

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“PROPUESTA DE MEJORA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE NÓMINA DE LA
EMPRESA TERPEL PERÚ S.A.C.”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

YNGA ALARCÓN, CARLOS ENRIQUE

ASESOR

SOTOMAYOR QUISPE, EDMUR

**Villa El Salvador
2020**

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado para mi madre, por su apoyo incondicional a lo largo de estos años que me ha servido para crecer tanto en el ámbito personal como profesional.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a Dios, mi madre y amigos que me han enseñado a lo largo del camino, que la esperanza es algo bueno talvez lo mejor y lo bueno nunca muere.

A mi alma mater “UNTELS” que me ha formado profesionalmente y es algo que me hace sentir muy orgulloso.

A los docentes de la facultad de Ingeniería y Gestión de la Escuela Profesional de Administración de Empresas por sus conocimientos brindados a lo largo de mi vida universitaria, y a todos aquellos que han hecho posible la realización de este trabajo de suficiencia profesional.

ÍNDICE

RESUMEN	VIII
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS.....	2
a. General	2
b. Específicos.....	2
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1 Antecedentes	3
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	3
1.1.2 Antecedentes Nacionales	4
1.2 Bases Teóricas.....	6
1.2.1 Aspectos históricos del Control Interno.....	6
1.2.2. Control Interno	7
1.2.3. Relación del Control Interno con el ciclo de Gestión	9
1.2.4. Importancia del control interno.....	10
1.2.5. Clasificación del control interno	11
1.2.6. Modelos de control interno.....	11
1.3. Definición de términos básicos	19
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL	21
2.1. Delimitación temporal y espacial del trabajo.....	22
2.1.1. Delimitación Temporal	22
2.1.2. Delimitación Espacial.....	22
2.2. Determinación y análisis del problema	22
2.2.1. Descripción de la realidad problemática.....	22
2.2.2. Justificación del problema.....	24
2.3. Modelo de solución propuesto.....	24
2.3.1. Ambiente de Control	26
2.3.2. Evaluación de riesgos.....	26
2.3.3. Actividades de control.....	30
2.3.4. Información y Comunicación.....	35
2.3.5. Supervisión	35
2.4. Resultados	36

2.4.1. Método de evaluación de los resultados	36
2.4.2. Criterio para la elaboración de la propuesta de mejora	36
2.4.3. Presentación de los resultados de la encuesta basada en los componentes del modelo COSO en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C.....	37
2.4.4. Presentación de la Propuesta de mejora	43
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS	50

Listado de Figuras

Figura 1 Ciclo de Deming.....	10
Figura 2 Representación de los componentes del modelo COSO	15
Figura 3 Modelo de Control Interno.....	25
Figura 4 Flujo de Proceso de la Nómina	26
Figura 5 Matriz de Riesgos.....	27
Figura 6 Matriz de riesgo de Bono de Desempeño	28
Figura 7 Matriz de riesgo de Consolidado de Vacaciones	28
Figura 8 Matriz de riesgo de Consolidado de Descuentos	29
Figura 9 Matriz de riesgo del Consolidado de Asistencia Mensual	29
Figura 10 Matriz de riesgo de Cierre de ceses del mes	30
Figura 11 Ambiente de Control.....	38
Figura 12 Evaluación de Riesgos.....	39
Figura 13 Actividades de Control	40
Figura 14 Información y Comunicación	41
Figura 15 Supervisión	42
Figura 16 Manual de procedimientos de Buenas Prácticas del área de Nómina	43

Listado de Tablas

Tabla 1 Componente de Control Interno según el Modelo COCO: Propósito	16
Tabla 2 Componente de Control Interno según el Modelo COCO: Compromiso	16
Tabla 3 Componente de Control Interno según el Modelo COCO: Aptitud	17
Tabla 4 Componente de Control Interno según el modelo COCO: Evaluación y Aprendizaje	18
Tabla 5 Tabla de Probabilidad.....	27
Tabla 6 Interpretación de los niveles de cumplimiento dentro de Terpel Perú S.A.C.	36
Tabla 7 Interpretación de los niveles para la propuesta	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa que pertenece al sector hidrocarburos Terpel Perú S.A.C., cuenta con más de 500 trabajadores, siendo el área de Gestión Humana un apoyo importante hacia la gerencia para el manejo de las relaciones laborales. A su vez está conformada por las áreas de Selección, Bienestar Social, Medicina Ocupacional y Nómina, siendo esta última, un pilar importante dentro de la organización ya que son quienes administran los recursos de la compañía para ser distribuidos entre el personal. Sin embargo, el área de Nómina tiene una deficiencia de control interno, esto se evidencia a través de la alta cantidad de reintegros, entendido como un reembolso de dinero consecuencia de un error previo efectuado, que al término del 2019 ascendió en 20,000 soles siendo la masa salarial 400,000 soles. Se infiere que esto sucede, debido a que se desconoce la situación actual de cómo se están llevando a cabo los controles internos en el área de Nómina y no se tiene establecido como se debe mejorar las buenas prácticas de control interno.

La metodología prevista para lograr el diagnóstico de control interno, fue aplicar un cuestionario de acuerdo al Modelo COSO, dividido entre sus cinco componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación por ultimo supervisión. Una vez identificado el componente de control interno a mejorar lo que se espera es implantar mecanismos de control que nos permitan fortalecer el control interno en el área de Nómina.

Palabras clave: control interno, modelo COSO, nómina

INTRODUCCIÓN

En la actualidad dentro de las organizaciones existe la necesidad de contar con un adecuado control interno, que vaya encaminado al logro de objetivos que tiene como organización. Debido a los constantes cambios tecnológicos el control interno, debe ser flexible y tener la capacidad de adaptarse, de acuerdo a las necesidades de la organización. Es muy beneficioso para las organizaciones aplicar mecanismos de control interno ya que nos ayudará a proteger los activos de la empresa, y a su vez nos ayuda a prevenir y detectar los errores que puedan surgir en el proceso a ejecutar. El objetivo de la presente investigación es elaborar una propuesta de mejora de control interno en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C., dentro del presente año 2020, y para los periodos comprendidos entre enero y junio, como una herramienta para poder diagnosticar el control interno en el área de Nómina. La investigación a realizar aborda los siguientes capítulos:

En el Capítulo I Marco Teórico aborda los antecedentes que verifican los trabajos de investigación que trataron temas similares al propuesto; también tenemos el marco conceptual del trabajo, es decir las bases teóricas que fundamentan de forma conceptual el presente trabajo y la base de la definición de términos básicos referidos en todo el presente texto.

En el Capítulo II aborda la Metodología del Trabajo Profesional, se procede a detallar el contexto laboral donde se realizó la investigación, también veremos la delimitación temporal y espacial. Por otro lado, se desarrolló el planteamiento del problema, en donde se describe la realidad problemática del entorno organizacional, además de la problemática de la deficiencia de control interno en el área de Nómina. Vemos la justificación del problema, es decir, las diferentes causas por las cuales se eligió el análisis de este problema.

Finalmente se procede a presentar el modelo de solución propuesto que nos ayudará en primera instancia a tener un diagnóstico del control interno. Todo ello en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C., los resultados obtenidos gracias a la encuesta basada en los componentes del modelo COSO, llegando por ultimo a detallar las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos del presente trabajo.

OBJETIVOS

a. General

- Elaborar una propuesta de mejora de Control Interno en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C.

b. Específicos

- Evaluar el Control Interno para tener un diagnóstico inicial del área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C.
- Diseñar un manual de buenas prácticas para fortalecer el Control Interno en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Con relación al tema se encontró investigaciones similares, por ello se considera a algunos autores que reflejan la problemática del tema que es el control interno, los antecedentes son los siguientes:

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Gonzabay y Torres (2017), en su tesis, para la obtención del título de Contador Público Autorizado de la Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador, denominado: Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en VENTASCORP S.A, teniendo como objetivo general, diseñar un planteamiento de mejora de control interno en la compañía VENTASCORP S.A. en la ciudad de Quevedo basado en el Informe COSO, para reducir riesgos en la toma de decisiones, habiendo concluido que utilizando el Informe COSO y así evaluar el Control Interno en la organización, permitió identificar los inconvenientes y demostrar que algunas áreas no existen mecanismos de control y otras no brindan una seguridad en los procesos, por tanto, es indispensable que se desarrolle mejoras que permitan aminorar los riesgos a los que está expuesta la organización. Los principales errores que se pudieron encontrar son la falta de: manuales y procedimientos e implementación de indicadores.

Echeverri y Gomez (2018), en su tesis, para la obtención del título de Contador Público de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, Colombia, denominado: Mejorar los procedimientos de control interno para el área de nómina del centro médico Imbanaco de Cali S.A., teniendo objetivo general, realizar una corrección de los procedimientos de control interno para el área de nómina del centro médico Imbanaco de Cali S.A”, habiendo concluido que hay una evidente carencia de implementación de manuales de procedimientos y segregación de funciones dentro del CMI, motivo por el cual no es posible visualizar si el trabajo está siendo realizado de manera eficaz o si un trabajador cumple tareas que exceden su capacidad. Se precisa urgente dentro del trabajo a realizar reconocer estas funciones para delegarlas de manera clara y con

una carga operativa que sea acorde con los empleados y sus habilidades. Si bien es cierto en el área de nómina existen controles, pero desde el año 2010 no se actualizan.

Portilla (2016), en su tesis, para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas CPA de la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Tulcán, Ecuador, denominado: Sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Bodegas y Servicios Ecuador Fortaleza S.A Bosefo, teniendo como objetivo general, elaborar un sistema de prueba interno basado en el modelo COSO, que colabore al cumplimiento de los procesos administrativos y financieros para la empresa Bodegas y Servicios Ecuador Fortaleza S.A Bosefo”, habiendo concluido que con el empleo de métodos y medios de investigación se logró tener un diagnóstico de la situación actual de la corporación Bosefo S.A., el cual mantiene un control extemporáneo de procedimientos y actividades, lo cual amerita el desarrollo de un sistema de control interno que permita enriquecer la efectividad y eficiencia en las operaciones, logrando brindar información segura con base en el desempeño de las leyes y normas. A su vez con el desarrollo del sistema de control interno se identifica de forma estratégica el diseño de un modelo de flujogramas los cuales le permiten a la compañía plasmar la estructura de las diferentes operaciones de forma más sencilla, para de la siguiente forma organizar mejor los distintos procedimientos y lograr el control interno adecuado.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Otoya (2016), en su tesis, para la obtención del título de Contador Público de la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Perú, denominado: Importancia del control interno en mejora del área de recursos humanos de la empresa minera Muky S.A.A. San Borja 2015, teniendo como objetivo general, determinar e implementar las políticas de comprobación interna que permitan arbitrar los lineamientos de la labor del área de recursos humanos, habiendo concluido que se logra describir la importancia del control interno y su relación directa en mejorar la gestión del capital humano, asimismo se determina como los componentes del sistema COSO, tienen una colaboración primordial para subsanar faltas de la empresa según los resultados de las encuestas realizadas a la empresa. Con nuevas políticas y normas siguiendo

los lineamientos del modelo COSO se pudo enmendar las faltas que se dan en el área de capital humano de la empresa minera Muky S.A.A.

