscripción vigente en el registro para el control de bienes fiscalizados y como actividad autorizada de acuerdo al D.L. N°1126 y su reglamento, el “Servicio de Transporte”, “Actividad de Transporte”, según su modalidad que realice al efectuar la primera emisión de una guía de remisión electrónica – BF.

EFFECTO – BENEFICIO (de obtener calidad de emisor – E voluntario u obligado).

- ✓ Contar con código de usuario y CLAVE SOL.
- ✓ Trasladar o transportar bienes fiscalizados al amparo del D.L. N°1126.
- ✓ Obtener la calidad de usuario voluntariamente emitiendo la primera CGR – BF.

- ✓ Ser designado por la SUNAT, como emisor electrónico en este caso estará obligado a la emisión de la CGR – BF.
- ✓ Tener la condición de domicilio fiscal habido para efectos del RUC.
- ✓ No encontrarse en estado de suspensión temporal de actividades o baja de inscripción en el RUC.
- ✓ Tener una inscripción vigente en el registro para el control de bienes fiscalizados y como actividad autorizada de acuerdo al D.L. N°1126 y su reglamento el “Servicio o actividad de transporte”, según la modalidad que realice al efectuar la primera emisión de la guía de remisión electrónica – BF.

OTORGAMIENTO. -

- ✓ Se considera otorgado en el momento de su emisión.
- ✓ En las operaciones de exportación se otorgará mediante su remisión al correo electrónico del adquiriente.

CONSERVACIÓN.-

- ✓ El almacenamiento, archivo y conservación está a cargo de la SUNAT, a través del sistema de sustitución del emisor electrónico y del adquiriente.

RECHAZO.-

Quien recibe la factura, puede rechazarla a través del sistema hasta el noveno día del mes siguiente de su emisión, si quien recibe no es el adquiriente o se ha consignado una descripción que no corresponde a la operación.

CONDICIONES DE INCORPORACIÓN AL SISTEMA COMO EMISOR ELECTRÓNICO.-

- ✓ Contar con código de usuario y clave sol activa.
- ✓ Tener la condición de HABIDO en el RUC.

- ✓ Encontrarse en estado ACTIVO en la ficha RUC.
- ✓ Estar autorizado para emitir facturas conforme al reglamento de comprobantes de pago.

EFFECTOS DE SER EMISOR ELECTRÓNICO

- ✓ La sustitución de la SUNAT en el cumplimiento de las obligaciones del emisor electrónico y del adquiriente o usuario electrónico, de almacenar, archivar y conservar las facturas electrónicas, las notas de crédito y débito electrónicas, según sea el caso. Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, se podrá descargar del sistema los mencionados documentos, los cuales contendrán los mecanismos de seguridad, y conservarlos en formato digital.
- ✓ La adquisición de la calidad de emisor electrónico de: facturas electrónicas, notas de crédito y débito electrónicas.
- ✓ La obligación de remitir a la SUNAT un ejemplar del resumen de comprobantes impresos.

CONCURRENCIA CON LA EMISIÓN FÍSICA

El emisor electrónico obligatorio que, por causas no imputables a él, esté imposibilitado de emitir los comprobantes de pago electrónicos y/o las notas electrónicas puede emitir los comprobantes de pago, notas de crédito y de débito en formatos impresos o los tickets o cintas emitidos por máquinas registradoras cuando corresponda. En este caso se debe enviar a la SUNAT el resumen de comprobantes impresos que es una declaración jurada informativa mediante la cual, se informa los comprobantes de pago no emitidos en el SEE, debido a que, por causas no imputables a él, ha estado imposibilitado de emitir los comprobantes de pago electrónicos y/o las notas electrónicas en una fecha determinada.

NORMAS LEGALES.-

- ✓ Resolución de Superintendencia N°188-2010/SUNAT.
- ✓ Resolución de Superintendencia N°209-2010/SUNAT.
- ✓ Resolución de Superintendencia N°291-2010/SUNAT.
- ✓ Resolución de Superintendencia N°052-2011/SUNAT.
- ✓ Resolución de Superintendencia N°073-2011/SUNAT.
- ✓ Resolución de Superintendencia N°279-2012/SUNAT.
- ✓ Resolución de Superintendencia N°271-2013/SUNAT.
- ✓ Resolución de Superintendencia N°374-2013/SUNAT.

2.3. BASE CONCEPTUAL

- **Ambiente de control:** Componente de las normas de control que define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, que estimule e influya en las tareas de los miembros de la entidad, generando una cultura de control interno.
- **Control:** Es cualquier acción tomada por la administración para mejorar la probabilidad de que los objetivos y las metas establecidas sean alcanzadas, la administración planifica, organiza y dirige el desempeño de las actividades suficientes para proveer razonable seguridad de que los objetivos y metas serán alcanzadas, entonces el control es el resultado de una apropiada planeación, organización y dirección.
- **Control interno:** Es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad “Razonable” para la consecución de sus objetivos, la de salvaguardar sus activos.

- **clave sol:** Texto conformado por números y letras de conocimiento exclusivo del usuario, que asociado al código de usuario otorga privacidad en el acceso a SUNAT operaciones en línea.
- **Código de usuario:** Texto conformado por números y letras que permite identificar al usuario que ingresa a SUNAT operaciones en línea.
- **Código único de factura electrónica (CUFE):** es un valor alfa numérico, obtenida a partir de una aplicación de un procedimiento con datos de factura, que adicionalmente incluye la clave de contenido técnico de control generada y entregada por la SUNAT.
- **Código QR (inglés Quick Response Code):** “Código de respuesta rápida”, es la evolución del código de barras, es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensionales.
- **Comprobante de pago electrónico:** Documento con validez tributaria sea boleta, factura y otros elementos vinculados que emite el adquiriente o usuario electrónico.
- **Contribuyente:** Persona física o jurídica que soporta la carga del impuesto pero no necesariamente es el obligado al pago del impuesto al estado.
- **Efectividad:** Es referida al grado en el cual un programa o actividad logra los objetivos, metas y otros beneficios que se pretendían alcanzar, previstos en las normas o fijados por la autoridad.
- **Eficiencia:** Principio de la administración que permite la relación optima entre los recursos que se utiliza y los productos que se obtienen y que simultáneamente hace posible que el trabajador se sienta realizado, mediante un sentimiento de logro y de plena participación.

- **Emisor electrónico:** Sujeto que ha sido autorizado a incorporarse al sistema de emisión electrónica.
- **Empresa:** Es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado.
- **Evaluar el riesgo de control:** Es el proceso de evaluar la efectividad de los procedimientos y políticas de control interno de una entidad para evitar o detectar las declaraciones incorrectas en las afirmaciones de los estados financieros.
- **Firma digital:** Es la firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único, asociados: una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí.
- **Formato digital:** Archivo con información expresada en bits, basado en formato XML.
- **Matriz de riesgos:** Es la forma que constituye una herramienta de control y de gestión, normalmente utilizada para identificar las áreas, procesos y actividades de una empresa, el tipo y el nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores relacionados a estos riesgos.
- **Proceso:** Es un conjunto de acciones y actividades relacionadas entre sí, que se realizan para crear un producto, resultado o servicio predefinido.
- **Proveedor:** Es una persona o empresa que proporciona existencias y abastecimientos a otra empresa, para que esta pueda explotarlos en su actividad económica, el concepto de proveedor puede tener varios significados que dependen directamente de las funciones que vaya a realizar dicho proveedor.

- **Riesgo:** Puede definirse como aquella eventualidad que imposibilita el cumplimiento de un objetivo, es una circunstancia, en el cual se está siempre expuesto sea cualquiera del tipo de riesgo que se asocie según la actividad.

El riesgo siempre conlleva dos efectos: pérdida o ganancia, en lo referente a la tecnología, el riesgo se plantea como una amenaza como por ejemplo, el riesgo de pérdida de datos, debido a la deficiencia de la plataforma, un virus informático e inclusive mal funcionamiento de red, entre otros.

Según ISO (Organización Internacional de Normalización) el riesgo es “La probabilidad de que una amenaza se materialice, utilizando la vulnerabilidad existente de un activo o grupo de activos, generando pérdidas o daños”.

- **Riesgo tecnológico:** Según Cardona y Estrada (2017); el riesgo tecnológico es: “La probabilidad de que un objeto material o proceso ocasione un número determinado de consecuencias a la salud, economía, medio ambiente y/o desarrollo integral de un sistema”

Un riesgo tecnológico o informático se refiere a la incertidumbre existente por la posible realización de un suceso relacionado con la amenaza de daño respecto a los bienes o servicios informáticos, como por ejemplo: instalaciones, programas (software incorporados) datos confidenciales, entre otros.

El riesgo tecnológico, no se conforma necesariamente en el área de tecnología de información, pues como brinda soporte a diferentes áreas de la empresa y es fundamental en las estrategias de negocio en una organización, no necesariamente se materializa el riesgo en esta área.

La evaluación del riesgo implica identificación, análisis y manejo de los riesgos involucrados que podrían afectar el logro de los objetivos del control interno, los

riesgos incluyen eventos internos y externos, que podrían afectar el registro y procesamiento de operaciones.

- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes, documento que identifica e individualiza a los contribuyentes, personas físicas o jurídicas, para fines tributarios.
- **Seguridad lógica:** Es la seguridad en el uso del software, los sistemas, procesos y protección de datos, obteniendo así el acceso de los usuarios a la información.
- **SEE:** Sistema de emisión electrónica, conformado por el SEE – SOL y el SEEC, SEEC – SOL.
- **SUNAT:** Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. Es una institución descentralizada del sector de economía y finanzas, dotada de personería jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía económica administrativa, funcional técnica y financiera.
- **Vulnerabilidad:** Es una debilidad del sistema informático, que puede ser utilizada para causar un daño, las debilidades pueden aparecer en cualquier elemento de una computadora, tanto en hardware, como en sistema operativo, como en el software.
- **Webservices:** Es una tecnología que utiliza un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones.
- **XML:** Lenguaje de marcas (Extensible Markup Lenguaje) el cual permite la organización y el etiquetado de documentos y es una adaptación del estándar SGML (Standard Generalized Markup Language), lo cual indica que XML no es un lenguaje en sí mismo, sino un sistema que permite definir lenguajes de acuerdo a las necesidades.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPOTESIS GENERAL

El proceso de control y la eficiencia en la emisión de comprobantes de pagos electrónicos, tienen un efecto significativo para fortalecer y mejorar la implementación de acciones del control en la empresa Cica Ingenieros Consultores Perú SAC, primer trimestre año 2018.

2.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICO

- El conocimiento de los procesos en la emisión de los comprobantes de pago electrónicos beneficia a la empresa Cica Ingenieros Consultores Perú SAC, primer trimestre año 2018.
- La causa de desconocimiento en el proceso de emisión de los comprobantes no ayuda en el control y la eficiencia en el desarrollo de la empresa.
- La importancia en los procesos de control y la emisión de comprobantes de pago electrónico beneficia a la empresa Cica Ingenieros Consultores Perú SAC, primer trimestre año 2018.

2.5. VARIABLES

2.5.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Proceso de control interno

Variable Dependiente: Eficiencia de la emisión de comprobantes de pago electrónicos.

2.5.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Proceso de control interno

- Según FOWLER NEWTON (2008), citado por Ramírez y Salinas (2010); el **control interno** es: “El conjunto de políticas y procedimientos establecidos en una entidad con el objeto de proporcionarle un grado de seguridad razonable, en cuanto a la consecución de objetivos inherentes a las categorías de eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y otras normas aplicables”.

Variable Dependiente: Emisión de comprobantes de pago electrónicos.

- Según SUNAT (2016), la emisión de comprobantes de pago electrónicos es: “Una modalidad de emisión de facturas, boletas, notas (de crédito y de débito) electrónicos, desarrollados desde los sistemas del usuario, por el emisor electrónico, válidos para la SUNAT en conformidad a lo establecido por el art. 1° de la Resolución N°097 – 2012/SUNAT y sus modificaciones”.

2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“El proceso de control y la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la Empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ

S.A.C., en el primer trimestre del año 2018”

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES	MEDICIÓN	TÉCNICA/INS TRUMENTO	FUENTES O INFORMANTES
VARIABLE INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO	FOWLER NEWTON, citado por Ramirez y Salinas (2010) “Conjunto de políticas y procedimientos establecidos en una entidad con el objeto de proporcionarle un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos inherentes a las categorías de: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y otras normas aplicables”	Se aplicará la evaluación del control interno en las dimensiones del enfoque COSO I, con el desarrollo de la entrevista al jefe del área contable para conocer áreas críticas y la realización de un cuestionario de control interno para establecer los aspectos específicos que requieren mejorar en sus procesos del área de E.C.P.E.	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	1 - 4	• Escala dicotómica Si No • Escala de valor de niveles de control A: destacado B: estándar C: deficiente	• Ficha de observación • Formato de entrevista • Cuestionario	• Reglamentos • Manuales • Flujograma de procesos • Personal del área
				Estructura organizacional	5 - 11			
				Autoridad y responsabilidad	12 - 15			
			Evaluación de Riesgo	Identificación del riesgo	16 - 21	• Porcentaje para nivel de control ≤ 50% ausencia de control (50,70) control razonable (75, 100) control excelente		
			Actividades de Control	Actividades de Control	22 - 26			
			Información y Comunicación	Información Comunicación	27 - 31 32 - 35			
			Supervisión y Monitoreo	Supervisión y Monitoreo	36 - 43			

Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN	TÉCNICA/INSTRUMENTO	FUENTES O INFORMANTES
VARIABLE DEPENDIENTE EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS	JOSÈ L. SÀNCHEZ ARIAS , primera edición: agosto 2018 “La tecnología de información y comunicación (TIC) se han constituido en aliados estratégicos para toda organización, puesto que ofrece nuevas formas de hacer las tareas u operaciones habituales y permiten de esa manera simplificar los procesos, ahorrar tiempo y, en definitiva, también ahorrar dinero”	LEY MARCO DE COMPROBANTES DE PAGO Para medir la eficiencia en los procesos de emisión de comprobantes de pago electrónicos, en sus aspectos técnico – personal – administrativo, se plantea acciones de control para reducir el riesgo tecnológico al que los procesos están expuestos y que pueden ser de naturaleza técnica – lógica y personal	Eficiencia personal	- Emisión de comprobantes de pago electrónicos - Habilidades y destrezas en los procesos de emisión de C.P.E.	Porcentual Proporción de Respuestas afirmativas Total de respuestas	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario de respuesta cerrada explicativa	Operador del sistema de emisión de C.P.E.
			Eficiencia Administrativa	- Beneficios de la emisión de C.P.E. para la empresa - Dificultades en el proceso de emisión de C.P.E. en la empresa	Porcentual Proporción de Respuestas afirmativas Total de respuestas		
			Eficiencia técnica	- Hardware adecuado para los requerimientos específicos de la empresa - Software adecuado para los requerimientos específicos de la empresa	Porcentual Proporción de Respuestas afirmativas Total de respuestas	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario de respuesta cerrada (Si, No)	Jefe de sistemas

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

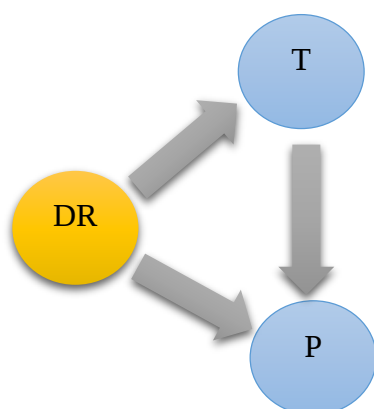
- ✓ Por su finalidad, el presente estudio se ubica en lo que es una investigación APLICADA – PROPOSITIVA, ya que tiene como meta describir y explicar el efecto de control en la emisión de comprobantes de pago electrónico en la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C. y está orientado a proponer un diseño de control interno para mejorar la eficiencia en los procesos anteriormente indicados.
- ✓ Por su enfoque, el estudio es una investigación cuali - cuantitativa, cuali - cuantitativa pues la investigación respecto a la variable control interno utiliza la encuesta para recoger información respecto a los aspectos de control interno se dan en la emisión de C.P.E., de manera objetiva y susceptible de cuantificación, y respecto a la eficiencia del proceso de emisión de C.P.E., se utiliza la observación y la entrevista a fin de conocer la situación real del proceso, vista y manifestada por los actores directos en el proceso.
- ✓ Por su nivel, se trata de una investigación DESCRIPTIVA – EXPLICATIVA, pues pretende describir con cierta profundidad de análisis sobre las acciones del control interno con el proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos, así como la puntualización de las deficiencias, sus causas y efectos que ocasionarían.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Referida a la forma como la investigación se desarrolla, a la forma como se obtiene la información a fin de dar respuesta a las interrogantes que se plantean y señala al investigador lo que tiene que hacer y cómo tiene que hacerlo.

