



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE
LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD
COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

SANDOVAL CACERES, JORGE LUIS

ORCID:0000-0002-3738-5480

ASESOR

GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN

ORCID:0000-0002-6859-7996

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0235-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **15:01** horas del día **04** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO Presidente
QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR Miembro
VIVAS LANDA ESTHER ELIZABETH Miembro
Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024**

Presentada Por :
(0803152001) **SANDOVAL CACERES JORGE LUIS**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **16**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO
Presidente

QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR
Miembro

VIVAS LANDA ESTHER ELIZABETH
Miembro

Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024 Del (de la) estudiante SANDOVAL CACERES JORGE LUIS, asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 8% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 03 de Diciembre del 2024




Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Dedicado a mi mamá Solvey Caceres y mi abuelita Viky quienes con su amor y dedicación siempre nos supieron sacar adelante, inculcándonos buenos valores y la fortaleza para cumplir mis sueños. A mi Esposa Leydi Ramos por apoyarme en todo momento, por motivarme, por ser una gran compañera y mi hija Dayra por ser la luz que ilumina mi vida y por ser parte de mi motivación. Finalmente, a todos los maestros que supieron brindarme sus enseñanzas a los hoy nos acompañar y a los que lamentablemente perdimos en pandemia como mi profesor de tesis el maestro Tomas muchas gracias por todo.

Agradecimiento

Al finalizar mi tesis, quisiera tomar este lugar para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mi familia que fueron un ejemplo de trabajo y honestidad y a mis queridos profesores que me brindaron tanto conocimiento intelectual y humano, y que ayudaron a mi crecimiento profesional. Además de todas las personas que me alentaron.

Índice General

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice General.....	VI
Lista de Tablas.....	VIII
Lista de Figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	10
1.3 Objetivo general	10
1.4 Objetivos específicos	11
1.5 Justificación	11
II. Marco teórico	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.2 Bases teóricas	16
2.3 Hipótesis	47
III. Metodología.....	48
3.1 Tipo, Nivel y diseño de investigación	48
3.2 Población	48
3.3 Operacionalización de las variables	49
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.5 Método de análisis de datos.....	53
3.6 Aspectos Éticos	53

IV.	Resultados.....	55
V.	Discusión	70
VI.	Conclusiones.....	74
	Referencias bibliográficas	79
	Anexos.....	81

Lista de Tablas

Tabla 1. Clasificación de la Confianza y Riesgo.....	31
Tabla 2. Cuadro comparativo Mype y Gran Empresa	39
Tabla 3. Clasificación de Riesgos	44
Tabla 4. Probabilidad vs Impacto	44
Tabla 5. Operacionalización de las Variables	49
Tabla 6. Tabla de Valoración: Impacto del Control Interno en la Gestión de Riesgos Operativos.....	77

Lista de Figuras

Figura 1. Hogares con Acceso a Servicios de Telecomunicaciones, 2012-2018	4
Figura 2. Factores de Riesgo Operativo	44
Figura 3. Evolución en el Marco del Modelo de COSO	45
Figura 4. Componentes del COSO II - ERM	46

Resumen

La investigación concerniente al control interno y su efecto en la gestión de riesgos operativos de las empresas de telecomunicaciones. El estudio se desarrolló tomando como referencia las empresas de servicios a nivel nacionales, el objetivo general fue describir los efectos del control interno en la gestión de riesgos operativos de las empresas de telecomunicaciones, Caso: Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024. El tipo de investigación fue cualitativo, con el propósito de identificar las mejoras de las variables de estudio y el diseño de investigación fue no experimental, bibliográfico y de caso. Para el análisis se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica devenida de los distintos autores que han realizado alguna investigación respecto a las variables de estudio como es el control interno y gestión de riesgo operativo. Además, se entrevistó al gerente de la empresa en estudio mediante la aplicación de un cuestionario con 20 preguntas. Se pudo concluir que, que el control interno tiene efectos positivos en la gestión de riesgos operativos ya que actúa como un escudo protector para las empresas de telecomunicaciones, mitigando los riesgos operativos que podrían comprometer su estabilidad y crecimiento. Asimismo, la implementación de medidas preventivas y un seguimiento constante de los controles establecido permite mejorar el funcionamiento y adaptabilidad de la empresa ante situaciones adversas. Finalmente, al minimizar la ocurrencia de incidentes y crisis, el control interno contribuye a preservar la confianza de los clientes, inversores y el público en general.

Palabras claves: Control interno, Riesgos operativos, Telecomunicaciones

Abstract

The research concerning internal control and its effect on operational risk management of telecommunications companies. The study was developed taking as a reference the service companies at a national level, the general objective was to describe the effects of internal control on the operational risk management of telecommunications companies, Case: Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024. The type of research was qualitative, with the purpose of identifying the improvements of the study variables and the research design was non-experimental, bibliographic and case. For the analysis, the technique of bibliographic review was used, derived from the different authors who have carried out some research regarding the study variables such as internal control and operational risk management. In addition, the manager of the company under study was interviewed by applying a questionnaire with 20 questions. It was concluded that internal control has positive effects on operational risk management since it acts as a protective shield for telecommunications companies, mitigating operational risks that could compromise their stability and growth. Likewise, the implementation of preventive measures and constant monitoring of established controls allows for improved operation and adaptability of the company in the face of adverse situations. Finally, by minimizing the occurrence of incidents and crises, internal control contributes to preserving the confidence of customers, investors and the general public.

Keywords: Internal control, Operational risks, Telecommunications

I. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Las empresas de telecomunicaciones tienen un impacto económico significativo a nivel internacional, ya que son un pilar fundamental en la infraestructura de las sociedades modernas y en el funcionamiento de las economías globales. Asimismo, Entre 2020 y 2023, la industria de telecomunicaciones experimentó un crecimiento significativo a nivel mundial. En 2020, el sector generó aproximadamente 1.2 billones de euros, impulsado por la creciente demanda de conectividad debido a la pandemia de COVID-19. Para el 2023, se proyectó que la industria superaría los 1.4 billones de euros, reflejando un aumento constante en la demanda de servicios de datos y conectividad. En términos de Producto Interno Bruto (PIB), el sector de telecomunicaciones y radiodifusión en México, por ejemplo, mostró un crecimiento anual del 8.0% en el primer trimestre de 2023, superando el crecimiento del PIB nacional que fue del 3.7% en el mismo periodo. Además, en España, los informes sectoriales indican que el mercado de telecomunicaciones ha experimentado cambios significativos, con un aumento en las altas netas de fibra y una reconfiguración en la participación de mercado entre los operadores. Estos datos evidencian la dinámica y el impacto económico que las empresas de telecomunicaciones tienen en el desarrollo y crecimiento de los países. En resumen, las empresas de telecomunicaciones son fundamentales para el desarrollo económico global, contribuyendo significativamente al PBI, generando empleo, impulsando la innovación, y facilitando el comercio y la competitividad. Su impacto va más allá de la economía, afectando también el desarrollo social y la resiliencia de las sociedades modernas. (Ift, 2023)

Las empresas de telecomunicaciones en Europa han tenido un impacto significativo tanto en la economía como en la sociedad. Económicamente, estas empresas han sido fundamentales para el crecimiento del PBI en varios países europeos. La inversión en infraestructura de telecomunicaciones, como la expansión de redes 5G, ha generado miles de empleos directos e indirectos. Además, ha facilitado el desarrollo de nuevas tecnologías y servicios, impulsando la innovación y la competitividad en la región. Por ejemplo, la implementación de redes 5G ha permitido el avance de tecnologías emergentes como el Internet de las Cosas (IoT) y la inteligencia artificial (IA), que a su vez han abierto nuevas oportunidades de negocio y mejorado la eficiencia en sectores como la manufactura, la salud y el transporte. Asimismo, en la sociedad las telecomunicaciones han transformado la manera en que las

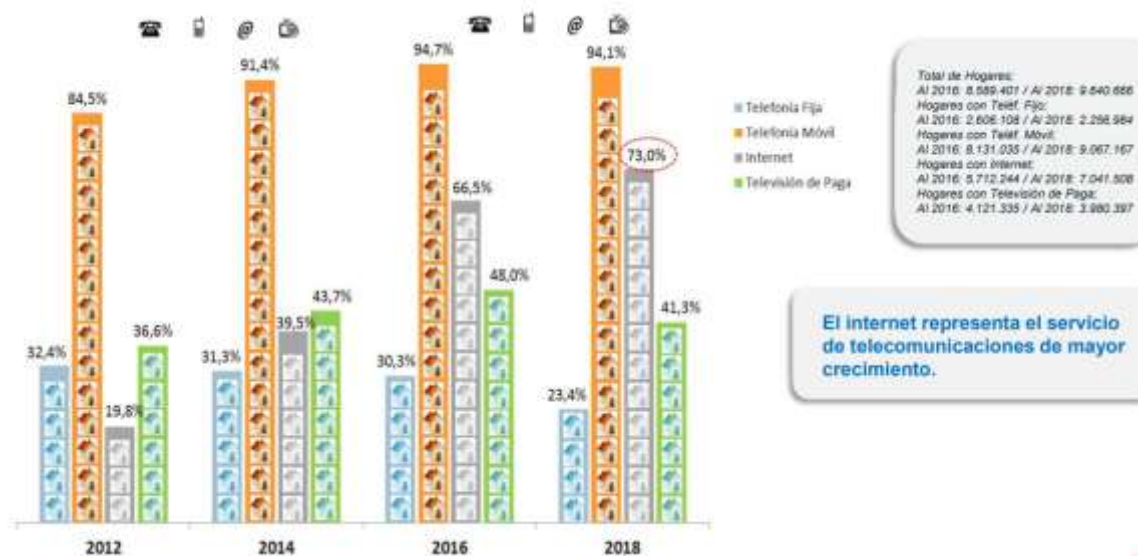
personas se comunican y acceden a la información. Durante la pandemia de COVID-19, la conectividad se convirtió en un recurso esencial, permitiendo a millones de personas trabajar y estudiar desde casa. Esto no solo ayudó a mitigar el impacto económico de la pandemia, sino que también promovió la inclusión digital, reduciendo la brecha entre las áreas urbanas y rurales. Además, las telecomunicaciones han facilitado el acceso a servicios esenciales como la telemedicina, mejorando la calidad de vida de muchas personas, especialmente en regiones remotas. En resumen, las empresas de telecomunicaciones en Europa han sido un motor clave para el desarrollo económico y social, impulsando la innovación, mejorando la calidad de vida y promoviendo la inclusión digital. Su impacto se extiende más allá de la economía, tocando todos los aspectos de la vida diaria y contribuyendo a una sociedad más conectada y equitativa. (PwC Global, 2023)

Las empresas de telecomunicaciones en América Latina han tenido un impacto significativo en el Producto Interno Bruto (PBI) de la región. Este sector ha sido un motor clave para el crecimiento económico, impulsando la productividad y la conectividad en diversos países. La inversión en infraestructura de telecomunicaciones, como la expansión de redes 4G y 5G, ha generado miles de empleos directos e indirectos, contribuyendo a la reducción del desempleo y al aumento de los ingresos fiscales. Además, la mejora en la conectividad ha permitido a las empresas y a los individuos acceder a nuevos mercados y oportunidades, fomentando el emprendimiento y la innovación. En países como Brasil y México, las telecomunicaciones representan una parte significativa del PBI. En Brasil, por ejemplo, el sector de telecomunicaciones contribuyó con aproximadamente el 4% del PBI en 2022. Esta contribución se debe en gran medida a la creciente demanda de servicios de datos y a la expansión de la cobertura de internet en áreas rurales y urbanas. En México, el sector de telecomunicaciones ha mostrado un crecimiento constante, con una contribución del 3.5% al PBI en 2022. La inversión en infraestructura y la adopción de nuevas tecnologías han sido factores clave para este crecimiento. El impacto en el empleo ha sido igualmente significativo. La expansión de la infraestructura de telecomunicaciones ha creado numerosos puestos de trabajo en áreas como la construcción, la instalación y el mantenimiento de redes. Además, ha impulsado el desarrollo de habilidades digitales entre la población, mejorando la empleabilidad y la competitividad laboral. En países como Colombia y Argentina, las telecomunicaciones han sido fundamentales para la creación de empleos en el sector tecnológico, lo que ha contribuido a la diversificación de la economía y a la reducción de la

pobreza. Además, la conectividad ha facilitado el acceso a la educación y la salud, mejorando la calidad de vida de millones de personas en la región. (CNMC, 2021)

Las empresas de telecomunicaciones en Perú han tenido un impacto significativo tanto en la tasa de empleo como en el Producto Interno Bruto (PBI) del país en los últimos años. Este sector ha sido un motor clave para el crecimiento económico, contribuyendo con aproximadamente el 4.8% del PIB nacional. La inversión en infraestructura de telecomunicaciones, como la expansión de redes 4G y 5G, ha generado miles de empleos directos e indirectos, lo que ha ayudado a reducir el desempleo y a aumentar los ingresos fiscales. En 2021, por ejemplo, el empleo en el sector de telecomunicaciones creció un 5%, reflejando la continua expansión y demanda de servicios de conectividad. Además, ha impulsado el desarrollo de habilidades digitales entre la población, mejorando la empleabilidad y la competitividad laboral. En regiones rurales, donde el acceso a oportunidades laborales es limitado, las telecomunicaciones han proporcionado una fuente crucial de empleo y desarrollo económico. La digitalización y la conectividad han permitido a las empresas optimizar sus operaciones, reducir costos y mejorar la calidad de sus productos y servicios, lo que ha llevado a un aumento en la competitividad de las empresas peruanas en el mercado global. Socialmente, las telecomunicaciones han mejorado la calidad de vida de millones de peruanos al facilitar el acceso a servicios esenciales como la educación y la salud. Durante la pandemia de COVID-19, la conectividad permitió a muchas personas trabajar y estudiar desde casa, mitigando el impacto económico y social de la crisis. Además, la digitalización ha promovido la inclusión social y ha reducido la brecha digital entre las áreas urbanas y rurales, permitiendo a más personas participar en la economía digital. En resumen, las empresas de telecomunicaciones en Perú han tenido un impacto profundo en el crecimiento económico y en la creación de empleo, beneficiando a la población de manera significativa. Su contribución al PIB es notable y su influencia se extiende a diversos sectores de la economía, mejorando la calidad de vida y promoviendo la inclusión digital. (Mendoza, 2020)

Figura 1. Hogares con Acceso a Servicios de Telecomunicaciones, 2012-2018



Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2012-2018.
 Elaboración: GPRC – OSIPTEL

Las empresas de telecomunicaciones alámbricas en Perú han desempeñado un papel crucial en el desarrollo económico y social del país. Entre las principales empresas de este sector se encuentran Movistar, Claro y Entel, que lideran el mercado con una amplia cobertura de servicios de telefonía fija e internet de banda ancha. Estas compañías han invertido significativamente en la expansión de su infraestructura, lo que ha permitido mejorar la conectividad en diversas regiones del país, incluyendo áreas rurales y urbanas marginales. El impacto económico de estas empresas es notable. En 2023, el sector de telecomunicaciones en Perú generó aproximadamente 5.3 mil millones de dólares, mostrando un crecimiento constante del 4% anual desde 2018. Esta contribución ha sido fundamental para el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) del país, pasando de representar el 1.6% del PIB en 1994 al 5.1% en 2023. Además, las telecomunicaciones han generado ingresos fiscales significativos para el estado, con un aporte de 45.065 millones de soles (aproximadamente 11.800 millones de dólares) en ingresos fiscales en los últimos 22 años. Asimismo, en términos de empleo, el sector de telecomunicaciones ha sido una fuente importante de trabajo en Perú. La expansión de la infraestructura de telecomunicaciones ha creado numerosos puestos de trabajo en áreas como la construcción, la instalación y el mantenimiento de redes. Según el Instituto Peruano de Economía (IPE), el PIB por trabajador en telecomunicaciones fue once veces mayor que el del resto de la economía en 2023. Además, los trabajadores del sector de telecomunicaciones obtuvieron ingresos un

78% superiores al promedio de otros sectores de servicios. Este impacto en el empleo no solo ha ayudado a reducir el desempleo, sino que también ha mejorado la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. (Latinamericanpost, 2024)

El control interno se ha vuelto una necesidad en toda empresa, establecer políticas y procedimientos orientados a salvaguardar los activos de la empresa, manejar información actualizada y veraz de los recursos con los que cuenta día a día para enfrentar las exigencias del mercado evitando posibles pérdidas por fraude, daño, deterioro y otros; a su vez también tener la certeza de la exactitud de sus registros financieros para una toma de decisiones oportuna. el sistema de control siempre ha existido. Desde la aparición de las primeras organizaciones se necesitó que se establezcan diversos controles en sus operaciones y también en las personas involucradas. El control interno denominado de distintas maneras: administrativo, contable, de gestión, de calidad e interno; generalizando su concepto, está conformado por: el ambiente de control, gestión y prevención de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitorización. La labor del control interno puede ser aplicado a todas las áreas de operación de la empresa; su buen funcionamiento y aplicación determinará que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la empresa. Tiene como elementos a la organización, sistemas y procedimientos y personal; los objetivos del control interno estarán enfocados en buscar que la información financiera sea confiable, salvaguarde los activos de la entidad, que se cumpla la normatividad y legislación en la que está inmersa la empresa. (Condori, 2018)

El control interno es un sistema integral que las organizaciones implementan para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, proteger sus recursos y garantizar la fiabilidad de su información. Este sistema se compone de políticas, procedimientos y acciones diseñadas para prevenir fraudes y errores, detectar desviaciones y corregirlas de manera oportuna. Los principales componentes del control interno incluyen el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. El ambiente de control se refiere a la actitud y el estado de alerta de todos los miembros de la organización hacia la importancia del control interno. La evaluación de riesgos implica identificar y analizar los riesgos que podrían impedir el logro de los objetivos empresariales. Las actividades de control son las políticas y procedimientos que aseguran que las acciones

necesarias para mitigar los riesgos se lleven a cabo. La información y comunicación se centra en la recopilación y difusión de información relevante para la toma de decisiones. Finalmente, el monitoreo consiste en evaluar de manera continua la efectividad del sistema de control interno y realizar ajustes cuando sea necesario. Además, el control interno es esencial para la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones. Además, promueve la eficiencia en las operaciones y ayuda a evitar costos innecesarios, contribuyendo así al éxito organizacional. (Goycochea & Villanueva, 2022)

El control interno es fundamental para el buen funcionamiento de una empresa. No solo mejora la eficiencia operativa y la fiabilidad de la información financiera, sino que también protege los activos de la empresa y asegura el cumplimiento de leyes y regulaciones. Cabe mencionar, que el sistema de control interno es una herramienta esencial para la gestión eficaz de cualquier organización. Sin embargo, como cualquier sistema, tiene sus ventajas y desventajas. A continuación, se presentan algunas de las más destacadas:

Ventajas

1. **Mitigación de riesgos:** Un sistema de control interno ayuda a identificar y gestionar los riesgos, reduciendo la probabilidad de fraudes y errores.
2. **Mejora de la eficiencia operativa:** Al establecer procedimientos claros y responsabilidades definidas, se optimizan los procesos y se mejora la eficiencia operativa.
3. **Fiabilidad de la información financiera:** Los controles internos aseguran que la información financiera sea precisa y confiable, lo que es crucial para la toma de decisiones y el cumplimiento normativo.
4. **Cumplimiento de leyes y regulaciones:** Ayuda a garantizar que la organización cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables, evitando sanciones y multas.
5. **Protección de activos:** Los controles internos protegen los activos de la empresa contra pérdidas por fraude, errores o mal uso.
6. **Mejora de la toma de decisiones:** Proporciona información precisa y oportuna que facilita la toma de decisiones informadas.
7. **Responsabilidad y transparencia:** Fomenta una cultura de responsabilidad y transparencia dentro de la organización.

