

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Control interno y su incidencia en la productividad al área de
servicio en una empresa privada - 2020**

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

AUTOR:

**QUINTANA FABIAN, ERICK ROY
(ORCID: 0000-0002-1568-0032)**

ASESOR:

**Mg. CASTILLO FEBES, ROBERTO JAVIER
(ORCID: 0000-0003-2764-189)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERÚ

DICIEMBRE, 2021

Resumen

El presente trabajo de investigación muestra el “Control Interno en la productividad del Área de servicio en una empresa privada - 2020”, que tiene como objetivo determinar la contribución del Control Interno en la productividad del estudio contable. De esta manera el Control Interno guarda una relación importante con la gestión que desarrollo la compañía, en este caso se determinó cómo esta herramienta influyo en la productividad de la organización y como beneficio a la empresa para el cumplimiento de sus objetivos, esto mismo incentivo a que se identificaran los riesgos para cuidar de los activos que tiene la empresa seleccionando y desarrollando todos los controles para mitigar los riesgos que afecten el normal funcionamiento de sus operaciones.

Para que lo expuesto en el párrafo anterior se haya llevado a cabo se aplicó el sistema de Control Interno (SCI) y todos sus componentes interrelacionados según el modelo COSO 2017, el cual está enfocado en mejorar todos los procesos que no están siendo desarrollados de manera adecuada por el estudio contable, de esta manera, con la aplicación del Control Interno buscamos aumentar el nivel de productividad de dicha organización.

Palabras claves: identificación de riesgos, control interno, productividad, procesos.

Abstract

The present research work shows the “Internal Control in the productivity of the Service Area in a private company - 2020”, which aims to determine the contribution of Internal Control in the productivity of the accounting study. In this way, Internal Control has an important relationship with the management that the company developed, in this case it was determined how this tool influenced the productivity of the organization and as a benefit to the company for the fulfillment of its objectives, this same incentive to That the risks to take care of the assets that the company has will be identified, selecting and developing all the controls to mitigate the risks that affect the normal functioning of its operations.

For the in the previous paragraph to be carried out, the Internal Control system (ICS) and all its interrelated components were applied according to the COSO 2017 model, which is focused on improving all the processes that are not being developed in such a way. adequate for the accounting study, in this way, with the application of Internal Control we seek to increase the level of productivity of said organization.

Keywords: risk identification, internal control, productivity, processes.

Tabla de contenido

Resumen.....	ii
Abstract	iii
Tabla de contenido	iv
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	2
2. Marco teórico	3
2.1. Antecedentes	3
2.1.1. Antecedentes internacionales	3
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	5
2.2. Bases teóricas	6
2.2.1. Control Interno - Coso 2017.....	6
2.2.1.1. Componente Ambiente de control.....	7
2.2.1.2. Componente Actividades de Control.....	8
2.2.1.3. Implementar Actividades de Control	8
2.2.1.4. Componente Información y Comunicación.....	9
2.2.2. Productividad	9
2.2.2.1. Importancia de la Productividad.....	10
2.2.2.2. Tipos de Productividad.....	11
2.2.2.3. Indicadores	13
2.2.2.4. Factores de la productividad.....	13
2.2.2.5. Aumento de la productividad	14
2.3. Definición Conceptual.....	14
3. Conclusiones	17
4. Aporte de la investigación.....	18
5. Recomendaciones.....	19
6. REFERENCIAS	20

INTRODUCCIÓN

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

A nivel global se habla mucho de fraudes, robos y riesgos financieros que se ven originados por no contar con una herramienta que detecte y de solución a dichos perjuicios, esto genera que las organizaciones no lleven a cabo los procesos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos y terminan por fracasar económicamente.

En la actualidad en el Perú existen diversas organizaciones que carecen de la implementación de un Control Interno o si lo tienen lo están aplicando de manera inadecuada ya sea por la falta de interés o por desconocimiento, esto conlleva a que no se mejoren sus procesos, no se trabaje de manera eficiente y no se puedan lograr los objetivos planteados como compañía.

Tal es el caso de NEC ya que no contaba con un adecuado Control Interno que incidiera de manera óptima en los procesos internos y por ende que mejorara la productividad de la empresa.

