



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Desarrollo del control interno en el área de servicios
generales de una empresa de construcción**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Contador Público

Christ Sayumi Chunga Goicochea

**Revisor(es):
Mgtr. María Elena Arce Almenara**

Piura, diciembre de 2019

A Dios y a mi madre



Resumen Analítico-Informativo

Desarrollo del control interno en el área de servicios generales de una empresa de construcción

Christ Sayumi Chunga Goicochea

Revisor(es): Mgtr. María Elena Arce Almenara

Trabajo de Suficiencia Profesional.

Título de Contador Público

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura,

Palabras claves: Control interno, Riesgos, Método COSO

Introducción: El presente Trabajo de Suficiencia Profesional correspondiente al programa académico de Contabilidad y Auditoría, tiene como objetivo evaluar y establecer procedimientos que minimicen los riesgos y desviaciones que puedan afectar al desarrollo y cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa en estudio.

Metodología: El estudio se realizó aplicando los fundamentos del control interno dentro del área de Servicios Generales en la empresa GyM S.A. del Grupo Graña y Montero, centrándome específicamente en la evaluación de riesgos a los que se ve enfrentada la empresa y todo lo que ello conlleva. Así mismo, se desarrollaron propuestas de mejora para minimizar dichos riesgos y cumplir con los objetivos de la empresa.

Resultados: Ocupar un nuevo puesto en el que se desarrollan funciones de control específicas que no existían previamente. Se ha logrado regularizar todos los contratos y adendas de los proveedores con un plazo vigente a la fecha, lo cual permite que el proveedor presente su factura dentro del periodo. Además, que el flujo de recepción, revisión y entrega de valorizaciones ha disminuido respecto a los primeros meses, aún con el incremento de personal y de proveedores; y se ha logrado una mejor distribución de las funciones para evitar la duplicidad en una misma persona y responsabilizar a quienes autorizan.

Conclusiones: El estudio y conocimiento del Control Interno ha sido de gran utilidad para desarrollar métodos y procedimientos que permitan minimizar los riesgos y desviaciones que puedan afectar al cumplimiento y objetivos de la organización. Además, ha permitido identificar manejos no adecuados en la organización estableciendo y ejecutando oportunidades de mejora para la gestión. Por ello, las empresas que no establecen un adecuado sistema de control están expuestas a malos manejos, fraudes y deficiencias en la administración, lo cual podría dañar su reputación. Dichas situaciones podrían ser prevenidas desarrollando un buen control interno dentro de la organización.

Fecha de elaboración del resumen: 27 de noviembre de 2019

Analytical-Informative Summary

Desarrollo del control interno en el área de servicios generales de una empresa de construcción

Christ Sayumi Chunga Goicochea

Revisor(es): Mgtr. María Elena Arce Almenara

Trabajo de Suficiencia Profesional.

Título de Contador Público

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura,

Keywords: Internal control, Risks, COSO methodology

Introduction: This Professional Proficiency Work corresponding to the academic program of Accounting and Auditing, aims to evaluate and establish procedures that minimize risks and deviations that may affect the development and fulfillment of the organizational objectives of the company under study.

Methodology: The study was carried out applying the fundamentals of internal control within the General Services area of the GyM SA company of the Graña y Montero Group, focusing specifically on the assessment of risks faced by the company and all that entails. Likewise, improvement proposals were developed to minimize these risks and meet the company's objectives.

Results: To occupy a new position in which specific control functions are developed that did not previously exist. It has been possible to regularize all contracts and addendums of the suppliers with a term in force to the date, which allows the supplier to present his invoice within the period. In addition, the flow of reception, review and delivery of valuations has decreased compared to the first months, even with the increase in personnel and suppliers; and a better distribution of the functions has been achieved to avoid duplicity in the same person and hold those who is authorize responsible.

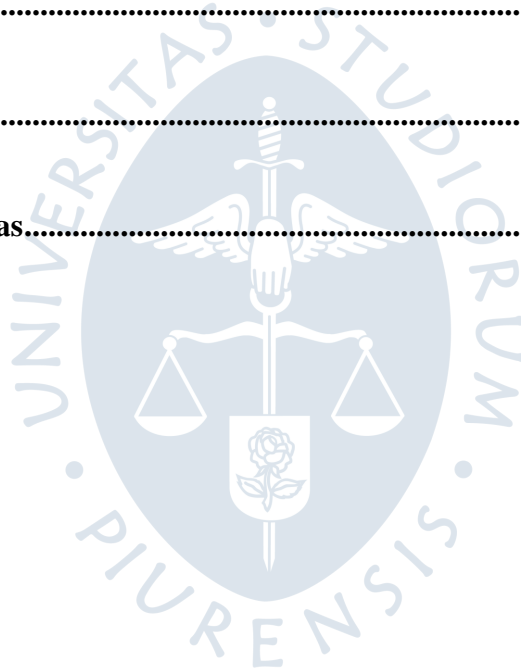
Conclusions: The study and knowledge of Internal Control has been very useful to develop methods and procedures that minimize risks and deviations that may affect the compliance and objectives/Goals of the organization. In addition, it has allowed the identification of unsuitable management in the organization by establishing and executing improvement opportunities for management. Therefore, companies that do not establish an adequate control system are exposed to mishandling, fraud and management deficiencies, which could damage their reputation. Such situations could be prevented by developing good internal control within the organization.

Summary date: November 27th, 2019.