Desventajas

1. **Costos de implementación y mantenimiento:** Establecer y mantener un sistema de control interno puede ser costoso, tanto en términos de tiempo como de recursos financieros.
2. **Complejidad:** Los sistemas de control interno pueden ser complejos y difíciles de gestionar, especialmente en organizaciones grandes.
3. **Resistencia al cambio:** La implementación de nuevos controles puede encontrar resistencia por parte del personal, lo que puede dificultar su adopción.
4. **Colusión:** A pesar de los controles, los empleados pueden coludirse para cometer fraudes, lo que puede ser difícil de detectar.
5. **Error humano:** Los controles internos dependen de las personas, y los errores humanos pueden afectar su eficacia, especialmente en procesos manuales.
6. **Rigidez:** Un sistema de control interno demasiado rígido puede limitar la flexibilidad y la capacidad de la organización para adaptarse a cambios rápidos en el entorno empresarial.

La gestión de riesgos operativos es un proceso esencial para cualquier organización, ya que se enfoca en identificar, evaluar y mitigar los riesgos que pueden surgir en las operaciones diarias. Estos riesgos pueden ser internos, como fallos en los sistemas, errores humanos o procesos inadecuados, o externos, como desastres naturales, ciberataques o cambios regulatorios. La gestión eficaz de estos riesgos es crucial para minimizar las pérdidas financieras, proteger la reputación de la empresa y asegurar la continuidad del negocio. Además, Uno de los primeros pasos en la gestión de riesgos operativos es la identificación de riesgos. Esto implica un análisis exhaustivo de todas las áreas de la organización para detectar posibles amenazas. Las empresas deben utilizar herramientas como mapas de riesgos y autoevaluaciones para recopilar información tanto interna como externa. Una vez identificados, los riesgos deben ser clasificados según su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial. Esta clasificación permite priorizar los riesgos y enfocar los recursos en aquellos que representan una mayor amenaza. Asimismo, La evaluación de riesgos es el siguiente paso, donde se analiza la frecuencia y la gravedad de los riesgos identificados. Este análisis puede ser cualitativo, utilizando escalas de probabilidad e impacto, o cuantitativo, mediante modelos matemáticos y estadísticos. La evaluación precisa de los riesgos es

fundamental para diseñar estrategias de mitigación efectivas. Se puede colegir que la gestión de riesgos operativos es un proceso integral que abarca la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de riesgos. Su implementación efectiva no solo protege a la organización de pérdidas financieras y daños reputacionales, sino que también mejora la eficiencia operativa y asegura la continuidad del negocio. La combinación de controles internos robustos, supervisión continua y una cultura organizacional sólida es clave para una gestión de riesgos operativos exitosa. (Miguel, 2023)

Caso

Un caso notable de identificación de riesgo operativo en una empresa de telecomunicaciones puede ilustrarse con la experiencia de una compañía ficticia llamada “Telecom Perú”. Esta empresa, que ofrece servicios de telefonía fija, móvil e internet, decidió realizar una evaluación exhaustiva de sus riesgos operativos para mejorar su eficiencia y asegurar la continuidad del negocio.

Identificación de Riesgos

1. **Fallos en la infraestructura de red:** Uno de los riesgos más críticos identificados fue la posibilidad de fallos en la infraestructura de red, que podrían resultar en interrupciones del servicio. Estos fallos pueden deberse a problemas técnicos, desastres naturales o ataques cibernéticos.
2. **Errores humanos:** Otro riesgo significativo es el error humano, que puede ocurrir durante la instalación, mantenimiento o actualización de los sistemas de telecomunicaciones. Estos errores pueden llevar a interrupciones del servicio o a la pérdida de datos importantes.
3. **Dependencia de proveedores externos:** Telecom Perú también identificó la dependencia de proveedores externos como un riesgo operativo. La empresa depende de proveedores para el suministro de equipos y servicios esenciales. Cualquier retraso o fallo por parte de estos proveedores puede afectar negativamente las operaciones de la empresa.

4. **Cumplimiento regulatorio:** El sector de telecomunicaciones está altamente regulado, y el incumplimiento de las normativas puede resultar en sanciones severas. La empresa identificó la necesidad de mantenerse al día con los cambios regulatorios y asegurar el cumplimiento continuo.

Evaluación y Mitigación de Riesgos

1. **Evaluación de riesgos:** Telecom Perú utilizó un enfoque combinado de análisis cualitativo y cuantitativo para evaluar la probabilidad y el impacto de cada riesgo identificado. Esto permitió a la empresa priorizar los riesgos y enfocar sus recursos en aquellos que representaban una mayor amenaza.
2. **Actividades de control:** Para mitigar los riesgos, la empresa implementó varias actividades de control. Por ejemplo, para los fallos en la infraestructura de red, se establecieron procedimientos de mantenimiento preventivo y se invirtió en sistemas de respaldo. Para mitigar los errores humanos, se mejoraron los programas de capacitación y se implementaron controles de calidad más estrictos.
3. **Supervisión y monitoreo:** La empresa estableció un sistema de supervisión y monitoreo continuo para evaluar la efectividad de los controles internos y realizar ajustes cuando fuera necesario. Esto incluyó auditorías internas regulares y la creación de un comité de gestión de riesgos que se reúne periódicamente para revisar y actualizar el plan de gestión de riesgos.

Resultados

Gracias a la identificación y mitigación proactiva de los riesgos operativos, Telecom Perú logró mejorar significativamente su eficiencia operativa y reducir las interrupciones del servicio. Además, la empresa pudo asegurar el cumplimiento regulatorio y fortalecer su relación con los proveedores, lo que resultó en una mayor estabilidad y continuidad del negocio.

En resumen, la identificación y gestión de riesgos operativos es crucial para las empresas de telecomunicaciones. Al abordar proactivamente los riesgos, las empresas pueden proteger sus operaciones, mejorar la eficiencia y asegurar la continuidad del negocio.

Debido al entorno de la realidad problemática descrita, se está considerando en estudio a la Empresa de Telecomunicaciones Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada identificada con RUC N° 20602621694, dicha empresa inició sus actividades el 01 de diciembre de 2017, su domicilio fiscal se encuentra en calle cuzco N° 843 int. 1 Piura - Morropón - Chulucanas. Su actividad económica es el servicio de cable alámbrico. Tiene como representante legal a Palacios Castillo Sincleir Enrique. En esta empresa se presentan algunos problemas, debilidades y deficiencias en sus diferentes procesos, que generan dificultades y no permiten garantizar el cumplimiento de sus objetivos empresariales. Siendo su mayor problemática, la aplicación empírica que hace del control interno, seguido de una serie de deficiencias a la hora de identificar sus propios riesgos operativos; lo que viene afectando gravemente su desempeño y sostenibilidad. En cuanto a la falta de un sistema de control interno que permita identificar los diferentes tipos de riesgos que pueden generar pérdidas a la empresa, los cuales deben ser mitigados mediante una buena gestión de riesgos operativos. Asimismo, presenta ausencia de procedimientos formales, documentados y un software para la ejecución de actividades clave como el registro de compras y ventas, entre otras. Además, existe una carencia de segregación de funciones y de una supervisión adecuada de las operaciones, lo que puede dar lugar a posibles irregularidades, fraudes o errores que pasan desapercibidos. Por otro lado, la deficiente gestión de inventarios se manifiesta en la dificultad para mantener un registro preciso y actualizado de los materiales empleados para la instalación del servicio. Por último, no existen documento técnico normativo que rige una organización y que formaliza la estructura organizativa de la entidad.

1.2 Formulación del problema

¿Como influye el control interno en la gestión de riesgos operativos de las empresas de telecomunicaciones, Caso Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024?

1.3 Objetivo general

Describir los efectos del control interno en la gestión de riesgos operativos de las empresas de telecomunicaciones, Caso: Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.

1.4 Objetivos específicos

- Describir la importancia del control interno en la gestión de riesgo operativo de las empresas del Perú y en las empresas de servicios.
- Describir la importancia del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.
- Realizar una comparación respecto a los resultados del objetivo 01 y el objetivo 02, para determinar el efecto del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.

1.5 Justificación

Teórica:

Porque en muchas empresas del Perú y del mundo, existe una necesidad de aplicar razonablemente el concepto de control interno y comprender su influencia en la gestión de riesgo operativo, de esta manera la presente investigación permitirá llenar el vacío de conocimiento en el universo de empresas y sobre todo en la de estudio, para cuando se tenga que implementar un sistema de seguimiento de la gestión de riesgos operativos, especialmente en el sector.

Práctica:

Porque una vez conocidos los resultados se procederá a comunicarlos a la gerencia de la empresa en estudio y a las demás empresas, especialmente a las del sector telecomunicaciones, a través de artículos científicos para su aplicación y que ello conlleve a mejorar la eficacia y eficiente en la gestión de riesgos operativos.

Metodológica:

Porque en esta investigación los resultados se obtendrán aplicando una metodología del proceso de investigación, la cual se inicia con la identificación de la problemática en estudio, se plantean objetivos y se aplicarán las técnicas y procedimientos para obtener dichos resultados, teniendo en cuenta el ámbito geográfico tanto nacional como regional y posteriormente se podrá seguir utilizando los datos encontrados en la ejecución del proyecto de investigación en otros trabajos de tipo similar.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Orozco & Díaz, (2018) definen que la construcción de antecedentes en los procesos investigativos genera un conjunto de facilidades a los investigadores, por ejemplo: permiten tener mayor conocimiento de la temática a investigar, permiten definir la perspectiva con que se puede realizar el estudio, amplía las concepciones previas sobre el tema a investigar, y proporciona un esbozo o camino para poder finiquitar qué es lo que se va a investigar y cómo se va a investigar.

2.1.1 Internacionales

Vargas, (2018) en su tema: “El control interno y el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016”, cuyo principal objetivo es: “evaluar Control Interno de Gestión del Riesgo Operacional de Cajas de Ahorro y Crédito 2016 Provincia de Tungurahua Párrafos 1, 2 y 3 utilizados para identificar; factores críticos de éxito. Después de completar su investigación, logró obtener algunos Conclusiones muy relacionadas con este estudio, tales como: “La organización tiene Existen sistemas de medición de controles internos, pero no todas las entidades los tienen socializados El sistema, el mecanismo y la eficacia son medios y se ha perdido parte del personal de las instituciones públicas. Socializó la importancia de los controles internos y la cooperación entre las cuatro entidades. En medio de estas regulaciones, los funcionarios también participaron en talleres para crear conciencia sobre estas regulaciones. Control organizacional de cumplimiento (SEPS) trimestralmente” y “casi siempre El seguimiento de los riesgos operativos por parte de la cooperativa es eficaz, pero para Los factores internos que el auditor interno consideró relevantes y dieron origen a la pérdida fueron la falta de La formación de recursos humanos y su alta tasa de rotación”.

Rivera & Forero, (2018) en su proyecto de investigación que lleva como título “Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, Basado en Modelo Coso, para la Empresa Samarcol S.A.S en la Ciudad de Santa Marta - Colombia”, Cuyo objetivo optimizar recursos mediante la revisión constante en la ejecución de los instrumentos de control, la muestra estuvo comprendida por los trabajadores de la misma empresas, a los cuales se les aplico un cuestionario como técnica de recolección de datos, en

conclusión: Los tipos de controles utilizados en el desarrollo de las actividades eran empíricos y realizados por experiencia de la Gerencia. Asimismo, la eficiencia del departamento se encontraba en un 15%. Finalmente, la propuesta para el diseño del sistema de control interno es viable ya que permitirá aumentar la eficiencia en las diferentes áreas.

Crespo & Suárez, (2014) en su tesis que lleva como título “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, para el periodo 2012- 2013”, enfocada en la elaboración, implementación y fortalecimiento del SCI que preserve las existencias de la organización, el método de recolección de datos fue la entrevista y cuestionario aplicado a la totalidad de trabajadores de la empresa. El autor llegó a la conclusión: Que la institución no identifica la normativa o políticas con relación a la ejecución de procesos de control y gestión de riesgo, para lo cual es necesario proponer la elaboración e implementación del sistema de control interno que mejore la organización y desarrollo de la misma.

Salinas, (2016) con su proyecto titulado “Implementación de un sistema de Control Interno para la Estación de Servicios La Argelia De La Ciudad De Loja - Ecuador”, el objetivo de la investigación fue implementar un sistema de control interno que permita tener un mejor control en las actividades que realiza la empresa, como método de recolección de información se utilizó la encuesta aplicada a 25 clientes de la empresa de manera aleatoria. El autor concluye que: la empresa no cuenta un reglamento específico para desarrollar las actividades en las áreas operativas, los procedimientos adoptados no son claros y dificultan el desarrollo de las actividades. En este sentido el proyecto es completamente viable.

2.1.2 Nacionales

Gutierrez, (2023) en su tesis denominada “Análisis del control interno y evaluación de riesgos operativos en la prestación de servicios de la empresa Engloba Courier S. R. L. Trujillo 2023”, cuyo objetivo general de este trabajo de investigación es analizar los controles internos y evaluar los riesgos operacionales de Engloba Courier SRL en Trujillo en el año 2023, revisar los procesos que componen este proceso, identificar los controles existentes y determinar entidades de riesgo a las que están expuestos. Este estudio es esencial porque ha desarrollado un procedimiento práctico para evaluar el control interno y determinar el nivel de riesgo operativo en la prestación de servicios con el fin de revelar

brechas identificadas y ayudar a las empresas a mitigar los riesgos que puedan surgir. La metodología es mixta, el diseño es no experimental y el tipo de investigación es intencionadamente descriptiva, ofreciendo alternativas de solución a los problemas observados. Los métodos utilizados fueron la observación de los procesos realizados durante el servicio de mensajería y el análisis de documentos de los formatos utilizados en las operaciones de la empresa de mayo a junio de 2023. Como conclusión se puede mencionar que la empresa enfrenta riesgos operacionales en los tres procesos que realiza, debido a que su control tiene baja eficiencia, lo que no evita la ocurrencia de incidentes en las operaciones mensuales es por ello la importancia del control interno en la gestión de las actividades de la empresa, ya que ayuda a determinar procedimientos, guías y sistemas adecuados para mejorar y mejorar la gestión comercial y empresarial, lo que se verá reflejado en los resultados de liquidez, rentabilidad y solvencia de la empresa.

Castañeda & Cencia, (2013) en su tesis denominada “Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión del Terminal Terrestre de Huancayo S.A.”, tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno para garantizar la mejora en la gestión de la empresa, la técnica empleada para la recolección de datos se realizó a través de encuesta, entrevista dirigida a los trabajadores de la institución, obteniendo como resultado: que el 76% de los encuestados no conoce la estructura organizacional (áreas y funciones) de la empresa, además de no contar con un manual de procedimientos que sirva de guía para el cumplimiento de sus actividades diarias. En conclusión: se recomendó aplicar un sistema de control interno diseñado para que promueva la eficiencia y asegure la efectividad en las gestiones de la empresa, dando a conocer la situación real por la que atraviesa la entidad en las diversas actividades que se ejecutan, donde determinará el grado de fortaleza que cuenta.

Ortiz, (2018) en su tesis denominada “Gestión de riesgos para la mejora de la rentabilidad en la empresa Asociados Gadiel SRL en Trujillo”, publicado en la base de conocimiento de la Universidad César Vallejo, intenta analizar la gestión de riesgos para mejorar la rentabilidad de la empresa. El estudio fue de enfoque cuantitativo transversal, no experimental. El autor concluye que el riesgo de mercado, el riesgo de crédito y el riesgo operativo no pueden permitir a las empresas maximizar su rentabilidad. Se ha desarrollado la gestión de riesgos que ofrece la norma ISO 31000 y se han conseguido resultados positivos en la evaluación y control de riesgos.

Guimac, (2018) en su tesis titulada “Análisis de las principales metodologías de clasificación de riesgos para la evaluación de empresas en el Perú” Clasificación de Riesgos para la Evaluación de Empresas Peruanas, publicada en El repositorio de la Universidad de Lima pretende entender su importancia Métodos clave para clasificar, describir y comparar riesgos. Evaluación de riesgos para una adecuada gestión del crédito. se propone como Métodos de investigación análisis cualitativo. La conclusión del autor es En términos generales, la información es importante para los mercados (financieros, valores y capital), convirtiéndose en una herramienta indispensable en la toma de decisiones corporativas Diferentes entidades económicas determinan diferente importancia. métodos de clasificación de riesgos debido a una adecuada preparación y Tras su posterior interpretación, constituyen una herramienta para facilitar la toma de decisiones.

De La Cruz, (2017) en su tesis denominada “Diagnóstico Del Control Interno Y Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para La Institución Educativa Particular "Diego Thomson" de la Ciudad de Chimbote, Año 2017”, cuyo objetivo fue determinar y proponer un sistema de control interno que permite a la administración desarrollar y/o ejecutar actividades preventivas, la muestra la comprendieron 35 trabajadores de la institución educativa en ellos el directos. El Autor concluyó: que, respecto al ambiente de control, la I.E. no cuenta con objetivos estratégicos, con código de ética profesional aprobado y difundido, además de no contar con documentos de gestión debidamente actualizados.

Olivo, (2017) en su proyecto de investigación donde analiza el “Sistema de Control Interno para Exportación de Café a Europa”, su principal objetivo fue adoptar estrategias de control interno que permitan el correcto tratamiento del producto destinado a la exportación, el estudio se llevó a cabo la cooperativa agraria de la región San Martín, el instrumentó de recolección de datos fue un cuestionario aplicado a 383 productores miembros de la cooperativa. Se concluyó: que la importancia del sistema de control interno influye en la actividad de la empresa durante todo el periodo de funcionamiento, el cual tienen que ser constante y adaptarse a las necesidades de la época.