Miguel (2018), en su tesis, para la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Agraria, La Molina, Lima, Perú, denominado: Propuesta de mejora del proceso de pago de nómina del área de remuneraciones del banco Ripley, teniendo como objetivo general, identificar el flujo del proceso del cálculo de nómina mensual para reconocer las causas de las equivocaciones ocurridas en el pago de haberes de los trabajadores de Banco Ripley S.A., habiendo concluido que los reprocesos eran generados por los siguientes motivos, el incorrecto registro de los absentismos, y el error en el cálculo de las comisiones de los trabajadores, siendo los que enviaban la información eran el área de Gestión de Tiempos y Planeamiento Comercial, respectivamente. Por otro lado, las políticas usadas por el área de remuneraciones, fueron creados el año 2010 como consecuencia de una reestructuración de la sub gerencia de Gestión de Personas habiendo contemplado procesos de pago para personal con una remuneración fija. Dichas políticas deben ser actualizadas considerando el incremento de la cantidad de fuerza laboral en los últimos años y el personal comisionista que Banco Ripley tiene actualmente en su planilla.

Rodríguez y Esteysyn (2016), en su tesis, para la obtención del título de Contador Público de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Lima, Perú, denominado: Propuesta del diseño de un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa Dulce Pastelería E.I.R.L. en el periodo 2015-2016, teniendo como objetivo general, “Diseñar un sistema de comprobación para conseguir la eficacia en el proceso productivo en la empresa Dulce Pastelería E.I.R.L.”, habiendo concluido que el diagnóstico de control interno realizado a la empresa nos permitió conocer que el mayor problema es que al culminar la jornada laboral no se almacenan los sobrantes de insumos que podrían ser reutilizados, no cuentan con los procedimientos necesarios ni hay alguien encargado de dicha tarea. El sistema de control interno propuesto permitirá a la empresa identificar y mitigar el riesgo de fraudes, robos y costos excesivos por una inadecuada gestión de insumos. Asimismo, se plantearon indicadores de eficiencia que nos ayudaran a evaluar el uso correcto de los bienes y materia prima

presupuestada. Por último, los indicadores de productividad que nos ayudara a identificar y medir el cumplimiento del capital humano.

1.2. Bases Teóricas

En este apartado desarrollaremos el origen y evolución de la definición acerca del control interno, según los principales intelectuales y organizaciones a lo largo de la historia.

1.2.1. Aspectos históricos del Control Interno

El Control Interno surgió junto a la partida doble, que fue una de las formas de control detallada por el Franciscano Fray Lucas Paccioli en su libro que tiene por título Contabilidad de Partida Doble en el siglo XV. Fue probablemente hasta finales del siglo XIX debido al incremento de labores, cuando los empresarios al no poder atender todos los problemas que surgían en la organización se vieron en la urgencia de encargar funciones dentro de la organización, creando de esta forma sistemas y procedimientos que prevengan, disminuyan fraudes o errores y protejan sus intereses. De esta manera surge el control interno como una función gerencial, para asegurar que los objetivos fijados se cumplan. (Gonzabay y Torres, 2017)

Según Holmes, el control interno es la función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, ofreciendo seguridad que no se harán desembolsos indebidos. Esto se logrará a través de los controles de procedimientos internos (como se citó en Carmenate, 2012, p.7). Se entiende como la función imprescindible de la dirección diseñada a proteger el patrimonio de la organización, para que el control interno sea de carácter beneficioso debe soportarse en procedimientos que nos permitan comprobar y monitorear que se está haciendo el uso adecuado de los recursos de la organización.

Según Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO, 1992) afirma, el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la gerencia y el resto del personal de una empresa, diseñado con el objeto de brindar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos, por lo tanto, el control interno es un conjunto de actividades que ejecutan las personas en cada nivel de jerarquía, los cuales interrelacionados nos permitirá lograr las metas y objetivos planteados por la organización.

De acuerdo con Chiavenato (2004), el sistema de control interno significa:

Todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia, hasta donde sea plausible la ordenada conducción del negocio, incorporando la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud de los registros contables y la oportuna elaboración del reporte financiero confiable.

Se concluye que el control interno es el conjunto de políticas y procedimientos que tiene la organización, estos mecanismos de control son implantados con el fin de proteger los intereses de la empresa, a su vez nos ayuda a prevenir y detectar los errores que puedan surgir en el desarrollo del proceso a ejecutar.

Se ha considerado los aspectos históricos más relevantes.

A continuación, se presentarán algunas definiciones de control interno según diversos autores.

1.2.2. Control Interno

Según Perdomo (2004), define el control interno como, “Plan de organización entre la contabilidad, funciones de los empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa”.

Según Mejia (2006), afirma, “El control interno como un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”. Está presente en toda la organización desde el directorio hasta el resto de la compañía. Por ello las organizaciones no existen ni operan sin el control interno, es un proceso que integra y coordina con todos los colaboradores de la organización.

Por su parte, Estupiñan (2006), define, “El control interno como el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los bienes de la empresa están debidamente protegidos y que se desarrollan las actividades eficientemente según las directrices marcadas por la administración”. La necesidad de control interno como un procedimiento indispensable para proteger los activos de la organización y a su vez la ejecución de labores que permitan el logro de objetivos organizacionales.

Según la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores, (INTOSAI, 2001), el Control Interno es: Una herramienta Gerencial usada para ofrecer una seguridad razonable que los objetivos están siendo logrados.

Por tanto, partiendo de esta idea podemos decir que las máximas autoridades son las responsables de establecer un ambiente de control eficaz en sus organizaciones, como parte de su responsabilidad gerencial de acuerdo a sus acciones y sus políticas para llevar a una cultura de control positiva.

Según la Contraloría General de la República del Perú (2014), el control interno es:

Un proceso realizado por servidores de una entidad, diseñado para confrontar los riesgos y para dar confianza razonable de que, en la consecución de la misión de la organización, se logran los objetivos de la misma, es decir, es el trámite orientado a minimizar los riesgos en los procesos realizados.

Según la Contraloría General de la República del Perú (2014), el control interno presentara las siguientes características:

- No mide desviaciones, las ayuda a identificarlas.
- Debe deliberar una adecuada independencia de funciones, en la cual las actividades de autorización y ejecución de información se realicen de manera adecuada.
- Todo control interno tiene la finalidad de evitar fraudes, errores con el fin de cuidar los activos de la organización, pero a la vez éste debe ser revisado y evaluado constantemente.

Según la Contraloría General de la República del Perú (2014), el control interno presentara los siguientes objetivos:

- Cuidar, resguardar los recursos y bienes de la organización evitando cualquier forma de pérdida por fraudes, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia y la mejora continua en todos los procesos.
- Efectuar el cumplimiento con la normativa vigente aplicada a la entidad.
- Asegurar la precisión de los datos contables y financieros, los cuales serán empleados por la administración para la toma de decisiones.
- Determinar la línea que se seguira para obviar que se realicen procesos sin aprobaciones autorizadas.
- Crear una cultura de comprobación en todos los niveles de la organización.

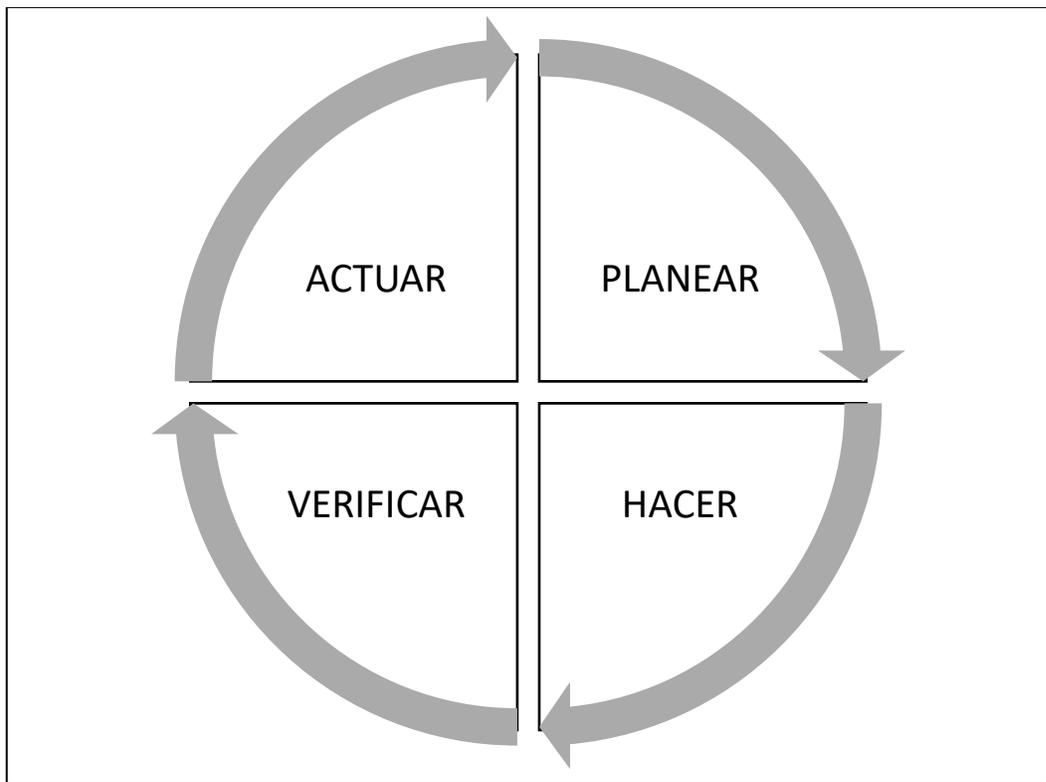
1.2.3. Relación del Control Interno con el ciclo de Gestión

Para que una, empresa, plan, programa, entidad, etc. tenga éxito, se requiere que el control forme parte del ciclo de gestión y de su mejora continua. Según Deming (1950), Plantea un ciclo de mejora continua que consiste en un proceso conformado por cuatro pilares: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act), que compone el eje de todos los procesos de mejora continua. Las reglas básicas para la mejora continua que motivan el enfoque PDCA son:

- a) No se puede mejorar nada que no se haya: Controlado
- b) No se puede controlar nada que no se haya: Medido
- c) No se puede medir nada que no se haya: Definido
- d) No se puede definir nada que no se haya: Identificado

Figura 1

Ciclo de Deming



Fuente: Elaboración propia según Contraloría General de la República 2014, Deming (1950)

La interpretación de este ciclo es muy simple: cuando se busca realizar algo, lo primero que hay que realizar es planificar cómo conseguirlo, después se procede a realizar las acciones planificadas (hacer), a continuación, se comprueba qué tal se ha realizado (verificar) y finalmente se implementan los cambios oportunos para no volver a incurrir en los mismos errores (actuar). Y así nuevamente se comienza el ciclo planificando su ejecución, pero incluyendo las mejoras procedentes de la experiencia anterior.

1.2.4. Importancia del control interno

Según, Coopers y Lybrand (1997) afirma, el control interno es de suma importancia ya que ayuda a la entidad que consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante el perjuicio de recursos, y también la obtención de información financiera y contable. La importancia de llevar un control interno en las empresas cada vez aumenta debido

a que, esta herramienta hace más comprensible poder medir la eficacia y rendimiento de la organización. Posteriormente, se muestra los siguientes beneficios:

- a) El control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño, rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- b) El control Interno bien aprovechado contribuye vigorosamente a tener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se ponga en práctica.
- c) La cultura de control beneficia positivamente el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.