Según esto la investigación se considera un diseño No – Experimental, al respecto Valderrama M.S. (2013), sostiene que: “En este caso la investigación se lleva a cabo sin manipular la variable, toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes y la población muestral es observada en su realidad natural y así describirlo o medir los niveles de correlación o explicar las causas y efectos y en otros casos prediciendo algún problema que podría suceder en el futuro”. (p.178)

Es TRANSVERSAL, pues los datos se recolectaron de la población en estudio en un momento o intervalo de tiempo determinado. Y es CORRELACIONAL CAUSAL, porque se trata de describir las relaciones causales de las variables proceso de control y la eficiencia de los procesos de emisión de comprobantes de pago electrónicos de la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C. – Lima 2018.



Donde:

T: Estudio teóricos – teoría de control interno y teoría de eficiencia

P: Propuesta del diseño de control

DR: Diagnóstico de la realidad

3.3. POBLACION Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se considera como población a los actores y responsables de la emisión de comprobantes de pago en la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C., se ha tenido en cuenta trabajar con 4 colaboradores del área de la gerencia de administración y finanzas.

3.3.2. MUESTRA

Dado el N° reducido de la población se considera una muestra poblacional y la técnica de muestreo es no probabilístico.

Tabla 3 Muestra

N°	CARGO	CANTIDAD
01	Gerente de administración y finanzas	1
02	Contador (Jefe área contable)	1
03	Operador del sistema	1
Además del jefe del área de sistemas		1
TOTAL		4

3.4. MATERIALES, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Previamente se realizó una indagación sobre la situación real de los procesos de emisión de comprobantes de pago en la empresa, realizando un análisis de las actividades, estructura y procesos existentes, llegando a intuir que la aplicación del control interno es relevante el manejo eficiente de sus operaciones que se controla en base a criterio y experiencia del colaborador, sin tomar en cuenta criterios propios del control interno, para un correcto funcionamiento, donde se requiere evaluar la CONFIABILIDAD y la VIABILIDAD, con entrevistas previas al personal, sobre aspectos del C.I. y documentación procedimental.

Según GOMEZ (2012); “Bajo la perspectiva cuantitativa, recolectar los datos es equivalente a “Medir” y de acuerdo a la definición clásica “Medir” significa “Asignar números a objetos y eventos de acuerdo con ciertas reglas” sin embargo, no siempre lo que se quiere observar se puede medir. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él”

Es decir que es primordial medir un área o departamento o unidad para poder evaluar su desempeño y establecer sus áreas críticas y luego tomar las medidas correctivas.

Las técnicas más efectivas empleadas para cuantificar, medir y ordenar la investigación son:

- La OBSERVACIÓN: técnica objetiva de recolección.
- La ENTREVISTA: recaba información de forma estructurada o no.
- La GUÍA DE ENTREVISTA: conjunto de preguntas estructuradas dirigidas a una muestra representativa de la población para conocer sus opiniones.
- Los FLUJOGRAMAS: representación gráfica de los pasos en el proceso para determinar cómo funciona y producir un resultado.

En el presente estudio sobre la propuesta de un diseño de control interno en los procesos de emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C., se efectuó una entrevista al gerente de administración y finanzas, para conocer las áreas críticas formulando una serie de preguntas, de CONTROL INTERNO para establecer las áreas específicas donde se requiere mejorar, respecto a los procesos de emisión de comprobantes de pago electrónicos. Por lo que lo caracteriza como un TRABAJO DE CAMPO.

INSTRUMENTOS:

1. Para la evaluación del control interno.-

Para el caso de la presente investigación, la estructuración del instrumento de recolección de información se basa en el enfoque COSO I (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) 2009, que considera como componentes:

- Ambiente de control.
- Identificación de riesgo.

- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión.

Para la evaluación se ha considerado una escala de valores de A, B, y C, y para designar de manera cuantitativa, en la escala en la que se encuentra los niveles de control del proceso, además totalizando la cantidad de respuestas positivas y negativas se puede establecer un porcentaje de efectividad (según tabla adjunta) de los diferentes componentes del control según COSO I.

Tabla 4 Escala de valor

VALOR	DESCRIPCIÓN
A	Nivel destacable de control
B	Nivel estándar de control
C	Nivel deficiente de control o ausencia de control

Elaboración: La autora.

Fuente: Ramirez y Salinas (p.56)

Tabla 5 Escala de porcentaje para medir el nivel de C.I

Intervalo	DESCRIPCIÓN
[75%, 100%]	Nivel A
[50%, 75%]	Nivel B
[0%, 50%]	Nivel C

Elaboración: La autora.

Fuente: Ramirez y Salinas (p.56)

Es necesario indicar que el instrumento utilizado en la recolección de datos, es una adecuación al área de emisión de comprobantes de pago electrónico, utilizado en el Trabajo de Investigación: “Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I, aplicado al departamento financiero de la Universidad Politécnica Salesiana

Sede Guayaquil en el periodo 2014”, realizado por Andres M. Ramirez G. y Pedro D. Salinas C. para optar el título de ingeniero en contabilidad y auditoría.

2. Para el caso de la recolección de información sobre la emisión de comprobantes de pago electrónico las técnicas utilizadas fueron:

a) Técnicas de fichaje:

Para poder fijar conceptos y datos relevantes mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar, organizar y precisar aspectos importantes de las diferentes etapas en los procesos, en el presente estudio se utilizaron:

- ✓ Fichas resumen: para sintetizar conceptos y aportes de diferentes fuentes sobre contenidos teóricos o antecedentes consultados.
- ✓ Fichas textuales: para transcripción textual sobre información bibliográfica o fuente informativa original.
- ✓ Fichas bibliográficas: para registrar datos sobre fuentes consultados, aportes y teorías para el soporte científico de la investigación.

b) Técnica de campo:

- ✓ Entrevista: realizada al operador del sistema SEE y como instrumento.
- ✓ El cuadernillo de campo: con el propósito de registrar y detectar las deficiencias encontradas en los procesos de emisión de comprobantes de pago electrónico.
- ✓ Guía de observación: utilizado con la finalidad de conocer objetivamente la situación en que se desarrolla la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C.

3.5. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Concordante con lo indicado anteriormente para la recolección de datos en el presente trabajo de investigación, se utilizó la técnica de:

- ENCUESTA: a las personas consideradas en muestra como una manera eficaz de obtener datos relevantes y significativos respecto al control interno, respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa en estudio.

Procedimiento:

Se aplicó una batería de preguntas, basada en la entrevista cara a cara, con lo que se aseguraba la veracidad de las respuestas y en casos con la explicación respectiva.

También se utilizó:

- LA OBSERVACIÓN: como un proceso de contacto con la realidad, respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en ese sentido se hace referencia a la observación sistemática, deliberada y específica de una pregunta, donde debe relacionarse:
 - La cuestión a estudiar = proceso de emisión de C.P.E.
 - El lugar de observación = oficina contable
 - El fragmento de la realidad a observar: procedimiento de emisión.
 - Un instrumento de registro (ficha de observación).
 - Procedimiento de la observación para el caso, se eligió la ubicación, explicación del operador, interacción con el operador registro.
 - Análisis y depuración de resultados registrados en la guía de observación.
- LA ENTREVISTA: instrumento de recolección de cualitativo que es una gran herramienta de obtención de información enriquecedoras del quehacer específico.

Procesos (pasos):

 - Se formuló un plan de entrevista, utilizando el instrumento de encuesta (elegir lugar, determinar a quién y planificar las preguntas).

- Comienzo y explicación: (realizando una introducción previa y respetando las reglas de la entrevista).
- Relato (libre o preguntas abiertas o específicas)
- Fin (conclusiones).

3.6. TABULACIÓN DE DATOS

En base a los datos obtenidos de la muestra, para responder al problema y objetivos planteados, se han utilizado cuadros de resultados, con las alternativas específicas que facilita la observación de la tendencia de cada una de las componentes del control interno, con sus respectivas interpretaciones.

La tabulación como se sabe, consiste en el recuento de las respuestas contenidas en los instrumentos, a través de un conteo de los códigos (Si=1, No=0), con la finalidad de representarlo en cuadros, con sus consolidaciones y gráficos respectivos. En el caso se efectuó una tabulación manual, dado a que el tamaño de muestra es muy pequeño.

3.7. PRESENTACION Y ANALISIS ESTADISTICOS DE LOS DATOS

En el caso de la información sobre el control interno obtenido en base a la encuesta, se presenta a través de un conjunto de filas y columnas que responden a un ordenamiento lógico con sus respectivas partes como el título – encabezado – columna matriz – fuente – elaboración. Como efecto de las observaciones, se ha determinado los diagramas de flujo y cuadro de caso donde se indica el actor del proceso, la descripción y el flujo básico.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Razón Social: C.I.C.A. INGENIEROS CONSULTORES PERÚ S.A.C.

RUC: 20475812655

Domicilio fiscal: Av. Javier Prado Este 492 of. 201 – San Isidro – Lima Perú.

Correo: CICALIMA@CICAINGENIEROS.COM.PE

Actividad económica: Empresa peruana especializada en la elaboración de instrumentos de gestión ambiental, construcción, asesoría y consultoría, estudios, diseño, supervisión de obra y gerencia de proyectos integrales.

Inicio de actividades: 12 de octubre del 2000.

Actividad comercial: actividades de arquitectura e ingeniería.

Gerente General: Flores Lama Oscar Maximo.

Apoderado: Ruesta Glove Liz Vannessa.

FINALIDAD:

Cumplir los objetivos planteados en la constitución de la empresa, con un sistema de gestión de calidad evolutivo, referido al crecimiento laboral e intelectual, así como estandarizar los procedimientos organizativos, a fin de lograr su efectividad, eficiencia y economía, utilizando tecnología de punta, aportando al desarrollo sostenible del país con total respeto al medio ambiente en la aplicación de los procesos de producción y servicio que ofrece la empresa, para que cumpliendo con

los estándares de calidad poner en práctica su accionar para alcanzar la misión y visión empresarial propuesta (CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C. 2017).

OBJETIVOS:

- Contribuir en forma directa o indirecta con el progreso y desarrollo del país, creando fuentes de trabajo y ocupación, incorporando profesionales y personal capaz, íntegro y competente, con el uso racional de los recursos, clasificación y tratamiento de los residuos que genere el proceso de producción.
- Poner a disposición del sector productivo, empresarial y comercial, la dotación de servicios de:
 - Maquinaria con oportunidad, responsabilidad y garantía.
 - Mantenimiento de infraestructura vial, agrícola, etc.
 - Otros relacionados con la construcción, mantenimiento y preservación de obras civiles en general.
 - Otros.
- Contribuir a cubrir la demanda de necesidades del sector de construcción y productivo del país, implementando políticas de expansión empresarial.

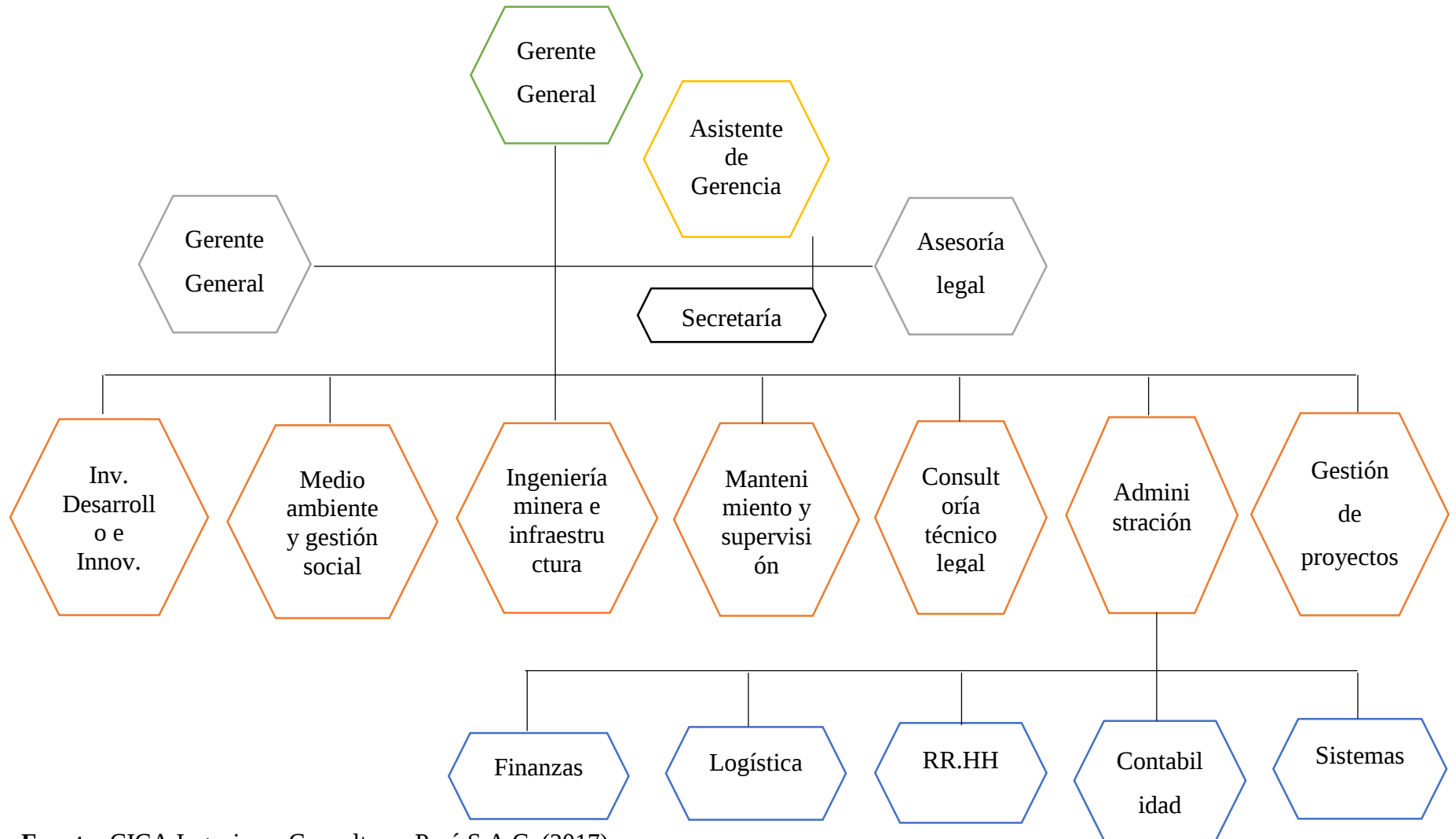
MISIÓN: Somos una empresa dedicada a brindar servicios de estudios de consultoría en el ámbito minero, ingeniería geotécnica, obras civiles, hidráulicas, mantenimiento y supervisión, estudios ambientales y sociales, forestación y revegetación, entre otros. Contamos con equipo de profesionales, exigentemente seleccionados y capacitados en las especialidades, buscando proteger el entorno ambiental y cuidar los recursos naturales proporcionando un servicio confiable y responsable.

VISIÓN: En el 2021, se logrará un mejor posicionamiento a nivel internacional en el sector de consultoría de servicios, para proyectos de inversión en el sector minero, energético, hidrocarburos, mantenimiento y supervisión, etc. brindando a nuestros clientes un servicio de alta calidad en precios competitivos, la eficiencia de la gestión, permitirá optimizar la rentabilidad a clientes e inversionistas.