2.1.3 Locales

Flores, (2015) en su trabajo de investigación denominada “Propuesta de un Sistema de Control Interno para una Empresa Comercial”. El objetivo trazado fue mejorar la eficiencia y el desarrollo de la empresa mediante el SCI, el instrumentó de recolección de datos utilizado fue la encuesta aplicada a 30 locales comerciales del sector - Piura, concluyendo: que en su mayoría las empresas dedicadas al comercio no cuentan con estructura organizacional, lógica y coherente que le permita una adecuada distribución, al mismo tiempo no cuentan con normas y procesos para los flujo gramas definidos que permitan seguir un orden secuencial de las principales actividades y operaciones.

Rosales, (2019) en su tesis denominada “Evaluación del sistema de control interno en el área contable de la Empresa Sertzen Solis David - Metro Cuadrado - Piura -2018”, cuyo objetivo general es determinar el estado del sistema de control interno aplicado en el área de contabilidad de la organización, la muestra estuvo conformada por los trabajadores del área de contabilidad de la mencionada empresa, los instrumentos utilizados fueron la entrevista y la ficha de observación. Se pudo concluir que: el área no realizaba una evaluación de riesgo para identificar las amenazas y dificultades que limitan los procedimientos para el cumplimiento de los objetivos trazados.

Ayasta, (2015) en su tesis titulada “El Sistema de Control Interno en los Almacenes de las Empresa de Servicio en el Perú – Caso: Hotel Los Portales de Piura , Año 2015”, tuvo como objetivo determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las organizaciones de servicio del Perú y del Hotel Los Portales de Piura, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta aplicada los trabajadores de la empresa antes mencionada. Los resultados concluyeron que: el control interno contribuye en la seguridad contable y debería ser utilizada por las empresas de servicio ya que constantemente evalúa los procedimientos administrativos que ayudan al cumplimiento de los objetivos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del Control Interno

Holmes, (1987) Esta teoría nos dice que el control interno es como una especie de “ceremonia de trámite” diseñada para proteger los activos de una entidad. Es el conjunto de

labores que la gerencia lleva a cabo en la organización. Uno de sus objetivos principales es asegurar que los bienes de la empresa estén resguardados y que la información contable proporcionada sea veraz y confiable. En otras palabras, busca prevenir el uso indebido de los recursos y garantizar una excelente dirección de los mismos. Asimismo, tiene por objetivo proteger los activos, prevenir fraudes y errores, fiabilidad en la información contable y eficiencia operativa.

2.2.2 Tipo de Control

- a) **Control Externo:** Es un conjunto de políticas, estándares, normas, métodos y procedimientos técnicos, que corresponde al mismo titular de la Contraloría General de la República o de otros órganos del sistema de control estatal. (Contraloría General de la República, 2014)
- b) **El Control Interno:** Es un proceso de gestión integral implementado por los directores, gerentes y empleados de la empresa para gestionar los riesgos en las actividades de gestión y proporcionar garantías suficientes para la implementación de la misión de la organización, es decir, la gestión del cumplimiento. (Contraloría General de la República, 2014)

2.2.3. El Control Interno

Mantilla, (2005) “Comprende la organización de la empresa y todos los procedimientos y medidas coordinadas recogidas internamente de una compañía para asegurar sus actividades, probar la exactitud y crudeza de los números contables, originar la eficacia eficaz y aguijonear el alta a los procedimientos prescritos por la gerencia”.

El control interno es un cambio que es notificado por el jefe o gerencia de una sustancia y gestionado por el jefe (gerente) y el resto del personal. Estos cambios están diseñados específicamente para brindarles una actitud prudente y firme a la organización. Los tres objetivos posteriores a considerar.

- Efectividad y competitividad de las transacciones.
- La adecuación y fiabilidad de los estados financieros.
- Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.

Si la conciencia y gestión de la organización tiene la siguiente firmeza en el funcionario, el control interno puede considerarse efectivo en cada uno de los tres niveles:

- Tener suficiente información para comprender las metas que se están logrando y las metas operativas de la empresa.
- Deben asegurar la confiabilidad de los estados financieros.
- Cumplir con las regulaciones aplicables.

2.2.3.1. Objetivos del control interno

Bravo, (2000) indica que existe una conexión directa entre el objetivo de la sustancia y el control interno implementado por el equipo para confirmar el éxito de objetivos similares. La oportunidad de establecer el objetivo es asequible para identificar y evaluar posibles eventos (casos) que puedan ocurrir. Para evitar que se logre el objetivo. Con esta información, las organizaciones pueden optimizar las respuestas adecuadas, incluidos los planes o sistemas de control interno. A continuación, mencione los siguientes objetivos:

- Proteger los activos de la organización y evitar pérdidas por engaño o negligencia.
- Asegurar la precisión y confiabilidad en los registros contables y adicionales, para que la administración las utilizase en la toma de decisiones.
- Mejora la eficiencia de la actividad.
- Fomentar la continuidad de las prácticas adoptadas por la alta dirección.
- Promover y mejorar la seguridad, la calidad y la optimización continua.

2.2.3.2. Importancia del control interno

Mantilla, (2005) todas las estructuras deben mantener un enfoque interno consistente en la operación, actividad o proceso y otras funciones que realiza, con el fin de orientar el ciclo que se da durante el desarrollo de la actividad, permitiendo encontrar errores para corregirlos y evitar su influencia.

Es importante para la empresa y cada área realizar sus actividades de la mejor manera y de forma segura, para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

2.2.3.3. Estructura de control interno

Bravo, (2000) La estructura de control interno se denomina conjunto de procesos, métodos, planes y otras medidas. Estos procesos, métodos, planes y otras medidas incluyen las

actividades directas de la empresa para hacer que las operaciones de la empresa sean consistentes y asegurar las metas del sistema de control interno.

En la actualidad el concepto moderno del SCI, fluye con sus componentes y elementos diversos, los que se absorben en los procesos de gestión y generan altos niveles de efectividad y eficiencia. En este sentido se afirma que una buena estructura del sistema de control interno promueve la eficiencia en las actividades de las empresas.

2.2.3.4. Responsabilidad del control interno

Bravo, (2000) La responsabilidad más directa corresponde a la dirección que se les asigna a los departamentos de gestión y control interno, pero casi todo el personal cumple alguna función de control interno, transmitiendo posibles sugerencias por los canales adecuados, los miembros de la organización deben concientizarse de que el control interno no es ajeno a ellos, sino que todos están implicados.

No se debe olvidar del papel clave de la dirección financiera y contable, así como el del departamento de auditoría interna, que cubre los 3 tipos de objetivo (operativos, formación financiera y cumplimiento). En organizaciones complejas se corre el riesgo de identificar el control interno con las funciones de auditoría interna en vez de considerarlo responsabilidad de toda la organización, la garantía de independencia más importante que se puede dar al departamento de auditoría es situarla bajo el control del propio Consejo de Administración y concederle acceso al Consejo o Comité de Auditoría, con los terceros que colaboran en el control interno (auditores externos, reguladores, etc.).

Los auditores externos informan los estados financieros, representan adecuadamente la situación financiera patrimonial, los resultados del período y los motivos de fondos, los reguladores emiten normativas, inspeccionan y controlan la información, mientras que los clientes y proveedores como otros terceros aportan informaciones útiles.

2.2.3.5. Características de control interno

Mantilla, (2005) afirma que el control interno es un proceso de evaluación en cualquier parte de su desarrollo y consiste en un conjunto de acciones y medios estructurados y coordinados para alcanzar las metas. Es realizado por empleados, trabajadores y gerentes que laboran en

todos los niveles y en diferentes departamentos. Las personas deben actuar en todos los niveles. Es más que tener manuales y procedimientos organizacionales.

En cada área de la organización, el responsable de guiar la organización debe ser responsable del control interno ante los superiores inmediatos de acuerdo con el nivel de autoridad establecido, y acatar las actividades de los trabajadores de todas las entidades, independientemente de su ocupación. Es decir:

- Debe haber organización de manera que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativa a las actividades de la empresa.
- Autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control
- Eficiencia para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres (3) personas para evitar fraude.

2.2.3.6. Clasificación de control interno

De acuerdo a las definiciones anteriormente presentadas sobre control interno se puede observar que abarca algo más que sólo las funciones del departamento financiero y de contabilidad como se observa en la siguiente clasificación:

Por la función

A. Administrativa

Consiste en planes organizacionales, procedimientos y registros relacionados con el proceso de toma de decisiones para autorizar las actividades comerciales de la administración que deben alcanzar las metas establecidas, este es el principio de establecimiento de controles contables.

B. Contable

Consiste en planes organizacionales, procedimientos y registros relacionados con el proceso de toma de decisiones para autorizar las actividades comerciales de la administración que deben alcanzar las metas establecidas, este es el principio para poder establecer controles contables.

- Las transacciones se realizan bajo autorización general o específica de la gerencia.
- Registra las transacciones según sea necesario:
 - a) Para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas o cualesquiera otros criterios aplicables a tales estados; y,
 - b) Para mantener el control sobre los activos.
- Solo cuando lo autorice la administración, puede acceder a los activos.
- Comparar los activos registrados con los activos existentes en intervalos de tiempo razonables y tomar las medidas correspondientes cuando ocurran discrepancias.

Por la acción

A. Previa

Es un método que se aplica antes de realizar operaciones o acciones administrativas finales para proteger su corrección y relevancia. Consiste en un conjunto de estándares, procedimientos, políticas y reglas que se implementan para evitar errores en el proceso de transacción.

B. Concurrente

El control de concurrencia está inmerso en el proceso de operación. Se aplica tanto a la ejecución de la operación como al desempeño de los funcionarios. Debe concentrarse en obtener los mejores resultados con la menor energía y recursos, y ser responsable de verificar la corrección de la operación.

C. Posterior

“Examen de las operaciones financieras y administrativas que se efectúan después de que estas se han producido, con el objeto de verificarles, revisarlas, analizarlas y, en general, evaluarlas de acuerdo a la documentación y resultados de las mismas. Las funciones del control posterior en medianas y grandes organizaciones son ejercidas, por regla general, por la auditoría interna, sin perjuicio de los exámenes profesionales que prestan las auditorías externas o independientes, o en forma combinada”.

Por ubicación

A. Control interno

“Elemento básico y fundamental de toda administración y expresión utilizada para definir, en general, las medidas adoptadas por los propietarios, administradores, verificar la precesión de la empresa o titulares de las entidades públicas o privadas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de sus negocios o instituciones”.

B. Control privado externo

Habitualmente, la inspección o seguimiento la realiza personal que actúa de acuerdo con las funciones de la empresa o de sus accionistas, socios o acreedores. Esta función se encomienda a auditores independientes, fideicomisarios, etc., para el posterior control del área financiera o parte de los activos.

C. Control público externo

Para las inspecciones o vigilancia realizadas por organismos estatales, sus atribuciones y alcance de actuación están determinados por la Constitución Política y la Ley Orgánica o la Ley Especial. Los organismos públicos más representativos son: la Contraloría General de la República, o en otros países o La contabilidad de la empresa. Supervisión judicial, bancaria y de empresa.

2.2.3.7. Método de evaluación de control interno

Bravo, (2000) la evaluación del control interno puede ser realizada por el auditor como parte de la inspección. En este caso, el control interno se implementará para cumplir con los requisitos del auditor de investigar y evaluar completamente la tecnología existente. La implementación del control interno estándar será ser utilizado como el procedimiento de auditoría definitivo. La naturaleza, el grado y la base temporal del sistema; sin embargo, el control interno puede y debe ser realizado por la propia entidad con la ayuda de todos los servidores, y no es necesario crear un departamento o departamento para esto.

Los métodos más conocidos y comúnmente utilizados para evaluar el control interno de una organización son:

a) Método Descriptivo o de Memorándum

Bravo, (2000) El método incluye una descripción detallada de los procedimientos y características más importantes del sistema de control interno en diferentes áreas, y menciona los registros y tablas involucrados en el sistema.

Incluye una descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal de las diferentes unidades administrativas que integran la entidad, e involucra sistemas o registros contables relacionados con estas actividades y procedimientos; establece que se deben seguir los procedimientos operativos de todos los gerentes relevantes.

Los métodos eficaces de contabilidad y gestión se compilan en forma de referencias extensas y detalladas para los registros y formularios contables utilizados por las empresas. El empleado que maneja esta contabilidad es la persona que protege los bienes, salarios recibidos, etc.

La información se obtiene y elabora según el método que la contabilidad considere adecuado, por función, por departamento, y adoptando un proceso adecuado a la situación.

I. Ventajas

- El estudio detalla cada operación que se puede utilizar para comprender mejor a la empresa.
- Los contadores se ven obligados a hacer un esfuerzo mental para acostumbrarse al análisis e inspección de la situación dada.

II. Desventajas

- No hay índice de eficiencia.
- Es posible que no se noten determinadas condiciones anormales.

b) Método Grafico o Flujo-gramas.

Bravo, (2000) El método de diagrama de flujo es un método de divulgación a través de tablas o diagramas, si el auditor diseña un diagrama de flujo del sistema, se debe visualizar el flujo de información y los documentos a procesar. Debe hacerse utilizando símbolos estándar para que quienes conocen estos símbolos puedan extraer información útil sobre el sistema.

También se denominan diagramas de secuencia, que son herramientas que se utilizan para recopilar información y evaluar inicialmente las actividades de control de los sistemas funcionales que se ejecutan en la organización.

I. Ventajas:

- Ahorro en tiempos
- Cubre diferentes aspectos, la misma que contribuye en la supervisión de procedimientos alterados o discontinuos.
- Con características flexibles para un mayor conocimiento.

II. Desventajas

- Si no está familiarizado con este sistema o no puede satisfacer las necesidades de los contadores públicos, perderá tiempo.
- Dado que la extensión del cuestionario es demasiado larga, la investigación puede resultar laboriosa.
- Si no tiene una comprensión completa del motivo de la respuesta, muchas respuestas (si es sí o no) son irrelevantes.
- Es difícil hacer pequeños cambios o modificaciones, por lo que debe explicarse en detalle nuevamente.

c) Método de Cuestionario.

Son documentos diseñados para obtener información de personas directamente relacionadas con la empresa a través de preguntas sobre temas de investigación, de la misma manera que antes se utilizaban como herramientas de encuesta. El cuestionario anteriormente contenía cuestionarios o preguntas de procesamiento sobre métodos de transacción. Participar en la operación de gerentes; la forma en que fluye la operación a través de la definición o determinación de la ubicación o ubicación del programa de control utilizado para realizar la operación.

Depende de las preguntas en las que se base la evaluación, estas preguntas deben ser respondidas por las personas de los diferentes campos responsables de la inspección. El auditor obtendrá evidencia de que se deben utilizar procedimientos alternativos para la

verificación. Esto ayudará a determinar si el control las medidas se ejecutan como están. Diseño.

La aplicación del cuestionario se basará en el uso del cuestionario previamente elaborado por el auditor, que ayuda a identificar áreas clave de manera uniforme y confiable, incluyendo preguntas sobre cómo administrar las operaciones y quién es el responsable de las funciones.

El cuestionario está formulado de tal manera que una respuesta afirmativa indica la existencia de medidas de control adecuadas, mientras que una respuesta negativa indica la falla o debilidad del sistema establecido.

Utilización de cuestionarios

Como parte de la preparación de la inspección de los estados financieros, el auditor debe preparar un cuestionario de verificación de control interno. Este documento contiene una lista de varias preguntas que deben ser respondidas por funcionarios o empleados de la entidad auditada, o por el auditor durante el proceso de auditoría, con base en sobre sus observaciones. El resultado me contesté.

Cuando el auditor llena el cuestionario a través de entrevistas con uno o más funcionarios de la entidad, debe tener en cuenta la necesidad de confirmar si las respuestas dadas durante el proceso de auditoría son verdaderas, en lugar de depender únicamente de las respuestas obtenidas.

La correcta aplicación de los cuestionarios en control interno incluye la combinación de entrevistas y observaciones, el auditor debe comprender completamente el propósito del cuestionario, lo cual es muy importante.

2.2.3.8. Componentes del Control Interno

1) Ambiente de control

Desde la perspectiva del control interno, el ambiente o ambiente de control es un conjunto de ambientes y comportamientos que constituyen el funcionamiento de una

entidad. Esta es la base de cualquier sistema de control interno, es decir, determina los patrones de comportamiento en la organización y afecta el comportamiento de la organización. Nivel de conciencia de control del personal. (COSO, 2013)

Tiene una gran influencia en el método de desarrollo del proceso, el establecimiento de metas y la estimación de riesgos, y también se relaciona con el comportamiento y las actividades de supervisión del sistema de información.

Dentro de la empresa, el ambiente de control es la base para el desarrollo armónico, eficiente y eficaz de cada proceso correspondiente a los diferentes tipos de productos que se brindan.

Factores del ambiente de control

“Los principales factores del ambiente de control son:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos”.

Otros factores que componen el ambiente de control incluyen la honestidad del personal, los valores y habilidades éticas, los conceptos y comportamientos gerenciales, la forma en que asignan autoridad y responsabilidades, la organización profesional y el desarrollo de los empleados, y el cuidado y orientación brindados por el tablero.

Las siguientes instrucciones:

A. Integridad y valores éticos

El valor representa la base de evaluación utilizada por los miembros de la organización para evaluar la situación, el comportamiento, las metas y las personas.

Estos reflejan metas reales como las creencias y conceptos básicos de la organización, y de esta manera constituyen el núcleo de la cultura de la organización.

Los valores compartidos por la empresa son las señales viales que guían las decisiones y acciones de gestión, establecen el espíritu de equipo e influyen en los esfuerzos generales de la empresa para lograr sus objetivos.

Es importante considerar las formas en que estos valores éticos y de comportamiento se comunican y fortalecen, la implicación de los altos directivos es la clave en este asunto, por lo que su dominio ha establecido el tono necesario a través de su ejemplo.

Es necesario ser cauteloso con factores que pueden conducir a conductas que vulneren valores éticos, tales como: medidas de control débil o inexistente, poderes altamente descentralizados sin el apoyo de las medidas de control necesarias, funciones de auditoría débiles, inexistencia o no -existencia de estas medidas. Sanciones adecuadas para las personas que se porten mal.