En primer lugar, el personal no tenía clara las funciones que debía de realizar, así mismo había procesos que faltaban mejorar e implementar para que el personal cumpla sus funciones de manera eficiente a esto se suma la falta de una adecuada infraestructura. En este sentido no había un adecuado ambiente para laborar ya que la oficina era un lugar con poca ventilación, así mismo algunos de los equipos de cómputo ya eran obsoletos y otros necesitaban un mantenimiento constante, ante dicha situación el mismo personal contable

tenía que hacer la función de personal de mantenimiento y esto implicaba que postergue su labor hasta poder solucionar el problema con el sistema.

Por otro lado, entre las dificultades que tenía la empresa era que no contaba con el personal idóneo puesto que no había un procedimiento claro en el reclutamiento del personal. Así mismo se carecía de una supervisión en la revisión de los reportes que eran enviados a los clientes por los practicantes, auxiliares y los asistentes. También no había políticas en la empresa que abarque el control de las asistencias, buen trato hacia los clientes, apoyar en otras funciones contables cuando otro personal lo requiera, respeto mutuo entre el personal, etc. No había un cronograma para contar a tiempo con los documentos del cliente, puesto que muchos de ellos enviaban la información de manera tardía y desordenada, lo cual ocasionaba que no se tenga a tiempo los Estados Financieros.

De esta manera se vio necesario mejorar el Control Interno sobre todos los procesos del área de servicio en una empresa privada, para así lograr los objetivos y mejorar la productividad de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el Control Interno basado en el modelo COSO 2017 influye en la productividad del área de servicio en una empresa privada en el periodo 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué políticas establece la gerencia para tener un Control Interno que influya en la productividad del área de servicio de una empresa privada en el periodo 2020?

¿Cómo la ausencia de una respuesta adecuada a los riesgos disminuye el logro de los objetivos en el área de servicio de una empresa Privada, en el periodo 2020?

¿Cómo el Control Interno impacta económicamente en la productividad en el área de servicio de una empresa Privada, en el periodo 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el Control Interno basado en el modelo COSO 2017 influye en la productividad del área de servicio en una empresa Privada en el periodo 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar qué políticas establece la gerencia para tener un Control Interno que influya en la productividad del área de servicio en una empresa en el periodo 2020.

Determinar como la ausencia de una respuesta adecuada a los riesgos disminuye el logro de los objetivos del área de servicios en una empresa Privada en el periodo 2020.

Identificar cómo el Control Interno impacta económicamente en la productividad del área de servicio en una empresa Privada en el periodo 2020.

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Zambrano (2016) en su tesis titulada *Sistema Contable y de Control Interno como Herramientas de Gestión de Ecuador – 2016* para optar por el título profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría concluye que el control Interno dentro de una empresa es de

suma importancia y una de las herramientas de gestión más utilizadas que debe ser implementada en todo tipo de empresa, así mismo menciona que contar con un sistema contable adecuado permite que la empresa lleve de manera ordenada y claro todos los registros económicos que tiene la empresa en determinado periodo, y que ambos sistemas permiten el logro de los objetivos y toma de decisiones en base a una información confiable. Sin embargo, no contar con un adecuado Control Interno puede ocasionar riesgos significativos y económicos para la empresa, además que la empresa debe contar con un manual de funciones informado a toda la organización para evitar el incumplimiento de objetivos y un adecuado desarrollo de sus funciones, además que debe existir una comunicación fluida entre todo el personal y la alta dirección, de esta manera toda la empresa se dirige hacia un mismo objetivo.

Rincón (2016) en su tesis titulada *Sistema de Control Interno para el área contable y el área financiera de la Empresa Productora Avícola del Oriente S.A.S. en Colombia – 2016* para optar por el título profesional de Contabilidad concluye que la empresa Productora Avícola del Oriente SAS no contaba con un adecuado Sistema de Control Interno(SCI) en toda la organización, teniendo como consecuencia pérdidas económicas que afectaban significativamente el patrimonio, la falta de procesos adecuados se reflejaba en la falta de medidas correctivas frente a los riesgos significativos. Debido a eso el área contable y el área financiera implementaron un adecuado Sistema de Control Interno (SCI) que permitió una revisión constante de los procesos internos, facturación y pago de proveedores, inventarios, entre otros procesos. De esta manera mediante un flujo de caja adecuado la organización cumple con todos los compromisos y obligaciones generando seguridad comercial con terceros.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Centeno y Zavaleta (2020) en su tesis titulada *Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios en el distrito de El Agustino, año 2018*, nos indican que los principios y componentes del control interno basado en el modelo COSO 2013 guardan una relación importante con los procesos de gestión que desarrolla la empresa que está siendo analizada en la tesis, a su vez cabe señalar que el proceso en donde se desarrollara el control impacta directamente en todos los componentes del control interno .en tal sentido la implementación del control interno relacionado a sus principios influye de manera positiva en la información de los Estados Financieros ya que se contara con información fiable y real de la empresa, lo cual permitirá una mejor toma de decisiones por los encargados de la compañía. Por otro lado los autores indican que las empresas privadas dedicadas al rubro de construcción deben de optar por la implementación de un control interno apoyado en COSO 2013 al igual que muchas del sector público, para que con ello cuenten con una correcta gestión empresarial que trabaje de manera eficiente en todos los proceso que comprende la organización y asegurar el logro de los objetivos y el cumplimiento de las tareas lo cual conlleva a que se obtengan todos los beneficios que se generan como consecuencia de la aplicación adecuada del control interno.