Tabla de contenido

Introducción	1
Capítulo 1 Aspectos generales	3
1.1. Descripción de la empresa	3
1.1.1. Ubicación	4
1.1.2. Actividad	4
1.1.3. Misión y visión de la empresa.....	5
1.1.4. Organigrama.....	5
1.2. Descripción general de experiencia profesional	6
1.2.1. Actividad profesional desempeñada.....	7
1.2.2. Propósito del puesto	7
1.2.3. Producto o proceso objeto del informe.....	8
1.2.4. Resultados concretos logrados	9
Capítulo 2 Fundamentación	11
2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional	11
2.1.1. Ambiente de control	12
2.1.2. Evaluación de riesgos	13
2.1.3. Actividades de control.....	13
2.1.4. Información y comunicación.....	13
2.1.5. Supervisión.....	14
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos	14

2.2.1. Ambiente de control.....	15
2.2.2. Evaluación de riesgos.....	16
2.2.3. Actividades de control	17
2.2.4. Información y comunicación	19
2.2.5. Supervisión.....	19
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias	21
3.1. Aportes.....	21
3.2. Desarrollo de experiencias.....	23
Conclusiones	25
Recomendaciones	27
Referencias bibliográficas.....	29



Lista de figuras

Figura 1.	Organigrama – Área de Administración	6
Figura 2.	Componentes de COSO	12



Introducción

La empresa constructora en estudio desarrolla proyectos a nivel nacional e internacional; y es consciente del alto grado de compromiso y responsabilidad que tiene frente a la sociedad, el país y sus colaboradores. Por ello debe desarrollar estrategias y acciones que le permitan ser más competitivo dentro del mercado.

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo demostrar la importancia de la correcta aplicación de los fundamentos del control interno en el área de servicios generales de la organización para el cumplimiento y logro de los objetivos.

Asimismo, establecer una evaluación de la gestión de control interno de la Gerencia Administrativa, específicamente en el Área de Servicios Generales, que es fundamental para el buen desarrollo y desempeño del personal dentro de la organización.

Está dividido en tres capítulos. El primero contiene los aspectos generales sobre la empresa en estudio. El segundo consta del marco teórico y desempeño profesional; así como las acciones, métodos y procedimientos utilizados. El tercero comprende los aportes y el desarrollo de la experiencia de la autora.

Capítulo 1

Aspectos generales

1.1. Descripción de la empresa

GyM es una empresa que pertenece al Grupo Graña y Montero, una compañía peruana con más de 85 años de trayectoria, organizada en tres líneas de negocio: Ingeniería y Construcción, Infraestructura e Inmobiliaria. Tiene operaciones en Perú, Chile y Colombia; y ha participado en el desarrollo de proyectos en 13 países de Latinoamérica y el Caribe. (GyM, s.f.)

GyM pertenece a la línea de Ingeniería y Construcción del Grupo Graña y Montero. Desde el año 1933, fue constituida como la más antigua y más grande empresa constructora del Perú; trabaja con sus clientes desde la concepción de sus proyectos, generando valor en sus negocios al optimizar recursos, plazos y costos. (GyM, s.f.)

Su amplia experiencia, profesionalismo y constante actualización tecnológica, hace que pueda garantizar a sus clientes la entrega de un proyecto con los más altos estándares de seguridad, calidad y entregado antes del plazo pactado, respetando y protegiendo el medio ambiente, y generando oportunidades de desarrollo para las comunidades vecinas al proyecto. (GyM, s.f.)

Actualmente, GyM S.A. está ejecutando el contrato firmado con el Consorcio Cobra SCL UA & TC y Cobra Perú S.A.; por los Servicios de Ingeniería, Procura y Construcción para el Proyecto de Modernización Refinería Talara, unidades auxiliares y trabajos complementarios (también identificado como UA&TC), a favor de Petróleos del Perú S.A. PETROPERU.

El EPC (Ingeniería, Procura y Construcción) para el Proyecto de Modernización Refinería Talara, unidades auxiliares y trabajos complementarios consta de 03 paquetes:

- Paquete 1: Planta de producción de Hidrogeno y Nitrógeno
- Paquete 4: Sistema de distribución de Agua de Mar y Efluentes
- Paquete 6: Trabajos Complementarios (Edificios)

Los proyectos no podrían llevarse a cabo sin áreas de apoyo como lo es el área de administración y servicios generales. Estas áreas son relevantes y complejas por el volumen de colaboradores a quienes se debe atender. Además, son áreas temporales porque dependen de la duración de cada proyecto.

1.1.1. Ubicación

El Grupo Graña y Montero tiene como sede principal, la oficina ubicada en Avenida Paseo de la República 4675, distrito de Surquillo, provincia de Lima, departamento de Lima.

El contrato firmado con el Consorcio Cobra SCL UA & TC y Cobra Perú S.A.; por Servicios de Ingeniería, Procura y Construcción se ejecutará en la ciudad de Talara, departamento de Piura.

El plazo del contrato inicia en el mes de febrero del 2018 y se estima terminar en el mes de abril del 2021.

1.1.2. Actividad

GyM es una empresa dedicada a la construcción y pertenece a la línea de Ingeniería y Construcción del Grupo Graña y Montero.

Ha desarrollado proyectos en todos los sectores de construcción: Infraestructura, Energía, Edificaciones, Minería, Gas y Petróleo, Industria y Saneamiento.

Como se explicó anteriormente, GyM está ejecutando el contrato por Servicios de Ingeniería, Procura y Construcción para el Proyecto de Modernización Refinería Talara, el cual consta de 03 paquetes:

- Paquete 1: Planta de producción de Hidrógeno y Nitrógeno
- Paquete 4: Sistema de distribución de agua de mar y efluentes
- Paquete 6: Trabajos complementarios (edificios)

1.1.3. Misión y visión de la empresa

- **Misión:** La misión de GyM es resolver las necesidades de Servicios de Ingeniería e Infraestructura de sus clientes más allá de las obligaciones contractuales, trabajando en un entorno que motive y desarrolle a su personal respetando el medio ambiente, en armonía con las comunidades en las que opera y asegurando el retorno a sus acciones. (GyM, s.f.)
- **Visión:** La visión de GyM es ser la empresa de construcción más confiable de Latino América (GyM, s.f.).