B. Competencia

El nivel de competencia debe reflejar los conocimientos y habilidades necesarios para realizar las tareas de cada puesto de trabajo. Suele ser el gerente el que determine la perfección de cada tarea. Esta es una función que debe formularse teniendo en cuenta los objetivos de la entidad. Así como estrategias y planes de gestión para alcanzar las metas.

Las entidades pueden tener un plan bien estructurado y coordinado, sus actividades están agrupadas lógicamente y tienen personal competente, mientras que las funciones de gestión pueden dar vida a los planes y metas de la organización.

C. Junta directiva, consejo de administración y/o comité de auditoría.

Debido a que estas instituciones establecen estándares que describen el entorno de control, sus miembros deben tener la experiencia, la dedicación, el compromiso y el pensamiento estratégico necesarios para tomar las medidas adecuadas e interactuar con los auditores y las autoridades fiscales.

La importancia de sus actividades debe traer temas difíciles a la discusión abierta, y deben tener reuniones frecuentes y oportunas con el director financiero y los auditores internos y externos. La adecuación y oportunidad de la información proporcionada a los miembros del consejo de administración o comités de auditoría con el fin de

Monitorear los objetivos y estrategias, el estado financiero y los resultados comerciales de la entidad y si las condiciones del acuerdo son significativas.

D. Filosofía administrativa y estilo de operación.

Afectarán la forma en que la empresa gestiona e incluso los tipos de riesgos comerciales aceptados. Una entidad que asume con éxito un riesgo significativo puede tener una visión del control interno diferente a la de una empresa que tiene que enfrentar consecuencias económicas o administrativas adversas por ingresar a un área peligrosa.

La filosofía determina el funcionamiento de una organización, se refleja en la estrategia, la estructura y el sistema, por lo que es una fuente invisible para que la tarea obtenga sus pautas de acción. El éxito del proyecto depende de los talentos y habilidades de la alta dirección. La cultura de la organización cambia de acuerdo con las necesidades del entorno. El comportamiento habitual de la organización tiene una serie de valores y creencias específicos, los valores y creencias, a su vez, afectarán toda su acción.

Por tanto, la filosofía administrativa a aprender evoluciona con nuevas experiencias y se puede cambiar si se comprende la dinámica del proceso de aprendizaje.

E. Estructura organizativa

La estructura organizacional es la estructura intencional de roles, y todos asumen un rol que se espera que se cumpla con el mayor desempeño posible. Su propósito es establecer un sistema de roles desarrollado por los miembros de la entidad para

trabajar juntos de manera óptima y lograr las metas establecidas en el plan. Requisitos de la estructura organizativa:

- Los objetivos son verificables, precisos y alcanzables, por lo que son precisos, deben ser cuantitativos y, para ser verificables, deben ser cualitativos.
- Las responsabilidades, los derechos y las actividades de todos están claramente definidos.
- Esto determina el alcance de la autoridad de cada persona y lo que cada persona debe hacer para lograr el objetivo.
- Se sabe cómo y dónde obtener la información necesaria para diversas actividades. Todos deben saber dónde obtener la información y deben proporcionar esa información.

F. Asignación de autoridad y responsabilidad.

Es importante determinar claramente los nombramientos dentro de la organización, la jerarquía de la organización y la delegación de autoridad acorde con las responsabilidades asignadas, estos nombramientos deben ser específicos a todas las actividades realizadas y descritas en el manual y organigrama.

También intenta estas políticas para describir las prácticas comerciales adecuadas, el conocimiento y la experiencia del personal clave y los recursos que necesitan para realizar sus funciones.

Las reglas basadas en la asignación de responsabilidades son:

- Todo empleado debe saber quién es el responsable.
- Debes saber de qué eres responsable.
- Tendrá la autoridad correspondiente a sus funciones.
- Responsable ante una persona.
- Muchos empleados no deben ser responsables de la misma persona.

G. Importancia

El ambiente de control es la base o marco de cualquier sistema de control interno. Determina el código de conducta en la organización y afecta el nivel de conciencia

del control por parte del personal. Sin embargo, su importancia radica en que, como combinación de medios, las reglas previamente definidas por el operador pueden transformarse en varios. La influencia de estos factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos en la organización.

2) Evaluación de riesgo

A. El riesgo

Los riesgos ocurren cuando es probable que sucedan cosas negativas o cuando no sucederán cosas positivas. La ventaja de la empresa radica en su comprensión clara y oportuna de los riesgos y la capacidad de afrontarlos. "Riesgo" es un concepto muy importante porque está íntimamente relacionado con todo lo que hacemos, casi podemos decir que no hay actividad ni nada que no involucre la palabra riesgo en la vida de una empresa.

B. Origen del riesgo

Pueden provenir de amenazas externas y debilidades internas, algunas son cuantificables, otras no son causadas por una estructura organizacional insuficiente y algunas no son causadas por necesidades exageradas de los empleados, huelgas, nuevos impuestos, desastres, liquidez insuficiente y calidad exagerada del producto. tipos de interés de la competencia, aumento de precios de los proveedores, pérdida de imagen debido a auditorías externas o internas insuficientes o falta de implementación del autocontrol, etc.

Los diferentes riesgos de gestión se pueden dividir en:

- Riesgos estratégicos y empresariales.
- Riesgo financiero.
- Riesgo general o riesgo de soporte.

C. Características del riesgo

En la investigación, intentaremos descubrir los diferentes tipos de riesgos de auditoría que pueden surgir dentro del marco de evaluación, tales como:

- **Riesgo inherente:** El riesgo inherente es si existen errores o irregularidades importantes en los estados financieros antes de considerar la efectividad del sistema de control.
- **Riesgo de control:** El riesgo de control es el riesgo de que el sistema de control no pueda detectar o prevenir errores importantes o comportamientos anormales de manera oportuna.
- **Riesgo de detección:** El riesgo de descubrimiento se refiere al riesgo de que el procedimiento de auditoría seleccionado no encuentre errores o irregularidades en los estados financieros.

Una vez que hayamos descubierto los riesgos existentes, continuaremos realizando la evaluación de riesgos de auditoría, que es un "proceso mediante el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se puede determinar el nivel de riesgo en cada caso.

La evaluación del nivel de riesgo es un proceso completamente subjetivo y depende enteramente de los estándares, capacidades y experiencia del auditor. También es la base para determinar el método de auditoría a ser adoptado y la satisfacción de auditoría a obtener. Por lo tanto, debe manejarse con cuidado. Y ejecutado por la persona con mayor capacidad y experiencia en el equipo de trabajo.

Tabla 1. Clasificación de la Confianza y Riesgo

Nivel de Confianza		Riesgo
Alta	76 - 95%	Bajo
Moderado	51 - 75%	Moderado
Baja	15 - 50%	Alto

Fuente: Contraloría de la Republica

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Ponderada}}{\text{Ponderado}}$$

$$\text{Riesgo} = \text{Ponderado} - \text{Nivel de Confianza}$$

Si bien se trata de un proceso subjetivo e intenta estandarizar o reducir esta subjetividad, en este sentido, intentamos medir tres elementos, que en conjunto son una herramienta para evaluar el nivel de riesgo. Estos elementos son:

- La importancia de los componentes (saldos y transacciones).
- La ausencia de factores de riesgo y su importancia relativa.
- La posibilidad de errores o irregularidades obtenidas básicamente del conocimiento y experiencia previa de la entidad.

A continuación, se describen posibles combinaciones de elementos que proporcionan un marco para evaluar el riesgo de auditoría.

- Cuando no exista factor de riesgo en la parte insignificante, y la posibilidad de error o irregularidad sea extremadamente pequeña, se determinará el nivel de riesgo más bajo.
- Si existen factores de riesgo en un componente importante, pero no es demasiado importante, y la posibilidad de errores o irregularidades es extremadamente pequeña, la evaluación de riesgo del componente es muy baja.
- Los componentes obviamente importantes que tienen múltiples factores de riesgo y pueden contener errores o irregularidades tendrán un riesgo medio.
- Finalmente, cuando el componente es obviamente importante, tendrá un alto nivel de riesgo, que contiene múltiples factores de riesgo, algunos de los cuales son muy importantes, y es muy posible que existan errores o irregularidades.

3) Actividades de control

Las actividades de control son realizadas por las instrucciones de la organización, la dirección y otro personal para completar cada día las actividades asignadas, principalmente relacionadas con políticas, sistemas y procedimientos. Asimismo, están compuestos por procedimientos que permiten la realización de objetivos para evitar y eliminar riesgos. Las actividades de control comienzan con la descripción de los riesgos en mapas detallados y se llevan a cabo en todos los niveles de la organización y en cada etapa de la gestión. Además, para que una actividad se convierta en un elemento de control, debe haber una base sólida que sustente sus resultados. Por último, brindan mucha comodidad para que los empleados lleven a cabo las actividades encomendadas.

A. Características

Las actividades de control tienen características distintas, pueden ser manuales o informatizadas, administrativas u operativas, generales o específicas, preventivas o detectivescas, pero lo importante es que todas apuntan a Riesgo (real o peligroso). Potencial para beneficiar a la organización, su misión y objetivos, y para proteger los recursos.

Una vez conocidos los riesgos, se han establecido medidas de control para evitarlos o minimizarlos, por lo que se dividen en tres categorías en función de los objetivos de las entidades relacionadas con los riesgos:

- Eficiencia y efectividad operativa.
- Fiabilidad de la información financiera y operativa.
- Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.

Los procedimientos son planes que describen en detalle la secuencia de pasos que se deben seguir para realizar ciertas actividades de manera más efectiva y establecen métodos obligatorios para realizar actividades futuras. Son una guía para la acción, en lugar de pensar y detallar el método exacto por el cual se deben realizar ciertas actividades.

Las actividades de control diseñadas para un objetivo tienden a ayudar a otros objetivos, y las actividades operativas pueden promover aquellas actividades relacionadas con la confiabilidad de la información financiera, y estas actividades tienen un impacto en el cumplimiento, etc.

B. Tipos

Estos, a su vez, tienen varios tipos de control en cada categoría:

- Prevención / corrección.
- Manual / automático o informativo.
- Gerente o director.

Las actividades son importantes porque implican la forma correcta de hacer las cosas, porque son el medio ideal para asegurar que las metas se logren en mayor medida, y estas actividades están más relacionadas con hacer las cosas bien.

Por tanto, es importante mencionar la integración que existe entre las actividades de control y la evaluación de riesgos, ya que el plan debe ser desarrollado y aplicado a través de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, por lo que es necesario identificar las medidas de control establecidas en la información. sistema.

C. Clasificación

- **Controles generales:** Su propósito es garantizar el correcto funcionamiento y continuidad, incluido el control del centro de procesamiento de datos y su seguridad física, los contratos y el mantenimiento de hardware y software, y la operación en sí. También involucra el desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de bases de datos y otras funciones.
- **Controles de aplicación:** Apuntan a lo interno de cada sistema y logran el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información a través de la correspondiente autorización y confirmación. Por supuesto, estos controles incluyen aplicaciones que están diseñadas para ser interconectadas con otros sistemas desde los cuales reciben o transmiten información. Finalmente, en

este apartado es conveniente considerar la tecnología desarrollada para el sistema de información, y es necesario diseñar controles a través de ellos cuando corresponda.

4) Información y comunicación

Para controlar la empresa y tomar decisiones acertadas en la adquisición, uso y uso de los recursos, es necesario brindar información suficiente y oportuna, por supuesto, los estados financieros son una parte importante de esta información y su contribución está fuera de toda duda.

Es necesario determinar completamente la importancia de cada elemento, como se describe a continuación:

A. Información

realización de sus objetivos. La información relevante debe capturarse, procesarse y transmitirse de manera oportuna a todos los departamentos para asumir la responsabilidad personal.

Esta información consiste no solo en datos generados internamente, sino también en datos de actividades externas requeridas para la toma de decisiones. Por lo general, está diseñado para evaluar la situación actual y predecir la situación futura con base en información contable, este método puede dar lugar a juicios erróneos debido a desviaciones.

Por lo tanto, es necesario identificar, capturar, procesar y comunicar información relevante a los empleados de una manera específica y dentro de un tiempo específico para que puedan realizar sus funciones. El sistema genera informes que contienen información operativa, financiera y de cumplimiento para que usted pueda liderar y controlar la organización.

B. Comunicación

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer oportunamente los temas relacionados con sus responsabilidades de gestión

y control, y cada función debe estar claramente definida, y en este sentido, deben comprender los aspectos relacionados con las responsabilidades individuales dentro del control interno.

Además de una buena comunicación interna, la comunicación externa efectiva también es importante para promover el flujo de toda la información necesaria. En ambos casos, es importante contar con medios efectivos, incluidos manuales de políticas, informes, comunicación institucional y canales formales y canales informales, la actitud de la dirección hacia los subordinados.

Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Al respecto, es claro que deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades, estos deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de información, indispensable para los gerentes.

Los hechos cruciales para el personal encargado de realizar las operaciones críticas, también los conductos de comunicación, entre la gerencia y el consejo de administración o los comités son de vital importancia.

5) Supervisión y seguimiento

Corresponde a la dirección la existencia de una estructura de control interno adecuada y eficiente como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado, se procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo y necesitan ser reforzados o remplazan debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables.

A. Objetivo

El propósito es asegurar el normal funcionamiento del control interno a través de dos actividades de seguimiento: actividades continuas o evaluaciones específicas.

- **Actividades continuas:** Son actividades que se combinan con actividades normales y actividades periódicas, estas actividades se ejecutan en tiempo real y se basan en la gestión para producir respuestas dinámicas a situaciones dinámicas.

- **Evaluaciones puntuales:** Aunque el monitoreo y los procedimientos continuos a menudo brindan información importante sobre la efectividad de otros componentes de control de vez en cuando, puede ser útil repensar el sistema, pero a veces se puede usar para verificar la efectividad continua de los procedimientos de monitoreo continuo. Debemos considerar los siguientes puntos:
 - ✓ Su alcance y frecuencia dependen de la naturaleza e importancia del cambio, así como de los cambios y riesgos que conlleva, y de la capacidad y experiencia del personal que implementa el control.
 - ✓ Son realizados por el personal responsable del área de gestión, auditoría interna y auditoría externa.
 - ✓ Constituyen un proceso completo en sí mismos, en el que los métodos y técnicas son diferentes y se implementan la disciplina adecuada y los principios inevitables.
 - ✓ Responden a una determinada metodología, utilizando técnicas y herramientas que miden la efectividad directamente o mediante comparación con otros sistemas de control.
 - ✓ con. El nivel de documento del control varía según el tamaño y la complejidad de la entidad.

Se debe desarrollar un plan de acción, que incluya: el alcance de la evaluación, las actividades de seguimiento continuo existentes, el trabajo de los auditores internos y externos, las áreas o asuntos de mayor riesgo, la introducción de conclusiones y la corrección de los documentos de respaldo a través de documentos relacionados.

Por tanto, no se debe olvidar que el control interno debe ser monitoreado continuamente para asegurar que el proceso de trabajo se lleve a cabo según

lo planeado, y verificar su efectividad ante cambios en las circunstancias que provocan cambios. Por lo tanto, el alcance y la frecuencia del monitoreo También son altos El tiempo de seguimiento depende de Los riesgos que se pretenda cubrir.

Las actividades de seguimiento continuo se pueden realizar en el propio proceso de negocio, sin inhibir el desarrollo del proceso operativo o mediante una evaluación separada de la operación (es decir, mediante auditorías internas o externas). El marco de control asumido por la interrelación entre el modelo COSO y los componentes produce una sinergia, formando así un sistema integrado que puede responder dinámicamente a los cambios en el entorno.

2.2.3 La Mype

Sánchez, (2014) asegura que actualmente, las Micro y Pequeñas empresas peruanas (MYPES) son vitales para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, son importantes porque su contribución al PBI es del 40% y su contribución a la oferta laboral es del 80%, sin depender del autoempleo que genera. Asimismo, según el Artículo N° 02 de la Ley 28015, que establece que es la unidad económica constituida por persona natural o jurídica, bajo cualquier modalidad de organización empresarial que está contemplada en la legislación vigente y que tienen el objetivo de desarrollar actividades de transformación, extracción, comercialización, producción de bienes o servicios.

A) Ventajas

Calderón, (2015) Las pequeñas y medianas empresas tienen grandes ventajas, como una estructura pequeña, una gran adaptabilidad, la capacidad de centrarse en proporcionar tipos de servicios directos en cada segmento del mercado y la máxima capacidad de comunicación. La mayor ventaja de las pequeñas y medianas empresas es su capacidad para cambiar rápidamente su estructura de producción bajo la condición de cambios en la demanda del mercado, lo que es mucho más difícil en las grandes empresas que cuentan con un número de empleados mucho mayor y grandes fondos de inversión.

- ✓ La cantidad pagada en función de las ganancias obtenidas.
- ✓ Tasas de interés más reducida.
- ✓ Realizar cualquier tipo de actividad económica.
- ✓ Emitir todo tipo de comprobantes de pago.
- ✓ Lleva libros contables basados en sus ingresos.

B) Desventajas

Calderón, (2015) Las pequeñas empresas tienen altos riesgos, por lo que es difícil encontrar financiamiento con costos y plazos adecuados. Para solucionar este problema, se utilizan Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) y capital riesgo. En este sentido, entrar en un mercado tan específico con un reducido número de clientes aumentará el riesgo de quiebra de estas empresas, por lo que es importante que estas empresas amplíen sus mercados o clientes.

- ✓ La responsabilidad es ilimitada, lo que significa que, si existen obligaciones pendientes, las personas físicas responderán con todo su patrimonio.
- ✓ Los fondos de la empresa se limitan al suministro de personas físicas. Como resultado, las posibilidades de crecimiento y acceso al crédito son limitadas.
- ✓ Cualquier obstáculo de las personas físicas afectará directamente al negocio e incluso puede interrumpir el negocio.

C) Diferencia entre: Micro-Pequeña y Gran Empresa

Tabla 2. Cuadro comparativo Mype y Gran Empresa

Micro-Pequeña	Gran Empresa
Toma de decisiones rápida. En las grandes empresas, la burocracia y la coordinación entre diferentes oficinas ralentiza la velocidad de la toma de decisiones, mientras que las MYPES pueden tomar decisiones más rápidamente.	Más probabilidades de atraer y retener talento, debido que cuentas con mayores recursos.