1.2.5. Clasificación del control interno

Según, Aguirre y Armenta (2012) afirma, que el control interno se puede clasificar en dos tipos:

- a. Control Interno Administrativo: Comprende el conjunto de procedimientos orientados con la eficiencia y ejecución en las operaciones, estas a su vez deben integrarse a las políticas constituidas por la gerencia (p.12).

Por ejemplo: Los trabajadores registren su huella en el reloj biométrico antes de empezar su jornada laboral

- b. Control Interno Contable: Comprende los métodos establecidos para asegurar la protección de los activos de la empresa y se tenga la seguridad que los registros financieros se hayan realizado de la manera correcta (p.13).

Por ejemplo: Los registros contables del pago de haberes de fin de mes debe ser exactamente igual al monto cargado en la plataforma bancaria.

1.2.6. Modelos de control interno

Según la Contraloría General de la República del Perú (2014), diversas iniciativas han intentado ordenar los conceptos, siendo una de las más importantes el informe COSO, que hoy en día es considerado como el mejor antecedente cuando se trata de materias de Control Interno, tanto en la práctica de las organizaciones, el gobierno, así como en los centros de estudios e investigación.

A efectos del presente estudio, se tomará como referencia los siguientes 3 modelos de control interno más importantes según la Contraloría General de la República del Perú (2014), que son: COSO, Coco y ACC.

A. Modelo de Control interno -COSO

Según, Gonzabay y Torres (2017), es el modelo de control interno más aceptado a nivel internacional, fue creado en 1985 en Estados Unidos, es un grupo que da soporte a las organizaciones del ámbito privado y gubernamental sobre los aspectos primordiales como la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude y la presentación de informes financieros. Está conformada por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU y son las siguientes:

- La Asociación Americana de contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI)
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- El Instituto de Contadores Administrativos (AMI)

A.1. Definición del control interno según Informe COSO

En 1992 la comisión pública su primer informe “Internal Control – Integrated Framework” llamado COSO I, cuyo objetivo fue ayudar a las organizaciones a valorar su sistema de control interno.

Según COSO (1992), afirma, “El control interno es un proceso llevado a cabo por la gerencia y el resto de los colaboradores de la organización, con el objeto de brindar un grado de estabilidad respecto al logro de objetivos” dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confianza en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas

A.2. Importancia del control interno según Informe COSO

Según, Gonzabay y Torres (2017), el modelo de control interno COSO, Proporciona un sistema de métodos y procedimientos repetitivos y adaptables a modificaciones,

debido a que se conecta con todas las áreas involucradas para la identificación, diagnóstico y disminución de riesgos con el fin de lograr la eficacia en sus operaciones.

A.3.Efectividad del control interno según Informe COSO

Según, Gonzabay y Torres (2017), los controles internos son distintos en todas las empresas, su efectividad va estar ligada a los objetivos y estrategias que desarrollen para alcanzarlas. El control interno ofrece a la organización confianza respecto a los procesos que son llevados a cabo dentro de ella. Pero es un error creer que el control interno puede proporcionar una confianza completa, que se alcanzaran todos los objetivos. Se considera un control interno seguro, cuando el directorio posee una confianza que:

- Las operaciones se desarrollen con eficacia y eficiencia
- El contenido de los estados financieros, son elaborados de forma fiable.
- Que todos los procedimientos y políticas establecidas, están cumpliendo la legislación vigente.

A.4.Componentes del control interno según Informe COSO

El control interno de acuerdo al modelo COSO (1992), consiste en cinco componentes correlacionados e incorporados en los procesos de la organización. A continuación, se presenta el concepto de cada componente y factores más importantes:

a) Ambiente de control:

Según, Álvarez y Quizhpi (2010), el ambiente de control es la base del control interno, brinda disciplina y conducta. Está conformado por normas, procesos, políticas y manuales que deben seguir las personas en la organización, esto impactara en la manera de cómo se lleven las operaciones. Se deben considerar algunos factores importantes del ambiente de control y son los siguientes:

- La integridad y los valores éticos
- El compromiso a ser competente
- Las actividades de los directivos de la organización
- La filosofía de la administración y estilo de operación
- La estructura de la organización
- Las políticas y prácticas de los recursos humanos

b) Evaluación de Riesgos

Según, Álvarez y Quizhpi (2010), consiste en los mecanismos para identificar y evaluar los riesgos para el logro de los objetivos, a su vez son la base para determinar cómo deben ser administrados los riesgos. El riesgo puede definirse como los eventos inciertos que pueden impactar negativamente en el logro de los objetivos. La dirección debe definir a detalle cuáles serán los objetivos de cumplimiento, operacionales y financieros para así reconocer y evaluar los riesgos que puedan impactar negativamente frente al logro de objetivos. Algunos ejemplos de riesgo:

- Sanciones legales
- Decisiones erróneas de la gerencia
- Contabilidad errónea e inapropiada

c) Actividades de Control

Según, Álvarez y Quizhpi (2010), La actividad de control comprende todas las políticas y procedimientos que ayudarán a garantizar que se estén llevando a cabo las instrucciones de la dirección. También ayudan a asegurar que se están tomando las precauciones necesarias para tratar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la organización.

Actividades que se deben tener en cuenta:

- Adecuado uso de las políticas y procedimientos de la organización
- Desarrolla controles respecto al procesamiento de los sistemas de información
- Manejo de indicadores
- Controles físicos
- Segregación de funciones

d) Información y Comunicación

Según, Álvarez y Quizhpi (2010), se debe identificar y comunicarse que información es vital para que la organización pueda cumplir con sus objetivos, la información debe ser relevante y de calidad. Todo el personal debe recibir una comunicación efectiva, de manera que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba en la organización.

e) Supervisión

Según, Álvarez y Quizhpi (2010), es el proceso que evalúa si cada uno de los componentes del control interno, están marchando adecuadamente a lo largo del tiempo y comprueba que sean efectivos. De encontrar algunas deficiencias debe reportarse hacia arriba, informando a la gerencia y a la junta directiva.

Figura 2

Representación de los componentes del modelo COSO



Fuente: Martínez (2012)

B. Modelo de Control interno –COCO

Según, Páramo (2013), el informe COCO, es producto de una revisión exhaustiva del modelo COSO por parte del Comité de Criterios de Control de Canadá. Él propósito fue plantear un informe más sencillo y comprensible, ante las dificultades del modelo COSO que enfrentaron algunas empresas. El modelo consiste que, en lugar de representar el proceso de control en forma de pirámide y componentes interrelacionados, este modelo brinda un marco de referencia de veinte criterios asociados en cuatro componentes.

Tabla 1*Componente de Control Interno según el Modelo COCO: Propósito*

Componente	Criterios
PROPÓSITO En esta etapa se incluyen los objetivos, estrategias, riesgos y oportunidades, políticas, objetivos e indicadores de desempeño.	Los objetivos deben ser creados y notificados.
	Se deben tener claro los riesgos internos y externos que puedan estropear el logro de objetivos.
	Las políticas diseñadas para apoyar el logro de objetivos pueden ser comunicados, a medida que el personal reconozca el alcance de su libertad de actuación.
	Se debe constituir planes para dirigir los esfuerzos.
	Los objetivos y planes es preciso incluir indicadores de medición del desempeño.

Nota: Elaboración Propia según Páramo (2013).

Tabla 2*Componente de Control Interno según el Modelo COCO: Compromiso*

Componente	Criterios
COMPROMISO Considera todos los aspectos relativos a la identidad y valores de la organización.	Establecerse, comunicarse y ponerse en práctica los valores éticos promovidos por la organización.
	Las políticas y prácticas sobre recursos humanos deben ser consistentes con los valores de la empresa y con el logro de objetivos.

La autoridad y la responsabilidad deben ser claramente definidos y consistentes con los objetivos de la organización.

Se debe fomentar una atmósfera de confianza, para apoyar el flujo de la información.

Nota: Elaboración Propia según Páramo (2013).

Tabla 3

Componente de Control Interno según el Modelo COCO: Aptitud

Componente	Criterios
APTITUD Etapa que abarca las habilidades y conocimientos que permitirán al personal hacer frente a determinadas situaciones.	El personal debe tener el conocimiento, capacidades y herramientas que sean necesarias para el logro de los objetivos de la organización.
	El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización y el logro de sus objetivos.
	La información que sea comunicada debe ser relevante para ayudar al personal a desempeñar las responsabilidades asignadas.
	Las decisiones y acciones de las diferentes partes de una organización deben ser coordinadas.
	Las actividades de control deben ser diseñadas como una parte integral de la organización.

Nota: Elaboración Propia según Páramo (2013).

Tabla 4*Componente de Control Interno según el modelo COCO: Evaluación y Aprendizaje*

Componente	Criterios
EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE Considera la evolución de la organización, por medio del monitoreo del entorno, el seguimiento del desempeño y procedimientos	Se debe supervisar el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la evaluación de objetivos.
	El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores.
	Las puntos considerados para el logro de los objetivos deben ser revisados frecuentemente.
	Los sistemas de información deben ser evaluados periódicamente en tanto que cambien los objetivos y se precisen insuficientes en la información.
	Debe de corroborarse el desempeño de los procedimientos modificados.
	La gerencia debe especificar la eficacia del control en la empresa y comunicar frecuentemente los resultados a los responsables.

Nota: Elaboración Propia según Páramo (2013).

C. Modelo de Control interno –ACC (Australian Control Criteria)

Según, Jiménez (2017), el modelo australiano adopta una posición cercana al COCO, ya que se destaca la definición de objetivos. A su vez, le brinda consideración a los trabajadores y otros grupos para que estos asuman un nivel adecuado de compromiso en el logro de los objetivos. Se resalta la autoevaluación y la confianza mutua como factores que potencian la realización de objetivos, se enfoca en el discernimiento y destrezas requeridos para llevar a cabo las funciones encomendadas y se apoya en nociones tecnológicas y procesos de calidad.

Según, Jiménez (2017), “Este modelo adopta un sistema de administración de riesgo, la cual es una parte integral para las buenas prácticas de gestión, es un sistema que si se implementa de forma correcta permite la mejora continua en la toma de decisiones” (p.23).

A continuación, se presentarán los elementos de Administración de riesgo del modelo ACC, (Jímenez, 2017,p.23).

- Instaurar el contexto
- Reconocer riesgos
- Observar riesgos
- Estimar riesgos
- Ajustar riesgos
- Vigilar y verificar
- Informar y deliberar

1.3. Definición de términos básicos

Control: El Diccionario de la Real Academia define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir.

COSO: siglas en ingles, de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway).

Eficacia: Se refiere a aquella capacidad de alcanzar los objetivos o metas establecidos por una empresa o proyecto.

Eficiencia: Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Error: Un barbarismo no intencionada contenido en los estados financieros, incluyendo la omisión de una información.

Fraude: Un acto intencionado efectuado por uno o más trabajadores que resulta contraria a la verdad y a la rectitud. El fraude se comete en perjuicio contra otra persona o contra una organización.