VALORES: Los valores que guían el comportamiento de la organización reafirman la misión y visión de la empresa, así como fortalecen su posición y compromiso frente a los colaboradores y clientes, y los valores indicados son:

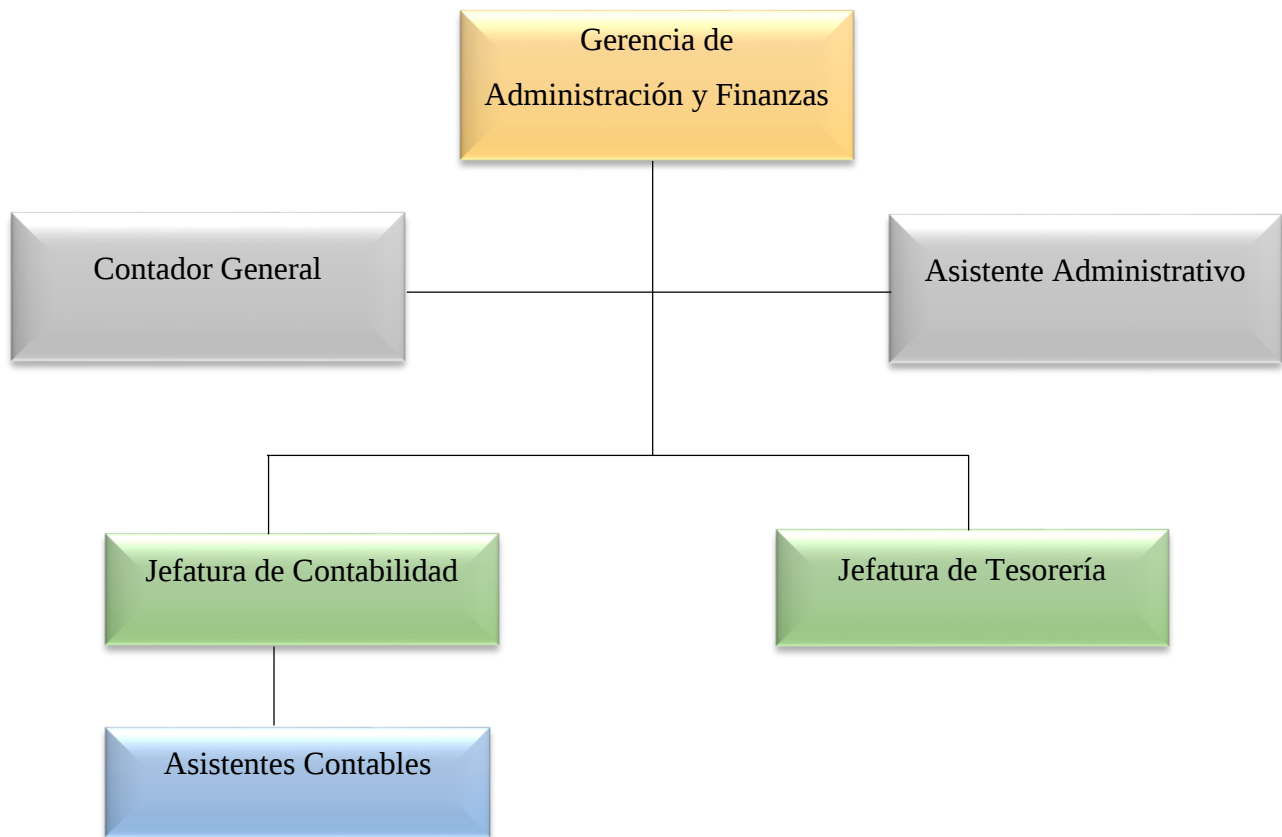
- Confianza.
- Excelencia.
- Integridad.
- Innovación.

ORGANIGRAMA GENERAL



Fuente: CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C. (2017)

ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Fuente: CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C. (2017)

4.2. RESULTADOS SOBRE EL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE

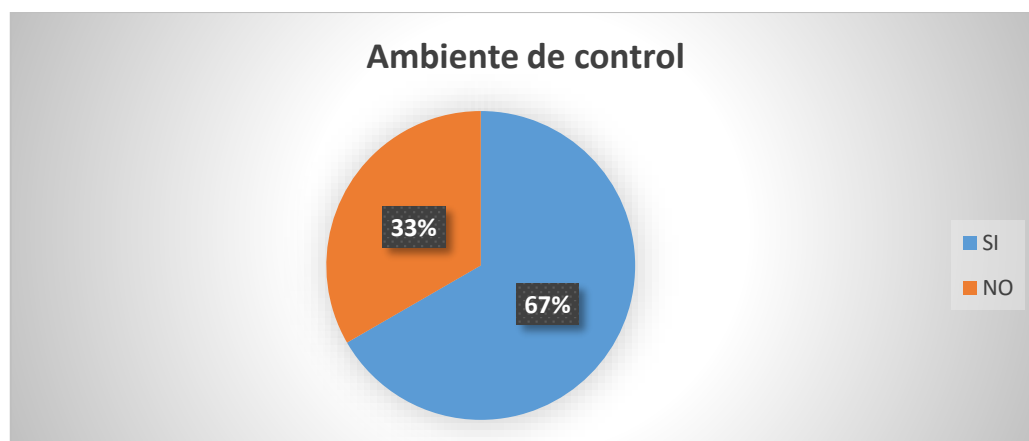
RESULTADOS SOBRE AMBIENTE DE CONTROL EN EL ÁREA DE E.C.P.E. DE CICA INGENIEROS COONSULTORES PERÚ S.A.C, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

Tabla 6 Ambiente de control

AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS		VALORACIÓN		
	SI	NO	PONDERACIÓN	SUB TOTAL (Si)	CALIF.
Integridad y valores éticos	4	0	1 c/u	4	4/4 = 100% A
Estructura organizacional	5	2	1 c/u	5	5/7 = 71.42% B
Autoridad y responsabilidad	1	3	1 c/u	1	1/4 = 25% C
TOTAL	10	5	15	10	10/15 = 66.67% B
%	66.67	33.33			

Fuente: Cuestionario del C.I.

Elaboración: La autora.



Fuente: Cuestionario del C.I.

Elaboración: La autora.

De los resultados del cuestionario de control interno, respecto a la componente “Ambiente de control”, se tiene que 10 ítems del total de 15, son considerados, cumplidor, lo que lo ubica que al efectuar un cálculo ponderado, arroja un $10/15 =$

66.67% que en escala de valor lo ubica en el tipo B o sea un nivel estándar, análogamente se puede ver el nivel de c/u de los indicadores, de los cuales integridad y valores con un nivel destacable, la estructura organizacional como: estándar y en cuanto a autoridad y responsabilidad un nivel deficiente.

RESULTADOS SOBRE EVALUACIÓN DE RIESGO EN EL ÁREA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS EN CICA INGENIEROS CONSULTORES PERÚ S.A.C., EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

Tabla 7 Evaluación de riesgo

EVALUACIÓN DEL RIESGO	RESPUESTAS		VALORACIÓN			
	SI	NO	%	PONDERAC.	SUB TOTAL (Si)	CALIF.
Identificación de riesgo	3	3	30/0	1 c/u	3	3/6 = 50% C
TOTAL	3	3	30/2	6	3	3/6 = 50% C
%	50	50				

Fuente: Cuestionario del C.I.

Elaboración: La autora.



Fuente: Cuestionario del C.I.

Elaboración: La autora.

Los resultados del cuestionario del control interno en la componente “Evaluación de riesgo”, indica que el 50% de los ítems, carecen de control, por lo que califica con una valoración C, es decir que en esta componente hay un control deficiente.

RESULTADOS SOBRE “ACTIVIDADES DE CONTROL” EN EL ÁREA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICO CICA INGENIEROS CONSULTORES PERÚ S.A.C., EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

Tabla 8 Actividad de control

ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS		VALORACIÓN		
	SI	NO	PONDERAC.	SUB TOTAL (Si)	CALIF.
Dim. Actividades de control	1	4	1 c/u	1	1/5 = 20% C
TOTAL	1	4	5	1	1/5 = 20% C
%	20	80			

Fuente: Cuestionario del C.I.

Elaboración: La autora.



Fuente: Cuestionario del C.I.

Elaboración: La autora.

El cuadro, muestra que la componente “Actividades de Control” es deficitaria, pues las respuestas son que el 20% de preguntas tienen respuesta afirmativa, es decir en esta componente hay un control deficitario, además corrobora que de 5 preguntas es afirmativa.

RESULTADOS SOBRE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE EMISIONES DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRONICOS EN CICA

INGENIEROS CONSULTORES PERÚ S.A.C., EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

Tabla 9 Información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS		VALORACIÓN		
	SI	NO	PONDERAC.	SUB TOTAL (Si)	CALIF.
Información	4	1	1 c/u	4	4/5 = 80% A
Comunicación	2	2	1 c/u	2	2/4 = 50% C
TOTAL	6	3	9	6	6/9 = 66.67% B
%	66.67	33.33			

Fuente: Cuestionario del C.I.

Elaboración: La autora.



Fuente: Cuestionario del C.I.

Elaboración: La autora.

La tabla muestra que respecto a la componente de control interno “Información y comunicación”, que el 80% de respuestas son afirmativas lo que según lo que según la tabla del nivel de C.I., lo ubica como una componente con un nivel de control destacable, mientras que respecto a comunicación tiene validación C, que lo reafirma un nivel de control deficiente (con un 50% de respuestas afirmativas) y en toda la componente se tiene un nivel de control (66.67%) estándar.

RESULTADOS SOBRE “SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO”, EN EL ÁREA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS EN CICA INGENIEROS CONSULTORES PERÚ S.A.C., EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

Tabla 10 Supervisión y seguimiento

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	RESPUESTAS		VALORACIÓN		
	SI	NO	PONDE RAC.	SUB TOTAL (Si)	CALIF.
Supervisión y seguimiento	4	4	1 c/u	4	4/8 = 50% C
TOTAL	4	4	8	4	4/8 = 50% C
%	50	50			

Fuente: Cuestionario del C.I.

Elaboración: La autora.



Fuente: Cuestionario del C.I.

Elaboración: La autora

La tabla muestra que respecto a la componente “Supervisión y seguimiento”, el 50% de respuestas es afirmativo y el 50% negativo, en consecuencia se considera un nivel de control interno deficiente, lo que es reafirmado, pues 4 de 8 respuestas son afirmativas.

RESULTADO GENERAL DE LA EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DE CONTROL EN EL ÁREA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS EN LA EMPRESA CICA INGENIEROS CONSULTORES PERÚ S.A.C., EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

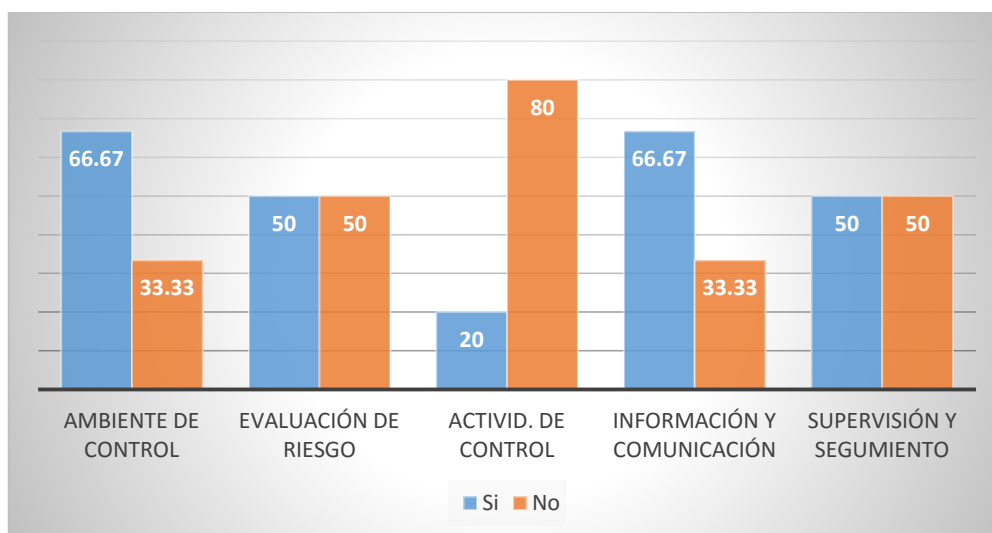
Tabla 11 Componentes de control

N°	COMPONENTES DE CONTROL	RESPUESTAS			
		SI		NO	
		n	%	n	%
1	Ambiente de control	10	66.67	5	33.33
2	Evaluación de riesgo	3	50.00	3	50.00
3	Actividades de control	1	20.00	4	80.00
4	Información y comunicación	6	66.67	3	33.33
5	Supervisión y seguimiento	4	50.00	4	50.0
	TOTAL	24	55.89	19	44.19

Fuente: Cuestionario C.I.

Elaboración: La autora.

Tabla 12 Componentes de Control Interno



Fuente: Cuestionario C.I.

Elaboración: La autora

Tabla 13 Cuadro de resumen de resultados

Nº	COMPONENTE	INDICADOR	Si/No	Nº	Si/No	Si%	Total Si/No	%TOTAL
1	Ambiente de control	Integridad y valores	Si	4	Si = 10	10/15 = 66.67%	Si = 24	24/43 = 55.81%
			No	0				
		Estructura organizacional	Si	5	No = 5			
			No	2				
		Autoridad y responsabilidad	Si	1				
			No	3				
2	Identificación de riesgos	Identificación de riesgos	Si	3	Si = 3	3/6 = 50%		
			No	3	No = 3			
3	Actividades de control	Actividades de control	Si	1	Si = 1	1/5 = 20%		
			No	4	No = 4			
4	Información y comunicación	Información Comunicación	Si	4	Si = 6 No = 3	6/9 = 66.67%	No = 19	
			No	1				
			Si	2				
			No	2				
5	Supervisión y seguimiento	Monitoreo	Si	4	Si = 4	4/8 = 50%		
			No	4	No = 4			

4.3. RESULTADOS SOBRE LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS

- Sobre el nivel de conocimiento del operador del sistema de emisión electrónica.

Tabla 14 Operador del SEE

		Respuestas		VALORACIÓN			
		Si	No	Pond.	Total (Si)	Calif. %	Nivel
1	Operador del SEE	7	2	1	7	$\frac{7}{9} = 77.78\%$	A
	TOTAL	7	2	1	7	77.78%	A

Fuente: Entrevista a operador de SEE.

Elaboración: La autora.

Interpretación: De los resultados de la tabla 4.3.1. Se deduce que del total de 9 preguntas realizadas respecto al conocimiento sobre aspectos del proceso de emisión de comprobantes de pago, 7 fueron respondidas afirmativamente sobre el conocimiento y 2 sobre el desconocimiento, lo que lo clasifica a un nivel de eficiencia en conocimiento del 77.78% o sea, un nivel operativo tipo A, quedando un 22.22% por mejorar, con medidas de capacitación probablemente.

- Del cuestionario aplicado tanto al operador del sistema de emisión electrónica como el jefe de la oficina de sistema de emisión electrónica como al jefe de la oficina de sistemas, se deducen de las respuestas negativas sobre conocimientos, y las dificultades de ser emisor electrónico, los riesgos tecnológicos a los que están expuestos el proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos:
 1. Errores en el proceso por error en el manejo de medios electrónicos por carencia de una política de capacitación continua requerida ante los cambios constantes sobre la normatividad de la SUNAT (ítem 4 y 9 de cuestionario de conocimientos).

2. Incidencia de factores externos que origina incumplimiento de la emisión de comprobantes de pago de manera oportuna.
3. Anulación de comprobantes de pago electrónicos y/o devolución de los mismos por parte de SUNAT, por deficiente ingreso de información y otros.
4. Incumplimiento de envío de comprobantes de pago a los clientes, pues algunos no cuentan con servicio de internet, correo electrónico, etc.
5. Deficiencias en los procesos de almacenamiento de archivos y el acceso a varias cuentas de empresas al sistema.
6. Deficiente gestión del proceso de emisión de comprobantes de pago por variación de normativas de parte de la administración tributaria sin la adecuada comunicación.