Caffo, Marengo y Criollo (2018) en su tesis titulada *Propuestas de mejora al sistema de Control Interno en el proceso de admisión de créditos para la pequeña y microempresa de una Institución Financiera mediante la implementación del COSO 2013* concluyo que la eficiencia desarrollada en el proceso de admisión de créditos para la pequeña y microempresa con la implementación del control interno basado en el modelo COSO 2013 conlleva a que

tenga una calificación bastante aceptable por parte de los clientes. También cuando se estuvo desarrollando el trabajo de investigación, la gerencia tomo conocimiento de los riesgos con los que contaba sus procesos de créditos y con lo cual observaron a las consecuencias que está propensa su entidad financiera si no cuenta con una herramienta que asegure el correcto funcionamiento de sus procesos. Así mismo la entidad ha puesto mucho énfasis en la identificación de los riesgos ya que la gerencia indica que cuenta con dichos procedimientos sin embargo los colaboradores dicen no conocer que procesos como controles se estén llevado a cabo, en tal sentido hay un problema de comunicación entre las áreas, por lo que se debe comunicar y capacitar al personal para que efectúen estos controles que la gerencia solo los tiene plasmados en documentos pero que no los ha llevado a la práctica.

2.2. Bases teóricas

El presente trabajo de investigación contiene 2 variables en la cual la variable independiente es el Control interno y la variable dependiente es la productividad. En este sentido a continuación se desarrollarán ambas variables

2.2.1. Control Interno - Coso 2017

Como primer punto empezaremos mostrando las distintas definiciones de diversos autores sobre el control interno ya que al conocer ello tendremos un panorama más amplio de lo que es dicha herramienta, en este sentido conoceremos porque es importante mejorar el control interno - COSO 2017 en el estudio contable CORPORACION YON Y ASOCIADOS SAC.

El Control Interno es un proceso llevado a cabo por los directores, la jefatura de administración y el resto del personal de la empresa, realizado con el objetivo de dar un alto

grado de efectividad para el logro de los objetivos y afectando de manera positiva a los procesos, informes y desempeño. (Coso, 2013)

Meléndez (2016) menciona que el control interno es:

Es una herramienta que sirve para la gestión de una organización que va de la mano de la planificación y todas las metodologías que adoptan las empresas para sus procesos continuos, los cuales son llevados a cabo desde la alta dirección hasta el personal de menor rango en la empresa, y con ello beneficiar a los patrimonios y activos, por consiguiente, las operaciones serán realizadas de manera eficiente generando un alto grado de rentabilidad.

El control interno es un proceso que debe ser llevado a cabo por toda la organización, es decir por el directorio, la gerencia y el personal. Está perfilado primordialmente para dar seguridad en cuanto al logro de los objetivos relacionados a procesos y cumplimiento que tiene una organización. (Acosta, 2020)

El control interno es una herramienta basada en procedimientos que permiten identificar los riesgos los cuales impiden el logro de los objetivos de una empresa, así mismo se logra conocer la causa y el impacto de dicho riesgo, esto ayuda a que se tenga una mejor visión de que procesos se deben mejorar, en consecuencia, habrá una mejor planeación y ejecución de los procesos en la organización. (Navarro & Liliana, 2016)

2.2.1.1. Componente Ambiente de control

Para conocer de fondo Coso 2017 debemos entender los componentes y principios con los que cuenta dicha herramienta para ello mencionamos al primer componente. PWC en el libro Coso Control Interno - Marco Integrado (2013) lo define como base del Control

Interno ya que proporciona las normas, dictados, reglas y procedimientos que se dan en la compañía. También se menciona al consejo y la alta dirección como grupos que guían a que los procedimientos se lleven a cabo de acuerdo con lo que está estipulado en la entidad.