Nómina: Relación de personas que se encuentran en la planilla de una empresa y que recibe frecuentemente una remuneración de ella.

Políticas: Son reglas que regulan, guían o limitan las acciones de una organización. Una política sirve como base sobre la que desarrolla los procedimientos.

Procedimiento: Son métodos utilizados para llevar a cabo las políticas. Estos deben ser los más simples y del costo menor posible.

Proceso: Conjunto de actividades, procedimientos organizados y repetibles que producen un resultado esperado.

Riesgo: La posibilidad de que un evento impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa.

Segregación de funciones: Es un método que usan las organizaciones para separar las responsabilidades, busca evitar que una persona tenga acceso a dos o más obligaciones dentro del software.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL

A efectos de la evaluación del modelo COSO que se explica en el apartado Modelos de Control Interno, se aplicó en la empresa Terpel Perú, en el periodo de enero-junio de 2020. A continuación, se procede a detallar el contexto laboral en que se está desarrollando el Trabajo Profesional.

Terpel es una empresa con más de 45 años en el mercado de hidrocarburos en América Latina. Hoy por hoy opera en siete países: Colombia, Ecuador, Panamá, México, Chile, Perú y República Dominicana; Terpel Perú es parte de la compañía Terpel que cuenta con más de 29 estaciones de servicio ofreciendo productos como combustibles líquidos para vehículos a gasolina, gas natural vehicular y 11 tiendas de conveniencia.

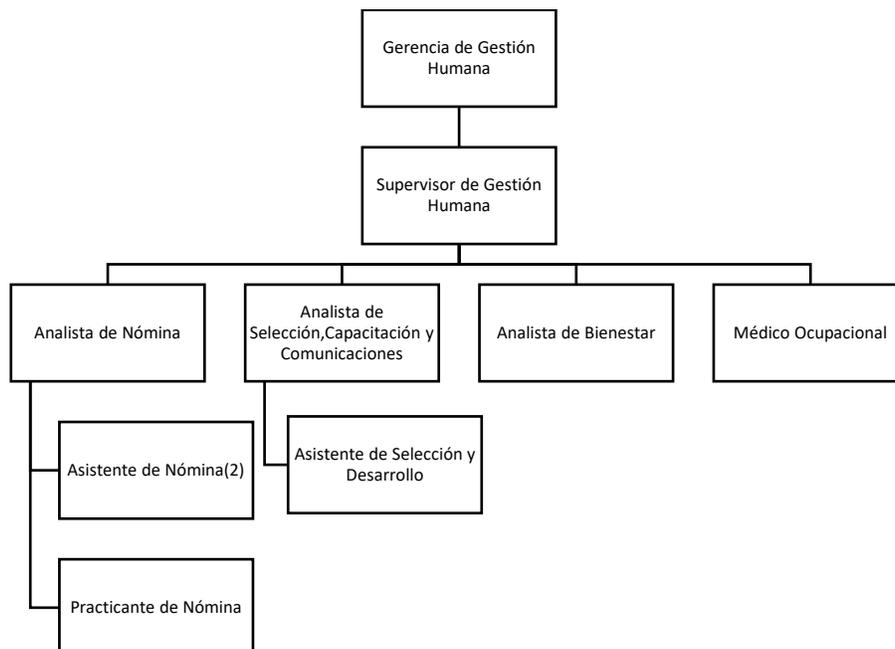
Misión

Generar momentos memorables a nuestros clientes en todos nuestros negocios.

Visión

Ser líderes en el mercado, con el mejor posicionamiento de marca, reconocidos como la numero uno en servicio y el compromiso con el país.

Organigrama de la Gerencia de Gestión Humana



Metodología

Por el tipo de investigación el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como “investigación aplicada”, ya que tiene por objetivo encontrar solución al problema inmediato al cual se enfrenta la organización.

Procedimiento

El estudio fue aplicado de manera censal ya que hay poca población en el área de Nómina. Se aplicaron encuestas a todas las personas relacionadas con el Proceso de Nómina, pero de distintos niveles Jerárquicos en el área de Nómina: Supervisor, Analista y Asistente.

Después se procedió a evaluar el control interno desde distintos niveles jerárquicos y tiene como objetivo realizar un diagnóstico de cómo se está efectuando el control interno desde las distintas posiciones del área. El procesamiento de información se realizará en el programa Microsoft Excel, de acuerdo a los resultados obtenidos se presentará el plan de mejora.

2.1. Delimitación temporal y espacial del trabajo

2.1.1. Delimitación Temporal

El trabajo se desarrolló a partir del 16 de enero del 2020 y culminó el 15 de junio del 2020

2.1.2. Delimitación Espacial

Se desarrolló en la Empresa Terpel Perú S.A.C. ubicado en la Av. Camino Real Nro. 456 Dpto.1401 Int. P14 del Distrito de San Isidro, Provincia de Lima.

2.2. Determinación y análisis del problema

2.2.1. Descripción de la realidad problemática

El Control Interno es una herramienta muy importante mediante el cual una empresa instaura métodos y procedimientos, que, coordinados y unidos entre sí, buscan proteger los bienes de la empresa, no puede evitar que se realicen malas prácticas por parte de los colaboradores, empero, nos permite adoptar medidas correctivas a tiempo evitando daños para la organización.

Para Mantilla (2005) afirma, “El control interno comprende el plan de la organización además de todos los métodos y medidas coordinadas que se adopten en un negocio

para salvaguardar sus activos, promoviendo la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas”.

A fin de contextualizar la aplicación del control interno; se tomará como referencia la empresa Terpel Perú. Esta empresa del rubro hidrocarburos cuenta con más de 500 trabajadores, siendo el área de Gestión Humana un apoyo importante hacia la gerencia para el manejo de las relaciones laborales. Y a su vez está conformada por las áreas de Selección, Bienestar Social, Medicina Ocupacional y Nómina, siendo esta última área, un pilar muy importante dentro de la organización ya que son quienes administran los recursos de la compañía para ser repartidos entre todo el personal.

Sin embargo, el área de Nómina tiene una deficiencia de control interno, esto se evidencia a través de la alta cantidad de reintegros, entendido como un reembolso de dinero a consecuencia de un error previo efectuado que al término del 2019 ascendió en 20,000 soles siendo la masa salarial 400,000 soles. Se infiere que esto sucede debido a que se desconoce la situación actual de cómo se están llevando a cabo los controles internos en el área de Nómina y no se tiene establecido como se debe mejorar el control interno en el área de Nómina. En consecuencia, el margen de error aumenta y esto afecta a los colaboradores respecto a su pago de haberes generando reclamos por parte de ellos y en algunos casos pérdidas económicas para la organización.

En los últimos años los procedimientos de nómina se han vuelto más dinámicos ya no son tan repetitivos, se manejan más formatos para el procesamiento de información.

El Área de Nómina se encuentra más expuesta ante una Fiscalización Laboral, ya que si omiten alguna normativa respecto al pago de haberes, esto puede ocasionar problemas legales y continuamente son más las entidades de control que regulan los pagos de deducciones al colaborador como las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), la Oficina de Normalización Previsional (ONP), la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) y también existen las entidades que regulan las aportaciones sociales por parte del empleador como El Seguro Social de Salud (EsSalud). Por lo tanto, se propuso un plan de mejora de

Control Interno en el área de Nómina para poder identificar a tiempo si los mecanismos de control están siendo seguros o si se deben fortalecer.

Formulación del Problema

a. Problema general

¿Cuál es la deficiencia de Control Interno en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C.?

b. Problema específicos

¿Cuál es la situación actual del área de Nómina respecto al Control Interno en la empresa Terpel Perú S.A.C.?

¿Cómo mejorar el Control Interno en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C.?

2.2.2. Justificación del problema

El control interno es un proceso muy provechoso para la organización, se desarrolla en todo nivel de jerarquía con el propósito de contrarrestar los riesgos o pérdidas económicas que puedan poner en juego el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por ello, el presente trabajo busca elaborar una propuesta de mejora de Control Interno en el área de Nómina, que nos permita realizar una evaluación para tener un diagnóstico inicial de cómo se está llevando el Control Interno del área de Nómina. Esto nos sirvió para detectar de acuerdo a los resultados de la evaluación de Control Interno, que mecanismos de control se deben implantar en el área de Nómina. Por otro lado, se diseñó un manual de buenas prácticas para fortalecer el Control Interno en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C.

2.3. Modelo de solución propuesto

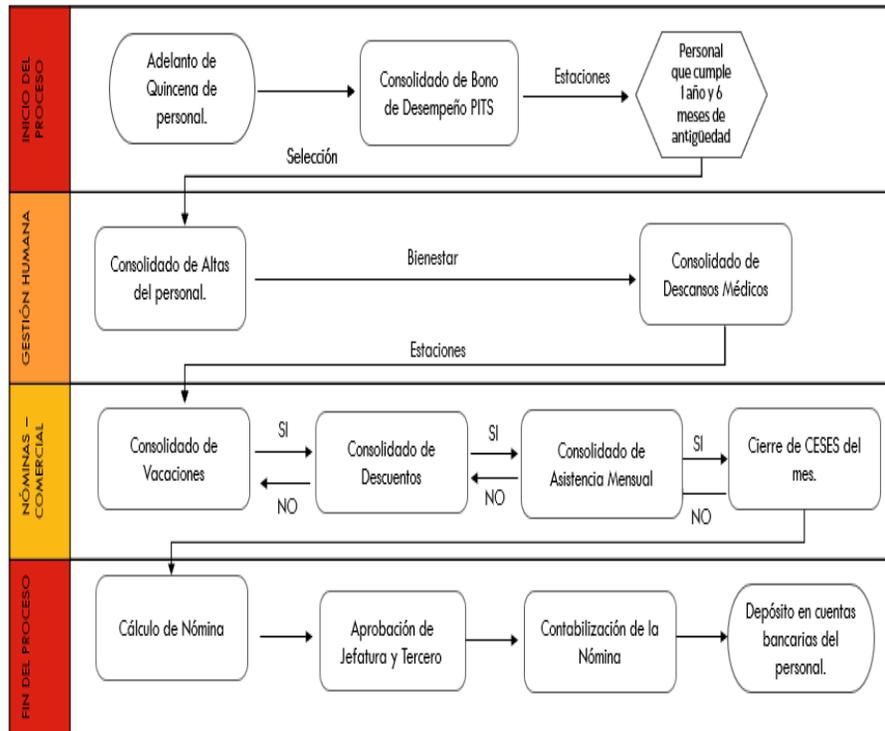
El presente modelo de solución busca diagnosticar el Control Interno en el área de Nómina y en un futuro poder aplicarlo en toda la compañía Terpel Perú S.A.C. Su estructura está fundamentada en los componentes del modelo COSO (Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, comunicación e información por último supervisión).

2.3.1. Ambiente de Control

Es el componente base de todo el modelo de control interno, comenzaremos familiarizándonos con el proceso de la Nómina y que áreas están involucradas en el desarrollo de la información.

Figura 4

Flujo de Proceso de la Nómina



Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Evaluación de riesgos

En este componente procederemos a identificar y calificar los principales riesgos de los Procedimientos de Nómina.