En base a esta información se establece el mapa de riesgos siguiente:

Tabla 15 Nivel de riesgo

N°	RIESGO	Control Existente	Nivel de riesgo	Acción de control	Responsable	Indicador
1	Comprobantes emitidos con error	Capacitación del operador	Medio Frec. = P (probable)	Fortalecer la capacidad de identificar, recolectar y procesar información con la capacitación	Jefe de contabilidad	N° de fact. Con error N° total de facturas por periodo de tiempo.
2	Incidencia de factores externos, en el incumplimiento de la emisión de C.P.E. de forma oportuna	Garantizar el control de seguridad y los niveles de prestación de servicios de terceros	Medio Frec. = Poco probable	-Poner en funcionamiento el sistema de emisión de contingencia -Sugerir al cliente la utilización de servicio de terceros aprobados por SUNAT	Operador del sistema EE	N° de facturas emitidas contrastando con el Backup del proveedor
3	Rechazo de CPE emitidos	Conservar el CPE para su posterior	Bajo Frec. probable	Protección de los registros importantes	Contabilidad	Record de Backups

	por parte del adquiriente	exhibición para el emisor no se establece que el resguardo de 5 años es obligación del proveedor exigir Backup		contra pérdida, destrucción y falsificación de acuerdo a los estatutos y reglamentos de la empresa		
4	Interrupciones que afectan el desempeño de actividades de la organización y/o proveedor de la SUNAT	Planes de activación de emisión de CPE de contingencia con plazo de 48 h. para entrega, una vez solucionado el problema	Bajo Frec. probable	Desarrollar e implementar planes o recuperar las operaciones y asegurar la disponibilidad de información en el grado y escala requeridos	Gerencia, Adm. Y finanzas	Manual de procedimientos y plan de contingencia
5	Deficiencias en los procesos de almacenamiento de archivos y acceso a varias cuentas del sistema	Creación del software “Huella del software” para la revisión y evitar deficiencias en el software operativo	Bajo Frec. Muy probable	Se debe implementar procedimientos para el control de instalación del software en el sistema operativo	Jefe de sistemas	MOF
6	Variaciones sobre la política y aplicabilidad de la normativa de los procesos	Las resoluciones establecen anexos técnicos que definen la funcionalidad correcta, entre otros al manejo de XML y la firma electrónica	Medio Frec. Poco probable	La información debe ser revisada en intervalos planificados o cuando hay cambios significativos para garantizar que la normativa del proceso es adecuado suficiente y eficaz	Operador del sistema EE	Información resolución SUNAT

Tabla 16 Resumen de tipificación de riesgo

Riesgo	Impacto	Frecuencia	Tipificación
Riesgo 1	Medio	Probable	Medio
Riesgo 2	Medio	Poco probable	Medio
Riesgo 3	Bajo	Probable	Moderado
Riesgo 4	Bajo	Probable	Moderado
Riesgo 5	Bajo	Muy probable	Medio
Riesgo 6	Medio	Poco probable	Medio

4.4. PROPUESTA

DISEÑO DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO, BASADO EN EL SISTEMA COSO I, PARA MEJORAR LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS

- 1. OBJETIVO:** Lograr mejorar la eficiencia de las operaciones en la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en el procedimiento de creación, remisión, aceptación y cancelación (baja) alcanzando una seguridad razonable, a través de una información confiable y veraz que cumpla con:
 - La suficiencia y confiabilidad en los procesos de emisión de CPE.
 - Efectividad y eficiencia en las operaciones inherentes al proceso de emisión de CPE.
 - El cumplimiento de las normas y regulaciones dictadas para la SUNAT.
- 2. ALCANCE:** Las propuestas de control pueden ser aplicados solo al proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos, debido a que la evaluación solamente se hizo en relación a este proceso específico.
- 3. RESPONSABLES:**
 - Gerente de administración y finanzas.
 - Jefe de contabilidad.

- Operador del sistema de emisión electrónica.
- Jefe de sistemas.

4. PRINCIPIOS Y VALORES:

- Principios:
 - Legalidad – honradez – lealtad – imparcialidad – eficiencia.
- Valores:
 - Interés común – respeto – igualdad – equidad de género – entorno cultural y ecológico – integridad – cooperación – liderazgo – transparencia – rendición de cuentas.

5. NORMAS REGULADORAS DEL SEE – SOL

Resoluciones de Superintendencia	Aspecto que norma	Fecha
N° 188 – 2010	Aprueba el sistema de emisión electrónica en SUNAT – operaciones en línea para la emisión de CPE y documentos relacionados	17/06/2010
N° 209 – 2010	Posterga hasta el 01/11/2010 la entrada en vigencia de la 188 – 2010, referido al rechazo de la factura electrónica y a la emisión de notas (crédito y débito)	16/07/2010
N° 279 – 2012	Modifica la 188 – 2010/SUNAT y amplía la emisión electrónica a la factura y demás documentos relacionadas	27/11/2012
N° 300 – 2014	Crea nuevo sistema SEE, conformado por el SEE – SOL y sistema del contribuyente	30/09/2014
N° 132 – 2015	Crea la boleta de venta, por SEE – SOL y modifica el reglamento y regula la sustentación de traslado de bienes	29/05/2015

N° 185 – 2015	Implementa la boleta electrónica consolidada	17/07/2015
N° 203 – 2015	Se designan nuevos emisores electrónicos	05/08/2015
N° 155 – 2017 y modificaciones	Obligaciones de emisores	28/06/2017 01/11/2018

6. POLÍTICA GENERAL

Los procedimientos, para la emisión de comprobantes de pago electrónicos, son responsabilidad de la gerencia de administración y finanzas, a través del área de contabilidad, con la participación del área de sistemas y la oficina de control (si se implementara)

7. AMBIENTE DE CONTROL

Análisis FODA y estrategias procesales

Para mejorar el ambiente de control es necesario analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el área de emisión de CPE, para mitigar las amenazas y minimizar las debilidades.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Equipamiento tecnológico y personal disponible. 2. Empresa aplicada al SEE – SOL y caracterizado como emisor electrónico. 3. Política empresarial de apertura al cambio. 4. Promoción de política de personal de responsabilidad, integridad, idoneidad y práctica de valores.	1. Creciente demanda de tecnología de información y comunicación. 2. Desarrollo tecnológico en equipos y sistemas informáticos 3. Asesoría técnica y fiscal de parte de SUNAT a las empresas. 4. Oferta gratuita de la plataforma web de la SUNAT a los contribuyentes. 5. Política de las empresas de mejora continua para lograr mayor competitividad.
DEBILIDADES	AMENAZAS

1. Deficiente comunicación e información de documentos de gestión y procedimentales de la empresa. 2. Deficiencias en el control de riesgo en la emisión de CPE. 3. Deficiente gestión de actividades de control. 4. Deficiencias de supervisión y seguimiento en la emisión de CPE 5. Deficiente cultura de calidad en los colaboradores del área. 6. Falta de capacitación permanente requerida por la modalidad de emisión.	1. Control incisivo de parte de la SUNAT, a las empresas contribuyentes. 2. Política de sanciones tributarias que ponen en riesgo la estabilidad financiera de las empresas. 3. Variación normativa constante en la emisión de CPE por cambios tecnológicos y tributarios. 4. Contaminación electrónica y brechas digitales en el País. 5. Problemas sociales incontrolables como la corrupción, en todos los ámbitos, incluso comercial. 6. Problemas tecnológicos por acciones humanas deliberantes como ataques a la seguridad (virus, acceso a la contraseña, espionaje, etc.)
---	---

Fuente: cuestionario de Control Interno.

Elaboración: La autora.

Es importante definir estrategias para convertir las debilidades en oportunidades, es decir que con una adecuada realización de los procesos, como consecuencia de la capacitación de personal, se puede minimizar los riesgos y consecuentemente mejorar la eficiencia del proceso de emisión de CPE.

1. Capacitación del personal.- deducida como una estrategia FO (fortalezas – oportunidad), dado que F es apertura al cambio y O el desarrollo en tecnología informática y asesoría de la SUNAT, se lograría con personal suficientemente capacitado, disminuyendo el riesgo que por

desconocimiento o déficit de habilidades y destrezas se cometan en la emisión.

2. Aplicar mejoramiento continuo al proceso de emisión de comprobantes de pago electrónico, acorde con el avance tecnológico y el requerimiento de eficiencia que requiere la empresa para la disminución de riesgo operacional.
3. Fortalecer el área de soporte técnico informático con el fin de reducir el **riesgo informático**, la cual está expuesto al proceso de emisión de comprobantes de pago electrónico, situación que se logrará con la designación de personal exclusivo para este propósito, además de cumplir con ciertos parámetros como:
 - Capacitar al personal de procesos cuando se requiera identificar y evaluar posibles riesgos tecnológicos inherentes.
 - Apoyo a los responsables en el tratamiento de riesgos a desarrollar (monitoreo y control óptimo)
 - Seguimiento y retroalimentación de las respuestas de riesgo.
 - Analizar las desviaciones de riesgo tecnológico.
 - Diseñar e implementar base de datos histórica de exposición al riesgo.
 - Actualizar mensualmente la base de datos por riesgo tecnológico, a través de riesgo de incidencia y demostrar que el monto de pérdida está reflejado dentro de la contabilidad.

8. EVALUACIÓN DEL RIESGO

8.1. Indicadores.-

La eficiencia de un departamento, unidad o proceso se mide mediante indicadores que son instrumentos que pueden definirse como: “Unidades de

medida que permiten medir y evaluar la gestión, para realizar un seguimiento y evaluación periódica de variables comparando con sus correspondientes referentes internos y externos” (Heredia Alvarado 2001).

Para medir las operaciones de emisión de comprobantes de pago electrónicos, es necesario considerar indicadores que den resultados de:

- Eficiencia (mide el cómo): que mide el nivel de ejecución del proceso y rendimiento de los recursos utilizados en el mismo.
- Efectividad (mide el para qué): miden la satisfacción de las necesidades.

Para el caso se puede considerar:

N°	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Fórmula	Descripción	Unidad de medida	Responsable
1	Calidad de emisión de CPE	Gestión	$\frac{n^{\circ} \text{ de CPE devueltos por SUNAT}}{\text{total de CPE emitidos}}$	N° y porcentaje de CPE con errores	%	Operador
2	Causales de notas de crédito	Gestión	$\frac{\text{Total de notas de crédito}}{\text{total de CPE generados}}$	Calculo de % real de factores con problemas	%	Operador
3	Pendientes de emisión	Gestión	$\frac{\text{Total de pedidos por emitir}}{\text{total pedidos emitidos}}$	Proporción de pedidos no emitidos en el total de CPE	%	Operador

Dónde:

- Identificación del indicador: se refiere al nombre del indicador.
- Responsable de la información: área o procesos que suministran información y datos al indicador.

- Caracterización: objetivo/descripción que mide el que, como y para que se realiza la acción.
- Medición: establece variables que se desarrollan dentro de los objetivos institucionales o de área y con una fórmula cuantificarlos.
- Rangos de gestión: establecer rangos máximos y mínimos permitidos, para dentro de los cuales está el resultado sobre productividad.
- Gráfico de control: ilustra la situación del proceso de forma gráfica.

Tabla 17 Ficha tecnica del indicador

1. Identificación del indicador	Nombre del indicador	Código
	Nombre del proceso: (emisión de CPE)	
	Objetivo institucional: (Mejorar el proceso de emisión de CPE)	
2. Responsables de información	Áreas o proceso que suministran información y datos al indicador:	
	Responsable de calcular:	
	Responsables de analizar y tomar decisiones:	
	Usuarios:	
3. Caracterización	Objetivo/descripción	
	Tipo de indicador:	
	Comportamiento (directo/indirecto)	
4. Medición	Fórmula para calcular el indicador	
	Fecha:	
	Frecuencia de recolección (mensual, semanal, etc.)	Frecuencia de revisión (mensual, trimestral,)

	Fuente de datos:	Escala Número (relación) días
5. Rangos de gestión	Estado – línea de	Resultados: (sobresaliente, deficiente,)
	Límite superior: (10% del total)	Alerta: (N° de Drc. Referentes alerta)
	Límite inferior: (5% del total)	Tolerancia: (15% del total)
6. Gráfico	INDICADOR Límite superior Situac. Actual Límite inferior	

Análisis: el indicador muestra que por ejemplo: el n° máximo fue 35 y el mínimo 15 sin embargo en ese (día, semana, mes, etc.) hubieron 85 (doc. Emitidos con fallas), lo que lo ubica fuera de control, análogamente el análisis del resto de indicadores.

9. ACTIVIDADES DE CONTROL

Se plantea la utilización del “Modelo de Planilla de HOJA DE RUTA”

Según Águila (2006); citado por Ramírez y Salinas (2010), p.80. Es un compendio del proceso de un proyecto, que plasma de forma gráfica o literaria, el itinerario que se debe seguir para complementar las tareas necesarias, así como la secuencia que hay que observar para alcanzar la meta propuesta.

Tabla 18 Formato del procedimiento de la hoja de ruta

PROCEDIMIENTO CÓDIGO							
ACTIVIDAD		DEPENDENCIA		INGRESO/RETIRO		TIEMPO REAL	TIEMPO NORMAL
N	DESCRIPCIÓN	Código	Cargo	Fecha/mes/día	Hora (')	Día/hora	Observaciones y recomendaciones

Nota: quien entrega: firma, quien recibe, firma
 Revisado por:
 Aprobado por:
 VoBo responsable:

Fuente: Ramirez y Salinas (2010).

Elaborado por: La autora.

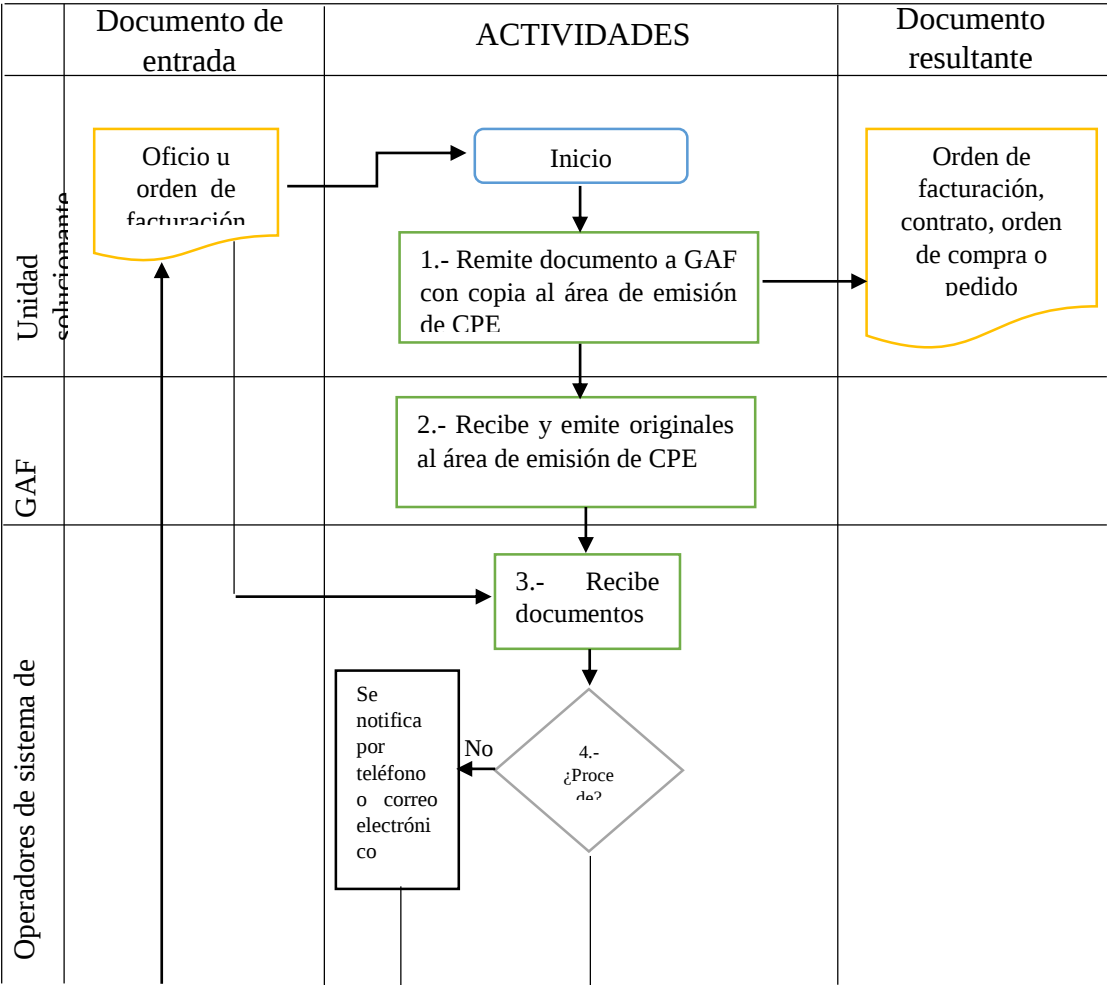
Se utiliza para medir tiempos de ejecución de los procesos y sus actividades, para lo cual es necesario establecer claramente los procedimientos de cada acción y poder minimizar los tiempo muertos y así lograr la productividad deseada, por lo que se requiere indicar las funciones de los colaboradores en relación a la operación en estudio, estableciendo responsabilidades de los funcionarios al frente del proceso el tiempo invertido en cada actividad, todo esto como base para establecer el control.