En este componente PWC en el libro *Coso Control Interno - Marco Integrado (2013)* resalta la importancia de los valores e integridad que debe haber dentro de una empresa, así como también la de atraer y retener a profesionales capacitados para cumplir con los objetivos, por otro lado, la gerencia tendrá la responsabilidad de la supervisión y la asignación de responsabilidades para cada cargo.

2.2.1.2. Componente Actividades de Control

Según Meléndez (2016) en su libro de *Control Interno* nos dice que: Este componente contiene las acciones establecidas por la dirección mediante políticas y procedimientos que deben cumplir todos los niveles de la organización para lograr los objetivos propuestos y para mitigar los riesgos.

Alayo (2016) en su tesis *El Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 y su influencia en la Gestión Empresarial de las pequeñas empresas mineras en el Perú*, nos indica que: el componente evaluación de riesgo y este componente implementan actividades que mitiguen los riesgos detectados en la organización, por lo cual se requiere una delegación adecuada de funciones a cada personal para evitar o minimizar riesgos.

2.2.1.3. Implementar Actividades de Control.

(*Marco Integrado de Control Interno, 2014*) nos dice que; con este principio se busca documentar sus políticas, los manuales y otros documentos relevantes; las responsabilidades de cada puesto y áreas de la empresa asociadas al cumplimiento del logro de objetivos, las

cuales deben ser revisadas de manera periódica y oportuna y de esta manera garantizar su eficiencia.

2.2.1.4. Componente Información y Comunicación

Según Meléndez (2016) en su libro de Control Interno nos dice que: La información que la dirección trasmite en la organización debe ser relevante e informada de manera adecuada para evitar malas interpretaciones ya que esto afecta directamente a los procesos operativos, además que este componente apoya significativamente el funcionamiento de los otros procesos. Mediante la comunicación interna se podrá difundir en todos los niveles de la organización las políticas, funciones, procesos establecidos por la alta dirección.

(Marco Integrado de Control Interno, 2014), indica que: La información y comunicación en la organización debe ser clara y eficaz para que se pueda lograr el cumplimiento de los objetivos.

2.2.2. Productividad

Como variable dependiente tenemos a la productividad, la cual es de suma importancia conocer su definición ya que con el presente trabajo de investigación se busca mejorar el control interno en el estudio contable CORPORACION YON Y ASOCIADOS para obtener una mayor productividad en tal sentido a continuación conoceremos las distintas definiciones que le otorgan diversos autores.

Oficina Internacional del Trabajo (OIT) (2016): Es la optimización de los recursos; los cuales pueden ser recurso humano, infraestructura, tecnología y otros, con los que cuenta una empresa para mejorar los procesos, aumentar el rendimiento y generar mayores ganancias en la venta de productos o servicios.

(Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2017) Es la manera de cómo se utilizan todos los factores productivos durante la elaboración de los productos o servicios teniendo como fin la satisfacción de los consumidores así mismo es un elemento usado de manera estratégica ya que se busca que los productos o servicios sean elaborados con los mayores estándares de calidad.

Fernández H. (2020) Es la relación entre el servicio o producto y los recursos que han sido necesarios para elaborarlo, en la que dichos recursos pueden ser la tecnología, infraestructura o capital humano en tal sentido se entiende como toda la producción obtenida dentro de un sistema productivo utilizando los medios necesarios para llevar a cabo dicho proceso.

(Sevilla, 2016): Es el rendimiento y eficiencia que se obtiene optimizando los recursos de una empresa, es decir; es la relación entre el resultado de lo producido y los recursos utilizados para dicho proceso.

2.2.2.1. Importancia de la Productividad

Según la Organización Internacional del trabajo (OIT) (2020) en su libro *impulsando la productividad*, nos indica que es importante en toda organización ya que con ello se generan beneficios para la empresa, trabajadores y consumidores, mediante el crecimiento económico, aumento de salarios, reducción de los precios al consumidor y mayor calidad de los productos o servicios, por ende, se mejora el nivel de vida de la sociedad en general. Por otro lado, la productividad es importante ya que podemos obtener la misma producción o más utilizando menos recursos de los que se usaba normalmente.