En la siguiente tabla de probabilidad encontraremos los niveles y la frecuencia de incidencias en el procedimiento, se calificó los niveles de los procedimientos de acuerdo a la experiencia del investigador.

Figura 6*Matriz de riesgo de Bono de Desempeño*

ACTIVIDAD	RIESGOS	AGENTES GENERADORES	CAUSAS	CONSECUENCIAS	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Consolidado de bono de desempeño	Incumplimiento de pago del bono	Jefe de Estación	No enviar la información por correo	Colaborador insatisfecho con su pago de haberes del mes	3	2	6	Riesgo Apreciable
	Pagar el bono a personal que no cumple con los indicadores	Asistente de Nómina	No verificar en la data de comprobación si el personal cumple con los indicadores	Pérdidas económicas para la empresa				

Fuente: Elaboración propia

Figura 7*Matriz de riesgo de Consolidado de Vacaciones*

ACTIVIDAD	RIESGOS	AGENTES GENERADORES	CAUSAS	CONSECUENCIAS	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Consolidado de Vacaciones	Tener personal con vacaciones vencidas	Asistente de Nómina	No manejar un cronograma de vacaciones, para emitir alertas de personal con vacaciones vencidas	Generar contingencias legales y posibles indemnización en el futuro	2	1	2	Riesgo Marginal
	Ingresar fechas incorrectas del periodo vacacional	Practicante de Nómina	No emitir el reporte de vacaciones y hacer la verificación de los días.	Afectar el récord vacacional del colaborador				

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Matriz de riesgo de Consolidado de Descuentos

ACTIVIDAD	RIESGOS	AGENTES GENERADORES	CAUSAS	CONSECUENCIAS	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Consolidado de descuentos	Incumplimiento de envío de información	Jefe de Estación	No realizar sus cuadros de venta ni reportarlos en el tiempo estimado	Pérdidas económicas para la empresa	3	3	9	Riesgo Importante
	No descontar los faltantes al personal	Practicante de Nómina	No verificar en sistema de tickets	Pérdidas económicas para la empresa				

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Matriz de riesgo del Consolidado de Asistencia Mensual

ACTIVIDAD	RIESGOS	AGENTES GENERADORES	CAUSAS	CONSECUENCIAS	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Consolidado de asistencia mensual	Reportar información incorrecta(faltas, horas extras, bonificación nocturnas, etc.)	Jefe de Estación	No colocar la información en el casillero adecuado	Colaborador insatisfecho con su pago de haberes del mes	1	1	1	Riesgo Marginal
	Error en la carga de datos	Asistente de Nómina	No realizar un muestreo de las asistencia reportadas por las estaciones de servicio	Colaboradores insatisfechos con su pago de haberes del mes y también podría darse el caso de pérdidas económicas				

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Matriz de riesgo de Cierre de ceses del mes

ACTIVIDAD	RIESGOS	AGENTES GENERADORES	CAUSAS	CONSECUENCIAS	FRECUENCIA	IMPACTO	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
Cierre de ceses del mes	Olvidar enviar el formato de retiro	Jefe de Estación	No revisar la lista de personal activo que se envía quincenalmente	Pérdidas económicas para la empresa	2	2	4	Riesgo Apreciable

Fuente: Elaboración propia

2.3.3. Actividades de control

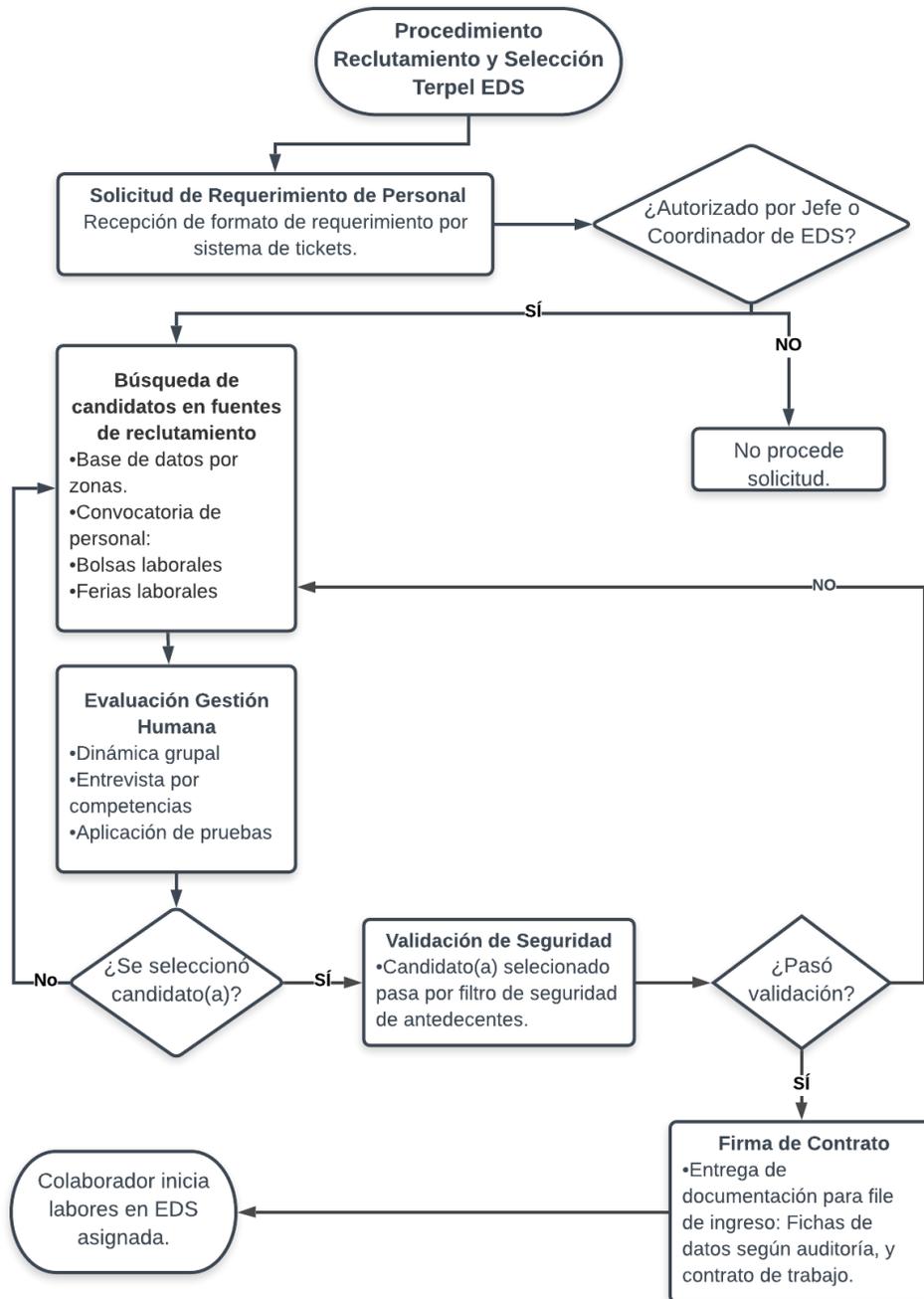
El siguiente componente comprende el desarrollo de los procedimientos del área de Nómina. A continuación, se procede a detallar los procedimientos mediante flujogramas:

1. Bono de desempeño

- 1. No tener faltas, 6 últimos meses.
- 2. No tener descuentos, 6 últimos meses.
- 3. No tener sanciones, 6 últimos meses.
- *Envío de información por correo

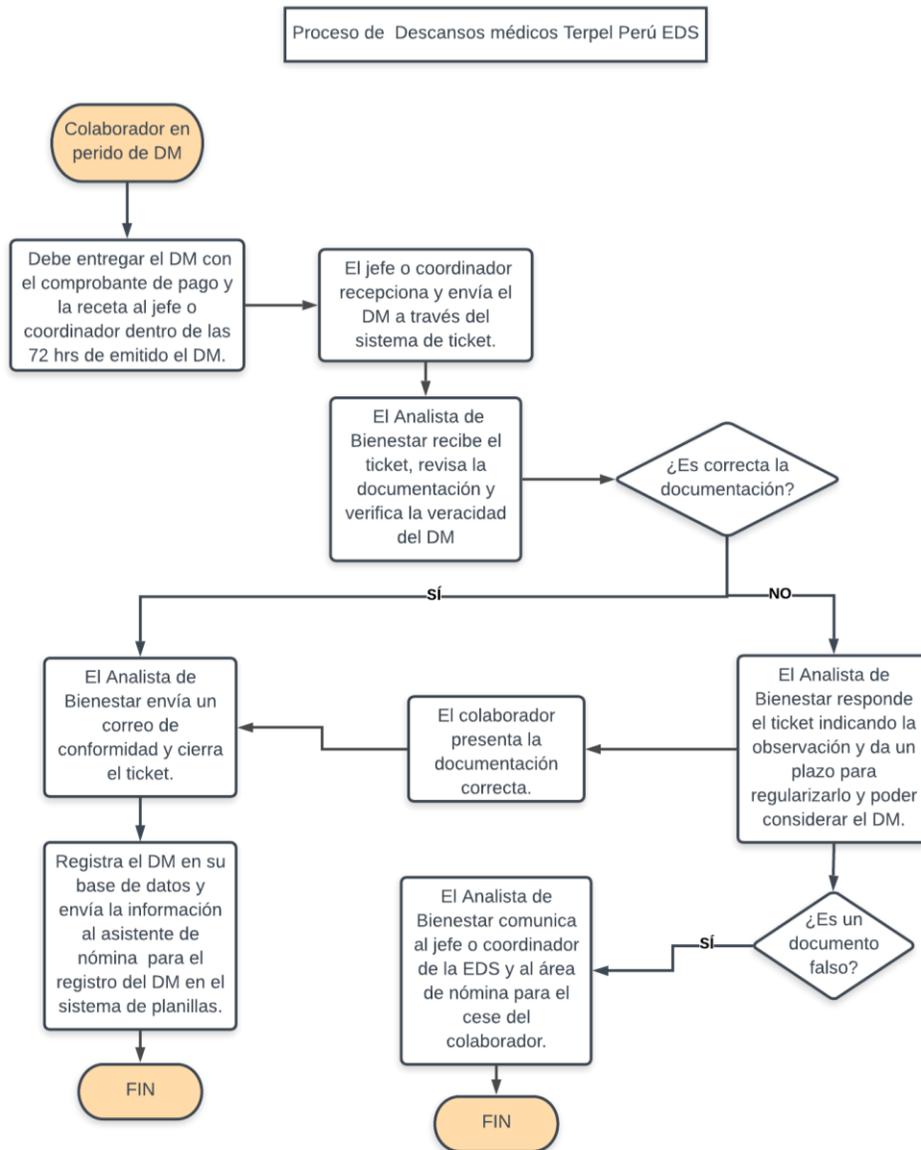
Fuente: Elaboración propia

2.Consolidado de altas del personal.