Es importante que todas las áreas de la empresa se encuentren alineadas con la misión y visión para el cumplimiento de los objetivos. El área de administración y servicios generales deben tener bien definido metas y objetivos para dar el mejor servicio interno al personal y áreas principales de la empresa.

1.1.4. Organigrama

El organigrama mostrado en la Figura 1 pertenece al área de administración del proyecto, el cual es de interés para el presente trabajo; y está compuesto por tres áreas que dependen de la gerencia de administración, por medio del administrador a quien asiste la autora del presente trabajo en las valorizaciones.

El área de administración está compuesta por: servicios informáticos, servicios generales y gestión de obreros.

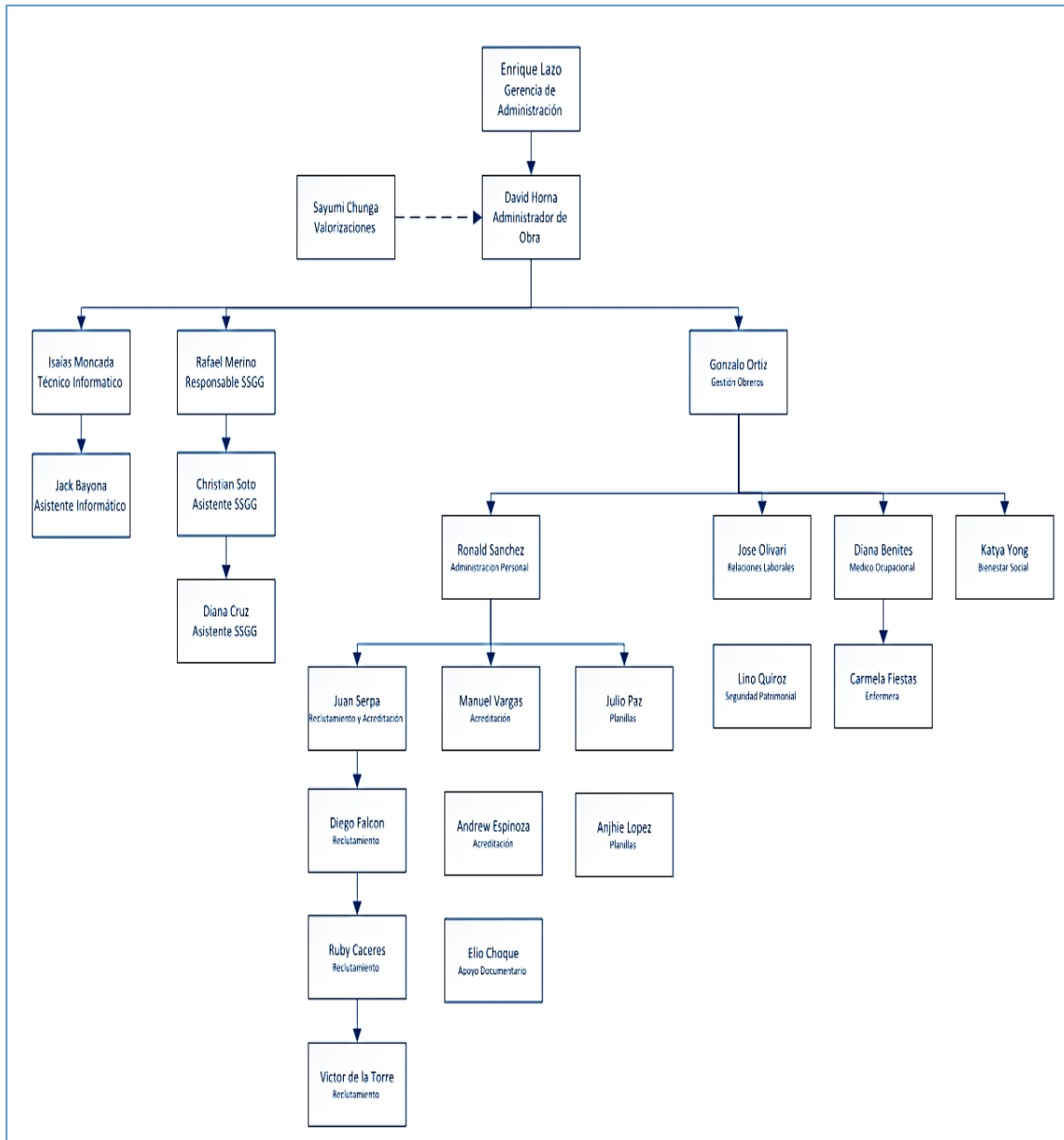


Figura 1. Organigrama – Área de Administración
Fuente: Administrador de obra. Elaboración propia

1.2. Descripción general de experiencia profesional

El trabajo que se realiza es de Asistente Administrativo en el área de administración de GyM para el Proyecto de Modernización Refinería Talara, Unidades Auxiliares y Trabajos Complementarios, desde junio de 2019 hasta la actualidad, encargándose de la elaboración de contratos, generación de órdenes de servicio y valorizaciones de los proveedores que brindan servicios generales a la empresa como: servicios de alimentación, alojamiento, hotelería, limpieza, lavandería, transporte, capacitaciones, exámenes médicos, entre otros.