2.2.2.2. Tipos de Productividad

- Productividad laboral: (Verona & Navarro, 2019) en su artículo *La Productividad Laboral*: la define como el aumento o disminución del rendimiento del personal para el logro del servicio final a brindar. Un trabajador con mayor productividad podrá ser capaz de producir más bienes o servicios en el mismo tiempo y con menos recursos. Se menciona también que los sueldos de los trabajadores expresan la productividad laboral, de esta manera el costo del personal debe ser cubierto por el costo del servicio o bien que produce la empresa, de lo contrario solo tendrían pérdidas.
- Productividad total de los factores: De acuerdo con el Instituto de Estadística de (Cataluña, 2020) en su artículo *Productividad total de los factores*; nos indica que también conocido como (PTF) guarda una relación entre el crecimiento de los factores utilizados y la producción obtenida, es decir se suma los recursos utilizados como mano de obra y capital contra la producción neta en un periodo determinado.
- Productividad marginal: (Pedrosa, 2017) en su artículo *la Productividad Marginal*, nos menciona que: Es un índice económico que permite identificar los cambios en un proceso de producción, el cual surge a raíz de añadir una nueva unidad de un factor de producción con el que los resultados tienen una variación que aumenta la producción, luego encuentra el punto de equilibrio y en su defecto empieza a crecer en menos proporción.
- Productividad de procesos: El grupo Economía TIC en su portal web: <https://economyatic.com/que-es-la-productividad/> nos indica que la productividad

de procesos es llevada a cabo para usar los recursos con los que cuenta una empresa como el capital humano, la tecnología, la infraestructura, entre otros. Cuando se gestionan en forma conjunta los aspectos mencionados, la empresa puede desarrollar grandes niveles de calidad en cuanto a la producción o servicio, así como también tener una mayor competitividad en el mercado, todo ello genera un valor económico en la compañía.

- Productividad del marketing: Aquí se menciona uno de los puntos más importantes con la que hoy en día toda empresa debería contar, ello resalta el grupo Economía TIC en su portal web: <https://economytic.com/que-es-la-productividad/> nos dice porque se está viviendo en una economía globalizada y el marketing ayuda a que las empresas se expandan buscando nuevos mercados en donde ofrecer sus productos o servicios por consiguientes habrán nuevos clientes que se verán atraídos por lo que ofrecen las organizaciones gracias a las herramientas del marketing.
- Productividad en la innovación: Según el grupo Economía TIC en su portal web: <https://economytic.com/que-es-la-productividad/> indica que debido al gran nivel de competencia que existe en la actualidad entre las empresas, genera que necesariamente trabajen de la mano de la innovación. Las empresas deben ofrecer productos o servicios nuevos o rentables que atraigan a los consumidores y estar en constante revisión de las nuevas tecnologías, nuevas tendencias que se lanzan al mercado o lo que está de moda, así mismo también deben de enfocarse en observar lo que ofrece la competencia como por ejemplo que nuevos productos o servicios han sacado al mercado

- Productividad del conocimiento: Para que toda compañía sea competitiva cabe resaltar que uno de los pilares más importantes es el talento humano con el que cuenta y el aporte que da a la entidad, esto resalta El grupo Economía TIC en su portal web: <https://economytic.com/que-es-la-productividad/> se menciona también que es importante que el personal este actualizado de los nuevos conocimientos de acuerdo al área en el que se desempeña y de esta manera poder aportar en beneficio de la compañía ya sea con conocimientos de nuevas estrategias ,nuevas herramientas de gestión , métodos ,tecnología, , entre otros.

2.2.2.3. Indicadores

Según la Oficina Internacional del Trabajo, en su obra *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad* (2016) define a los indicadores de productividad como factores para que una empresa pueda medir la eficiencia, rendimiento, desempeño y calidad de los procesos en toda la organización, para que de esta manera se puedan añadir mejoras o cambios.

2.2.2.4. Factores de la productividad

La productividad de toda empresa se ve relacionada por factores que son controlados por las mismas entidades llamadas factores internos, así como también factores que no son manejados por la empresa ya que están relacionadas a los factores externo. En este sentido (Céspedes, 2016) en su libro *productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*, nos da a conocer como la evolución de la productividad se puede ver afectada, por cambios del clima, situación económica del país, cambios en la tecnología, preparación de los trabajadores, nivel socioeconómico de los consumidores y la infraestructura con la que cuenta una compañía.