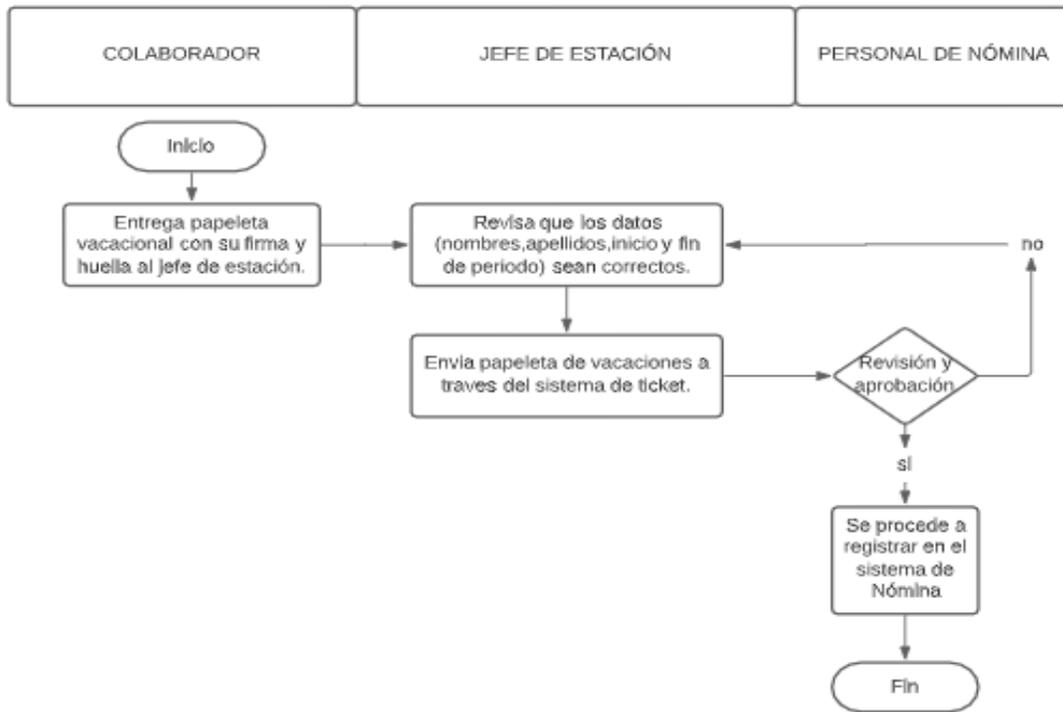
Fuente: Elaboración propia

3.Consolidado de descansos médicos



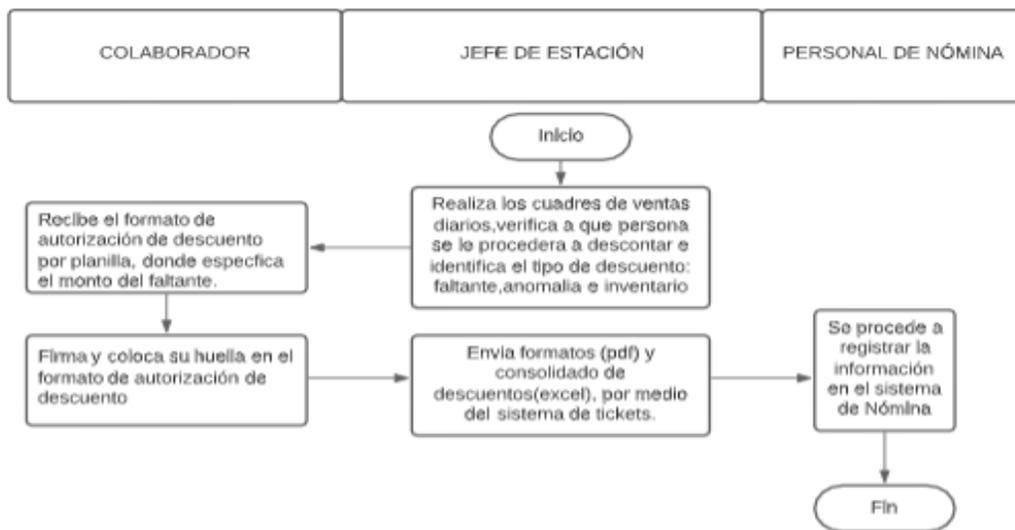
Fuente: Elaboración propia

4. Consolidado de vacaciones



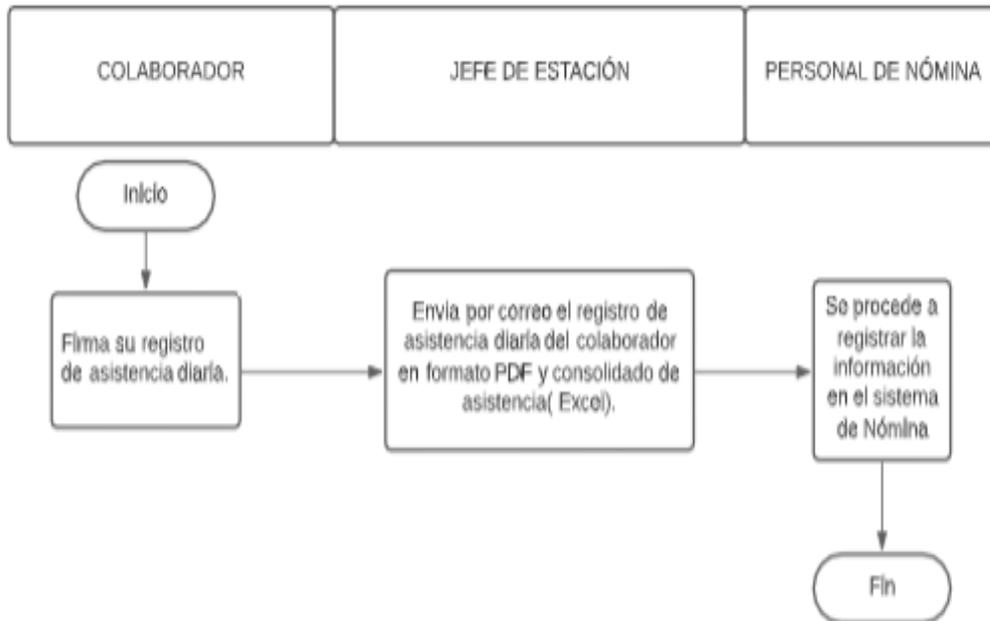
Fuente: Elaboración propia

5. Consolidado de descuentos



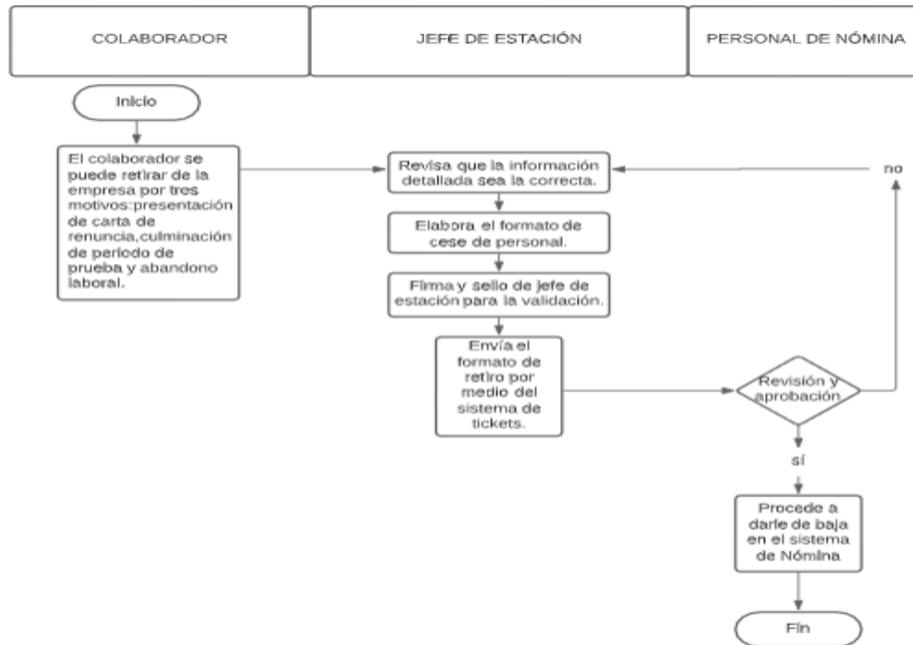
Fuente: Elaboración propia

6. Consolidado de asistencia



Fuente: Elaboración propia

7.Cese de personal



Fuente: Elaboración propia

2.3.4. Información y Comunicación

Para desarrollar este componente pondremos en práctica los conocimientos adquiridos en la teoría, haremos uso de la comunicación interna que es una herramienta dirigida al cliente interno.

Después de la inducción titulada Novedades para la Nómina que se realizó a través de la plataforma Microsoft Teams, se procedió a enviar mediante un correo electrónico el material expuesto en la capacitación, a todos los involucrados en el proceso de Nómina incluyendo los formatos para que puedan reportar y desarrollar con éxito su proceso a ejecutar.

2.3.5. Supervisión

En este último componente del modelo de control interno presentado, comprendió realizar una evaluación para de cierta manera validar que la información haya sido entendida por el personal. En el momento de culminación de la capacitación Novedades para la Nómina, se procedió a realizar una evaluación acerca de la exposición brindada, esto para medir a través de calificaciones y poder realizar seguimiento si los mecanismos de control están marchando adecuadamente.

2.4. Resultados

2.4.1. Método de la evaluación de los resultados

La encuesta de control interno elaborada por Echeverri y Gómez (2018) y adaptada para la aplicación del presente estudio, fue tabulada y se hizo un análisis que nos permitió visualizar los resultados.

Para cada una de las preguntas realizadas de acuerdo a los componentes del control interno según el modelo COSO, existen cuatro posibles respuestas: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca, a las cuales se les asigno un valor de acuerdo a su nivel de cumplimiento. Después de asignar los valores dependiendo de las respuestas proporcionadas se procedió a promediar los resultados, para obtener una calificación por cada ítem que conforma el componente.

A continuación, se mostrará una tabla para interpretar los niveles de cumplimiento:

Tabla 6

Interpretación de los niveles de cumplimiento dentro de Terpel Perú S.A.C.

Respuestas	Nivel de Cumplimiento	Valor Asignado
Siempre	Alto	4
Casi Siempre	Medio	3
Algunas Veces	Bajo	2
Nunca	Ninguno	1

Nota: Elaboración Propia

2.4.2. Criterio para la elaboración de la propuesta de mejora

Para identificar cual es el componente de control interno que necesita mejorar vamos a basarnos en las calificaciones tomando como rango de respuestas: 3.41-4.00 que es un nivel de riesgo bajo sin necesidad de cambios, 2.20-3.40 que es un nivel de riesgo medio con cambios no drásticos y 1.00-2.19 que es un nivel de riesgo alto que requiere medidas preventivas urgentes.

A continuación, se mostrará una tabla para interpretar los niveles de la propuesta:

Tabla 7

Interpretación de los niveles para la propuesta

Respuestas	Nivel de Riesgo	Propuesta de mejora
3.41-4.00	Bajo	No necesita cambios
2.20-3.40	Medio	Cambios no drásticos
1.00-2.19	Alto	Medidas preventivas urgentes

Nota: Elaboración Propia

A efectos del estudio se presentará la propuesta de mejora para aquel ítem que tengan como calificación entre 1.00 y 3.40, debido a que es aquel componente en el que realmente se necesita realizar mejoras para poder mitigar los riesgos que están afectando a la empresa y no permita lograr los objetivos.