Previamente desarrolló experiencia en uno de los proyectos de GyM; ganando experiencia en la asignación de costos, enfocado en los servicios generales dirigido a todo el personal del proyecto.

1.2.1. Actividad profesional desempeñada

El Asistente Administrativo se encarga de llevar el control de las valorizaciones de Servicios Generales y seguimiento de los compromisos pactados con el proveedor.

Funciones desempeñadas

- Encargada de la elaboración de los contratos y preparación de la documentación respectiva del proveedor seleccionado.
- Responsable de la generación de órdenes de servicio en el Sistema ORACLE; y valorizaciones mensuales de los Servicios Generales de la empresa.
- Responsable de consolidar y verificar la información brindada para el cumplimiento de los compromisos pactados con el proveedor.
- Encargada de elaborar las provisiones de costo de los Servicios Generales de la empresa.
- Encargada de la recepción de facturas.

1.2.2. Propósito del puesto

El Asistente Administrativo es un nexo entre el área de servicios generales y cada paquete de oficina técnica (área de costos); tiene la responsabilidad de repartir los costos y dividirlos en tres valorizaciones, que son enviadas a cada uno de los paquetes (paquete: 1, 4 y 6). Cada responsable de los paquetes debe revisar que los costos asignados por los encargados de servicios generales correspondan a la realidad de servicios utilizados por todos los trabajadores, por día, del paquete respectivo.

Además, debe llevar el control y seguimiento de los compromisos pactados con los proveedores que brindan servicios generales a la empresa; revisar y elaborar las

valorizaciones mensuales en el tiempo coordinado para que el proveedor pueda emitir su factura en el tiempo que indica en su contrato.

El área de servicios generales cumple un papel fundamental en una organización; es un área de apoyo relevante y complejo por el volumen de personas a quienes se debe atender y trabajadores de todos los niveles; por ello es necesaria la profesionalización de dicha área. Además, es muy importante para el buen desempeño del personal que trabaja en la empresa.

1.2.3. Producto o proceso objeto del informe

Debido al avance y desarrollo del contrato para el Proyecto de Modernización Refinería Talara, Unidades Auxiliares y Trabajos Complementarios, es necesario el incremento de personal y proveedores al proyecto; entre ellos, los que brinden servicios generales como: alimentación, alojamiento, limpieza, lavandería, transporte, capacitaciones, exámenes médicos, entre otros.

El problema era el retraso de la generación de valorizaciones y la regularización de todos los contratos. El Administrador de la obra no se daba abasto con todas las funciones en el área, por ello se hizo necesario el ingreso de un Asistente Administrativo que se haga cargo de la regularización de contratos y valorizaciones para lograr el cumplimiento de los acuerdos con los proveedores; y que los mismos puedan presentar su factura dentro del plazo indicado.

Otro problema era la falta de control, tanto dentro de los procedimientos internos como de las empresas que brindan los servicios, lo cual generaba incertidumbre acerca de la disposición de recursos como pagos en exceso por falta de control en el seguimiento de usuarios de los servicios y reportes deficientes de entradas y salidas de personal.

Los contratos de servicios generales, indican que, una vez presentada su valorización, la empresa deberá aprobarla en un plazo no mayor de cinco (05) días de recibida. Sin embargo, esto no se cumplía. Las valorizaciones eran aprobadas en un plazo de 15 días. Luego de aprobada la valorización (parcial o totalmente), el proveedor presentará la factura correspondiente; la cual, será pagada dentro de un plazo indicado en su contrato, desde la fecha de su recepción. El plazo, generalmente, es de 30 días. Lo que ocasionaba molestias en el proveedor porque el

pago por sus servicios, desde que presentaba su valorización, se realizaba 60 días después a más.

Por ello, el área administrativa tuvo que hacer frente a un mayor control interno respecto a los servicios generales de la empresa, responsabilidad asumida por el Asistente Administrativo; cuyo puesto fue creado a raíz de la falta de cumplimiento de cronogramas establecidos como política de la empresa en cuanto a proveedores. Por el buen desempeño en el cargo anterior, como asistente en uno de los proyectos, fue elegida para ocupar éste nuevo puesto en la organización. El desafío en estos meses ha sido definir las responsabilidades de cada parte involucrada en los procesos de asignación de costos y provisiones de los servicios generales.

1.2.4. Resultados concretos logrados

Cumplir con el reto de ocupar un nuevo puesto en el que se desarrollen unas funciones de control específicas que no existían previamente.

Se ha logrado regularizar todos los contratos y adendas de los proveedores con un plazo vigente a la fecha, lo cual permite que el proveedor presente su factura dentro del periodo.

Se observó también, que el flujo de recepción, revisión y entrega de valorizaciones ha disminuido respecto a los primeros meses, aún con el incremento de personal y de proveedores.

Además, se ha logrado una mejor distribución de las funciones para evitar la duplicidad en una misma persona y responsabilizar a quienes autorizan.

Capítulo 2

Fundamentación

2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional

Mediante el presente trabajo se pretende aplicar el control a unas circunstancias concretas de organización de funciones y responsabilidades en las que interviene la utilización de los recursos de la empresa.

El control interno es 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. (Mantilla & Cante, 2005).

Es importante definir los objetivos para poder identificar los posibles riesgos que impedirán el logro de los mismos; lo cual, permitirá a la organización el desarrollo óptimo y seguro de sus actividades.

El Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission), es un comité constituido por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU en el año 1985, con la finalidad de identificar los factores que originan la presentación de información financiera falsa, y difundir recomendaciones que garanticen la transparencia de dicha información.