2.2.2.5. Aumento de la productividad

Según (Zambrano, 2018) en su artículo *mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores*, indica que el proceso de mejora continua de la productividad se encuentra relacionado a varios factores propios de una organización entre los cuales menciona a la gestión de calidad total, inversión en el capital humano ,físico y de investigación ,por otro lado también menciona herramientas como el seis sigma(SS) y el kaizen lo antes dicho debe ser tomado en cuenta por la gerencia para implementarla en una organización y mantenerlo de forma continua para desarrollar una mayor competitividad en el mercado, mejora de calidad de vida de los trabajadores y disminuir los costos. (p 88).

2.3. Definición Conceptual

Competitividad empresarial: Hace referencia a la capacidad con la que cuenta una empresa para producir y vender bienes o servicios, los cuales deben cumplir con la calidad que demanda los consumidores ofrecidos a bajo o al mismo precio haciendo uso eficiente de esos recursos para elaborarlos. (Retos Directivos 2020).

Componentes del control interno: Representan el nivel máximo dentro de la jerarquía del marco integrado de control interno, los cuales deben implementarse adecuadamente y ser aplicados de manera conjunta en una organización. (*Marco Integrado de Control Interno, 2014*)

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway): Es una comisión voluntaria constituida por cinco organizaciones del sector privado en EE. UU, dedicada a proporcionar liderazgo de pensamiento basados en orientación sobre el control interno, la gestión y respuesta a los riesgos y la disuasión de todo fraude que pueda haber en una organización. (QAEC 2020).

Medida correctiva: Es la medida que se pone en práctica con el fin de corregir y mejorar el control interno aplicado en una compañía, dependiendo del grado del riesgo se debe realizar la pronta eliminación de las deficiencias. (*Marco Integrado de Control Interno, 2014*)

Mitigar riesgos: Se pone en práctica acciones para frenar la probabilidad o el grado del impacto del riesgo para que sea mínimo y no afecte gravemente en una organización. (*Marco Integrado de Control Interno, 2014*)

Optimizar: Es el desarrollo de una actividad lo más eficiente posible empleando la mínima cantidad de recursos y en corto tiempo, es decir es realizar un proceso de la mejor manera aplicado en distintos campos (Westreicher Guillermo 2020).

Procesos internos: Son las actividades desarrolladas por una o más personas pertenecientes a una organización con la finalidad de lograr los objetivos trazados por la gerencia, la rentabilidad de la empresa dependerá de que los procesos internos se desarrollen de manera eficiente. (ISOTools 2017).

Rentabilidad: Es un indicador de los beneficios que se obtiene luego de llevar a cabo una inversión y también de la capacidad que tiene toda empresa para solventar los recursos financieros usados para el desarrollo de sus actividades. (Economipedia, 2020).

Riesgo Inherente: Es el riesgo que impacta de manera específica sobre un proceso y no se puede eliminar, se origina cuando la administración no da respuesta al riesgo ni alterándolo en su impacto ni en la probabilidad que suceda. (*Marco Integrado de Control Interno, 2014*)

Riesgo Residual: Es el riesgo que sigue afectando a la compañía pese a que ya hubo respuesta al riesgo inherente, es decir a pesar de que ya se aplicaron controles el riesgo sigue existiendo. (*Marco Integrado de Control Interno, 2014*).

3. Conclusiones

A través del estudio realizado se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

1. Se hace necesario actualizar los sistemas de gestión de control interno ya que el actual no es suficientemente eficaz, por lo que la implementación del modelo COSO 2017 permitiría aumentar significativamente la productividad en el área de servicio en una empresa privada en el periodo 2020.
2. Las políticas que han sido establecidas y que se manejan actualmente en la empresa son eficientes e influyen en la productividad de manera positiva en una empresa privada en el periodo 2020.
3. Se ha demostrado que la ausencia de una respuesta acertada sobre los riesgos que presenta la compañía representa un obstáculo para lograr las metas propuestas en el ejercicio cotidiano de la empresa, por lo que se requiere mejorar este aspecto.
4. Se concluye que el control interno tiene una fuerte incidencia en el aspecto económico de la compañía afectando de positiva o negativamente la productividad de esta; considerando que si se mantiene un buen sistema de control interno se mantiene un estado económico estable.