2.4.3. Presentación de los resultados de la encuesta basada en los componentes del modelo COSO en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C.

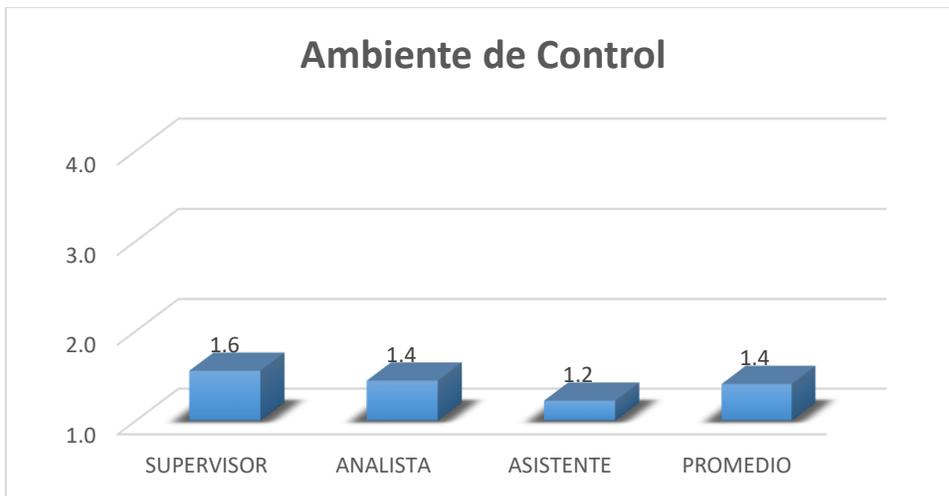
a) Ambiente de Control

Para la evaluación de este componente se formularon 9 preguntas (Anexo 1 Ambiente de control), se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- La integridad y los valores éticos
- El compromiso a ser competente
- Las actividades de los directivos de la organización
- La filosofía de la administración y estilo de operación
- La estructura de la organización
- Las políticas y prácticas de los recursos humanos

Figura 11

Ambiente de Control



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Con la calificación promedio obtenida de 1.4, se determina que el componente Ambiente de Control tiene un nivel de riesgo Alto y se requiere medidas preventivas urgentes. Respecto a este componente el asistente dio un promedio de 1.2, el analista de 1.4 y el supervisor de 1.6, por lo que podemos comprobar de acuerdo a la evaluación que en la empresa no hay un manual de procedimientos de Nómina.

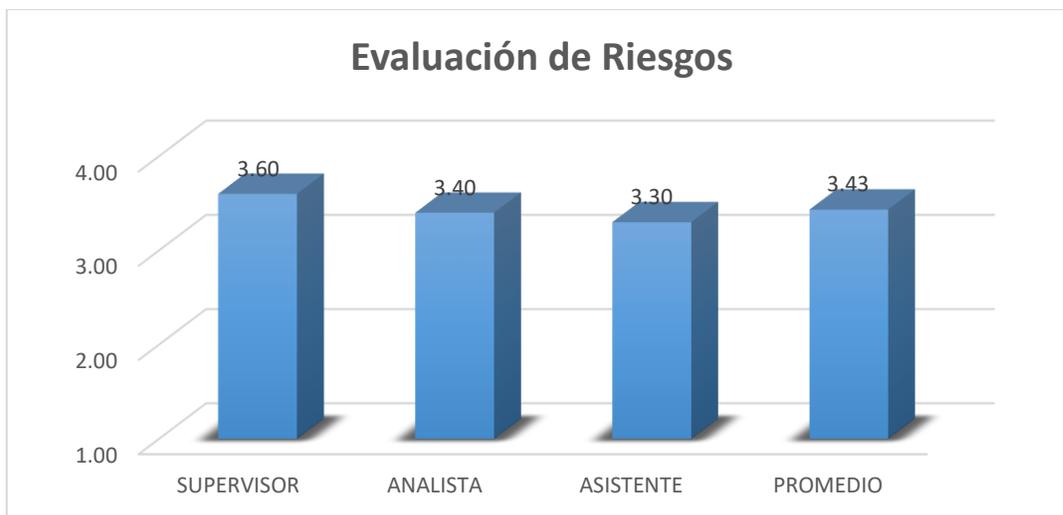
b) Evaluación de riesgos

Para la evaluación de este componente se formularon 10 preguntas (Anexo 1 Evaluación de riesgos), se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de riesgos en el proceso a desarrollar.
- Validar el grado de los mecanismos de control que se tienen en las distintas posiciones para prevenir riesgos que afecten los objetivos de la empresa.

Figura 12

Evaluación de Riesgos



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Con la calificación promedio obtenida de 3.43, se determina que el componente Evaluación de Riesgos tiene un nivel de riesgo Bajo y no necesita cambios.

Respecto a este componente el asistente dio un promedio de 3.3, el analista de 3.4 y el supervisor de 3.6

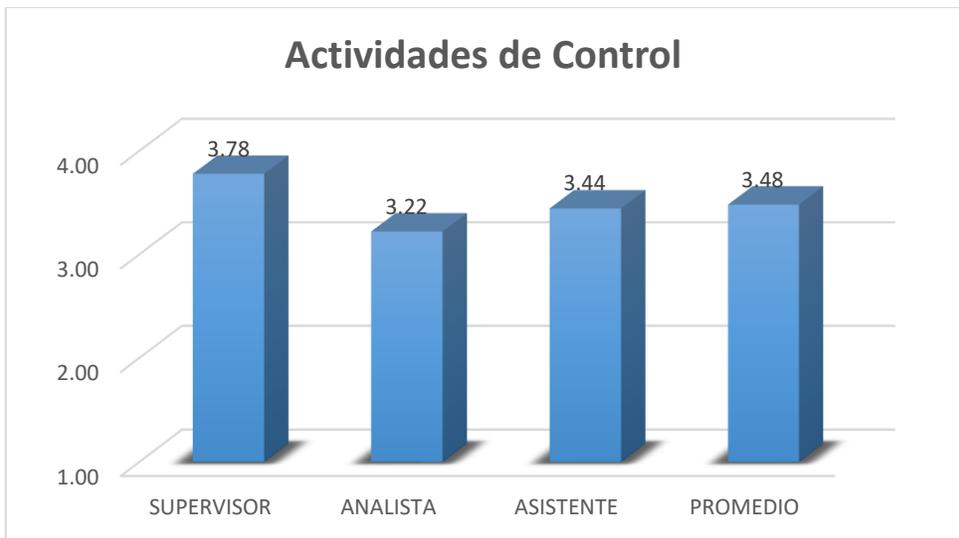
c) Actividades de control

Para la evaluación de este componente se formularon 9 preguntas (Anexo 1 Actividades de control), se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Adecuado uso de las políticas y procedimientos de la organización
- Desarrolla controles respecto al procesamiento de los sistemas de información
- Manejo de indicadores
- Controles físicos
- Segregación de funciones

Figura 13

Actividades de Control



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Con la calificación promedio obtenida de 3.48, se determina que el componente Actividades de Control tiene un nivel de riesgo Bajo y no necesita cambios.

Respecto a este componente el asistente dio un promedio de 3.44, el analista de 3.22 y el supervisor de 3.78

d) Información y Comunicación

Para la evaluación de este componente se formularon 10 preguntas (Anexo 1 Información y Comunicación).

Figura 14

Información y Comunicación



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Con la calificación promedio obtenida de 3.43, se determina que el componente Información y Comunicación tiene un nivel de riesgo Bajo y no necesita cambios.

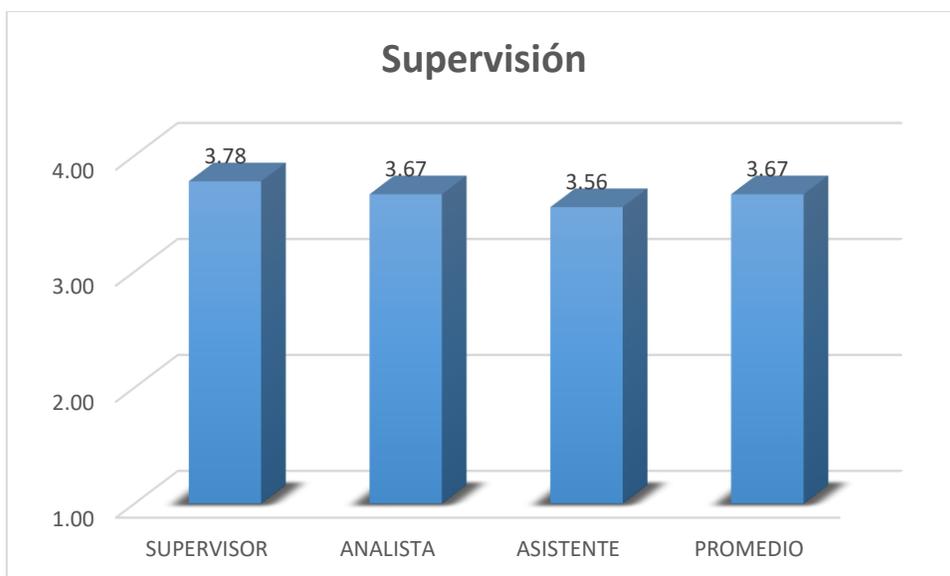
Respecto a este componente el asistente dio un promedio de 3.30, el analista de 3.50 y el supervisor de 3.50

e) Supervisión

Para la evaluación de este componente se formularon 9 preguntas (Anexo 1 Supervisión).

Figura 15

Supervisión



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Con la calificación promedio obtenida de 3.67, se determina que el componente Supervisión tiene un nivel de riesgo Bajo y no necesita cambios.

Respecto a este componente el asistente dio un promedio de 3.56, el analista de 3.67 y el supervisor de 3.78

2.4.4. Presentación de la Propuesta de mejora

De acuerdo a los resultados presentados en el apartado anterior, el componente que debemos abordar para lograr una adecuada gestión del control interno es el Ambiente de Control. Por lo tanto, se diseñó el Manual de Buenas Prácticas del área de Nómina como propuesta de mejora que servirá para que cada responsable de la actividad a realizar logre desarrollar su procedimiento con éxito.