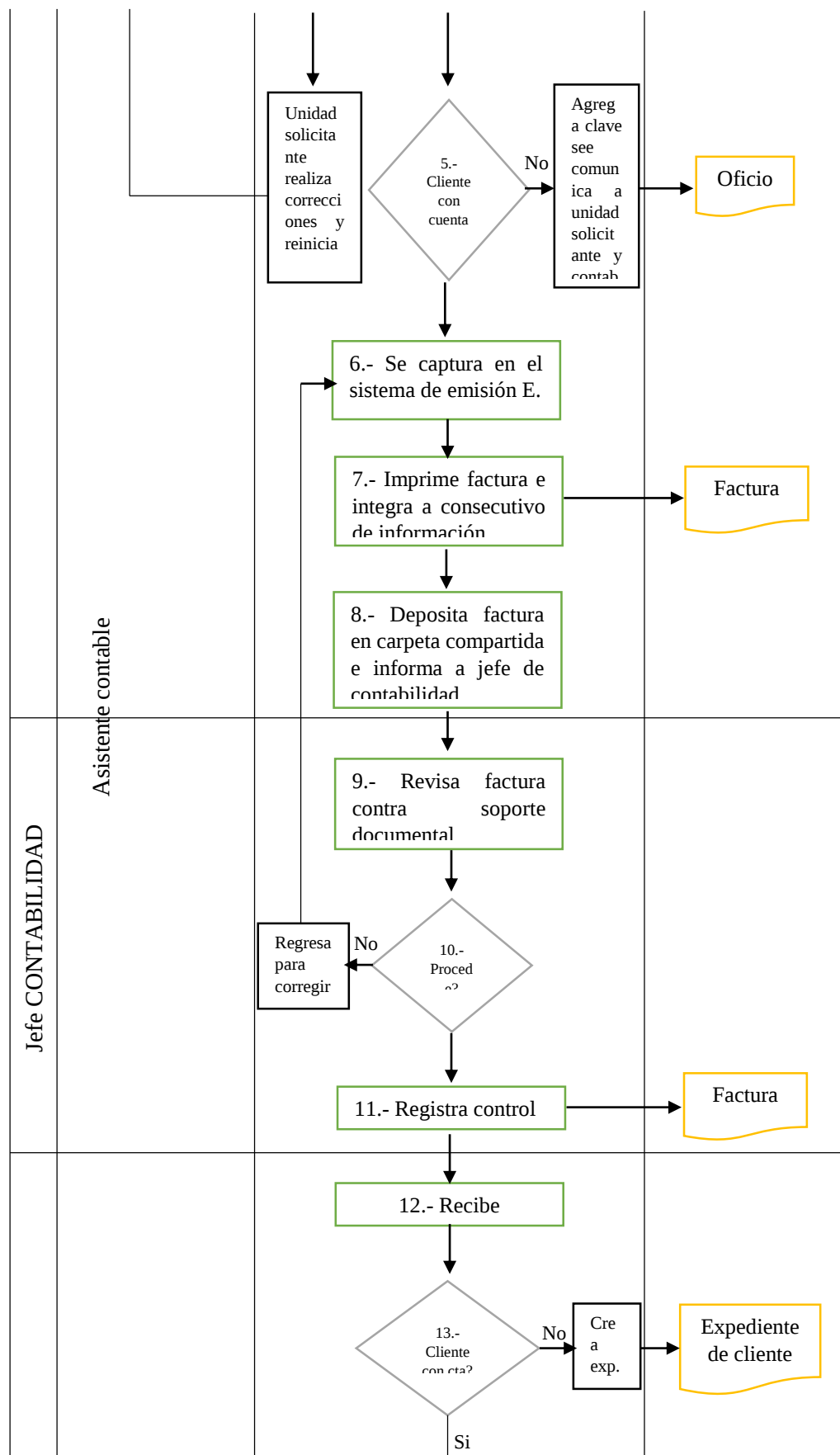
10. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

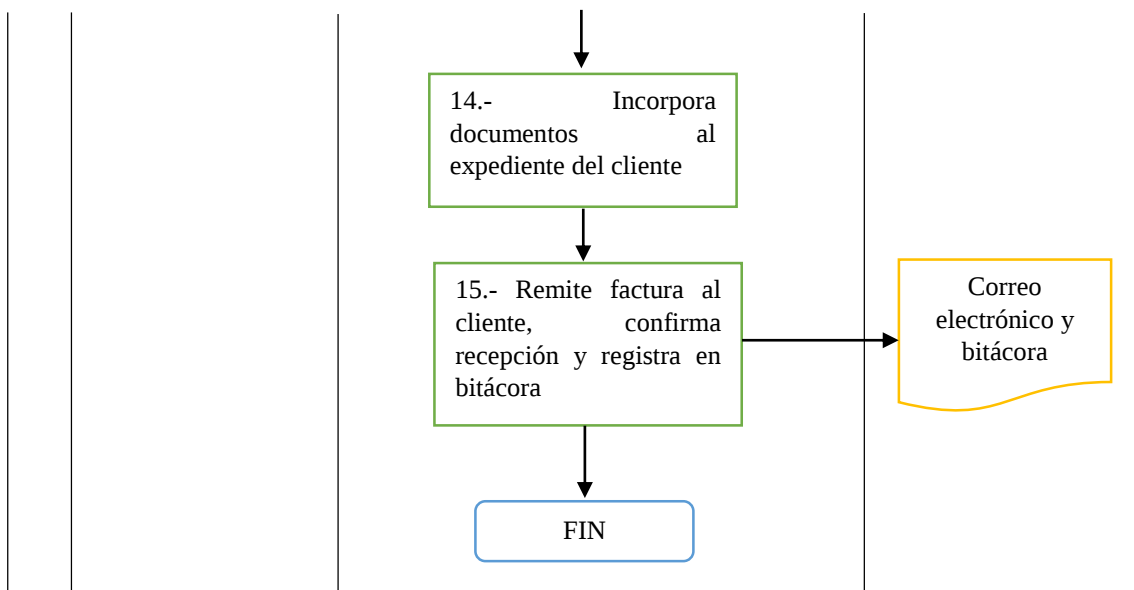
Se debe identificar, capturar y comunicar información pertinente en forma y oportunidad que facilite al personal cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, relacionada con el cumplimiento, lo cual hace posible operar y controlar el proceso de emisión de CPE y la comunicación debe ser efectiva en un sentido

amplio que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba en la organización. El personal debe recibir información CLARA de los directivos respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente.

10.1. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN
(Diagrama de Flujo)



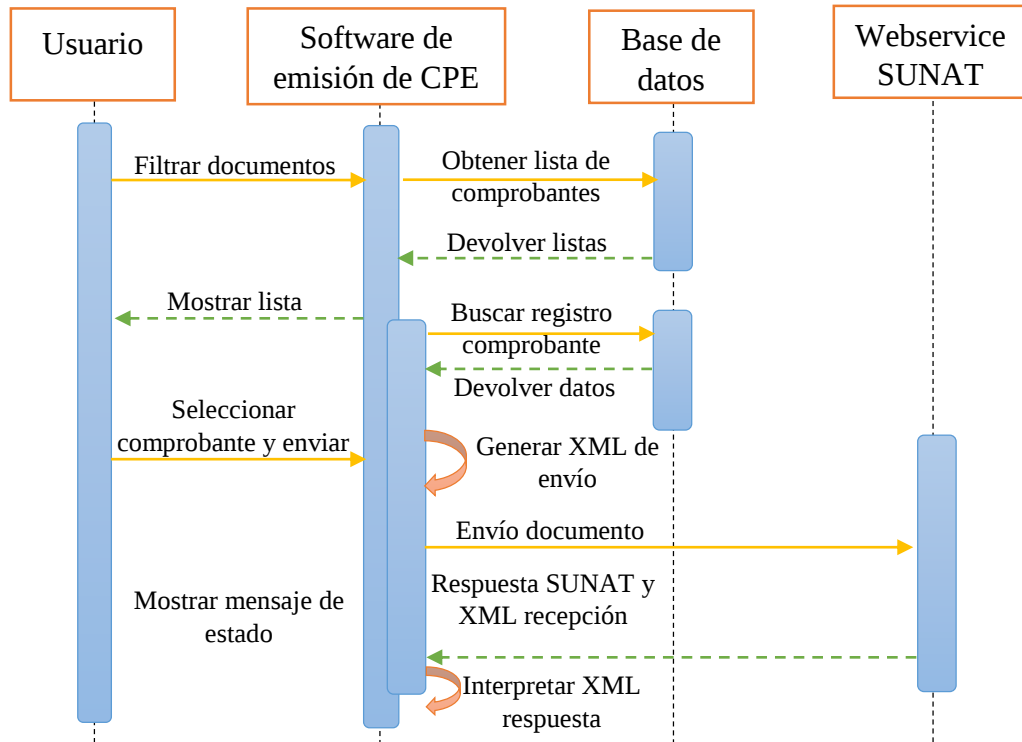




Además de la emisión de la factura electrónica y demás documentación como boletos y notas electrónicas se puede ver el proceso de gestión de estos documentos electrónicos, así se tiene:

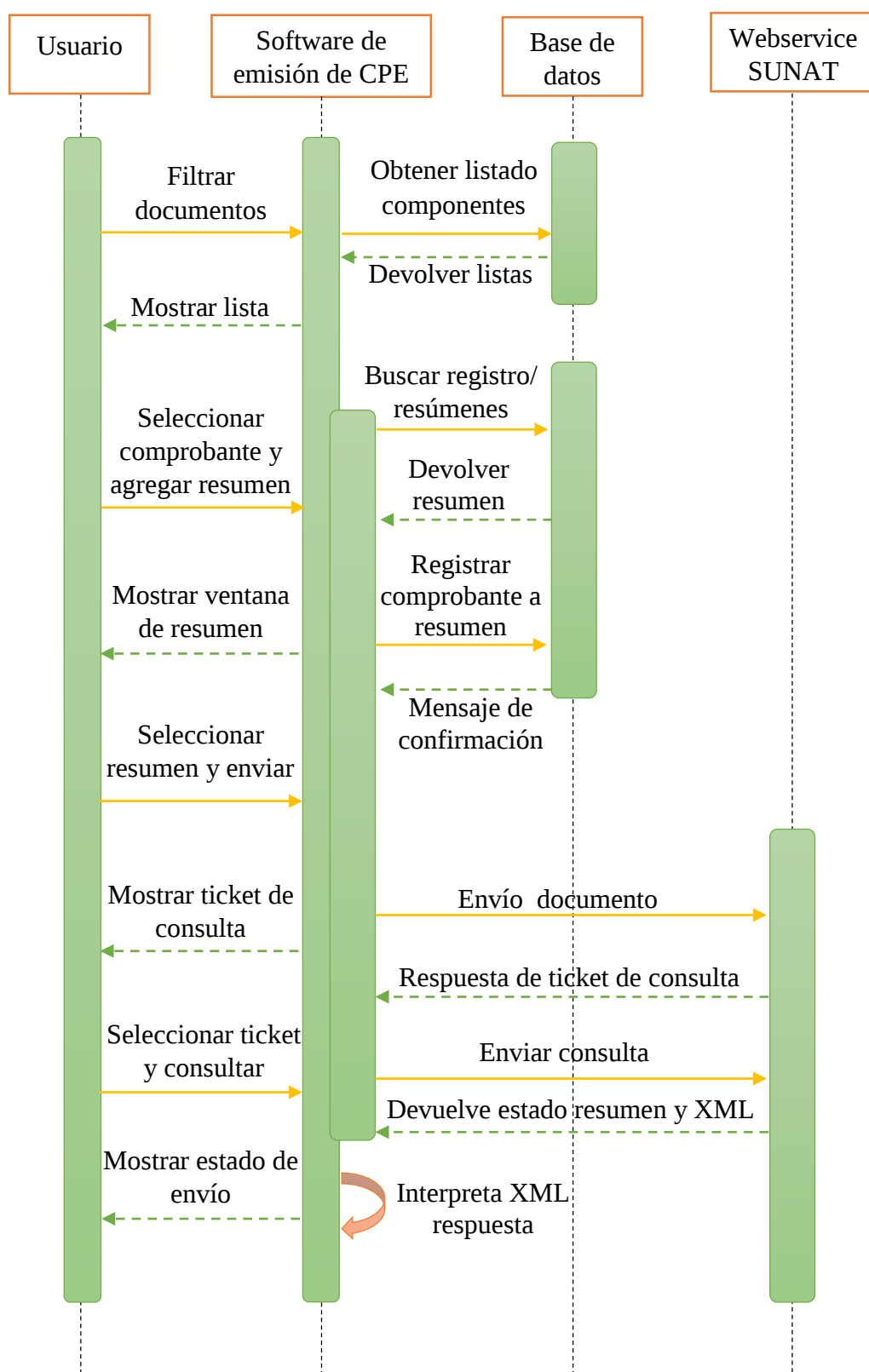
DIAGRAMA DE SECUENCIA EN LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS

1. Diagrama de secuencia: Envío de CPE y notas asociadas.



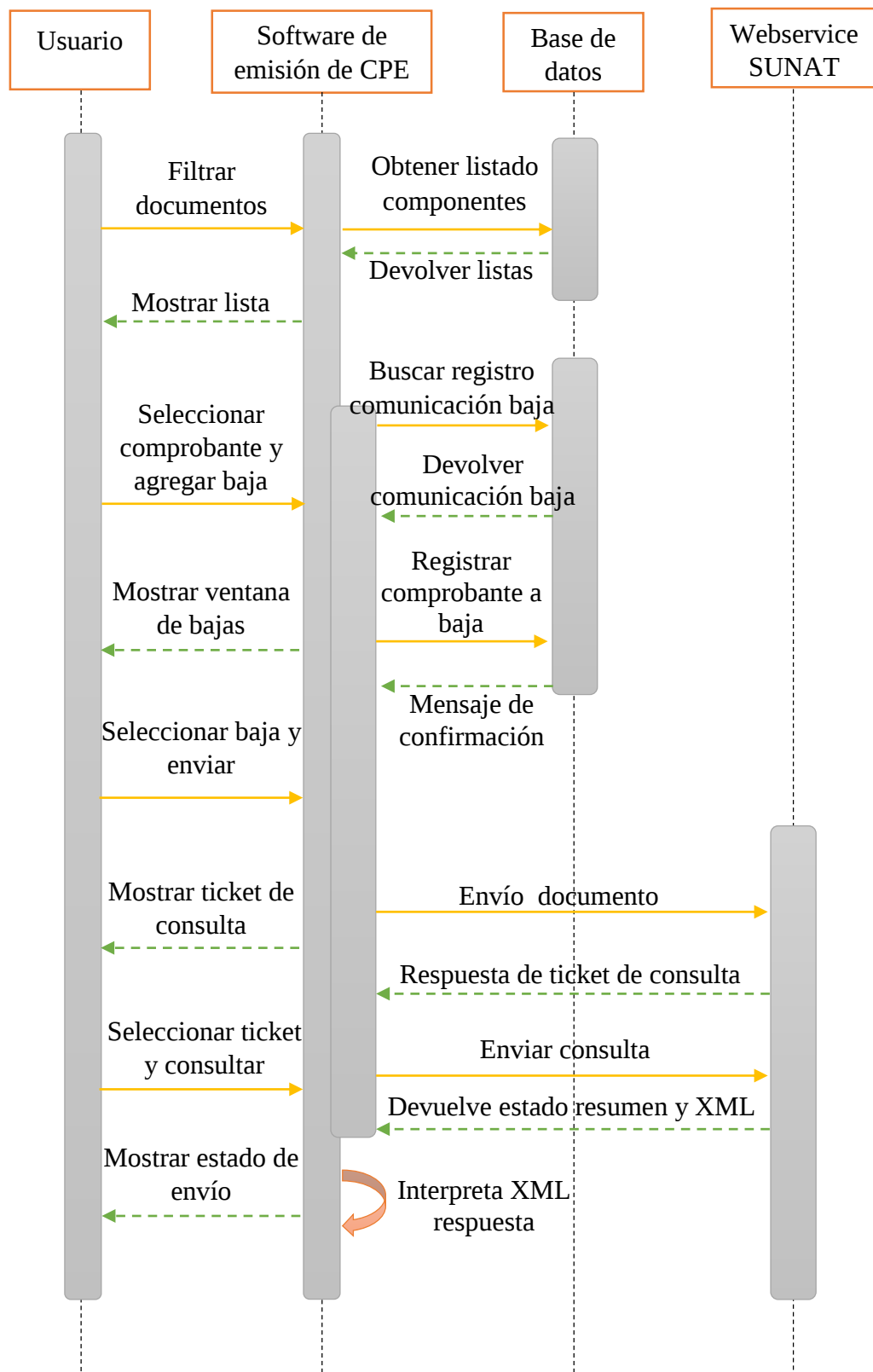
Fuente: Amaro Quispe K.J. (2017)