4. Aporte de la investigación

1. Con el presente trabajo también queremos contribuir a que otras compañías vean esta investigación como un material de consulta y les sirva de ejemplo de lo beneficioso que es contar con un sistema de Control Interno (SCI) para mejorar la productividad y en la que se verá involucrada toda la organización para cumplir con los objetivos. Asimismo, se busca que la organización sea más eficiente, productiva y cumpla con todos sus objetivos, de esta manera pueda ser recomendada y así contar con más clientes.
2. Por otro lado, el presente trabajo busca demostrar la productividad del estudio contable después de aplicar el modelo COSO 2017 interrelacionado con todos sus componentes.

5. Recomendaciones

Gracias al estudio realizado se pudo determinar las siguientes recomendaciones para el beneficio de la empresa:

1. Se recomienda actualizar a la brevedad posible los sistemas de gestión de control interno aplicando el modelo COSO 2017 ya que está altamente comprobada su funcionalidad para el buen desarrollo de la productividad de la compañía.
2. Se recomienda mantener las políticas vigentes en funcionamiento y evaluar constantemente su cumplimiento en caso de que surja algún imprevisto que pueda perjudicar la productividad de la empresa.
3. Se recomienda evaluar los sistemas de riesgo a fin de generar una respuesta inmediata y acertada que contribuya en el desempeño de las actividades y pueda representar el camino más efectivo hacia el cumplimiento de las metas de la compañía.
4. Se recomienda trabajar y evaluar constantemente las funciones que permitan mantener un sistema de control interno estable, a fin de que beneficie positivamente la economía de la empresa y genere un estado financiero favorable.

6. REFERENCIAS:

- Alayo, Z. (2016). El Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 y su influencia en la Gestión Empresarial de las pequeñas empresas mineras en el Perú – 2016 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621003>.
- Acosta, M. (25 de enero de 2020). *Marsh*. Obtenido de Marsh: <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.htm>
- Cabanillas, K.; Nuñez, M. y Valle, L. (2020). *Evaluación del control interno del proceso de distribución de pollos brasa en la Distribuidora V&C del distrito de Magdalena del Mar – 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2236?show=full>
- Caffo, E.; Marengo, G. y Criollo, R: (2018). *Propuestas de mejora al sistema de control interno en el proceso de admisión de créditos para la pequeña y microempresa de una institución financiera mediante la implementación del COSO 2013* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2265?show=full>
- Cataluña. (2020). Productividad total de los factores. gencat.
- Centeno, H.; Zavaleta, J. (2020). *Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios, en el distrito de El Agustino, año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/10757/648606>
- Céspedes, nikita. (2016). Productividad en el Perú (1.ª ed., pp. 19 - 20). Lima: Universidad del Pacífico. Lima: Universidad del Pacífico.
- Cevallos, P.; Lino, L. (2017). *Evaluación de control interno y su impacto en el área inventarios Redima* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17361/1/TESIS%20DE%20GRADO%2>

[OEVALUACION%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20INVENTARIOS%20REDIMA.pdf](#)

COSO. (2013). Control Interno - Marco Integrado (p. 15). Recuperado de https://audidoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf

Estupiñán, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. Ecoe Ediciones

Esan. (2020). COSO II: los sistemas para el control interno. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>

Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores. *Dialnet*, 4.

Marco Integrado de Control Interno (pp. 43–44). (2014). Recuperado de https://www.asf.gob.mx/uploads/176_Marco_Integrado_de_Control/Marco_Integrado_de_Cont_Int_leyen.pdf

Meléndez Torres, J. B. (2016). Control Interno (1.ª ed., p. 23). Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1>

Navarro, F., & Liliana, R. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria. *Equidad y Desarrollo*, 5-6.

OCDE. (2017). *Estudio de la OCDE sobre integridad en el Perú: Reforzar la integridad del sector público para un crecimiento incluyente*. Ediciones OCDE

Pedrosa, S. (2017). Productividad Marginal. Economipedia.

Rincón, L. (2016). *Sistema de control interno para el área contable y el área financiera de la empresa productora avícola del oriente S.A.S. en Colombia*. [Tesis de grado, Universidad Lasalle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1316&context=contaduria_publica

Sevilla, A. (05 de noviembre de 2016). Economipedia. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Verona, J., & Navarro, J. (2019). Productividad laboral. Grupo Verona, 1.

Zambrano, D. (2016). *Sistema Contable y de Control Interno como Herramientas de Gestión de Ecuador – 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13237/1/UPS-GT001732.pdf>

Zambrano, O. (2018). Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Desarrollo gerencial.