Mayor cercanía con sus clientes. Pueden comprender mejor las necesidades de la audiencia y pueden aumentar la satisfacción, aumentando así la lealtad.	Facilidad para el acceso al financiamiento, En comparación con las MYPES, tienen más capital, clientes y mayores niveles de ventas.
Una mayor flexibilidad. Por su pequeña escala, las MYPES pueden adaptarse más fácilmente a los cambios finales y modificar sus estructuras y procesos de acuerdo con las necesidades actuales.	Pueden resistir mejor las crisis.
Entorno laboral y de vinculación. En las grandes empresas, los trabajadores son solo números, mientras que en las MYPES cada trabajador es fundamental, y debido al tamaño, es más fácil establecer y fortalecer conexiones.	Tienen un mayor poder de negociaciones, con proveedores y clientes
La comunicación es horizontal. En las MYPES se puede establecer una comunicación directa y horizontal entre todos los elementos de la empresa, lo que no puede darse en las grandes empresas debido a la existencia de niveles jerárquicos y diferentes departamentos.	Mayor y mejor uso de tecnología y herramientas, que son necesarias para su funcionamiento

Fuentes: SUNAT.

2.2.4. Gestión de Riesgos Operativos

Bravo & Sánchez, (2012) indica que la gestión de riesgos operativos es un proceso esencial para cualquier organización, ya que se enfoca en prevenir pérdidas debido a sistemas, personas o procesos internos inadecuados o fallidos, así como a eventos externos. Asimismo, los riesgos operativos están relacionados con la gestión económica y financiera de la empresa

y surgen como consecuencia de fallas en las personas, procesos o tecnología (fallas de equipos, fallas de productos o servicios, ausentismo o accidentes laborales, capacitación insuficiente de los empleados, mala liquidez esperada).

a. Definición: La gestión de riesgos operativos se centra en identificar, evaluar y mitigar los riesgos que pueden afectar las operaciones diarias de una empresa. Estos riesgos pueden ser tanto internos (problemas dentro de la organización) como externos (eventos fuera del control directo de la empresa).

b. Ejemplos de riesgos operativos: Incluyen errores en la capacitación de empleados, procesos ineficaces, incidentes de corrupción o fraude, violaciones de seguridad de la información y más.

c. Objetivo: El objetivo principal de la gestión del riesgo operativo es eliminar los riesgos o reducir la probabilidad de ocurrencia o el impacto negativo.

d. Beneficios: La gestión de riesgos operativos previene pérdidas financieras, mejora la fiabilidad operativa y apoya la toma de decisiones informadas.

e. Enfoque: Se basa en principios que aceptan que ciertos riesgos son inevitables, pero se busca minimizarlos de manera efectiva.

f. Proceso de Gestión de Riesgos Operacionales:

1. Identificación de Riesgos: Reconocer y evaluar los riesgos operacionales específicos que enfrenta la organización.

2. Evaluación y Análisis: Determinar la probabilidad de ocurrencia y el impacto negativo de cada riesgo.

3. Tratamiento de Riesgos: Desarrollar estrategias para reducir la probabilidad de ocurrencia o mitigar el impacto.

4. Monitoreo y Control Continuo: Supervisar y ajustar las medidas implementadas para gestionar los riesgos.

5. Reporte y Comunicación: Informar a la Alta Dirección y a los interesados sobre los riesgos y las acciones tomadas.

g. Caso Práctico: Administración de Riesgo Operacional en una Institución Financiera:

Supongamos que trabajamos en un banco y queremos aplicar el proceso de gestión de riesgos operacionales para asegurar que nuestros controles sean efectivos y estén actualizados. Aquí están los pasos que seguiríamos:

Identificación de Riesgos:

- Reunimos a un equipo multidisciplinario que incluye representantes de diferentes áreas del banco (operaciones, tecnología, cumplimiento, etc.).
- Realizamos talleres y entrevistas para identificar los riesgos operacionales específicos que enfrentamos. Estos podrían incluir:
 - Errores en la entrada de datos.
 - Interrupciones en los sistemas informáticos.
 - Fraudes internos o externos.
 - Problemas de liquidez.
 - Riesgos legales y regulatorios.

Evaluación de Riesgos:

- Clasificamos los riesgos identificados según su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial.
- Utilizamos una matriz de riesgos para priorizarlos y enfocarnos en los más críticos.

Diseño y Mejora de Controles:

- Desarrollamos o revisamos los controles existentes para abordar los riesgos identificados.
- Por ejemplo:
 - Implementamos controles automatizados para verificar la precisión de las transacciones.

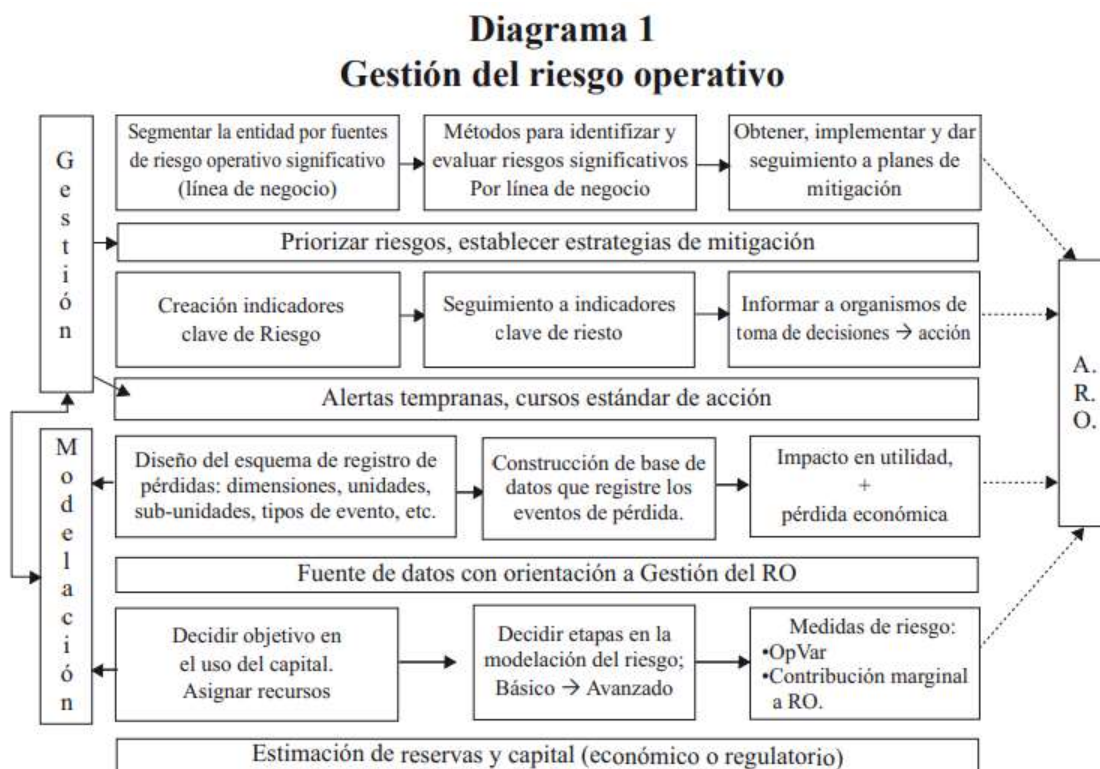
- Establecemos procedimientos de revisión y aprobación para mitigar errores humanos.
- Reforzamos la seguridad cibernética para proteger contra amenazas informáticas.

Monitoreo y Actualización Continua:

- Establecemos un proceso de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de los controles.
- Realizamos auditorías internas periódicas para verificar su funcionamiento.
- Mantenemos un enfoque proactivo para ajustar los controles según las condiciones cambiantes del entorno operativo.

En resumen, la gestión de riesgos operacionales es un proceso constante que requiere colaboración, evaluación y adaptación continua. Al aplicar estos pasos, podemos mantener nuestros controles actualizados y efectivos.

Ejemplo de esquema global de la gestión del riesgo operativo:



Fuente: Sistema de Información Científica Redalyc.

Figura 2. Factores de Riesgo Operativo



Fuente: tomado de COSO II (2013)

Tabla 3. Clasificación de Riesgos

CLASIFICACION DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DEL RIESGO
5	Casi Certeza	Catastróficas	Extremo
4	Probable	Mayores	Alto
3	Moderado	Moderadas	Moderado
2	Improbable	Menores	Bajo
1	Muy Improbable	Insignificantes	Leve

Fuente: Fonseca (2009)

Tabla 4. Probabilidad vs Impacto

IMPACTO	PROBABILIDAD				
	Muy Improbable	Improbable	Moderado	Probable	Casi Certeza
Insignificantes	1	1	2	2	3
Menores	1	2	2	3	4
Moderadas	2	2	3	4	4
Mayores	2	3	4	4	5
Catastróficas	3	4	4	5	5

Fuente: Fonseca (2009)

2.2.5. La Evolución en el Marco de Control Interno

COSO I

Para ayudar a las empresas a mejorar los controles internos, el comité de organización patrocinadora de la Comisión Treadway emitió COSO I en 1992, que definía el control interno como la responsabilidad de la administración de alinear los objetivos con el control financiero. Asimismo, Los COSO requieren demostrar un compromiso con la integridad y los valores éticos, establecer estructuras de autoridad y requisitos de rendición de cuentas, evaluar riesgos y analizar cambios.

COSO II

En 2004, se publicó el estándar marco integral de gestión de riesgos "Gestión de riesgos empresariales - Sistema integrado" (COSO II), ampliando la importancia del control interno y la gestión de riesgos a todas las áreas de la organización, incluidos directores y gerentes, así como a otros empleados. Además, El documento COSO II establece que la gestión de riesgos empresariales se refiere a riesgos y oportunidades que afectan la creación de valor o la sostenibilidad de la empresa. Asimismo, el riesgo se gestiona para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos. Finalmente, en lugar de crear estructuras de poder y exigir rendición de cuentas, este nuevo marco ofrece responsabilidades de supervisión y no sólo evaluación de riesgos, sino más bien su identificación y análisis.

Figura 3. Evolución en el Marco del Modelo de COSO



Fuente: COSO II, Internal Control Integrated Framework, versión 2013

COSO II ERM

La versión COSO II ERM se lanzó en 2013 y es un desarrollo posterior de la versión lanzada en 2004. Confianza para abordar riesgos y alcanzar objetivos, y mayor claridad en los informes y la comunicación.

El nuevo marco de gestión de riesgos empresariales "describe cómo los gerentes pueden tener más confianza para abordar muchos de los desafíos clave que enfrentan las empresas del siglo XXI mientras navegan por mercados cambiantes, innovación rápida y mayor regulación". Además, indica que "El sistema está diseñado para transformar un monólogo de riesgo preventivo basado en procesos en una conversación proactiva y centrada en oportunidades para descubrir cómo la gestión de riesgos crea, sostiene y logra calidad y valor". (García & Salazar, 2005)

Figura 4. Componentes del COSO II - ERM



Fuente: COSO II, Internal Control Integrated Framework, versión 2013

En definitiva, este sistema de control interno proporciona una mejor orientación sobre el enfoque de la gestión de riesgos y alinea la gestión con las estrategias y objetivos marcados para una mejor toma de decisiones. También permite a los gerentes ver los riesgos desde todas las perspectivas: en todos los ámbitos y en todas las áreas, proyectos y procesos.

2.3 Hipótesis

Al tratarse de un estudio descriptivo, no se propone ninguna hipótesis.

Según al autor Pájaro, (2002) La investigación descriptiva intenta determinar los atributos importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que necesite ser analizado. Desde un punto de vista científico, la descripción es medida. Es decir, en la investigación descriptiva se selecciona una serie de preguntas y cada pregunta se mide por separado para describir el contenido de la investigación. En este sentido, la investigación descriptiva se centra en realizar mediciones con la mayor precisión posible. No se necesita ningún supuesto para describir su comportamiento únicamente midiendo un fenómeno, por lo que la investigación puramente descriptiva carece de hipótesis.

III. Metodología

3.1 Tipo, Nivel y diseño de investigación

Según Hernández et al. (2014) señala que la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.

Así mismo explica que, con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Finalmente, considera que la investigación no experimental es sistemática y empírica, dado que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan y analizan en su contexto natural.

Tomando como referencia lo definido, la presente investigación es de nivel descriptivo, ya que solo se limita a describir y analizar información respecto al control interno y su efecto en la gestión de riesgos operativos de las empresas de telecomunicaciones, caso: veraz tv sociedad comercial de responsabilidad limitada - Chulucanas. El tipo de investigación fue cualitativo, con el propósito de identificar las mejoras de las variables de estudio y el diseño de investigación fue no experimental, bibliográfico y de caso.

3.2 Población

La población, definido por Hernández, (2014), es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, pudiendo ser personas, animales, entidades, objetos, etc., que será el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados.

Es así que, la población en el presente estudio estuvo conformada por las empresas de telecomunicaciones del Perú.

La muestra fue conformada por la empresa de caso: veraz tv sociedad comercial de responsabilidad limitada - Chulucanas, 2024.

3.3 Operacionalización de las variables

TÍTULO: CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024

Tabla 5. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	Categorías o Valorización
Variable Independiente Control Interno	El control Interno es parte fundamental para toda entidad tanto estatal como privada ya que se enfoca en mejorar los procedimientos de las diferentes áreas de trabajo. Para poder determinar el efecto del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa VERAZ TV S.R.L. se estudió cada una de sus dimensiones mediante el análisis de sus indicadores extraídos del instrumento de recolección de datos (Cuestionario).	Ambiente de control	1. ¿Cómo se promueve una cultura ética y de cumplimiento dentro de la organización? 2. ¿La empresa cuenta con Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y funciones (ROF) aprobados? ¿Considera importantes estos documentos de gestión y por qué?	- Abierta	- Cuestionario
		Evaluación de Riesgo	3. ¿Cómo se identifican y priorizan los riesgos operativos en la empresa? 4. ¿Qué métodos se utilizan para evaluar la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados en el área de caja?	- Abierta	- Cuestionario

		Actividades de control	5. ¿Cuáles son los controles preventivos implementados para reducir los riesgos operativos? 6. ¿Cómo se detectan y corrigen los errores o fraudes en los procesos?	- Abierta	- Cuestionario
		Información y comunicación	7. ¿Cómo se comunica la información relevante sobre cambios regulatorios a los empleados? 8. ¿Qué canales se utilizan para informar a las partes interesadas sobre los riesgos y controles internos?	- Abierta	- Cuestionario
		Supervisión y seguimiento	9. ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles? 10. ¿Cómo se asegura que los controles sigan siendo efectivos a medida que cambian las condiciones operativas?	- Abierta	- Cuestionario

Variable Dependiente Gestión de Riesgos Operativos	La gestión de riesgos operacionales busca eliminar o reducir los riesgos, centrándose en la operación de la organización. Aunque no podemos eliminar todos los riesgos, podemos tomar medidas para proteger la empresa sin frenar su crecimiento y dinamismo comercial.	Identificación de Riesgos	1. ¿Cómo se lleva a cabo la identificación de riesgos específicos relacionados con las operaciones de la empresa? 2. ¿Qué métodos o herramientas se utilizan para detectar posibles amenazas en los procesos y actividades?	- Abierta	- Cuestionario
		Evaluación y Análisis	3. ¿Qué métodos se utilizan para cuantificar el impacto financiero de un riesgo operacional específico?	- Abierta	- Cuestionario
		Tratamiento de Riesgos	4. ¿Qué papel juega la alta dirección en la toma de decisiones sobre el tratamiento de riesgos?	- Abierta	- Cuestionario

		Monitoreo y Control Continuo	5. ¿Cómo se asegura de que los controles implementados para gestionar los riesgos operacionales sean efectivos y estén actualizados? 6. ¿Qué indicadores clave se utilizan para evaluar el desempeño en la gestión de riesgos operacionales?	- Abierta	- Cuestionario
		Reporte y Comunicación	7. ¿Cuál es la frecuencia y el formato recomendado para informar a la alta dirección sobre los riesgos operacionales? 8. ¿Cómo se comunica la información sobre riesgos a los empleados y otros interesados dentro de la organización?	- Abierta	- Cuestionario

Fuente: Elaboración propia del autor

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cisneros, (2022) señalan que, las técnicas e instrumentos a emplearse van a depender del marco; enfoque, tipo y fines de la investigación, al objetivo del estudio, y deberán enmarcarse claramente en el alcance del proyecto, considerando la población investigada, el tiempo, los recursos financieros y humanos que se dispongan.

Para el presente estudio se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica devenida de los distintos autores que han realizado alguna investigación respecto a las variables de estudio como es el control interno y gestión de riesgo operativo. Asimismo, se realizó una entrevista al gerente mediante un cuestionario de preguntas diferenciadas que permitieron determinar los resultados que determinen los efectos del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa en estudio.

3.5 Método de análisis de datos

Para cumplir con el objetivo 1 se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes nacionales, regionales y locales. Para lograr el objetivo específico 2 se aplicó una entrevista mediante un cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, al gerente de la empresa veras tv sociedad de responsabilidad limitada, por último, para lograr el objetivo específico 3 se realizó un análisis comparativo tomando como primer insumo los resultados de los objetivos 1 y 2.

3.6 Aspectos Éticos

Según Uladech (2024) todas las actividades de investigación, deben respetar el Reglamento de Integridad Científica en la investigación, versión 001; Art. 5° - Principios éticos; aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, del 14 de marzo de 2024, que se pormenorizan a continuación:

a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: su dignidad, privacidad y diversidad cultural. Se respetó, y guardó la confidencialidad y la privacidad de los participantes (o fuentes) del estudio en todos los productos de la investigación científica

b. Cuidado del medio ambiente: se respetó el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza.

c. Libre participación por propia voluntad: estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica. Se solicitó expresamente el consentimiento informado del participante y se informó que cualquier duda de la investigación será absuelta.

d. Beneficencia, no maleficencia: durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios: Se tuvo el cuidado, en todo momento, para disminuir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios de los participantes o involucrados en la investigación científica.

e. Integridad y honestidad: que permita la objetividad, imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación. Se cuidó el rigor científico en el recojo de datos.

f. Justicia: a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes. Se tomó las precauciones necesarias para evitar sesgos en la investigación.

IV. Resultados

4.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno en la gestión de riesgo operativo de las empresas del Perú y en las empresas de servicios.