Figura 16

Manual de procedimientos de Buenas Prácticas del área de Nómina

		Fecha de Elaboración	
		MES	AÑO
		JUNIO	2020
Gerencia de Gestión Humana		Área Responsable: Nómina	
Manual de procedimientos de Buenas Prácticas del área de Nómina			
Responsable	Actividad	Descripción de actividad	Formato o Reportes
Asistente de Nómina 1	Adelanto de Quincena	Adelanto de quincena: El primer día hábil de la segunda semana del mes se procesa el adelanto del 40% del haber básico de todo el personal activo del mes.	No aplica
	Consolidado de Bono de Desempeño	Envía a través de comunicación interna el consolidado del personal que cumple 1 año y/o 6 meses de antigüedad para que sean calificados por los jefes de estación , a su vez recibe la información por correo electrónico.	No aplica
	Consolidado de Altas	Importa el consolidado de altas del mes según lo reportado por el área de selección.	Reporte de altas
	Consolidado de Descansos Médicos	Importa el consolidado de descansos médicos del mes según lo reportado por el área de bienestar social.	Reporte de Descansos Médicos
Asistente de Nómina 2	Consolidado de Vacaciones	Recepciona las papeletas vacacionales del mes a través del sistema de tickets y luego procede a registrar en el sistema de Nómina.	Formato de Vacaciones

	Consolidado de Descuentos	Recepciona el consolidado de descuentos con los respectivos sustentos a través del sistema de tickets y luego procede a importar en el sistema de Nómina.	Formato de Descuentos y Consolidado Excel
	Consolidado de Asistencia	Recepciona el consolidado de asistencia mensual con los respectivos sustentos a través del correo electrónico y luego procede a importar en el sistema de Nómina.	Formato de asistencia diaria y Consolidado Excel
	Cierre de Ceses del mes	Recepciona los ceses del mes con los respectivos sustentos a través del sistema de tickets, luego procede a darle de baja en el sistema de Nómina y procesa la liquidación.	Formato de retiro con la asistencia del último periodo y formato de descuento(en caso aplique).
Analista de Nómina	Cálculo de Nómina	Realiza el cálculo de Nómina mensual, verifica con los reportes de novedades y envía la Nómina a aprobación de la jefatura.	Reporte de bonificación, altas de personal, descansos médicos, vacaciones, descuentos, asistencia mensual.
Supervisor de Gestión Humana	Contabilización de la Nómina	Contabiliza la Nómina Mensual	No aplica
	Deposito en cuenta bancaria del personal	Realiza el deposito en cuentas bancarias del personal.	No aplica

Nota: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

- A modo global de acuerdo a todo lo investigado en el presente trabajo, en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C., concluimos que, no cuenta con una adecuada gestión del Control Interno ya que se encontró deficiencias en uno de los componentes evaluados, por lo cual se elaboró la propuesta de mejora de control interno en el área de Nómina.
- Se utilizó el modelo de control interno COSO, como metodología principal para poder realizar la evaluación en el área de nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C., concluimos que, de todos los componentes evaluados el ambiente de control presento un resultado con un nivel de riesgo alto y que se requieren medidas preventivas urgentes, debido a que en Terpel Perú, no existe un manual de procedimientos del área de Nómina.
- Para que el área de Nómina brinde confianza en relación al logro de objetivos de la organización, se diseñó un manual de buenas de buenas prácticas de control interno, con el propósito que el personal del área de Nómina tenga organizado cuáles serán sus mecanismos de control al momento de ejecutar sus procesos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa poner en práctica la propuesta de mejora de control interno en el área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C., para que de esta manera puedan alcanzar sus objetivos los cuales serán posibles mediante una buena gestión del Control Interno.
- Se recomienda replicar la evaluación mediante el modelo de control interno COSO en todas las áreas de la empresa de Terpel Perú S.A.C., para así tener un diagnóstico de cómo se está manejando el control interno en toda la compañía y se pueda detectar a tiempo los riesgos a los cuales se enfrenta.
- Se recomienda al personal del área de Nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C., utilizar el manual de buenas prácticas de procedimientos de Nómina, el cual brindara una mayor seguridad con relación al cálculo de la Nómina ya que se tiene un documento detallado con todos los procedimientos.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, R., y Armenta, C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf

Álvarez, C., y Quizhpi, M. (2010). *Control interno basado en el informe COSO aplicado al Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Vasquez de la Ciudad de Azogues*. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1440/1/tcon468.pdf>

Carmenate. (2012). *Procedimientos a seguir para la aplicación práctica del control interno en las entidades Cubanas*. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/index.htm>

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. España

Coopers, y Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. Diaz de Santos.

COSO. (1992). *Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=Seg%C3%BAn%20COSO%20el%20Control%20Interno,y%20eficiencia%20de%20las%20operaciones>

Echeverri, A., y Gomez, P. (2018). *Mejorar los Procedimientos de Control Interno para el área de Nómina del Centro Médico Imbanaco de CALI S.A. CALI*. Recuperado el Agosto de 2020, de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/10489/Mejorar_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/832-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1080-1-10-20180524%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/832-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1080-1-10-20180524%20(2).pdf)

- Gonzabay, D. y Torres, M. (2017). *Propuesta de Mejora del Control Interno basado en el modelo COSO en VENTASCORP S.A.*
Recuperado el Agosto de 2020, de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>
- INTOSAI. (2001). *El nuevo enfoque de riesgo en el control interno de la administración pública venezolana.* Obtenido de
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056570005/html/index.html>
- Jimenez, K. (2017). *Factores de contingencia relevantes para el diseño del Control Interno.* Recuperado de:
<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1211/Jimenez%20Gomez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mantilla, S. (2005). *Auditoria del Control Interno.* Recuperado de:
https://books.google.es/books/about/Auditor%C3%ADa_2005.html?hl=es&id=K4IbAAAACAAJ
- Martinez, C. (2012). *El control interno desde la perspectiva del contador.* Mendoza.
Recuperado el Septiembre de 2020, de
https://librosffyl.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5239/martineztrabajodeinvestigacin.pdf
- Mejia. (2006). *Gerencia de Procesos para el control interno.*
- Miguel, A. (2018). *Propuesta de mejora del proceso de pago de Nómina del área de Remuneraciones del Banco Ripley S.A.* Lima. Recuperado el Agosto de 2020, de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3696/miguel-cordova-ricardo-arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otoya, J. (2016). *Importancia del Control Interno en mejora del área de Recursos Humanos de la empresa minera Muky S.A.A. San Borja-2015.* Lima.
Recuperado el Agosto de 2020, de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1705/PLANILLA_RECURSOS_HUMANOS_OTOYA_HONORIO_JUAN_RAMON.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Páramo, B. (2013). *Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COCO; y evaluación de la gestión operativa , al centro comercial La Playa Megastore, ubicado en la ciudad de Azogues, en la provincia de Cañar, Año 2013*

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5561/1/UPS-CT002781.pdf>

Perdomo, A. (2005). *Fundamentos de Control Interno*. Obtenido de

<https://controlinternoblog.files.wordpress.com/2016/04/lectura-unidad-2.pdf>

Contraloría General de la República del Perú (2014). Obtenido de

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Portilla, M. (2016). *Sistema de Control Interno basado en el Modelo Coso, aplicado a la empresa Bodegas y Servicios Ecuador Fortaleza S.A BOSEFO*. Tulcan.

Recuperado el Setiembre de 2020, de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4372/1/TUTCYA0020-2016.pdf>

Rodríguez, W. y Esteysyn, V. (2016). *Propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa Dulce Pastelería EIRL en el periodo 2015-2016*.

Chiclayo. Recuperado el Agosto de 2020, de

http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/766/TL_RodriguezChavezWendy_VasquezRimarachinEsteysyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

“Año de la universalización de la salud”



**Facultad Ingeniería y Gestión
Escuela Profesional de Administración de Empresas
ENCUESTA**

La presente encuesta tiene como finalidad, conocer cuál es el diagnóstico de control interno en el área de nómina de la empresa Terpel Perú S.A.C., los ítems de la encuesta están divididos de acuerdo a los componentes del modelo COSO, por lo que agradeceré responder las siguientes preguntas:

Cargo que desempeña: _____

Instrucciones: Marque con una (X) la casilla que describa su situación actual sea sincero(a) al contestar. Los datos recogidos son estrictamente confidenciales.

N°	ITEMS	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Nunca
	Ambiente de Control				
1	¿Se promueve la integridad y la competencia profesional del personal en el proceso?				
2	¿La empresa cuenta y difunde el código de conducta?				
3	¿Se realizan capacitaciones al personal que participa en el proceso?				
4	¿Se protegen los activos de la empresa ?				
5	¿Están establecidos los perfiles según las funciones de cada persona que hace parte del proceso?				
6	¿Existe documentación de la asignación de responsabilidades del personal que forma parte del proceso?				

7	¿Existen y/o están implementando manuales de procedimientos dentro del proceso?				
8	¿Hay definidas políticas de Nómina?				
9	¿Se realizan actualizaciones a manuales de procedimientos y políticas según la normativa?				
Evaluación de riesgos					
1	¿Se han identificado riesgos en el proceso de nómina?				
2	¿Han implementado controles para mitigarlos?				
3	¿El funcionamiento de los controles es monitoreado?				
4	¿Se tiene acceso restringido, para los archivos de nómina, como para su modificación?				
5	¿Se verifica que los pagos de nómina corresponden con los empleados activos?				
6	¿Se verifica que el valor autorizado a cada empleado, sea el mismo registrado por el banco?				
7	¿Se verifica el valor a pagar con el soporte autorizado?				
8	¿Existe segregación de funciones para verificación de información?				
9	¿Se realizan análisis comparativos con mes y años anteriores?				
10	¿Existe un procedimiento implementado para el reporte de fallas en el proceso?				
Actividades de Control					
1	¿Los aportes descontados al empleado están parametrizados según la ley ?				
2	¿Se tiene controles para identificar movimientos por fuera de la Nómina?				

3	¿Se tienen establecidos procesos de validación para los descuentos de ley?				
4	¿La aprobación de los pagos son hechos por personas que no tengan que ver con el pago de la Nómina?				
5	¿Se han implementado indicadores dentro de los procesos de Nómina?				
6	¿La persona que autoriza la nómina, participa en su elaboración?				
7	¿La segregación de funciones determina que la contabilización y pago de Nómina no se haga por la misma persona?				
8	¿La configuración de los sistemas de información permiten una adecuada segregación de funciones?				
9	¿Se tienen identificados los colaboradores con acceso al sistema?				
	Información y Comunicación				
1	¿Todos los empleados tienen su cuenta de nómina en el mismo banco?				
2	¿La documentación soporte cuenta con seguridad física?				
3	¿Los sistemas de información son cómodos al momento de obtener la información?				
4	¿Se genera un recibo de pago de nómina por empleado en el que se discrimina lo devengado y lo descontado?				
5	¿Se cumple con las fechas establecidas para la entrega de la información para el pago de la Nómina?				
6	¿Los pagos por las deducciones son cancelados de forma oportuna de acuerdo a los requerimientos legales?				
7	¿La información del sistema de nómina se concilia con lo registrado en contabilidad?				

8	¿Se lleva un Back up de la información del sistema de nómina periódicamente?				
9	¿El acceso al sistema restringe el ingreso de personal no autorizado, a la información de los empleados?				
10	¿Se informa a los empleados anualmente, el valor de las retenciones realizadas?				
	Supervisión				
1	¿Los cambios en la información salarial de los empleados, requiere autorización por escrito?				
2	¿Se cuenta con documentación soporte de los cambios solicitados para los empleados?				
3	¿Se deja registro impreso de los cambios realizados en el sistema, antes y después del cambio?				
4	¿Se realizan monitoreo de los hallazgos presentados por auditoria interna?				
5	¿Existe claridad en el personal de Nómina del funcionamiento del control interno?				
6	¿Se efectúa regularmente un análisis que compara la información subida al sistema de información contable con el de Nómina?				
7	¿Los pagos de Nómina son auditados con alguna periodicidad?				
8	¿Se realizan sesiones de planificación que faciliten la información sobre el funcionamiento de los controles ?				
9	¿Existe una directriz de comunicación antes las deficiencias detectadas con los sistemas de información?				