En el presente trabajo se profundiza el control interno tomando en cuenta el modelo COSO, aunque sin abarcarlo en su totalidad debido a dos razones; por un lado, el área administrativa, y más aún la de servicios generales en GyM son temporales y dependientes de la duración de los proyectos de construcción y, por otro lado, la experiencia profesional

desarrollada versa sobre una sola área y no sobre toda la organización, motivo por el cual no ha sido posible la aplicación del método COSO en plenitud.

El sistema de control interno se divide en cinco componentes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

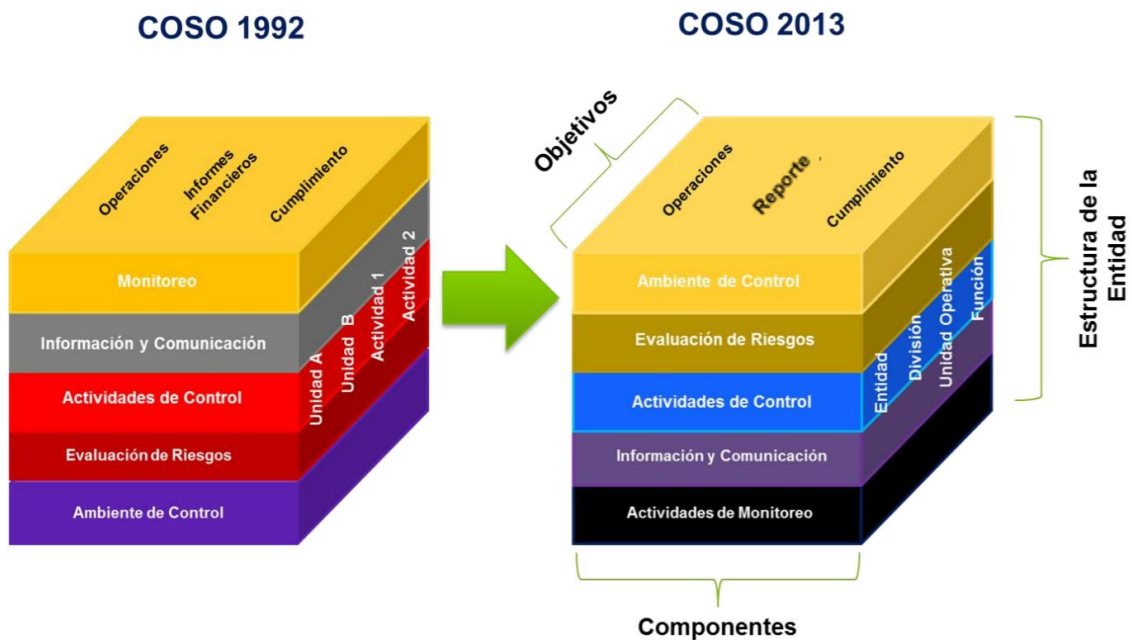


Figura 2. Componentes de COSO
Fuente: (Galaz, Yamasaki, & Ruiz Urquiza, 2015)

2.1.1. Ambiente de control

Es el primer componente del control interno. Es el ambiente donde se desarrollan las actividades, bajo la dirección de la administración, influenciado por factores tanto internos como externos.

El ambiente de control es la base de los demás componentes del control interno; influye mucho en el desarrollo de las operaciones, objetivo y forma en la que se minimizan los riesgos.

Un ambiente de control apropiado debe tener en cuenta aspectos como:

- Integridad y valores éticos
- La estructura organizacional
- Asignación de responsabilidades

2.1.2. Evaluación de riesgos

Se entiende por riesgo la causa probable de que no se consigan los objetivos organizacionales.

Este componente evalúa los posibles eventos que podrían impactar en el logro de los objetivos. Por lo que; la organización, debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan.

2.1.3. Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que, ayudan a que las normas de la organización se ejecuten de manera segura y razonable, para enfrentar de forma eficaz los riesgos.

Las actividades de control se realizan a lo largo de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control; por ello, es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar.

2.1.4. Información y comunicación

Éste componente hace referencia a la forma en que las áreas de la organización identifican e intercambian información necesaria para el cumplimiento de los objetivos.

La información es necesaria en todos los niveles de la empresa para identificar, evaluar y responder a los riesgos. No solo se utiliza para los estados financieros; sino también para la toma de decisiones.

2.1.5. Supervisión

La supervisión comprende el análisis y la evaluación de las actividades de control, para determinar o medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno a través del tiempo.

Todos los procedimientos deben ser supervisados con la finalidad de lograr un mejoramiento continuo. Dicha supervisión puede clasificarse de acuerdo a la periodicidad; y puede ser permanente o periódica.

La supervisión es permanente cuando la acción se realiza de forma continua, y en muchos casos es jerarquizada, es decir, el trabajo se va revisando desde los niveles inferiores (quienes realizan la acción) hasta los niveles superiores (responsables de la acción). (Viloria, N. 2005)

2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

En el presente caso de estudio ha sido muy importante desarrollar ciertas acciones y procedimientos que permitan identificar los principales riesgos a los que está expuesta la empresa; con la finalidad de establecer mecanismos y metodologías que permitan disminuir dichos riesgos.

Procedimiento de las valorizaciones:

- Las valorizaciones se presentan por periodos mensuales comprendidos entre el 21 al 20 de cada mes. A partir del día 20 los proveedores presentan sus valorizaciones al área de servicios generales para ser revisadas junto con los sustentos; ya sean del sistema que maneja la empresa, vales, partes diarios, lista de asistencias, entre otros.
- Una vez aprobada se envía al área de administración, quienes se encargan de distribuir los costos a cada paquete del proyecto, según le corresponda.