Cuadro 1. Respecto al objetivo específico 1

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Gutierrez (2023)	La importancia del control interno en la gestión de riesgos operativos de las empresas se da a raíz de que: al implementar pertinentemente un sistema de control interno conseguirá que la gestión de riesgos obtenga una mayor eficacia; el cual se verá reflejado a través de la presentación de información financiera precisa y confiable; asimismo, servirá para la adecuada planeación estratégica, el control de las operaciones y toma de decisiones; para la consecución de los fines institucionales. La instauración de un control interno es congruente con un desarrollo favorable de la gestión operativa; la aplicación del componente ambiente de control permitirá establecer las bases para llevar a cabo el control interno en la organización. La gerencia define la importancia del control interno, creando un marco que guía las acciones de toda la compañía; la evaluación del riesgo ayudara a identificar y analizar los riesgos que pueden afectar los objetivos de la empresa. Estos procesos dinámicos permitirán administrar y afrontar adecuadamente los riesgos, considerando posibles cambios en el entorno o en el modelo de negocio; en el aspecto de actividades de control se establecen políticas y procedimientos,

	aseguran que las directivas de mitigación de riesgos se lleven a cabo de forma correcta; La información y comunicación, tanto interna como externa, proporciona los datos necesarios para mantener los controles operativos; por último el monitoreo es un componente permite evaluar continuamente el cumplimiento y el funcionamiento de los demás componentes. Esto permitirá a la empresa reducir costos, mejorar la productividad y aumentar las ventas. Finalmente permitirá un mayor control de las operaciones y ayudará a la toma de decisiones.
Castañeda & Cencia (2013)	El Sistema de Control Interno diseñado es sumamente importante ya que permite mejorar la gestión operacional de las empresas. Además, la aplicación de sus componentes permite; primero determinar el conjunto de factores que afectan el funcionamiento de la empresa (ambiente de control), segundo identifica y analiza los riesgos internos y externos que puedan afectar a la empresa (evaluación de riesgos), tercero determina acciones para mitigar los riesgos encontrados (actividad de control), cuarto proporciona la información necesaria para saber si el control aplica es el correctos (información y comunicación), quinto evalúa continuamente el cumplimiento de lo establecido para el control interno sea efectivo y ajustado a la necesidad (actividades de monitoreo). Por otro lado, el esquema organizacional permite mejorar la estructura organizacional para la empresa, división o equipo de trabajo en aras del cumplimiento del servicio o fin para las cual ha

	sido creada la institución. Es importante analizar los procedimientos de control interno los cuales deben apuntar a la estructura y el giro del negocio de la empresa, con la finalidad de poder identificar la mejor estrategia de aplicación sin transgredir los derechos de los trabajadores y las normativas vigentes.
Ayasta (2015)	La importancia de implementar buenos controles internos, seguir políticas y manuales en diversas áreas ayudará a controlar mejor el inventario de la empresa. Se puede observar que la implementación de un buen sistema de control interno mejorará el nivel de gestión en el área de almacén. El efecto del control interno es que aumenta la eficacia y eficiencia de la administración de la empresa y proporciona un conocimiento de la verdadera situación que vive la empresa en las diversas actividades que realiza, determinando así la intensidad de esta cuenta.
Guimac (2018), De La Cruz (2017)	Para comprender la importancia del control interno en una empresa, se recomienda primero comprender el propósito del control interno, que es proteger los recursos de la empresa o de la empresa, evitando pérdidas por fraude o negligencia y detectar las desviaciones que ocurren en la empresa. Existen diversos riesgos en la empresa que deben gestionarse estableciendo un adecuado sistema de control interno. Estos riesgos incluyen riesgos operativos, financieros y reputacionales. Un control interno bien aplicado contribuye a una gestión óptima porque beneficia a todos los niveles de gestión de la empresa y a

	todos los procesos, subprocesos y actividades en los que se implementa el control interno.
Bravo & Sánchez (2012)	La importancia del control interno en la gestión de riesgos operativos está relacionada con la gestión económica y financiera de la empresa y surgen como consecuencia de fallas en las personas, procesos o tecnología (fallas de equipos, fallas de productos o servicios, ausentismo o accidentes laborales, capacitación insuficiente de los empleados, mala liquidez esperada). Asimismo, la gestión del riesgo operativo es uno de los principales temas para las organizaciones, por lo que es importante tomar medidas preventivas para reducir su impacto. Estas medidas pueden incluir identificar y analizar factores que contribuyen al riesgo, desarrollar procedimientos adecuados y capacitar a los empleados. Además, es importante realizar un seguimiento de la gestión del riesgo operativo para garantizar el cumplimiento y mejorar continuamente los procesos. La importancia de la gestión de riesgos en una organización proporciona información confiable sobre auditoría interna que contribuye al correcto funcionamiento y prevención de los activos.

4.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.

Resultados de la entrevista

Cuadro 2. Respecto al objetivo específico 2

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
CONTROL INTERNO		
Ambiente de Control		
1	¿Cómo se promueve una cultura ética y de cumplimiento dentro de la organización?	Promover una cultura ética y de cumplimiento dentro de la organización es esencial para garantizar que las prácticas y los comportamientos sean coherentes con los valores y las leyes en nuestra institución. Es por ello que todos nuestros trabajadores tienen el derecho y la plena confianza en expresar sus inquietudes o quejas que afectan su entorno laboral dentro y fuera de la empresa sin importar su estatus. Una cultura ética sólida contribuye a la confianza, la reputación y la sostenibilidad a largo plazo.
2	¿La empresa cuenta con Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y funciones (ROF) aprobados? ¿Considera importantes estos documentos de gestión y por qué?	La empresa no cuenta con un ROF y MOF aprobado ya que implica un gasto que los socios no están dispuestos a asumir, cabe precisar que los trabajadores conocen sus funciones las cuales son facilitadas mediante documentos informativos. Los considero importantes ya que en el ROF establece la estructura general de la entidad, mientras que el MOF se enfoca en las funciones específicas de cada puesto, las cuales ayudan a determinar responsabilidades.
Evaluación de Riesgos		

3	¿Cómo se identifican y priorizan los riesgos operativos en la empresa?	Se identifican los procesos críticos dentro de la empresa para determinar de donde surge el problema ya que estamos propensos a errores o ineficiencias del personal. Asimismo, analizamos los eventos externos que nos podrían afectar, pero no los hemos priorizado.
4	¿Qué métodos se utilizan para evaluar la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados en el área de caja?	La empresa no tiene implementados métodos que permitan evaluar los riesgos en el área de caja y tampoco hemos determinado el impacto que esto nos podría generar a corto y largo plazo.
Actividades de Control		
5	¿Cuáles son los controles preventivos implementados para reducir los riesgos operativos?	Gestión de Accesos: Asignamos responsabilidad tales como quiénes pueden ingresar al almacén y a qué otras áreas pueden acceder, se limita los accesos según roles y responsabilidades. Capacitación: realizamos charlas con los trabajadores sobre prácticas de seguras y procedimientos específicos.
6	¿Cómo se detectan y corrigen los errores o fraudes en los procesos?	Detectar y corregir errores o fraudes en los procesos es fundamental para garantizar la integridad y la eficiencia en una organización. En nuestra empresa dividimos las tareas y responsabilidades entre diferentes personas. Esto evita que una sola persona tenga control total sobre un proceso y reduce el riesgo de fraude.
Información y Comunicación		

7	¿Cómo se comunica la información relevante sobre cambios regulatorios a los empleados?	Organizamos reuniones para explicar los cambios en persona. Esto permite que los trabajadores puedan hacer preguntas y comprender mejor los cambios que se realizan. Contamos con participación activa de la gerencia.
8	¿Qué canales se utilizan para informar a las partes interesadas sobre los riesgos y controles internos?	Nos reunimos directamente con el personal para informar los aspectos más resaltantes encontrados en los controles posterior realizados con la finalidad de mitigar los riesgos que se pueden generar.
Supervisión y Seguimiento		
9	¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles?	Solo se realizan auditorías internas cuando surgen inconsistencias en algunas áreas en específico ejemplo: material faltante en el área de almacén. Cabe mencionar que hasta la fecha no se ha realizado ninguna revisión exhaustiva a toda la empresa.
10	¿Cómo se asegura que los controles sigan siendo efectivos a medida que cambian las condiciones operativas?	No contamos con un sistema de control interno, pero realizamos supervisiones en las áreas que tienen mayor responsabilidad. Asimismo, no contamos con indicadores que puedan incluir medidas de eficiencia operativa.
GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS		
Identificación de Riesgos		
1	¿Cómo se lleva a cabo la identificación de riesgos específicos relacionados con las operaciones de la empresa?	Se identifican los riesgos que puede tener las diferentes áreas de la empresa, basado en la experiencia con la que contamos en el rubro.

2	¿Qué métodos o herramientas se utilizan para detectar posibles amenazas en los procesos y actividades?	Mediante el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) evaluamos los factores internos como externos que pueden afectar la gestión.
Evaluación y Análisis		
3	¿Qué métodos se utilizan para cuantificar el impacto financiero de un riesgo operacional específico?	La evaluación de riesgos operacionales implica analizar la probabilidad de que ocurra un evento de riesgo y la gravedad o impacto que tendría en la economía de la organización. Como empresa aún no hemos realizados un análisis financiero exhaustivo basado en los históricos de la organización ya que no contamos con un especialista a tiempo completo en la entidad.
Tratamiento de Riesgos		
4	¿Qué papel juega la alta dirección en la toma de decisiones sobre el tratamiento de riesgos?	El papel de la alta dirección en la toma de decisiones sobre el tratamiento de riesgos es fundamental para garantizar la efectividad y la integración de la gestión de riesgos en toda la empresa, el liderazgo y compromiso nos garantiza una mejor eficiencia en la operatividad de la organización. Una estrategia que utilizamos para mitigar el riesgo identificado es la capacitación al personal.
Monitoreo y Control Continuo		
5	¿Cómo se asegura de que los controles implementados para gestionar los riesgos operacionales sean efectivos y estén actualizados?	Al término del periodo realizamos una evaluación en donde resaltamos los puntos bajos y altos que nos dejó el cierre del periodo.

6	¿Qué indicadores clave se utilizan para evaluar el desempeño de los trabajadores?	Evaluamos la calidad del servicio mediante las conversaciones que podemos tener con nuestros clientes y tratamos de mejorar el servicio con algunas recomendaciones obtenidas.
Reporte y Comunicación		
7	¿Cuál es la frecuencia y el formato recomendado para informar a la alta dirección sobre los riesgos operacionales?	Cuando surge o se identifica algún posible riesgo que afectaría a la empresa, se informa mediante documento emitido por los responsables de las áreas y dirigido a la gerencia, aunque no se cuenta con un rango de frecuencia ya establecido.
8	¿Cómo se comunica la información sobre riesgos a los empleados y otros interesados dentro de la organización?	Basado en la información obtenida por los responsables de cada área se realizan reunión con todo el personal. Asimismo, la gerencia informa a los socios lo ocurrido.

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al titular gerente de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada.

4.3 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar una comparación respecto a los resultados del objetivo 01 y el objetivo 02, para determinar el efecto del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.

Cuadro 3. Respecto al objetivo específico 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	ANÁLISIS Y/O EXPLICACIÓN
Ambiente de Control	El ambiente de control permite establecer las bases para llevar a cabo el control interno en la organización. La gerencia define la importancia del control interno, creando un marco que guía las acciones de toda la compañía. Asimismo, el control interno es sumamente importante en la gestión de la empresa, es decir, su aplicación es indispensable en cualquier organización, en esa línea	La empresa Veras TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, indicó que promover una cultura ética y de cumplimiento dentro de la organización es esencial para garantizar que las prácticas y los comportamientos sean coherentes con los valores y las leyes en nuestra institución. Es por ello que todos nuestros trabajadores tienen el derecho y la plena confianza en expresar sus inquietudes o quejas que	Coinciden, que el control interno incide directamente en la gestión de la empresa. Asimismo, el ambiente de control permite promover una cultura de ética y garantiza el correcto funcionamiento, aplicando un marco normativo que guía las acciones de la compañía.

	todo empleado debe estar capacitado en principios éticos. El personal debe tener claros sus objetivos y comprometerse a alcanzarlos. (Gutierrez, 2023)	afectan su entorno laboral dentro y fuera de la empresa sin importar su estatus. Una cultura ética sólida contribuye a la confianza, la reputación y la sostenibilidad a largo plazo. Asimismo, la empresa no cuenta con un ROF y MOF aprobado ya que implica un gasto que los socios no están dispuestos a asumir, cabe precisar que los trabajadores conocen sus funciones las cuales son facilitadas mediante documentos informativos. Los considero importantes ya que en el ROF establece la estructura general de la entidad, mientras que el MOF se enfoca en las funciones específicas de cada puesto, las cuales ayudan a determinar responsabilidades.	
Evaluación de Riesgos	La evaluación de riesgos permite identificar y analizar los riesgos	Se identifican los procesos críticos dentro de la empresa para determinar	Coincide, en que ayuda a identificar los problemas

	internos y externos que puedan afectar a la empresa. Asimismo, su objetivo es proporcionar información al empleador para que pueda tomar decisiones adecuadas sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en caso necesario, qué tipo de medidas deben implementarse. (Castañeda & Cencia, 2013)	de donde surge el problema ya que estamos propensos a errores o ineficiencias del personal. Asimismo, analizamos los eventos externos que nos podrían afectar, pero no los hemos priorizado. Por otro lado, la empresa no tiene implementados métodos que permitan evaluar los riesgos en el área de caja y tampoco hemos determinado el impacto que esto nos podría generar a corto y largo plazo.	internos o externos que puedan estar causando pérdidas en la empresa. Asimismo, proporciona informa a la gerencia para la toma de decisiones.
Actividades de Control	Determina las actividades de control, establece políticas y procedimientos, aseguran que las directivas, manuales o guías ayuden a mitigar los riesgos identificados, además permite que se lleven a cabo de forma correcta. (Ayasta, 2015)	Gestión de Accesos; Asignamos responsabilidad tales como quiénes pueden ingresar al almacén y a qué otras áreas pueden acceder, se limita los accesos según roles y responsabilidades. Asimismo, realizamos charlas con los trabajadores sobre prácticas de seguras y procedimientos específicos.	Coincide, que las directivas, manuales, guías y políticas establecidas por la organización son necesarias para garantizar un correcto funcionamiento de la empresa.

		Detectar y corregir errores o fraudes en los procesos es fundamental para garantizar la integridad y la eficiencia en una organización. En la empresa dividimos las tareas y responsabilidades entre diferentes personas. Esto evita que una sola persona tenga control total sobre un proceso y reduce el riesgo de fraude.	
Información y Comunicación	Este componente proporciona a la gerencia información relevantes de las acciones de control, permite la evaluación continua del cumplimiento y desempeño de otros componentes. Un seguimiento independiente y periódico garantiza que el sistema de control interno sea eficaz y se adapte a las necesidades de la empresa. (Guimac, 2018)	Organizamos reuniones para explicar los cambios en persona. Esto permite que los trabajadores puedan hacer preguntas y comprender mejor los cambios que se realizan. Contamos con participación activa de la gerencia. Asimismo, es importante generar espacios con el personal para informar los aspectos más resaltantes encontrados en los controles posterior realizados con la finalidad de mitigar	Coincide, que la información generada por este componente es importante para la toma de decisiones. Asimismo, proporciona datos necesarios para mantener los controles operativos.

		los riesgos que se pudieron identificar.	
Supervisión y Seguimiento	El monitoreo es un componente permite evaluar continuamente el cumplimiento y el funcionamiento de los demás componentes. (De La Cruz, 2017)	Aunque la empresa no cuenta con un sistema de control interno, igualmente se realizan auditorías internas cuando surgen inconsistencias en algunas áreas en específico ejemplo: material faltante en el área de almacén. Cabe mencionar que hasta la fecha no se ha realizado ninguna revisión exhaustiva a toda la empresa. Por último, es importante resaltar que las supervisiones en las áreas que tienen mayor responsabilidad son fuente que define si el control aplicado fue el correcto o aun es muy débil.	Coincide, que el monitoreo continuo es necesario para determinar si la operatividad de los controles está cumpliendo con el objetivo por el que fueron creados.
Gestión de riesgo operativo	la gestión del riesgo operativo es uno de los principales temas para las organizaciones, por lo que es importante tomar medidas	Según los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista la empresa materia de estudio identifica los riesgos operativos que de manera	Coincide, la generación de herramientas que permitan gestionar e integrar oportunidades en la gestión

	preventivas para reducir su impacto. Estas medidas pueden incluir identificar y analizar factores que contribuyen al riesgo, desarrollar procedimientos adecuados y capacitar a los empleados. Además, es importante realizar un seguimiento de la gestión del riesgo operativo para garantizar el cumplimiento y mejorar continuamente los procesos. (Bravo & Sánchez, 2012)	empírica baso en la experiencia, ya que cuentan con más de 20 años en el rubro. Asimismo, evalúan sus riesgos mediante análisis FOSA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), aunque cabe resaltar que hasta el momento de la entrevista no han realizado análisis financiero exhaustivo basado en los históricos de la organización. Por último, es importante resaltar que al termino realizamos una evaluación en donde resaltamos los puntos bajos y altos que les dejo del periodo.	de riesgos y asegurar el cumplimiento de las metas organizacionales.
--	--	---	---

Fuente: Elaboración Propia.

V. Discusión

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno en la gestión de riesgo operativo de las empresas del Perú y en las empresas de servicios.

El control interno es un pilar fundamental para la gestión de riesgos operativos, ya que mediante el control interno se determinan las políticas, procedimientos y prácticas que se pueden implementar dentro de una organización para salvaguardar sus activos, garantizar la integridad de la información financiera y operativa, y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables. Asimismo, esto incide directamente en la gestión de riesgo operativo siendo uno de los principales temas para las organizaciones, ya que es importante tomar medidas preventivas para reducir su impacto. Estas medidas pueden incluir identificar y analizar factores que contribuyen al riesgo, desarrollar procedimientos adecuados y capacitar a los empleados. Además, es importante realizar un seguimiento de la gestión del riesgo operativo para garantizar el cumplimiento y mejorar continuamente los procesos. La importancia de la gestión de riesgos en una organización proporciona información confiable sobre auditoría interna que contribuye al correcto funcionamiento y prevención de los activos. El verdadero significado es ejecutar un plan que ayude a identificar o revelar los riesgos que pueden estar presentes en los procesos de la organización y las oportunidades que una buena gestión puede brindar a la organización (un buen acercamiento a los riesgos que puede enfrentar la organización). Estos resultados coinciden con los resultados internacionales de **Vargas (2018)**, quien determina que, el control interno influye eficientemente en la gestión de riesgo operativo de las empresas, los mayores desafíos que enfrentan las organizaciones provienen de implementar sistemas integrados de gestión que ayuden a verificar y brindar información que ayude a realizar y descubrir debilidades en los procesos, procedimientos y oportunidades de mejora dentro de cada proceso, procedimiento y mejora. Finalmente, estos resultados coinciden de las bases teóricas de **Mantilla (2005)**, para quien el control interno comprende el plan de la organización y toda la base los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con la finalidad de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables; en base a los cinco (5) componentes del control interno, los mismo que

sirven para determinar si el sistema es eficaz o no; dichos componentes también forman parte fundamental en la gestión de riesgos operativos, los cuales permiten determinar las debilidades es los procedimiento o actividad de las empresas y tomar las medidas preventivas para minimizar el impacto en el cumplimiento de los objetivo trazados por la organización.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.