2. Diagrama de secuencia: Resumen diario.



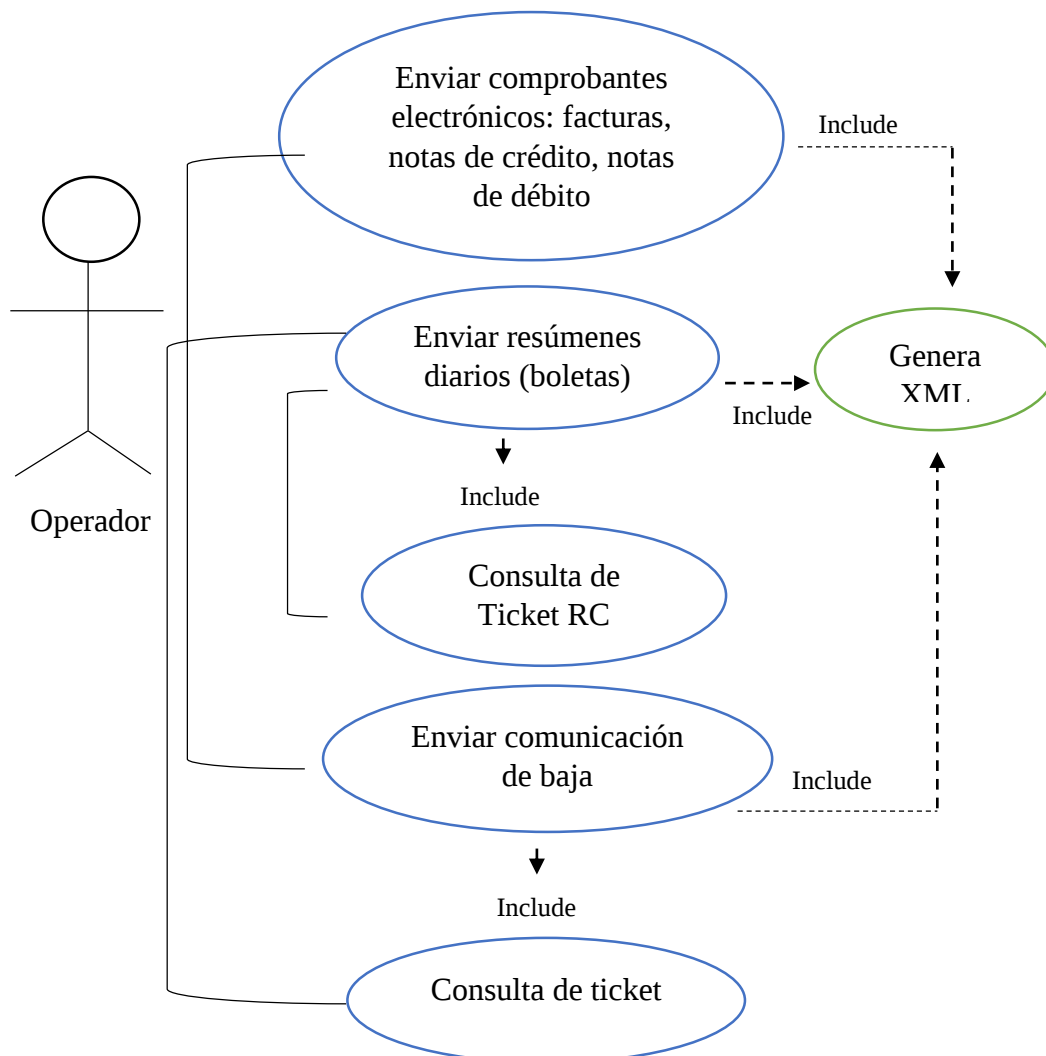
Fuente: Amaro Quispe K.J. (2017): Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos en el proceso de facturación de CONTASIS S.A.C.

3. Diagrama de secuencia: Comunicación de baja.



Fuente: Amaro Quispe K.J. (2017): Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos en el proceso de facturación de CONTASIS S.A.C.

10.2. ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS



Esta figura muestra los distintos casos de uso, que son necesarios para una correcta emisión de CPE, comprende la generación y validación de los archivos XML, entre sus casos de uso se tiene:

- Envío de comprobantes y notas asociadas.
- Envío de resúmenes diarios.
- Comunicación de baja.

A continuación se detalla cada uno de estos:

10.2.1. CASO DE USO: Envío de comprobantes de pago electrónicos (facturas y notas)

ACTOR	OPERADOR
Descripción	Permitir al operador del sistema enviar facturas y notas asociadas
Flujo básico	1.El operador realiza el filtro de comprobantes a enviar 2.El operador selecciona los documentos a enviar 3.El sistema genera el XML, lo empaqueta y envía mediante Webservice de SUNAT. 4.El sistema muestra el mensaje de error/éxito de envío 5.El sistema muestra los documentos con el nuevo estado devuelto por SUNAT.
Pre condición	El operador ha iniciado sesión en el sistema
Post condición	Ninguna

10.2.2. CASO 2: Envío de resúmenes de comprobantes

ACTOR	OPERADOR
Descripción	Permitir al operador del sistema sus boletas y notas asociadas
Flujo básico	1.El operador realiza el filtro de comprobantes a enviar 2.El operador selecciona los documentos a enviar 3.El sistema genera el resumen de comprobantes con los documentos seleccionados 4.El sistema muestra la ventana resúmenes diarios generados 5.El operador selecciona los resúmenes a enviar 6.El sistema genera el XML, lo empaqueta y envía, mediante webservice 7.El sistema muestra el mensaje de error/éxito del envío 8.El sistema muestra los resúmenes con el número de ticket a consultar
Pre condición	El operador ha iniciado sesión en el sistema
Post condición	Ninguna

10.2.3. CASO DE USO: Consulta de ticket de resúmenes de comprobantes

ACTOR	OPERADOR
Descripción	El operador envía la consulta del ticket por resumen diario
Flujo básico	1. El operador selecciona los resúmenes a consultar 2. El sistema envía la consulta de ticket mediante webservice 3. El sistema muestra el mensaje error/éxito de envío 4. El sistema actualiza los estados de resúmenes diarios
Pre condición	- El operador inicia sesión en el sistema - El operador ha enviado resumen diario de comprobantes y se ha devuelto un ticket
Post condición	Ninguna

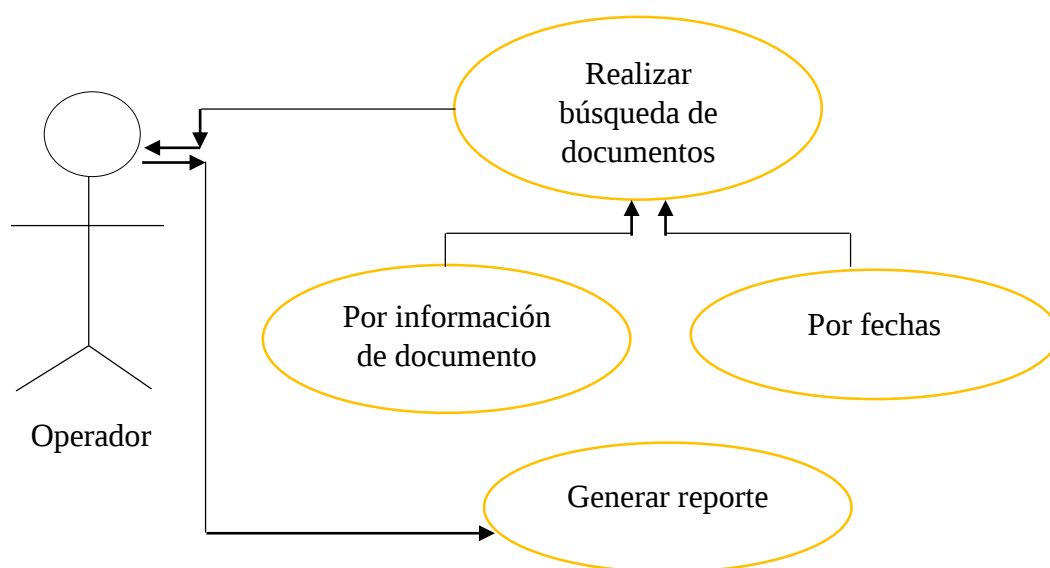
10.2.4. CASO DE USO: Enviar comunicación de BAJA

ACTOR	OPERADOR
Descripción	Permite al operador del sistema enviar las comunicaciones de baja
Flujo básico	1. El operador realiza el filtro de comprobantes a enviar en comunicación de baja 2. El operador selecciona los documentos a enviar 3. El sistema genera la comunicación de baja con los documentos seleccionados 4. El sistema muestra la ventana de comunicación de baja 5. El usuario agrega el motivo de baja a cada comprobante 6. El operador selecciona los documentos a enviar 7. El sistema genera el XML, lo empaqueta y envía mediante webservice 8. El sistema muestra el mensaje de error/éxito de envío 9. El sistema muestra las comunicaciones de baja con el número de ticket a consultar
Pre condición	El operador ha iniciado sesión en el sistema
Post condición	Ninguna

10.2.5. CASO DE USO: Consultar ticket comunicación de baja

ACTOR	OPERADOR
Descripción	Envío de consulta de ticket por comunicación de baja
Flujo básico	1. El operador selecciona las comunicaciones de baja a consultar 2. El sistema envía la consulta del ticket mediante webservice 3. El sistema muestra el mensaje error/éxito de envío 4. El sistema actualiza los estados de comunicación de baja
Pre condición	- El operador ha iniciado sesión en el sistema - El operador ha enviado comunicación de baja y se ha devuelto un ticket
Post condición	Ninguna

10.3. REPORTES



Se muestra continuación los distintos casos de uso que son necesarios para la trazabilidad de los comprobantes emitidos, entre los casos se tiene:

- Búsqueda mediante fechas.
- Búsqueda mediante información de documentos.
- Generación del reporte.

10.3.1. CASO DE USO: Realizar búsqueda de documentos.

ACTOR	OPERADOR
Descripción	Permitir al operador del sistema realizar la búsqueda de documentos por la fecha de emisión del comprobante
Flujo básico	1.El operador selecciona la opción de filtro por fechas. 2.El operador selecciona la fecha de inicio y la fecha de fin de consultar. 3.El operador selecciona realizar la búsqueda. 4.El sistema busca en la base de datos y muestra lo requerido en la tabla principal.
Pre condición	El operador ha iniciado sesión en el sistema.
Post condición	Ninguna

10.3.2. CASO DE USO: Generar reporte.

ACTOR	OPERADOR
Descripción	Permitir al operador del sistema realizar el reporte de estado de los documentos
Flujo básico	1.El operador selecciona la opción de filtro 2.El operador selecciona los parámetros que correspondan - Por fechas - Por información de documento 3.El operador selecciona el tipo de salida (PDF o XML) 4.El sistema genera el reporte en la carpeta por defecto
Pre condición	El operador ha iniciado sesión en el sistema.
Post condición	Ninguna

11. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

MODELO: “MAPA DE RIESGOS”

El objetivo principal es garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la administración de riesgos, por lo que es vital establecer un mapa de riesgos que contraste los posibles problemas con sus soluciones.

Coopers & Lybrand (1997), sostiene que un mapa de riesgo consta de las siguientes etapas:

1. Identificación del riesgo: basado en la aplicación de cuestionarios y entrevistas y se determinan ubicando el activo a evaluar para determinar amenazas y vulnerabilidades.

- Identificación del activo:

Activos, son recursos de tecnología de la información necesarios para el funcionamiento de las actividades de la empresa.

Son activos relevantes:

- ✓ Servicios necesarios para gestionar los datos.
 - ✓ Aplicaciones informáticas (softwares) que permiten el manejo de esos datos.
 - ✓ Dispositivos de almacenamiento externo de datos.
 - ✓ Redes de comunicación que permiten el intercambio de datos confidenciales.
 - ✓ Las instalaciones donde se ubican los equipos informáticos y de comunicación.
 - ✓ Personal que opera los elementos indicados.
- Identificación de amenazas: que se puedan materializar en un riesgo tecnológico, que pueden ser:
 - ✓ Amenaza de tipo humano: acontecimientos causales por seres humanos sin intención (digitación errada) o acciones deliberantes (ataque contra la seguridad, infección de virus, acceso no autorizado a información confidencial, acceso a credenciales y contraseña de uso personal), espionaje, etc.

- ✓ Amenazas ambientales: contaminaciones, suspensión de energía eléctrica y de comunicaciones, entre otros.
- Identificación de vulnerabilidades:

Consiste en determinar vulnerabilidades que pueden ser explotadas por las amenazas y recopilar información que permita identificarlas.

Una vulnerabilidad, es una debilidad en un procedimiento de seguridad informática, ya sea por deficiencias en el diseño o aplicación de controles acordados erróneamente.

2. Análisis del riesgo-

Considerado por CARDONA AD. Y ESTRADA EP. (2017); pp. 81 – 86.
Basado en la medición impacto y la probabilidad de ocurrencia, dentro del proceso de emisión de comprobantes de pago. Es en verdad una medición SUBJETIVA dado que se da en base a una experiencia y sensibilidad que tenga el responsable del proceso en el área, por lo que no se garantiza como un método 100% acertado.

Para trabajar bajo este enfoque cualitativo se requiere:

- Determinación de la probabilidad (frecuencia) de ocurrencia del riesgo y que puede ser:

ALTA: es muy probable.

MEDIA: es probable.

BAJA: es poco probable, en algunos casos se considera extremos remotos y esperados.
- Determinación del impacto, es decir las ocurrencias que puede ocasionar a la organización, la materialización del riesgo; puede ser también ALTA, MEDIA o BAJA y en casos extremos crítico y menor,

para determinarlo se toma como base diversos factores en los cuales la tecnología informática se vea afectada como:

- Pérdida de confidencialidad.
- Pérdida de integridad.
- Pérdida de disponibilidad/falta de acceso.

En el mapa de riesgo cada cuadrante permite visualizar el nivel de exposición que se tiene por cada riesgo y sirve para valorar y priorizar el riesgo.

			IMPACTO				
			Menor	Bajo	Medio	Alto	Crítico
			1	2	3	4	5
FRECUENCIA	Esperado	5	Medio	Medio	ALTO	Extremo	Extremo
	Muy probable	4	Moderado	Medio	Medio	ALTO	Extremo
	Probable	3	Moderado	Moderado	Medio	ALTO	ALTO
	Poco probable	2	Bajo	Moderado	Medio	Medio	ALTO
	Remoto	1	Bajo	Bajo	Moderado	Medio	Medio

3. Análisis del control.-

Con el fin de tener medidas para prevenir o reducir el impacto de eventos no deseados, los cuales pueden ser técnicos (software o hardware) o estandarizados (políticas de seguridad, administrativos, operacionales y de seguridad física), estos controles pueden ser:

- ✓ Preventivos: actúan sobre la causa del riesgo con el fin de reducir la probabilidad de ocurrencia y constituyen la primera línea de defensa.
- ✓ Defectivos: diseñados para descubrir un evento irregularidad, resultados no previstos, alertas sobre riesgos que permitan tomar medidas de contingencia inmediatas.
- ✓ Correctivos: reestablecer actividades, después de detectado el evento.

- ✓ Manuales: ejecutadas por el personal.
- ✓ Automatizados: ejecutado por sistemas de información, softwares.
- ✓ Para determinar el riesgo RESIDUAL, se calcula un porcentaje que arroja el grado de ponderación que determinará el tipo de riesgo y control en base a los siguientes criterios, dado lo siguiente:

Ponderación	Descripción
5	Los procedimientos y medidas de control están formalizados y siempre son utilizados, aplicados, medidos y monitoreados, además son optimizados periódicamente
4	Los procedimientos y medidas de control están formalizados y siempre utilizados, aplicados, medidos y monitoreados
3	Los procedimientos y medidas de control están formalizados y siempre utilizados y aplicados
2	Los procedimientos y medidas de control no están formalizados y no siempre son utilizados y aplicados
1	Se tiene conciencia sobre la necesidad de contar con procedimientos y medidas de control
0	No se cuenta con políticas o procedimientos

Fuente: Cardona Estrada (2017) (p.85)

El riesgo residual es igual al riesgo absoluto menos los controles, con base de este resultado se establecen niveles de **tolerancia de riesgos**, según:

- ACEPTABLE: riesgo ≤ 1 .
- TOLERABLE: $1 < \text{riesgo} < 3$.
- MUY TOLERABLE: riesgo ≥ 3 .

De acuerdo al valor generado se toman las medidas o controles de acuerdo al nivel de tolerancia.