- Las valorizaciones son enviadas a cada paquete de OT; una vez aprobadas, se generan las firmas respectivas y se entrega al proveedor para que presente su factura dentro del tiempo indicado.

Es importante resaltar que la empresa debe llevar un adecuado control de las valorizaciones, con la finalidad de que no incurra en pérdidas por cada servicio, especialmente en los servicios que tienen mayor incidencia en el gasto mensual de la empresa, como alimentación, alojamiento, transporte, lavandería, exámenes médicos.

2.2.1. Ambiente de control

El ambiente de control debe generar un adecuado ambiente de trabajo que contribuya al desarrollo de los compromisos por parte de todos los miembros de la organización.

- **Integridad y valores éticos:** La empresa cuenta con un Código de Conducta de Negocios, documento que reemplaza a la Carta de Ética (1995) y al Código de Conducta (2012), cuyo objetivo es orientar a todos los colaboradores para decidir y actuar éticamente. (Graña y Montero, 2012)

Además, la empresa cuenta también con políticas corporativas como: Política anticorrupción, de sostenibilidad, de conducta y Canal Ético. (Graña y Montero, Sostenibilidad)

- **La estructura organizacional:** La empresa tiene una estructura organizacional. El área de administración cuenta con un organigrama funcional agrupado por sub áreas, actividades y funciones, el cual está diseñado específicamente para el tiempo que dure la ejecución del proyecto; siendo más simple durante la última etapa en la que hay menos afluencia de colaboradores.
- **Asignación de responsabilidades:** La asignación de responsabilidades conlleva al cumplimiento de las actividades. En la empresa se asigna responsabilidad a todo el personal para poder tomar decisiones y actuar de manera oportuna.

1. El gerente del área de administración es el encargado de hacer seguimiento a los jefes de cada sub área que tiene a cargo.
2. Los jefes de cada sub área son los encargados de asignar a su personal a cargo las funciones y actividades que deben realizar. Sin embargo, en el área de servicios generales, no lo tienen definido.
3. Cada empleado está obligado a informar a su jefe inmediato el resultado de las tareas realizadas y resultados obtenidos, en función a los objetivos de la empresa.

2.2.2. Evaluación de riesgos

La empresa es responsable de cuidar los recursos, por ello debe exigir un buen desempeño por parte del proveedor y el cumplimiento del contrato; así como la entrega de información correcta y el control del movimiento del personal.

Los proveedores pueden disminuir la calidad o interrumpir el servicio si no se cumple con los acuerdos del contrato, lo cual puede afectar el desempeño laboral del personal de la empresa.

- **Alimentación:** El riesgo del servicio de alimentación es la emisión de una valorización en la que se contabilicen consumos no reales, ingresando datos de otros usuarios que no se encuentren físicamente en obra o no han realizado el consumo real. Por ejemplo: Ingresar al sistema los datos de un empleado que se encuentre en días de descanso.
- **Alojamiento:** El riesgo del servicio de alojamiento es la emisión de una valorización donde no se considere el retiro del personal liquidado o se considere más días de la fecha en que se retiró. Por ello, el área de servicios generales debe llevar un registro y seguimiento semanal del personal liquidado; y la comunicación oportuna a cada proveedor para el retiro de dicho personal de su valorización.
- **Transporte:** El riesgo que implica el servicio de transporte afecta a la empresa en el desarrollo de sus actividades; ya que algunos hoteles se encuentran a una

distancia considerable de la planta y oficinas; por ello, es necesario el transporte del personal a la hora establecida para cumplir con su jornada laboral. Asimismo; el encargado de transportes debe verificar cada parte diario de todas las unidades operativas en la empresa y realizar un seguimiento al cumplimiento diario del servicio.

- **Lavandería:** El riesgo que implica el presente servicio es la presentación de una valorización donde se han generado vales duplicados, un peso mayor al real entregado, falsificación de firmas, entre otros; generando desviaciones en los costos y presupuestos de la empresa.

Otro riesgo, consecuencia de no cumplir con el pago puntual de los acuerdos del contrato, es el posible corte del servicio; ya que las principales reglas de seguridad es el correcto uso de los EPP (Equipos de Protección Personal) para el cumplimiento y desarrollo de las diferentes actividades dentro de obra; por ello, es importante que el personal tenga en condiciones óptimas sus implementos y/o uniformes.

- **Exámenes médicos:** De no cumplir con el pago puntual de los acuerdos del contrato, el proveedor puede proceder al corte del servicio; lo cual sería un riesgo para la empresa ya que los exámenes médicos son importantes, necesarios y obligatorios para el ingreso del personal a obra.

2.2.3. Actividades de control

Cada integrante del área de servicios generales realiza el seguimiento a los servicios y proveedores asignados; además, elaboran informes semanales y reportes de las actividades realizadas.

- **Alimentación:** Todo el personal se registra ingresando su DNI en el sistema que maneja la empresa en cada comedor. Sin embargo, esto no es una medida que asegure el consumo real del personal. A pesar de establecer medidas de control no hay una seguridad al 100% debido a que las valorizaciones se basan en

actividades de cientos de personas. Además, no se cuenta con las herramientas necesarias para obtener el 100% de la fiabilidad del trabajo de cada uno de ellos.

Para llevar un control del servicio brindado se exporta una data del sistema de registros de cada consumo diario por proveedor y comedor, la cual es comparada y verificada con la información entregada por cada proveedor.