El control interno es una parte fundamental para la gestión del riesgo operativo, ya que provee herramientas, mecanismos y guías que sirven para ordenar los procesos que llevan a cabo como organización y estas ayudan a minimizar el impacto de los riesgos interno y externo que pueden afectar a la empresa, en Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, encontramos que respecto al ambiente de control; promueve una cultura de ética y de cumplimiento organizacional siendo esta esencial para garantizar el desarrollo de sus actividades, y aunque no cuenta con ROF y MOF aprobado los trabajadores conocen sus funciones las cuales son facilitadas mediante documentación informativa, además los colaboradores conocen la visión y misión de la empresa. En el componente de evaluación de riesgo; la empresa idéntica los procesos críticos dentro de la empresa para determinar de donde surge el problema ya que están propensos a errores o ineficiencias del personal. Asimismo, analizan los eventos externos que nos podrían afectar. Además, divide las tareas y responsabilidades entre diferentes personas con la finalidad de evitar que una sola persona tenga control total sobre un proceso y reduce el riesgo de fraude. En el componente actividades de control; una de las estrategias empleadas como control previo es de gestionar sus accesos con la asignación de responsabilidades esto permite minimizar el riesgo de pérdidas de materiales en el área de almacén, pero es importante menciona que no cuenta con ningún software que permita tener un mejor control de la entradas y salidas de material, y también mejoraría la gestión de los inventarios. En el componente de información y comunicación; se reúnen con el personal para explicar los cambios, esto permite a los empleados hacer preguntas y

comprender mejor los cambios que se están produciendo, es importante crear un espacio para que el personal informe los aspectos más significativos identificados en los controles. Finalmente, respecto al componente de supervisión y seguimiento; que, aunque la empresa no cuente con un SCI implementado, realiza auditorías internas cuando surgen inconsistencias en algunas áreas en específico ejemplo: material faltante en el área de almacén. En resumen, la aplicación de actividades de control es fundamental para mitigar los riesgos operativos que puedan afectar la economía de la empresa, aun no se puedan erradicar totalmente si se puede minimizar su impacto. Esto coincide con los resultados de **Castañeda & Cencia (2013)**, señala que el control interno debe incluirse en la organización de la empresa y en todos los procedimientos y medidas acordadas y adoptados por la empresa para garantizar su funcionamiento, con la finalidad de demostrar con exactitud y claridad de las cifras contables, crear una eficiencia efectiva y promover el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la dirección. Asimismo, coincide con **(Gutierrez, 2023)**, que resalta la importancia de contar como base los componentes del sistema de control interno, ya que tienen un impacto importante en la organización de las operaciones de la empresa, ya que se evalúan los objetivos y los riesgos, logrando una mayor eficacia en sus actividades.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar una comparación respecto a los resultados del objetivo 01 y el objetivo 02, para determinar el efecto del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.

El resultado encontrado del objetivo específico 1 es coincidente a lo encontrado en el objetivo específico 2. En este sentido se puede colegir que, el control interno juega un papel vital en la gestión del riesgo operativo, ya que está diseñado para limitar y prevenir los riesgos que pueden afectar a la organización mediante la investigación y el análisis de los riesgos relevantes. Dadas las circunstancias en las que operan las entidades, ya que a menudo están sujetas a cambios y, por lo tanto, se necesitan mecanismos para detectar y gestionar los riesgos asociados con el cambio. Asimismo, el riesgo operativo es el riesgo de pérdida que surge de deficiencias o

errores en los procesos internos, recursos humanos o sistemas, o del entorno externo. Estos incidentes a menudo sólo tienen causas fundamentales operativas. Además de identificar riesgos potenciales asociados con diversos procesos, sistemas y productos, las empresas también miden la exposición y evalúan la vulnerabilidad de estos riesgos. Para ello se han identificado y combinado varios métodos cualitativos y cuantitativos para diagnosticar y obtener valoraciones, tras valorizar el riesgo se establecen las acciones correctivas necesarias entre los elementos de nivel de control y mitigación. Asimismo, en la empresa de caso Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, se pudo determinar que la entidad logra identificar sus riesgos basados en la experiencia de sus trabajadores y socios, ya que tienen más de 15 años en el rubro, una vez identificado el riesgo analizan la mejor opción para las acciones de control. Cabe indicar que al estudiar a la empresa pude denotar algunas falencias, las más resaltantes son; que las acciones de control no están debidamente documentadas, que carencia de sistemas (Software) para las áreas claves como los son caja y almacén, esto puede ser riesgoso para cumplimiento de los objetivos institucionales. Estos resultados **coinciden** con resultados de **Ortiz, (2018)** quien concluye que las empresas tienen diversos riesgos que deben gestionarse estableciendo sistemas de control interno adecuados. Estos riesgos incluyen riesgos operativos, financieros y reputacionales. El control interno bien utilizado contribuye a una gestión óptima porque beneficia a toda la gestión de la empresa y a todos los procesos, subprocesos y actividades en los que se implementa el control. **Coincide** con **Holmes, (1987)** quien determina que los controles internos son como "rituales de procesamiento" diseñados para proteger los activos físicos. Es un conjunto de tareas que la dirección realiza en una organización. Uno de sus principales objetivos es velar por la protección del patrimonio de la empresa y la veracidad y fiabilidad de la información contable proporcionada. En otras palabras, está diseñado para evitar el mal uso de los recursos y garantizar una excelente gestión de los mismos. Asimismo, los objetivos son la protección de los activos, la prevención de fraudes y errores, la confiabilidad de la información contable y la eficiencia operativa.

VI.Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno en la gestión de riesgo operativo de las empresas del Perú y en las empresas de servicios.

En relación al objetivo específico 1 de la investigación, se logró determinar una importancia significativa y positiva del control interno en la gestión de riesgo operativo en las empresas del Perú y específicamente en las de empresas de servicios. En este sentido, se logró determinar que el control interno es parte importante para la gestión de riesgos operativos, claro ejemplo es que las empresas del Perú que gestionan de mejor forma los factores del entorno del sector servicios, incluyen un mayor número de controles para mitigar los riesgos operativos identificados con la finalidad de lograr minimizar el impacto que afecte sus ventas, inversión y su capital. Asimismo, el modelo COSO, creado como marco de control interno establecido hace más de dos décadas para proporcionar liderazgo organizacional en tres áreas: gestión de riesgos empresariales (ERM), controles internos y prevención de fraude. Fortalece la teoría ya que se puede denotar el vínculo que existe entre el control interno y la gestión de riesgos operativos. En resumen, el control interno es esencial para la gestión de riesgos operativos, ya que establece las bases para proteger los activos de la organización y asegurar el cumplimiento normativo. Implementar medidas preventivas y realizar un seguimiento continuo son claves para mitigar riesgos y mejorar la eficiencia organizacional.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.

En relación al objetivo específico 2 de la investigación, basado en el estudio de caso de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, se puede colegir que el control interno es fundamental para la identificación y mitigación de los riesgos operativos, aunque estas acciones puedan ser abordadas de manera empírica, basada en la experiencia que se tiene el rubro. Es importan mencionar que

la empresa veras tv identifica sus riesgos mediante la aplicación de un análisis FODA en donde involucra de manera colaborativa y articulada a la gerencia y los trabajadores, esto solidifica los lazos en la empresa influyendo positivamente en el cumplimiento de sus objetivos y metas. Cabe indicar, que como punto débil de la institución es que no cuentan con una evaluación de riesgo la cual le permitiría tener un pronóstico de la gravedad de los riesgos (impacto). Asimismo, la organización, tiene como principal problema la falta de manuales, directivas internas, guías en donde se encuentren identificadas las acciones de control, además, de la nula implementación de sistemas de información, lo que podría comprometer el cumplimiento de sus objetivos institucionales. En resumen, el control interno es esencial para la identificación y mitigación de riesgos operativos en la empresa Veraz TV, pero estas acciones deben estar debidamente documentadas para evitar caer en el error que generen procesos inconclusos.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar una comparación respecto a los resultados del objetivo 01 y el objetivo 02, para determinar el efecto del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.

Respecto a la comparación del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2, se logró identificar una coincidencia significativa, esto permite determinar que: el control interno causa efectos positivos en la gestión de riesgos operativos, ya que estos engloban los factores externos o internos que pueden afectar la economía de la empresa. Asimismo, lo que brinda en control interno son políticas y procedimientos necesarios para proteger los activos de la organización y asegurar el cumplimiento normativo. Implementar medidas preventivas y realizar un seguimiento continuo permite a las organizaciones identificar riesgos y aprovechar oportunidades para mejorar su funcionamiento. Asimismo, la gestión de riesgos operacionales es un proceso constante que requiere colaboración, evaluación y adaptación continua, los riesgos no se pueden extinguir totalmente. Se identifican, se analizan y se mide su impacto, basado en esta información se determinan las mejores acciones de control que ayudaran a minimizar los efectos adversos que estos puedan originar. Es

importante resaltar el modelo COSO y sus cinco componentes que trabajan juntos para fortalecer la estructura de control interno en una organización, influyendo de manera positiva en las actividades de la empresa, igualmente sirven para garantizar que los objetivos se alcancen de manera efectiva y eficiente. Finalmente, para la empresa en estudio la experiencia de su personal es clave para la identificación y análisis efectivo de los riesgos, lo que contribuye a la implementación de acciones correctivas adecuadas.

6.4 Respecto al objetivo general:

Describir los efectos del control interno en la gestión de riesgos operativos de las empresas de telecomunicaciones, Caso: Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.

Respecto al objetivo general de la investigación se logró determinar que el control interno tiene un impacto positivo en la gestión de riesgos operativos ya que actúa como un escudo protector para las empresas de telecomunicaciones, mitigando los riesgos operativos que podrían comprometer su estabilidad y crecimiento. En la investigación se pudo describir que entre sus principales efectos tenemos las siguientes; prevención y mitigación de riesgos: este nos permite identificar, evaluar y mitigar proactivamente los riesgos, desde errores humanos hasta ciberataques, reduciendo así la probabilidad de incidentes y sus consecuencias negativas. Asimismo, mejora en la toma de decisiones: al proporcionar información confiable y oportuna, el control interno nos facilita la toma de decisiones estratégicas y operativas, basadas en datos sólidos y análisis de riesgos. Asimismo, la protección de activos: al establecer salvaguardas sobre los activos de la empresa, el control interno reduce el riesgo de pérdidas por fraude, robo o deterioro. Además, mejora de la eficiencia operativa: la identificación de ineficiencias y la implementación de controles internos adecuados permiten optimizar los procesos y reducir costos. Finalmente, al minimizar la ocurrencia de incidentes y crisis, el control interno contribuye a preservar la confianza de los clientes, inversores y el público en general.

Tabla de Valoración: Impacto del Control Interno en la Gestión de Riesgos Operativos.

A continuación, se presenta una tabla de valoración que permite visualizar de manera clara y concisa cómo el control interno impacta positivamente en la gestión de riesgos operativos en una empresa de telecomunicaciones. Esta tabla puede ser adaptada a las necesidades específicas de cada organización.

Tabla 6. Tabla de Valoración: Impacto del Control Interno en la Gestión de Riesgos Operativos.

Indicador de Riesgo Operativo	Situación sin Control Interno	Situación con Control Interno Efectivo	Impacto Positivo del Control Interno
Incidencias de seguridad informática	Frecuentes ataques cibernéticos, pérdida de datos sensibles, interrupción de servicios.	Menor frecuencia de ataques, detección temprana de vulnerabilidades, planes de respuesta a incidentes efectivos.	Reducción de pérdidas financieras, protección de la reputación, cumplimiento normativo.
Errores humanos	Alta tasa de errores en procesos críticos, retrasos en la facturación, errores en la configuración de equipos.	Menor tasa de errores, procedimientos estandarizados, capacitación del personal.	Mejora de la calidad del servicio, reducción de costos operativos, aumento de la satisfacción del cliente.
Incumplimiento normativo	Multas, sanciones legales, pérdida de licencias.	Cumplimiento riguroso de las regulaciones, auditorías internas regulares.	Protección de la reputación, evitación de costos legales, mejora de la imagen institucional.
Pérdidas de activos	Robo de equipos, inventario no contabilizado, pérdidas por fraude.	Sistemas de control de acceso, inventarios periódicos, políticas de separación de funciones.	Protección de los activos de la empresa, reducción de pérdidas financieras.
Interrupciones en el servicio	Frecuentes caídas del servicio, baja disponibilidad de la red.	Mayor disponibilidad del servicio, planes de continuidad de negocio, mantenimiento preventivo.	Mejora de la experiencia del cliente, aumento de la fidelización, reducción de la pérdida de ingresos.
Fraudes internos	Desfalcos, sobornos, conflictos de interés.	Políticas de ética, canales de denuncia, auditorías sorpresa.	Protección de los activos de la empresa, mejora del clima laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Explicación de la tabla:

- **Indicador de Riesgo Operativo:** Identifica los riesgos específicos a los que se enfrenta la empresa de telecomunicaciones.
- **Situación sin Control Interno:** Describe el impacto de cada riesgo cuando no existen controles internos efectivos.
- **Situación con Control Interno Efectivo:** Muestra cómo un sistema de control interno sólido mitiga los riesgos y mejora el desempeño de la empresa.
- **Impacto Positivo del Control Interno:** Detalla los beneficios concretos que se obtienen al implementar controles internos, como la reducción de costos, la mejora de la reputación y el cumplimiento normativo.

En conclusión, al utilizar una tabla de valoración como esta, las empresas de telecomunicaciones pueden visualizar de manera clara el valor que aporta el control interno en la gestión de riesgos operativos. Además, esta herramienta puede servir como base para la definición de objetivos de control interno, la asignación de recursos y la medición del desempeño.

Referencias bibliográficas

- Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015., Tesis de Titulación, Universidad Los Angeles de Chimbote*. Repositorio de ULADECH, Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/2004>
- Bravo, Ó., & Sánchez, M. (2012). *Gestión Integral de Riesgos*. agapea. Obtenido de <https://www.agapea.com/libros/Gestion-Integral-de-Riesgos-Tomo-II-Ebook--EB0000137230002-i.htm>
- Calderón, W. (2015). *LAS MYPES EN LA REGION PIURA*. Journal of Chemical Information and Modeling.
- Castañeda, R., & Cencia, G. (2013). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL TERMINAL TERRESTRE DE HUANCAYO S.A., Tesis de Titulación, Universidad Nacional del Centro del Perú*. Repositorio Institucional UNCP, Huancayo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/2433>
- CNMC. (2021). *INFORME ECONÓMICO SECTORIAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y EL AUDIOVISUAL 2021*. Madrid: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Obtenido de <https://www.cnmc.es/expedientes/estadcnmc00222>
- Condori, C. (2018). *El Control interno un instrumento para el crecimiento y desarrollo de la empresa (Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés)*. Repositorio Institucional, La Paz. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/26556>
- Contraloría, G. (2014). *Marco Conceptual de Control Interno, Contraloría General de la República*. Repositorio de contraloria, Lima. Obtenido de <https://repositorio.contraloria.gob.pe/handle/ENC/168>
- COSO, C. O. (2013). *Internal Control. Integrated Framework*. Obtenido de https://archivo.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- De la Cruz, E. (2017). *Diagnóstico Del Control Interno Y Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para La Institución Educativa Particular "Diego Thomson" De La Ciudad De Chimbote, Año 2017, Tesis de Titulación, Universidad Cesar Vallejo*. Repositorio de la Universidad César Vallejo, Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10246>
- García, J., & Salazar, P. (2005). *Métodos de Administración y Evaluación de riesgos., Tesis de Titulación, Universidad de Chile*. Repositorio Académico de la Universidad de Chile, Primavera. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108333>
- Goycochea, H., & Villanueva, S. (2022). *El control interno y su incidencia en la gestión contable de la empresa Frizz S. A. C., Lima 2021 (Tesis de Titulación, Universidad Privada del Norte)*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/31917>
- Guimac, P. (2018). *Análisis de las principales metodologías de clasificación de riesgos para la evaluación de empresas en el Perú (Tesis para Titulación, Universidad de Lima)*. Repositorio ULima, Lima. doi:<http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/8023>

- Gutierrez, A. (2023). *Análisis del control interno y evaluación de riesgos operativos en la prestación de servicios de la empresa Engloba Courier S. R. L. Trujillo 2023 (Tesis de Titulación, Universidad Privada de Norte)*. Repositorio Institucional UPN, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/36423>
- Holmes, A. W. (1965). *Auditorí : principios y procedimiento. 2a. ed.* UTEHA, México, D.F. Obtenido de https://bibliotecadigital.uchile.cl/permalink/56UDC_INST/1uuvhmk/alma991002530019703936
- Ift. (2023). *www.ift.org.mx*. Obtenido de Instituto Federal de Telecomunicaciones: <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-sector-de-telecomunicaciones-y-radiodifusion-mantiene-su-dinamismo-el-pib-crecio-aumentaron-los>
- Latinamericanpost. (2024). El auge de las telecomunicaciones en Perú: de monopolio a motor económico. *The Latin American Post Staff*. Obtenido de <https://latinamericanpost.com/es/analisis-es/el-auge-de-las-telecomunicaciones-en-peru-de-monopolio-a-motor-economico/>
- Mantilla, S. (2005). *Control interno: informe COSO*. biblioteca unasam, Bucaramanga, Colombia. Obtenido de <https://biblioteca.unasam.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=19805>
- Mendoza, M. (2020). Sector telecomunicaciones: Producción mantiene el ritmo y crece un 5,58% en el 2019. Obtenido de https://elcomercio.pe/economia/dia-1/pbi-produccion-del-sector-telecom-se-mantiene-con-un-558-de-crecimiento-telecomunicaciones-noticia/#google_vignette
- Miguel. (2023). *Abrir Empresa*. Obtenido de <https://abrir-empresa.com/riesgos-operativos-definicion-tipos-y-gestion-en-empresas/>
- Orozco, J., & Díaz, A. (2018). *¿Cómo redactar los antecedentes de una investigación cualitativa?*, *Revista Electrónica De Conocimientos, Saberes Y Prácticas*. doi:<https://doi.org/10.30698/recsp.v1i2.13>
- Ortiz, J. (2019). *Gestión de riesgos para la mejora de la rentabilidad en la empresa Asociados Gadiel S.R.L en Trujillo— Año 2018, Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo*. Repositorio institucional de UCV, Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42506>
- PwC Global. (2023). Perspectivas del panorama global de las telecomunicaciones 2023-2027. *PwC*, 1. Obtenido de <https://www.pwc.com/co/es/pwc-insights/perspectivas-panorama-global-telecomunicaciones.html>
- Sánchez, B. (2006). *LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA*. Revistas de investigación UNMSM, Lima. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v13i25.5433>
- Vargas, A. (2018). *“El control interno y el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito” (Tesis de Titulación en Contabilidad, Universidad Tecnica de Ambato)*. Repositorio UTA, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28641>

Anexos

Anexo 01. Matriz de Consistencia

<u>Título: CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024</u>				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Como influye el control interno en la gestión de riesgos operativos de las empresas de telecomunicaciones, Caso Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024?	OBJETIVO GENERAL Describir los efectos del control interno en la gestión de riesgos operativos de las empresas de telecomunicaciones, Caso: Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024. OBJETIVO ESPECÍFICOS 1. Describir la importancia del control interno en la gestión de riesgo operativo de las empresas del Perú y en las empresas de servicios. 2. Describir la importancia del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024. 3. Realizar una comparación respecto a los resultados del objetivo 01 y el objetivo 02, para determinar el efecto del control interno en la gestión de riesgos operativos de la empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Chulucanas 2024.	No Aplica	Variable Independientes Control Interno Variable Dependiente Gestión de Riesgo Operativo	Tipo de investigación: Cualitativo Nivel de investigación: Descriptivo Diseño de investigación: No experimental Población y muestra: Población: las empresas de telecomunicaciones del Perú. ❖ Muestra: La empresa Veraz TV Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada

Fuente: Elaboración propia del autor

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

La técnica de la entrevista, se orienta a recopilar información directa sobre la investigación denominada: **CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024**. Al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, nos responda con la claridad según la temática de investigación. Su aporte será de mucho interés en la investigación. Se agradece su participación y colaboración.