Nivel de tolerancia	Descripción
MUY TOLERABLE	Hay una fuerte necesidad de medidas correctivas, establecer cuanto antes un plan de acción correctivo
TOLERABLE	Las acciones correctivas son necesarias y se debe establecer un plan para incorporar las

	acciones dentro del periodo de tiempo razonable
ACEPTABLE	Pueden existir oportunidades de mejora en la implementación de los controles y requieren monitoreo

Fuente: Cardona Estrada (2017) (p.86)

Por lo que el tratamiento del riesgo en la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C., es sumamente importante, pues este puede ocasionar diferentes eventos, los cuales puedan hacer colapsar el software de emisión electrónica, generando traumatismos a la hora de realizar los procesos, el envío y la recepción de la información. Por lo cual se requiere contar con el departamento especializado, en monitorear los riesgos que se puedan generar y así lograr mitigar los errores, así como establecer planes de acción, para determinar el nivel de tolerancia, al frecuencia e impacto, y así monitorear de manera más eficiente las diferentes fases del proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos que puedan ser propensos a riesgos.

12. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Cronograma de actividades	SEMANAS							
	ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4

Presentación de propuesta	X							
Elaboración de material informático	X							
Capacitación al personal		X	X					
Implementación de propuesta				X	X	X		
Seguimiento							X	
Control								X

13. RECURSOS Y PRESUPUESTO

RECURSOS	PRESUPUESTO	
1.- Humanos	Cantidad	Costo
- Personal del área y afín	2	-
- Directivos	2	-
2.- Materiales		
Bienes:		
- Computadora	1	1,400.00
- Folletos y libros	6	500.00
- Papel		
Servicios:		
- Transporte		100.00
- Internet		170.00
- Asesoría		500.00
- Impresiones		60.00
- Otros (alimentación)		200.00
TOTAL		2,805.00

CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Sobre los resultados del cuestionario, aplicado al gerente de administración y finanzas de la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C., en el primer trimestre del año 2018, con la finalidad de responder al interrogante N°1 sobre las deficiencias del control interno en el proceso de emisión comprobantes de pago electrónicos en la empresa, y cuyo resultado se muestra en el anexo N°1, y analizando cada uno de los comprobantes según el modelo COSO I de control interno se tiene:

- Respecto a la evaluación del ambiente de control de la tabla N°4.2.1., efectuando el conteo de respuestas afirmativas y negativas en cada uno de los indicadores y dando igual ponderación a los tres indicadores se obtiene una calificación sobre la efectividad de cada indicador y del total, resumiendo que hay un nivel de efectividad en cuanto a la integridad y valores éticos de un 100%, para la estructura organizacional en 71.42% y sobre la autoridad y responsabilidad en un 25%, con calificaciones de A,B, y C respectivamente, o sea un nivel destacable, estándar y deficiente en el orden respectivo, con lo que es preocupante el nivel **deficitario** en cuanto al ejercicio de la autoridad y responsabilidad, además que en término de la componente el nivel de eficacia es de un 66.67% que lo cataloga como un nivel estándar.
- Respecto a la componente EVALUACIÓN DE RIESGO, con la misma metodología, el 50% de respuestas en el indicador de identificación del riesgo fueron positivos lo que lo califica con un nivel de efectividad, deficitario y considerando que la evaluación del riesgo constituye un mecanismo para identificar y evaluar los peligros que ocasionalmente se pueden presentar al pretender alcanzar los objetivos en el proceso de emisión de comprobantes de pago, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio, como la cuantificación del impacto y

la probabilidad de ocurrencia, etc. Es algo sobre lo que la situación actual respecto a esta dimensión tiene un nivel deficitario.

- Respecto a la dimensión “Actividades de control”, que son todas las acciones que realiza la gerencia y el personal para cumplir con las actividades asignadas, las cuales pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, con la finalidad de que revertir los riesgos (reales o potenciales) pueda ser usado en beneficio de la organización, al respecto del total de 5 preguntas formuladas, 1 fue positiva y 4 negativas con lo que se deduce un nivel de eficacia de esta dimensión (componente) en un 20%, que lo clasifica en un nivel C o sea DEFICIENTE y donde se ha podido observar que el problema radica en que el personal encargado de la emisión de comprobantes de pago no ha sido capacitado, con la exigencia que el desarrollo tecnológico exige.
- Respecto a la dimensión “Información y comunicación” que constituyen sistemas que permitan planear, dirigir, coordinar y controlar los recursos de tal forma que se cumplan los objetivos del proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos, al respecto en el indicador información de 5 preguntas 4 fueron positivas lo que lo clasifica como A, una efectividad de 80% y en la comunicación de 4 preguntas 2 fueron positivas lo que la clasifica en un nivel de eficiencia C de 50% y como componente del total de 9 preguntas, 6 son afirmativas, por lo que como dimensión, tiene un nivel de eficacia B con un 66.67% estándar, reiterando la preocupación por los aspectos de comunicación en el proceso como deficiente.
- Respecto a la componente “Supervisión y seguimiento” (o monitoreo) que permite identificar a los controles débiles, insuficientes o innecesarios, que se debe supervisar durante la ejecución de la actividad y por personal que no participe de ella y que para lograr un adecuado seguimiento es necesario considerar si las fallas

detectadas han sido solucionadas o recurrentes para poder plantear si la recomendación es la adecuada y lograr un proceso de emisión de CPE eficiente, del cuadro 4.2.5. se evidencia que 4 de 8 controles no se realizan, controles que son vitales para poder identificar con exactitud, aquellas operaciones en el proceso que presentan problemas y que a pesar d poseer un manual de procesos no se ha implementado.

- Del 4.2.7. luego de haber efectuado y tabulado la información, se llega a la evaluación de los elementos de control interno en el proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos y donde el objetivo era determinar el nivel de eficacia del control interno en el proceso, donde un total de 43 controles, se efectúan 24, considerando un nivel de eficacia de 55.81%, que lo ubica en un nivel “bajo” del estándar B y donde el cuadro 4.2.6. nos indica el porcentaje de deficiencias en cada una de las componentes, deducidas de las respuestas negativas, es decir en lo que falta por mejorar y en cuanto, así respecto al ambiente de control y de información y comunicación, en ambas, se requiere mejorar en un 33.33%, en la evaluación del riesgo y de supervisión y seguimiento, se requiere mejorar en un 50% de control, y lo más importante y preocupante es que las “actividades de control”, requiere una mejora de un 80% de control.

5.2. Sobre los resultados obtenidos de la entrevista al operador del sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos en que figura el anexo N°2, para poder medir la eficiencia personal y administrativa de los procesos indicados, respecto a nivel de conocimientos sobre el proceso de emisión de CPE del total de 9 preguntas formuladas como indicadores de esta dimensión (personal) 7 fueron contestadas afirmativamente, consideradas con igual ponderación (importancia) clasificándolo en un nivel A (destacable) con un 77.78% de eficiencia, respecto a los beneficio y dificultades del

proceso de emisión de CPE todas las preguntas fueron contestadas afirmativamente y desde el punto de vista lógico no se podría ponderar para una calificación cuantitativa, pero si como aporte para identificar las fortalezas y oportunidades en el caso de los beneficios y las dificultades, un referente para identificar las debilidades y amenazas que se convertirían en los riesgos, los cuales deben ser minimizar.

5.3. Sobre los resultados obtenidos de la entrevista realizada al jefe del área de sistemas de la empresa para conocer aspectos sobre los indicadores sobre la eficiencia tecnológica, considerando el hecho que los riesgos tecnológicos al que está expuesto el proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos, pueden sustentarse como “debilidades” del factor tecnología (hardware y software), para esto, se utilizó una lista de 25 preguntas, referidas a los proceso del requerimiento para la formulación, envío, aceptación o devolución como parte de la interacción empresa – SUNAT formulario de identificación de requerimientos de un sistema, utilizado por AMARO Quispe K.J. (2017), en la tesis: “Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos en el proceso de facturación de CONTASIS S.A.C.”, realizado en la Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, que figura como Anexo 3, orientado a verificar la funcionalidad del sistema utilizado para la emisión de CPE desde el sistema del contribuyente, en función de las exigencias de la SUNAT (contempladas en sus instrumentos normativos) con lo que del total de 25 preguntas se respondió afirmativamente 23, sobre el cumplimiento del requerimiento, lo que lo califica en un nivel de eficiencia del sistema de un 92% o sea se trata de una tecnología eficiente.

A. CONCLUSIONES

1. Del estudio realizado se ha determinado que existen deficiencias en el control de la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la Empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C., en el modelo de control COSO I, respecto al ambiente de control, se califica un nivel de eficacia del 66.67%, con deficiencias en la asignación de autoridad y responsabilidad sobre la evaluación de riesgo una eficacia de 50%, el de información y comunicación de un 66.67% y respecto a la supervisión y seguimiento una eficacia de 50%, pero sobre todo en la ejecución de actividades de control, es que requiere una mejora de 80%, a pesar de que en términos generales hay un nivel de eficacia del control interno en el proceso de emisión de CPE del 55.81% que por cierto es bajo, linda con la deficiencia.
2. La realización de preguntas base de las entrevistas tanto al gerente de administración y finanzas, el operador del sistema de emisión electrónica y el jefe de sistemas de la empresa, se puede concluir que los riesgos identificados, inherentes al proceso de emisión en la empresa son:
 - Comprobantes emitidos con errores.
 - Incidencia de factores externos que ocasionan incumplimiento de la emisión de comprobantes de pago electrónicos en forma oportuna.
 - Rechazo de comprobantes de pago electrónicos por parte del adquiriente.
 - Interrupciones que afectan el desempeño de actividades de la organización y/o proveedores y SUNAT.
 - Deficiencias en los proceso de almacenamiento de archivos y acceso a variedad de cuentas en el sistema.
 - Variaciones sobre la política y aplicabilidad de la normativa de los procesos.

Por lo que se deduce que los riesgos tecnológicos que se suscitan en el proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C., en un 22.28% requiere mejorar en el aspecto de RIESGO personal, en el aspecto lógico o sea referido al sistema requiere mejorar en un 8% (respecto al mejoramiento en almacenamiento de archivos y acceso a multiplicidad de cuentas) y la mayor proporción de riesgos se refiere a aspectos administrativos que según anexo N°2 figura como dificultades como emisor electrónico que presenta la empresa y que debe superarse.

3. De la evaluación del control interno en la emisión de comprobantes de pago electrónicos, concordante con la conclusión (1), el nivel de eficacia es del 55.81%, se concluye que para lograr mejorar la eficiencia de los procesos de emisión electrónica determinado los aspectos críticos del C.I. y las áreas donde se centran los riesgos tecnológicos, que asechan a esta actividad operativa, se ha formulado el diseño de control interno basado en el modelo COSO I.
4. Se observó que la empresa CICA INGENIEROS CONSULTORES PERU SAC desconoce las características y beneficios de emitir comprobantes de pago electrónicos que con lleva a la empresa a estar inmerso en la evasión tributaria que deriva al delito tributario que es sancionado con pena privativa de la libertad. No cuenta con un sistema software eficiente, demorando en los procesos de registro de las operaciones y cancelaciones de las mismas operaciones de la empresa

B. RECOMENDACIONES

1. A quienes corresponda, la toma de decisiones en la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C., recomendar la implementación de un sistema de control interno, en base a la propuesta formulada en el presente trabajo, si lo consideran conveniente para minimizar los riesgos, lograr una seguridad razonable y medir la efectividad de las operaciones en el proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos, a fin de optimizar recursos y aumentar la productividad, manteniendo transparencia en todos los procedimientos.
2. Considerando que todo trabajo es perfectible, este trabajo iniciado, y ante la poca información respecto al tema de investigación específico, se debería continuar mediante un proceso de mejoramiento continuo, para lograr la aplicación de forma óptima la distribución y/o segregación de funciones a los colaboradores del área de responsabilidad de los procesos, a fin de obtener resultados productivos y favorable para un desarrollo eficaz de los procesos.
3. Se deben aplicar indicadores de cada uno de los procesos de emisión, por ser indispensables para evaluar el mecanismo a efectuar y permita un adecuado desempeño en el funcionamiento y las actividades de esta actividad operativa empresarial.
4. El asesor tributario debe estar en constante actualización por los cambios del gobierno electrónicos que está implementado la sunat. A la vez debe tener contacto permanente con la gerencia para orientar acerca de los nuevos cambios que exige la normativa. Porque estamos en la era del gobierno electrónico. Contar con un sistema software eficiente, permite automatizar todo el proceso contable de la empresa involucrando todas las áreas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Barquero , M. (2013). *"Manual práctico de Control Interno"*. Barcelona - España: Profit.
2. Carrion Morillo, E. (2009). *"La factura electrónica"*. Madrid - España.
3. Cepeda, G. (2009). *Auditoría y control interno*. México: EFACSA S.A.
4. Claros, R., & Leon, O. (2012). *"El control interno como herramienta de gestión y evaluación"*, 1era edición. Perú: Pacífico Editores S.A.C. Perú.
5. Estupiñan , R. (2006). *"Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II"*. Colección de Textos Universitarios. Area: Contabilidad, auditoría y control. ECOE Ediciones.
6. Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *"Metodología de la Investigación"*, 6ta edición. México D.F.: Mc. Graw Hill.
7. Instituto Pacífico. (2014). *"Comprobantes de pago electrónicos"*. Lima: Pacífico Editores.
8. Mantilla, S. (2013). *"Auditoría de control interno"*, 1era edición. Colombia: ECOE Ediciones.
9. Rodriguez, V. (2009). *"Control interno como herramienta de gestión y evaluación"*. Lima: Pacifico Editores.
10. Superintendecnai Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT. *"Compendio de normas tributarias"*. (2015). Lima - Perú: Editorial del Congreso de la República.

11. Valderrama Mendoza, S. (2013). *"Pasos para elaborar proyectos de investigación científica"*, 2da edición. Lima - Perú: Editorial San Marcos .
12. Vergara, R. (2012). *Sistema de emisión electrónica desarrollado desde los servicios de los contribuyentes - migración progresiva de las empresas peruanas.*

Revistas y documentos virtuales:

13. Cámara de comercio de Lima (2016); “Facturación electrónica” asesoría visto en:
<http://www.camaralima.org.pe/principal/categoria/facturacion-electronica/16/c-16>.
14. Molina N. (2015) ¿Problemas con la factura electrónica? Visto en:
<http://infoautonomos.economista.es/blog/problemas-con-facturaelectronica/>
15. Seres (2016); “Normativa de factura electrónica en Perú”. Factura electrónica en:
<http://pe.groupseres.com/facturaelectronica/acción>.
16. SUNAT – Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (2017), “Comprobantes de pago electrónicos”, obtenido de: cpe.SUNAT.gob.pe
17. Revista de consultoría (2017)- comprobantes de pago visto en:
<http://www.revistaconsultoria.com/comprobantes-de-pago>
18. Velasco J. (2016). Comprobantes de pago electrónicos. Lima Gaceta Jurídica.

Tesis:

19. Alvarado S.A., M.F. (2016), “Diseño del sistema de control interno del departamento financiero de ASISKEN S.A.”, Facultad de ciencias administrativas. Universidad de Guayaquil – Ecuador.

20. Arias S.L. y Peláez C.J. (2017), “Guía de auditoría para la evaluación del proceso de generación de facturas electrónicas en empresas Colombinas” – Facultad de ingeniería. Universidad Católica de Colombia.
21. Calderón P.A. y Jauregui S.K. (2016), “El control interno y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas comerciales, Chaclacayo 2015”, para optar el título de contador público – Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión.
22. Campos Gonzales S.A. (2015), “Propuesta de un diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa Constructora CONCISA en la ciudad de Chiclayo 2014 – escuela de contabilidad”. Universidad Santo Toribio de Mogrobejo – Chiclayo.
23. Carrión P.K. y Villareal A.R.
24. (2017), “Importancia del control interno para la determinación del IGV – caso empresa J. Ingenieros S.A.C. Distrito de Carabayllo – 2011” para optar el título de contador público – escuela profesional de contabilidad con mención en finanzas, Universidad de Ciencias y Humanidades – Lima – Perú.
25. Cartagena A.L. y Goñi M.K. (2017), “el control interno y emisión de comprobantes de pago electrónicos de la empresa Constructora Servicios Generales ASCONSULT S.R.L. de Pucallpa”. Tesis para optar el título de contador público – escuela de Ciencias Contables y Financieras. Universidad Privada de Pucallpa – Ucayali – Perú.
26. Castillo Vásquez R.J. (2016), “El control interno del área de tesorería en la empresa de Transportes de valores del Perú: Caso Prosegur S.A. Trujillo 2016”, Facultad de ciencias contables financieras y administrativas. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Trujillo.