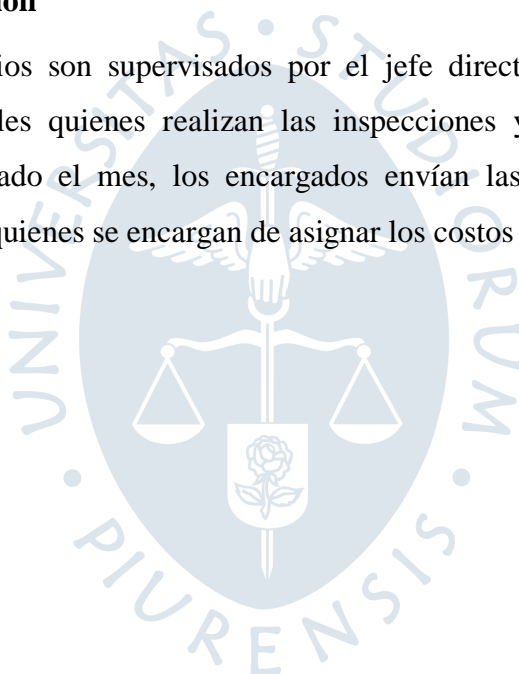
- **Alojamiento:** La persona encargada de revisar y hacer seguimiento al servicio en mención, solicita al proveedor los reportes semanales de todo el personal alojado para verificar e identificar posibles errores en la valorización y comparar con la información de la base de datos manejada por el área de personal.
- **Transporte:** El encargado de realizar seguimiento al servicio debe revisar y verificar los partes diarios de las unidades y hojas de firmas de todo el personal que fue trasladado de sus alojamientos a planta y oficinas. Cada sustento debe indicar la placa de la unidad; y dicha placa debe figurar en el contrato o adenda del proveedor. De existir algún cambio o unidad, debe ser informada con anticipación para proceder a generar la regularización del documento correspondiente.
- **Lavandería:** El área de servicios generales solicita al proveedor todos los sustentos y comandas entregados por el usuario para revisar e identificar cualquier observación respecto a la valorización. Además, el encargado debe realizar inspecciones semanales a cada proveedor seleccionando aleatoriamente y corroborando el peso real con lo registrado por el proveedor.
- **Exámenes médicos:** El asistente administrativo se encarga de revisar la valorización brindada por el proveedor corroborando con la base de datos del personal staff y obreros. Una vez revisada y aprobada, se distribuye a cada centro de costos por paquete.

2.2.4. Información y comunicación

Los asistentes encargados de servicios generales deben reportar a su jefe inmediato las actividades realizadas, así como la revisión de las valorizaciones entregadas por cada proveedor. Dicha información se envía al área de administración para ser distribuida y revisada por cada paquete de oficina técnica. Si existiera alguna observación a la valorización, se procederá a aprobar la parte no observada, lo observado deberá ser conciliado entre las partes (administración y proveedor).

2.2.5. Supervisión

Los servicios son supervisados por el jefe directo y asistentes del área de servicios generales quienes realizan las inspecciones y visitas según el servicio contratado. Cerrado el mes, los encargados envían las valorizaciones al área de administración, quienes se encargan de asignar los costos al paquete correspondiente.



Capítulo 3

Aportes y desarrollo de experiencias

3.1. Aportes

Para el desarrollo del presente trabajo se puso en práctica los conocimientos adquiridos en la etapa universitaria. Se ha podido aplicar a una situación concreta la metodología de COSO; y se ha logrado implementar con mayor formalidad procedimientos del control interno.

Los principales aportes que realizó la autora del presente trabajo han sido:

- Regularización de la documentación necesaria de los proveedores de servicios generales como contratos, adendas y valorizaciones de meses pasados pendientes de pago; la cual se había descuidado y no existía un responsable que asuma dicho descuido.
- Desarrollo un mejor proceso del control interno para las valorizaciones de Servicios Generales así como una mejor revisión e identificación de posibles riesgos, realizando inspecciones periódicas a cada proveedor y supervisando las obligaciones del personal de la empresa para comunicar e informar a tiempo a las áreas correspondientes.
- Mejora del tiempo en que el proveedor entrega su valorización y el tiempo en que factura; manteniendo así un buen servicio por parte del proveedor y un constante desempeño por parte del personal de la empresa.

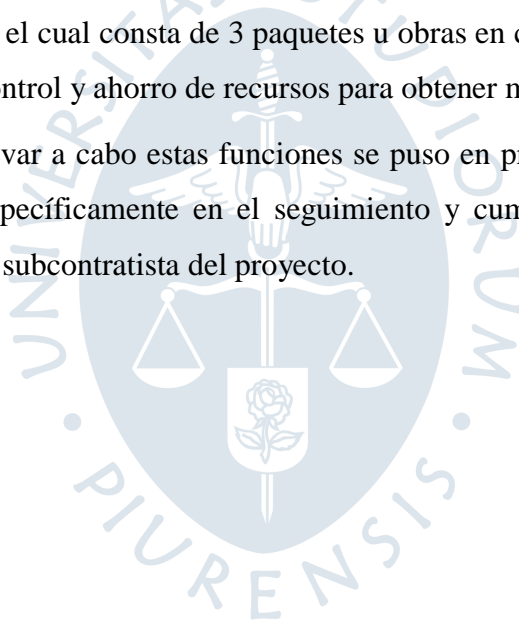
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a cada integrante del área de servicios generales, para realizar una revisión mucho más limpia de las valorizaciones entregadas, generando así ahorro de los recursos de la empresa y control de los presupuestos.
- Exigir al área correspondiente la actualización de la base de datos del ingreso y retiro del personal, específicamente el staff. Asimismo, la actualización de los centros de costos de cada uno de ellos, para tener una mayor fluidez en la revisión de las valorizaciones por parte de cada paquete (oficina técnica) y así, evitar mayores observaciones.
- Solicitud y desarrollo de una actualización en el sistema informático que usa la empresa, para limitar los horarios de registro del personal al momento de realizar algún consumo.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a cada integrante del área de servicios generales, para realizar una revisión mucho más limpia de las valorizaciones entregadas, generando así ahorro de los recursos de la empresa, control de los presupuestos y cumplimiento de los procesos.
- Exigir al área correspondiente la actualización de la base de datos del ingreso y retiro del personal, específicamente el staff. Asimismo, la actualización de los centros de costos de cada uno de ellos, para tener una mayor fluidez en la revisión de las valorizaciones por parte de cada paquete (oficina técnica) y así, evitar mayores observaciones.
- Se identificó la posibilidad mejorar un procedimiento del control interno aprovechando una herramienta tecnológica utilizada por la empresa (el sistema informático ERPUS); la cual consiste en añadir una opción para bloquear el registro y uso de servicios del personal que se encuentre de descanso, cuyo régimen es 21 días trabajados por 07 días de descanso.