CUESTIONARIO		
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA
CONTROL INTERNO		
Ambiente de Control		
1	¿Cómo se promueve una cultura ética y de cumplimiento dentro de la organización?	Promover una cultura ética y de cumplimiento dentro de la organización es esencial para garantizar que las prácticas y los comportamientos sean coherentes con los valores y las leyes en nuestra institución. Es por ello que todos nuestros trabajadores tienen el derecho y la plena confianza en expresar sus inquietudes o quejas que afectan su entorno laboral dentro y fuera de la empresa sin importar su estatus. Una cultura ética sólida contribuye a la confianza, la reputación y la sostenibilidad a largo plazo.
2	¿La empresa cuenta con Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y funciones (ROF) aprobados? ¿Considera importantes estos documentos de gestión y por qué?	La empresa no cuenta con un ROF y MOF aprobado ya que implica un gasto que los socios no están dispuestos a asumir, cabe precisar que los trabajadores conocen sus funciones las cuales son facilitadas mediante documentos informativos. Los considero importantes ya que en el ROF establece la estructura general de la entidad, mientras que el MOF se enfoca en las funciones

		específicas de cada puesto, las cuales ayudan a determinar responsabilidades.
Evaluación de Riesgos		
3	¿Cómo se identifican y priorizan los riesgos operativos en la empresa?	Se identifican los procesos críticos dentro de la empresa para determinar de donde surge el problema ya que estamos propensos a errores o ineficiencias del personal. Asimismo, analizamos los eventos externos que nos podrían afectar, pero no los hemos priorizado.
4	¿Qué métodos se utilizan para evaluar la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados en el área de caja?	La empresa no tiene implementados métodos que permitan evaluar los riesgos en el área de caja y tampoco hemos determinado el impacto que esto nos podría generar a corto y largo plazo.
Actividades de Control		
5	¿Cuáles son los controles preventivos implementados para reducir los riesgos operativos?	Gestión de Accesos: Asignamos responsabilidad tales como quiénes pueden ingresar al almacén y a qué otras áreas pueden acceder, se limita los accesos según roles y responsabilidades. Capacitación: realizamos charlas con los trabajadores sobre prácticas de seguras y procedimientos específicos.
6	¿Cómo se detectan y corrigen los errores o fraudes en los procesos?	Detectar y corregir errores o fraudes en los procesos es fundamental para garantizar la integridad y la eficiencia en una organización. En nuestra empresa dividimos las tareas y responsabilidades entre diferentes personas. Esto evita que una sola persona tenga control total sobre un proceso y reduce el riesgo de fraude.
Información y Comunicación		
7	¿Cómo se comunica la información relevante sobre cambios regulatorios a los empleados?	Organizamos reuniones para explicar los cambios en persona. Esto permite que los trabajadores puedan hacer preguntas y comprender mejor los cambios que se realizan. Contamos con participación activa de la gerencia.
8	¿Qué canales se utilizan para informar a las partes interesadas sobre los riesgos y controles internos?	Nos reunimos directamente con el personal para informar los aspectos más resaltantes encontrados en los controles posterior realizados con la finalidad de mitigar los riesgos que se pueden generar.

Supervisión y Seguimiento		
9	¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles?	Solo se realizan auditorías internas cuando surgen inconsistencias en algunas áreas en específico ejemplo: material faltante en el área de almacén. Cabe mencionar que hasta la fecha no se ha realizado ninguna revisión exhaustiva a toda la empresa.
10	¿Cómo se asegura que los controles sigan siendo efectivos a medida que cambian las condiciones operativas?	No contamos con un sistema de control interno, pero realizamos supervisiones en las áreas que tienen mayor responsabilidad. Asimismo, no contamos con indicadores que puedan incluir medidas de eficiencia operativa.
GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS		
Identificación de Riesgos		
1	¿Cómo se lleva a cabo la identificación de riesgos específicos relacionados con las operaciones de la empresa?	Se identifican los riesgos que puede tener las diferentes áreas de la empresa, basado en la experiencia con la que contamos en el rubro.
2	¿Qué métodos o herramientas se utilizan para detectar posibles amenazas en los procesos y actividades?	Mediante el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) evaluamos los factores internos como externos que pueden afectar la gestión.
Evaluación y Análisis:		
3	¿Qué métodos se utilizan para cuantificar el impacto financiero de un riesgo operacional específico?	La evaluación de riesgos operacionales implica analizar la probabilidad de que ocurra un evento de riesgo y la gravedad o impacto que tendría en la economía de la organización. Como empresa aún no hemos realizados un análisis financiero exhaustivo basado en los históricos de la organización ya que no contamos con un especialista a tiempo completo en la entidad.
Tratamiento de Riesgos		
4	¿Qué papel juega la alta dirección en la toma de decisiones sobre el tratamiento de riesgos?	El papel de la alta dirección en la toma de decisiones sobre el tratamiento de riesgos es fundamental para garantizar la efectividad y la integración de la gestión de riesgos en toda la empresa, el liderazgo y compromiso nos garantiza una mejor eficiencia en la operatividad de la organización. Una estrategia que utilizamos para mitigar el riesgo identificado es la capacitación al personal.

Monitoreo y Control Continuo		
5	¿Cómo se asegura de que los controles implementados para gestionar los riesgos operacionales sean efectivos y estén actualizados?	Al termino del periodo realizamos una evaluación en donde resaltamos los puntos bajos y altos que nos dejó el cierre del periodo.
6	¿Qué indicadores clave se utilizan para evaluar el desempeño de los trabajadores?	Evaluamos la calidad del servicio mediante las conversaciones que podemos tener con nuestros clientes y tratamos de mejorar el servicio con algunas recomendaciones obtenidas.
Reporte y Comunicación		
7	¿Cuál es la frecuencia y el formato recomendado para informar a la alta dirección sobre los riesgos operacionales?	Cuando surge o se identifica algún posible riesgo que afectaría a la empresa, se informa mediante documento emitido por los responsables de las áreas y dirigido a la gerencia, aunque no se cuenta con un rango de frecuencia ya establecido.
8	¿Cómo se comunica la información sobre riesgos a los empleados y otros interesados dentro de la organización?	Basado en la información obtenida por los responsables de cada área se realizan reunión con todo el personal. Asimismo, la gerencia informa a los socios lo ocurrido.

Chulucanas, 07 de setiembre del 2024

Pa. S. S. S. S.

SINGLIER ENRIQUE PALACIOS CASTILLO
DNI. 80515361
GERENTE GENERAL

Firma y sello del entrevistado

Anexo 3. Fichas bibliográficas

Autor: Gutierrez Mogollon, Akely Maricielo Título: “Análisis del control interno y evaluación de riesgos operativos en la prestación de servicios de la empresa Engloba Courier S. R. L. Trujillo 2023” Año: 2023	Ciudad, País: Trujillo
La investigación realizada por el autor tuvo como objetivo general de este trabajo de investigación es analizar los controles internos y evaluar los riesgos operacionales de Engloba Courier SRL en Trujillo en el año 2023, revisar los procesos que componen este proceso, identificar los controles existentes y determinar. entidades de riesgo a las que están expuestos. Este estudio es esencial porque ha desarrollado un procedimiento práctico para evaluar el control interno y determinar el nivel de riesgo operativo en la prestación de servicios con el fin de revelar brechas identificadas y ayudar a las empresas a mitigar los riesgos que puedan surgir. La metodología es mixta, el diseño es no experimental y el tipo de investigación es intencionadamente descriptiva, ofreciendo alternativas de solución a los problemas observados. Los métodos utilizados fueron la observación de los procesos realizados durante el servicio de mensajería y el análisis de documentos de los formatos utilizados en las operaciones de la empresa de mayo a junio de 2023. Como conclusión se puede mencionar que la empresa enfrenta riesgos operacionales en los tres procesos que realiza, debido a que su control tiene baja eficiencia, lo que no evita la ocurrencia de incidentes en las operaciones mensuales es por ello la importante del control interno en la gestión de las actividades de la empresa, ya que ayuda a determinar procedimientos, guías y sistemas adecuados para mejorar y mejorar la gestión comercial y empresarial, lo que se verá reflejado en los resultados de liquidez, rentabilidad y solvencia de la empresa.	
Referencia bibliográfica Gutierrez, A. (2023). <i>Análisis del control interno y evaluación de riesgos operativos en la prestación de servicios de la empresa Engloba Courier S. R. L. Trujillo 2023 (Tesis de Titulación, Universidad Privada de Norte)</i>. Repositorio Institucional UPN, Trujillo, Perú. Obtenido de https://hdl.handle.net/11537/36423	Ficha N° 1

Autores: Castañeda Bojorques, Ruth; Cencia Ordoñez, Gabriela Título: “Sistema de control interno para mejorar la gestión del terminal terrestre de Huancayo S.A.” Año: 2013	Ciudad, País: Huancayo
La investigación realizada por el autor tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control interno para garantizar la mejora en la gestión de la empresa, la técnica empleada para la recolección de datos se realizó a través de encuesta, entrevista dirigida a los trabajadores de la institución, obteniendo como resultado: que el 76% de los encuestados no conoce la estructura organizacional (áreas y funciones) de la empresa, además de no contar con un manual de procedimientos que sirva de guía para el cumplimiento de sus actividades diarias. En conclusión: se recomendó aplicar un sistema de control interno diseñado para que promueva la eficiencia y asegura la efectividad en las gestiones de la empresa, dando a conocer la situación real por la que atraviesa la entidad en las diversas actividades que se ejecutan, donde determinará el grado de fortaleza que cuenta.	
Referencia bibliográfica Castañeda, R., & Cencia, G. (2013). <i>SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL TERMINAL TERRESTRE DE HUANCAYO S.A., Tesis de Titulación, Universidad Nacional del Centro del Perú</i>. Repositorio Institucional UNCP, Huancayo. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12894/2433	Ficha Nº 2

Autores: Ayasta Durand, Jose Miguel Título: “El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015”. Año: 2015	Ciudad, País: Piura
La investigación realizada por el autor tuvo objetivo general Determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú y del Hotel Los Portales de Piura, año 2015. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta aplicada los trabajadores de la empresa antes mencionada. Los resultados concluyeron que: Los controles internos ayudan a garantizar la seguridad de los sistemas contables utilizados por las empresas de servicios al establecer y evaluar procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a la empresa a alcanzar sus objetivos. Identifica infracciones y errores, pero también aboga por soluciones prácticas y evalúa todos los niveles de autoridad, gestión de personal, métodos y sistemas contables para que los auditores puedan determinar la veracidad de la contabilidad.	
Referencia bibliográfica Ayasta, J. (2015). <i>El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015., Tesis de Titulacion, Universidad Los Angeles de Chimbote</i>. Repositorio de ULADECH, Piura. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.13032/2004	Ficha Nº 3

Anexo 4. Carta de presentación



CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Yuri Gagarin Gonzales Rentería

Presente. –

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Jorge Luis Sandoval Caceres egresado del programa académico de CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **“CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024”** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

Firma

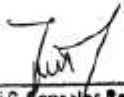
DNI: 47023708

JORGE LUIS SANDOVAL CACERES

Dr. Yuri G. Gonzales Rentería
Contador Público Colegiado (C) - Certificada
Mat. 06 - 2903 - CCPA
Doctor en Contabilidad y Finanzas

Fecha: 02/09/2024

Anexo 5. Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Ficha de identificación del experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: YURI GAGARIN, GONZALES RENTERÍA	
Nº DNI / CE: 00251351	Edad: 52 años
Teléfono / celular: 972337811	Email: visguerul@hotmail.com
Título profesional:	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: <u> X </u>
Especialidad: Contabilidad y Finanzas	
Institución que labora: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ – UTP	
Identificación de la Tesis	
Título: CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024.	
Autor(es): SANDOVAL CÁCERES, JORGE LUIS	
Programa académico: ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	
 Dr. Yuri G. Gonzales Renteria Contador Público Colegiado en - Certificado Mat. 25 - 2983 - CCPA Doctor en Contabilidad y Finanzas	 Huella digital

Anexo 6. Formato de ficha de validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024								
	<u>Control Interno:</u>	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<i>Ambiente de control:</i>							
1	¿Cómo se promueve una cultura ética y de cumplimiento dentro de la organización?	X		X		X		
2	¿Qué medidas se han tomado para evitar la concentración excesiva de poder en la alta dirección?	X		X		X		No ha tomado pregunta alguna sobre las principales normas: Manual de organización, Reglamento de Trabajo, etc.
	<i>Evaluación de Riesgo:</i>							
1	¿Cómo se identifican y priorizan los riesgos operativos en la empresa?	X		X		X		
2	¿Qué métodos se utilizan para evaluar la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados?	X		X		X		Debe precisar el impacto en qué aspecto o área.
	<i>Actividades de control:</i>							
1	¿Cuáles son los controles preventivos implementados para reducir los riesgos operativos?	X		X		X		
2	¿Cómo se detectan y corrigen los errores o fraudes en los procesos?	X		X		X		
	<i>Información y comunicación:</i>							
1	¿Cómo se comunica la información relevante sobre cambios regulatorios a los empleados?	X		X		X		

2	¿Qué canales se utilizan para informar a las partes interesadas sobre los riesgos y controles internos?	X		X		X		
	<i>Supervisión y seguimiento:</i>							
1	¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles?	X		X		X		
2	¿Cómo se asegura que los controles sigan siendo efectivos a medida que cambian las condiciones operativas?	X		X		X		
	<u>Gestión de Riesgos Operativos:</u>							
	<i>Identificación de Riesgos:</i>							
1	¿Cómo se lleva a cabo la identificación de riesgos específicos relacionados con las operaciones de la empresa?	X		X		X		
2	¿Qué métodos o herramientas se utilizan para detectar posibles amenazas en los procesos y actividades?	X		X		X		
	<i>Evaluación y Análisis:</i>							
1	¿Qué métodos se utilizan para cuantificar el impacto financiero de un riesgo operacional específico?	X		X		X		
2	¿Cómo se determina la probabilidad de ocurrencia de un riesgo y cómo se establece su nivel de riesgo?	X		X		X		
	<i>Tratamiento de Riesgos:</i>							
1	¿Cuáles son las estrategias más comunes para mitigar los riesgos operacionales? ¿Cómo se decide cuál es la más adecuada en cada caso?	X		X		X		
2	¿Qué papel juega la alta dirección en la toma de decisiones sobre el tratamiento de riesgos?	X		X		X		
	<i>Monitoreo y Control Continuo:</i>							

1	¿Cómo se asegura de que los controles implementados para gestionar los riesgos operacionales sean efectivos y estén actualizados?	X		X		X		
2	¿Qué indicadores clave se utilizan para evaluar el desempeño en la gestión de riesgos operacionales?	X		X		X		
	<i>Reporte y Comunicación:</i>							
1	¿Cuál es la frecuencia y el formato recomendado para informar a la alta dirección sobre los riesgos operacionales?	X		X		X		
2	¿Cómo se comunica la información sobre riesgos a los empleados y otros interesados dentro de la organización?	X		X		X		

Recomendaciones: Se sugiere que, en el momento de extraer las respuestas del entrevistado, usted debe redactar relacionando las respuestas con algunos casos en específico de lo que se maneja en la empresa; con ello debes relacionar las respuestas con los objetivos propuestos de tal manera que se logre cumplir con dicho objetivo.

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr. Yuri Gagarin Gonzales Rentería DNI: 00251351

Fecha: 02/09/2024


 Dr. Yuri G. Gonzales Rentería
 Licenciado Público Contador - Certificado
 N° 06 - 2963 - CCPA
 Doctor en Contabilidad y Finanzas



Anexo 7. Protocolo de consentimiento informado para entrevista



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Contables y Financieras)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Contables y Financieras, conducida por JORGE LUIS SANDOVAL CACERES, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024.**

- La entrevista durará aproximadamente 60 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: Jorge_sc_01@hotmail.com o al número 966363825. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico cieci@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	SINCLEIR ENRIQUE PALACIOS CASTILLO
Firma del participante:	 ----- SINCLEIR ENRIQUE PALACIOS CASTILLO DNI. 80515361 GERENTE GENERAL
Firma del investigador:	
Fecha:	07/09/2024

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo 8. Carta dirigida a representante legal de la empresa



Chimbote, 27 de agosto del 2024

CARTA N° 0000001438- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**SINCLEIR ENRIQUE PALACIOS CASTILLO
VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, CASO: VERAZ TV SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CHULUCANAS, 2024, que involucra la recolección de información/datos en REPRESENTANTE LEGAL, a cargo de JORGE LUIS SANDOVAL CACERES, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de CONTABILIDAD, con DNI N° 47023708, durante el período de 25-08-2024 al 31-08-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Mgtr. Roxana Torres Guzmán
COORD. DE GESTION DE LA INVESTIGACIÓN (A)

SINCLEIR ENRIQUE PALACIOS CASTILLO
DNI: 80515381
GERENTE GENERAL

Recibido
02/09/2024