27. Córdova P.D. y Nuñez U.K. (2018), “La factura electrónica y su implementación en los principales contribuyentes de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público – escuela profesional de contabilidad. Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto – Perú.
28. Llihuicota Maldonado S.H. (2017). “Análisis de la implementación de facturación electrónica en la empresa Freno – repuestos – ventajas y desventajas frente a la facturación física en el año 2017”, carrera de ingeniería en contabilidad y auditoría. Universidad católica de Cuenca – Ecuador.
29. Medina Lazaro R.E. (2018), “El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago y su incidencia en la fiscalización tributaria del impuesto a la renta de cuarta categoría en Huaraz años 2014 – 2015”, escuela de post grado. Universidad Nacional “Santiago altunez de Mayolo”. Huaraz.
30. Morales P.M. y Ocupa Q.F. (2016), “Sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería de la empresa automotores INKA S.A.C. CHICLAYO S.A.C.”, escuela académica profesional de contabilidad. Universidad Señor de Sipán – CHICLAYO.
31. Navarro Flores T.K. (2017). “Sistema de facturación electrónica para la gestión de comprobantes de pago basado en ISO/IEC 19845: 2015 en acgenesys SAC” – escuela profesional de ingeniería de sistemas. Universidad Cesar Vallejo – Lima.
32. Nuñez Uriarte, N. (2014), “Sistema de emisión electrónica”. Tesis. Universidad San Martín de Tarapoto – Perú.
33. Pomalza P.L. y Barrera C.H. (2016), “La emisión de los comprobantes de pago electrónicos y su incidencia en la evasión tributaria en la provincia de Huancayo”. Tesis para optar el título profesional de contador público – Facultad de contabilidad. Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo – Perú.

34. Quispe Ccuno Amenia (2017), “Influencia de la aplicación del sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago por los contribuyentes del sector comercio de la ciudad de Juliaca, periodos 2014 – 2015”. Tesis para optar el título profesional de contador público – escuela profesional de ciencias contables – Universidad Nacional del altiplano – Puno – Perú.
35. Remache Caceres Pedro (2016), “Análisis de la implementación de comprobantes electrónicos en la compañía CADMECORP Asociados S.A. en el año 2015”. Tesis para optar el título de ingeniero en contabilidad y auditoría – carrera de ingeniería en contabilidad y auditoría – Universidad católica de Cuenca – Ecuador.
36. Rincón Mosquera L.N. (2016), “Sistema de control interno para el área contable y el área financiera de la empresa productora Avícola del Norte SAS en Colombia”. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Universidad de la Salle – Colombia.

ANEXOS

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO-FILIAL JAEN

FACULTAD DE: CIENCIAS EMPRESARIALES Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE: CONTABILIDAD Y TRIBUTACION

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: NUÑEZ GUERRERO, HEYNER

Título/grados:

Doctor	()
Magister	()
Licenciado	(X)
Ingeniero	()

Institución en que labora:

Universidad particular de Chiclayo-Filial-Jaen

Fecha: 27/01/2018

TÍTULO INFORME FINAL DE TESIS

El proceso de Control y la eficiencia en la Emisión de Comprobantes de pago Electronico en la Emp. SICA Ingenieros Consultores Peru SAC En El Primer Trimestre del Año-2018.

El instrumento de medición pertenece a la variable

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de recolección de información permite el diseño de los procesos a sistematizar?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección tiene relación con el título de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
7	¿La redacción de las observaciones tiene sentido coherente?	X		
8	¿Las observaciones planteadas en el instrumento concuerda con cada uno de los ítems de los indicadores?	X		
9	¿La secuencia de observaciones facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
10	¿Hay coherencia en la formulación de las secuencias en la ficha de observación?	X		
11	¿La información obtenida con el instrumento de recolección de información se ajusta a la realidad procedimental de la empresa?	X		
12	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso y sencillo respecto a la secuencia de los procedimientos realizados?	X		
TOTAL		100%		

SUGERENCIAS:

Firma de experto:

Heyner Nuñez Guerrero
CPCC. MAT. 04-2359
COLEGIO CONTADORES PUBLICOS LAMBAYEQUE

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO-FILIAL JAEN

FACULTAD DE: CIENCIAS EMPRESARIALES Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE: CONTABILIDAD Y TRIBUTACION

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: HERRERA DÍAZ Jairo R.

Título/grados:

Doctor	()
Magister	(X)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Institución en que labora:

Fecha: 02/02/2018

TÍTULO INFORME FINAL DE TESIS

El proceso de control y la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la emp. CCA Ingenieros Consultores para SAC en el primer trimestre del Año - 2018

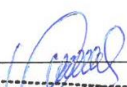
El instrumento de medición pertenece a la variable

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de recolección de información permite el diseño de los procesos a sistematizar?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección tiene relación con el título de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
7	¿La redacción de las observaciones tiene sentido coherente?	X		
8	¿Las observaciones planteadas en el instrumento concuerda con cada uno de los ítems de los indicadores?	X		
9	¿La secuencia de observaciones facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
10	¿Hay coherencia en la formulación de las secuencias en la ficha de observación?	X		
11	¿La información obtenida con el instrumento de recolección de información se ajusta a la realidad procedimental de la empresa?	X		
12	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso y sencillo respecto a la secuencia de los procedimientos realizados?	X		
TOTAL		100%		

SUGERENCIAS:

Firma de experto:


Mg. Cpc. Jairo R. Herrera Díaz
MAT. 12-703 CCPC.

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO-FILIAL JAEN

FACULTAD DE: Ciencias Empresariales y Negocios

ESCUELA PROFESIONAL DE: Contabilidad y Tributación

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: SANCHEZ CASTAÑEDA, SEGUNDO GUILLERMO

Título/grados:

Doctor	()
Magister	()
Licenciado	☒
Ingeniero	()

Institución en que labora:

Universidad Particular de Chiclayo Filial - Jaén

Fecha: 07/03/2018

TÍTULO INFORME FINAL DE TESIS

El proceso de control y la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la emp. Cica Ingenieros consultores peru SAC en el primer trimestre del año - 2018.

El instrumento de medición pertenece a la variable

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de recolección de información permite el diseño de los procesos a sistematizar?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección tiene relación con el título de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
7	¿La redacción de las observaciones tiene sentido coherente?	X		
8	¿Las observaciones planteadas en el instrumento concuerda con cada uno de los ítems de los indicadores?	X		
9	¿La secuencia de observaciones facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
10	¿Hay coherencia en la formulación de las secuencias en la ficha de observación?	X		
11	¿La información obtenida son el instrumento de recolección de información se ajusta a la realidad procedimental de la empresa?	X		
12	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso y sencillo respecto a la secuencia de los procedimientos realizados?	X		
TOTAL		100%		

SUGERENCIAS:

Firma de experto:

C.P.C. Guillermo Sánchez Castañeda
MAT. 04-3056
DOCENTE

ANEXO 1

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA SOBRE LAS COMPONENTES E INDICADORES DE CONTROL INTERNO

Aplicado a: Gerente de administración y finanzas

Empresa: CICA Ingenieros Consultores Perú S.A.C.

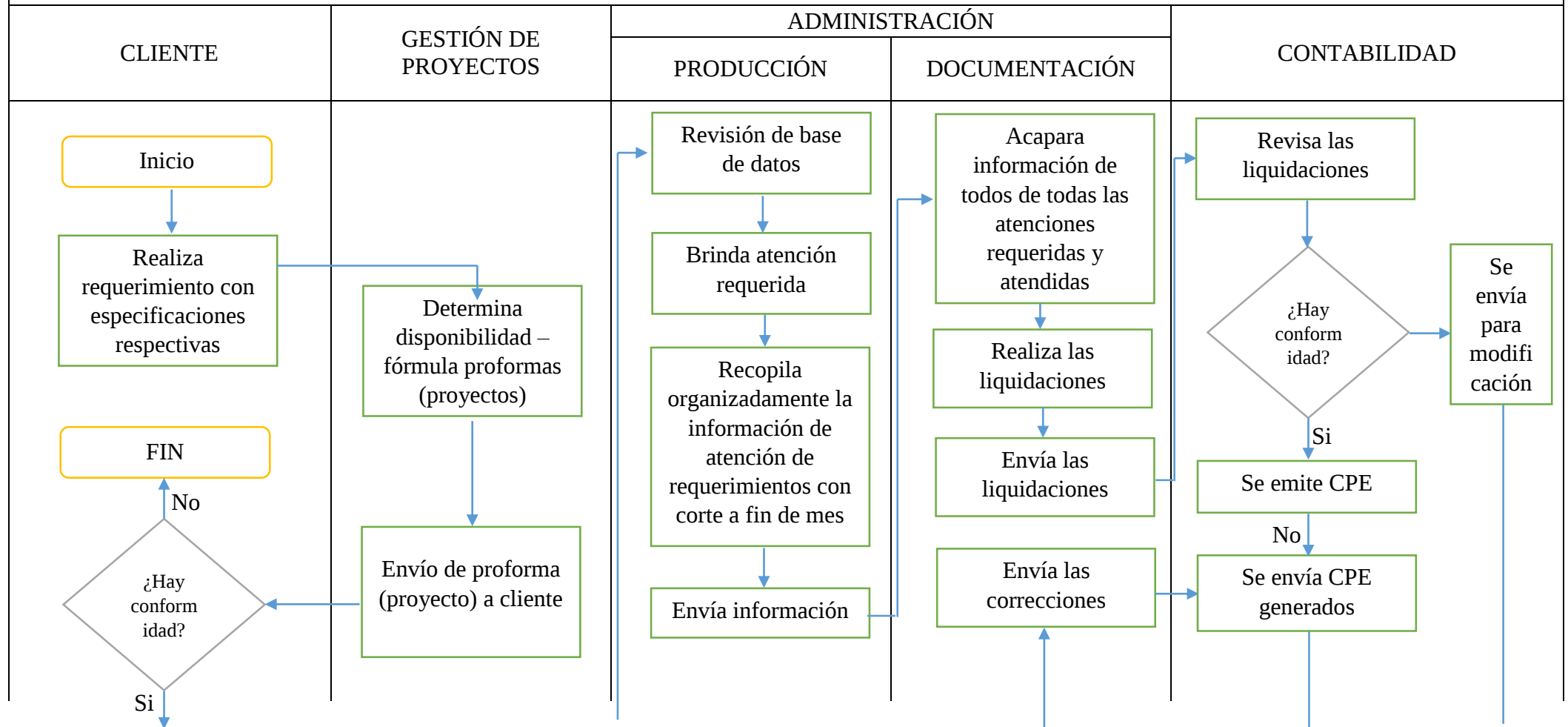
Fecha: Junio 2018

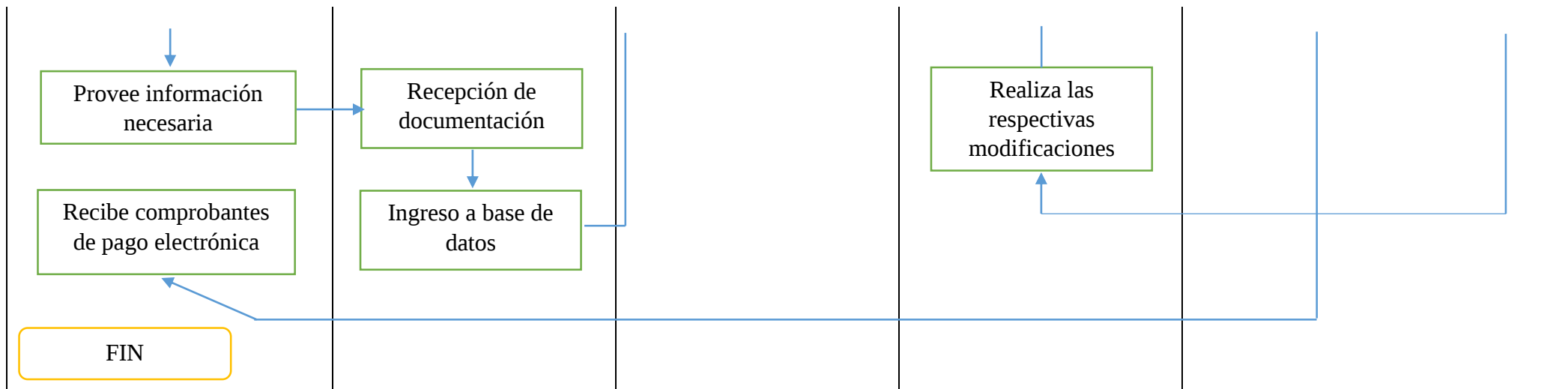
I.- AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	Marque con un aspa (X) según su respuesta	
	Si	No
1.1. Integridad y valores éticos		
1. ¿La misión, visión, objetivos y metas institucionales, están alineados al plan operativo de la empresa?	X	
2. ¿La empresa cuenta con un código de conducta que le permita concientizar al personal sobre los valores éticos que debe aplicar?	X	
3. ¿Existe un plan estratégico institucional, como proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento que proporcione periódicamente información relevante y confiable para la toma de decisiones oportuna?	X	
4. ¿El personal que labora en la empresa actúa, en el desarrollo de su trabajo, con integridad, honestidad y una correcta actitud de servicios?	X	
Sub - Total	4	0
1.2. Estructura Organizacional		
5. ¿La empresa promueve principios de honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el servicio?	X	
6. ¿La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad del personal que labora en la empresa y establece adecuadas líneas de comunicación e	X	


Heyner Nuñez Guerrero
CPCC, MAT. 04-2359
COLEGIO CONTADORES PÚBLICOS LAMBAYEQUE

ANEXO 4

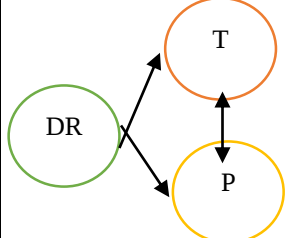
DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL: PROCESOS PARA LA EMISION DE COMPROBANTE DE PAGO ELECTRÓNICO INMERSO EN EL PROCESO OPERATIVO DE LA EMPRESA





MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

EL PROCESO DE CONTROL Y LA EFICIENCIA EN LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS EN LA EMPRESA CICA INGENIEROS CONSULTORES PERÚ S.A.C., EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
Problema general: ¿De qué manera el proceso de control interno proporciona eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018? Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de eficiencia del control interno en la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores Perú SAC.	Objetivo general: Determinar de qué manera el proceso de control interno proporciona eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018. Objetivos específicos: OE1: Determinar cuál es el nivel de eficiencia del control interno en la	Al evaluar las deficiencias encontradas en el proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos, permitirá diseñar acciones de control interno, que mejore su eficiencia en la empresa Cica Ingenieros Consultores Perú SAC.	VARIABLE INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO	• Ambiente de control • Evaluación del riesgo • Actividades de control • Comunicación e información • Supervisión y seguimiento	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario Escala: Dicotómica Escala: 1) (0,50%) Deficiente 2) (50,75%) Estándar 3) (75,100%) Destacable (Excelente)	Tipo de investigación: - Aplicada – propositiva - Cuanti – cualitativa - Descriptiva – explicativa Diseño de investigación - No experimental - Transversal - Correlacional – causal  DR: Diagnóstico real

Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018? PE2: ¿Cuáles son los riesgos tecnológicos inherentes a la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018? PE3: ¿Qué acciones de control contribuyen a la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018?	Emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018. OE2: Determinar cuáles son los riesgos tecnológicos inherentes a la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en la empresa CICA Ingenieros Consultores PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año 2018. OE3: Determinar qué acciones de control contribuyen a la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en la empresa CICA Ingenieros Consultores		VARIABLE DEPENDIENTE EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS	• Eficiencia personal • Eficiencia administrativa • Eficiencia técnica	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario de respuesta cerrada Explicativa	T: Teoría de CI y de eficiencia P: Propuesta Población y muestra: - Gerente administración y finanzas. - Jefe de contabilidad. - Operador del sistema de emisión. - Jefe de sistemas Técnicas e instrumentos: Técnicas (Campo) - Observación - Entrevista - Encuesta - Flujogramación Instrumento: Cuestionarios Medición: En base de respuestas afirmativas del total de preguntas resultado en fracción o porcentual
--	---	--	--	--	--	---

	PERÚ S.A.C., en el primer trimestre del año					Escala: [0,50%] – <i>deficiente</i> [50,75%] – <i>estándar</i> [75,100%] – <i>destacado</i> Para eficacia de C.I. y eficiencia del proceso de emisión de comprobantes de pago electrónicos Modelo de Control Interno COSO I
--	--	--	--	--	--	---