3.2. Desarrollo de experiencias

En el año 2018, entre los meses de febrero a octubre, el autor del presente trabajo de Suficiencia Profesional tuvo la oportunidad de trabajar en ésta misma empresa en el área de costos, en la cual se desempeñó como Auxiliar de Oficina Técnica, cuyas funciones principales y responsabilidades fueron la generación de valorizaciones mensuales, ordenes de servicio en el sistema ORACLE, contratos a los proveedores, seguimiento y cumplimiento de los compromisos pactados y encargada de elaborar las provisiones de costo dirigido a un solo proyecto.

Esta experiencia y el desempeño logrado y reconocido por el jefe directo de la autora del presente trabajo, dio pie a ser elegida para el puesto de asistente de administrativo en el cual se pudo integrar y desarrollar los conceptos de control interno para el contrato actual en la ciudad de Talara, el cual consta de 3 paquetes u obras en conjunto. De esta manera se ha logrado un mejor control y ahorro de recursos para obtener mejores resultados.

Además, para llevar a cabo estas funciones se puso en práctica la teoría aplicada en el presente trabajo, específicamente en el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos contractuales con cada subcontratista del proyecto.



Conclusiones

El estudio y conocimiento del control interno y en concreto, del método COSO, ha sido de gran utilidad para desarrollar métodos y procedimientos que permitan minimizar los riesgos y desviaciones que puedan afectar al cumplimiento y objetivos de la organización. Si bien el alcance del presente trabajo no incluye la sustentación económica, el efecto de ahorro ha sido significativo.

El método en estudio, ha permitido identificar manejos no adecuados en la organización estableciendo y ejecutando oportunidades de mejora para la gestión. Por ejemplo; proveedores que facturan por encima de lo realmente ejecutado, disminución de la calidad de los servicios por falta de supervisión e inspección, incumplimiento de los acuerdos del contrato por parte del proveedor, omisiones en la información transmitida y en la comunicación entre áreas competentes de la empresa, entre otros.

Concluimos que, las empresas que no establecen un adecuado sistema de control están expuestas a malos manejos, fraudes y deficiencias en la administración, lo cual podría dañar su reputación. Dichas situaciones podrían ser prevenidas desarrollando un buen control interno dentro de la organización; lo cual trasciende necesariamente a las partes interesadas, a los proveedores y a los propios colaboradores.

Asimismo, se ha podido comprobar que, para contar con un buen sistema de control, es de suma importancia profesionalizar todas las áreas de la organización, ya que se necesitan los perfiles correctos y adecuados de trabajo y del personal para poder cumplir con los objetivos de la organización.

Recomendaciones

Se recomienda una actualización del sistema en la que sólo puedan realizarse registros mediante huellas digitales; de manera que, pueda limitarse el registro del personal que no se encuentra físicamente en obra, evitando así, que el proveedor brinde información falsa y registros no reales.

El ingreso de un asistente al área de servicios generales que se encargue de las inspecciones periódicas y elaboración de informes por cada servicio brindado a la empresa. Esto debido a que, tres personas destinadas al área de servicios generales, no se dan abasto con la revisión, seguimiento de las valorizaciones entregadas por los proveedores de servicios generales.

Que se establezca una herramienta tecnológica en la recepción de ropa para el servicio de lavandería, con el fin de que el peso entregado por el usuario quede registrado en una base que no pueda ser alterada y así se obtenga una valorización con información real del servicio consumido.

Referencias bibliográficas

- Galaz, Yamasaki, & Ruiz Urquiza, S. (2015). Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Graña y Montero. (2012). *Código de conducta*. Obtenido de https://www.granaymontero.com.pe/resources/files/Codigo_de_Conducta_v1.pdf
- Graña y Montero. (s.f.). *Sostenibilidad*. Obtenido de <https://www.granaymontero.com.pe/sostenibilidad/etica>
- GyM. (s.f.). Obtenido de <http://portalgym.gym.com.pe/default.aspx>
- <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- http://www.tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfcp.pdf
- <https://www.redalyc.org/pdf/257/25701111.pdf>
- https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/59205261/Auditoria-del-Control-Intern-4ed20190510-119834-ugk7y7.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DAuditori_a_del_Control_Interno_4ed.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191120%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20191120T024327Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=64ddec62189e9027eef42c4004f20d688eee6a17c8f797bab78b98946412a2ff
- <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/172/165>
- <http://portalgym.gym.com.pe/default.aspx>

<http://www.chambita.com.pe/>

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Mantilla, S., & Cante, S. (2005). *Auditoría del control interno*. Ecoe.

Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 8(11), 87-92.

