



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



#### TESIS

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE  
CONTRATOS EN LAS EMPRESAS OUTSOURCING DE LA EMPRESA  
ELECTRO PUNO S.A.A., REGIÓN SUR DE PUNO PERIODO 2022**

**PRESENTADA POR:**

**GUILLE MARLENY ROQUE ROQUE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**CON MENCIÓN EN: AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN**

**PUNO, PERÚ**

**2023**

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS EN LAS EMPRESAS OUTSOURCING DE LA EMPRESA

AUTOR

Guille Marleny Roque Roque

RECuento DE PALABRAS

19167 Words

RECuento DE CARACTERES

102819 Characters

RECuento DE PÁGINAS

86 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

571.7KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 24, 2024 12:18 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 24, 2024 12:20 PM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



Firmado digitalmente por  
PINO CORDERO  
Darwin FAU  
20145496170 hard  
Fecha: 2024.06.26  
10:46:46 -05'00'

VB CIEPG



Firmado digitalmente por LUQUE  
COVILA Ruben Jared FAU  
20145496170 hard  
Motivo: Day V\* P\*  
Fecha: 26.06.2024 18:00:18 -05:00

Resumen



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

#### TESIS

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE  
CONTRATOS EN LAS EMPRESAS OUTSOURCING DE LA EMPRESA  
ELECTRO PUNO S.A.A., REGIÓN SUR DE PUNO PERIODO 2022



PRESENTADA POR:

GUILLE MARLENY ROQUE ROQUE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN  
CON MENCIÓN EN: AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....  
Dr. HERMENEGILDO CORTEZ SEGALES

PRIMER MIEMBRO

.....  
D.Sc. RODOLFO ANCCO LOZA

SEGUNDO MIEMBRO

.....  
M.Sc. GUSTAVO RAMOS APAZA

ASESOR DE TESIS

.....  
D.Sc. DARWIN PINO CORDERO

Puno, 17 de noviembre del 2023

**ÁREA:** Auditoría pública y privada.

**TEMA:** El Sistema de Control Interno y el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.

**LÍNEA:** Auditoría, costos y finanzas.



## DEDICATORIA

A Dios, por guiar mi camino, quien en todo momento me cuida y protege a mis seres queridos, a mi familia, quienes en todo momento son mi mayor motivación por el que camino en el sendero de esta vida que me lleva por el bien.

*Guille Marleny Roque Roque.*



## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano, a la Escuela de postgrado, Programa de Maestría en Contabilidad y Administración, por haberme permitido ser parte de esta formación académica y lograr uno de mis mayores objetivos.
- Al Dr. Darwin Pino Cordero, asesor de mi trabajo de investigación, por haberme guiado con sus conocimientos que me permitieron culminar con mi objetivo.

*Guille Marleny Roque Roque.*



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
ACRÓNIMOS	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1	Marco teórico	4
1.1.1	Control Interno	4
1.1.2	Objetivos del Control Interno	5
1.1.3	Clases de Control Interno	5
1.1.4	Otras clasificaciones de Control Interno	5
1.1.5	Componentes del Control Interno	6
1.1.6	Ejes del Sistema de Control Interno	8
1.1.7	COSO	10
1.1.8	Outsourcing	12
1.1.9	Características de la Tercerización	13
1.2	Antecedentes	14
1.2.1	Internacionales	14
1.2.2	Nacionales	15
1.2.3	Locales	19

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	22
2.2	Enunciados del problema	23
2.1.1	Problema general	23



2.1.2	Problema específico	23
2.2	Justificación	23
2.2	Objetivos	24
2.2.1	Objetivo general	24
2.2.2	Objetivos específicos	24
2.3	Hipótesis	24
2.3.1	Hipótesis general	24
2.3.2	Hipótesis específicas	25
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>		
3.1	Lugar de estudio	26
3.2	Población	27
3.3	Muestra	27
3.4	Métodos de investigación	28
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	29
3.5.1	Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico	29
3.5.2	Aplicación de prueba estadística inferencial	29
3.5.3	Instrumento	31
3.5.4	Validación y confiabilidad del instrumento	31
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1	Resultados	35
4.1.1	Determinación de resultados para el objetivo específico 1	35
4.1.2	Determinación de resultados para el objetivo específico 2	41
4.1.3	Determinación de resultados para el objetivo específico 3	46
4.1.4	Contrastación de hipótesis específica 1	52
4.1.5	Contrastación de hipótesis específica 2	54
4.2	Discusión	57
CONCLUSIONES		60
RECOMENDACIONES		61
BIBLIOGRAFÍA		62
ANEXOS		69



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Empresas outsourcing	27
2. Medida de confiabilidad y la consistencia interna de los ítems	32
3. Organigrama con líneas de mando	35
4. Integridad y ética profesional	36
5. Administración de riesgos mediante la capacitación al personal	36
6. Identificación de riesgo	37
7. Existe cronogramas para realizar las actividades	38
8. Implementación de nuevas actividades	38
9. Procedimientos para comunicar la situación crítica	39
10. Los sistemas de información y comunicación	39
11. En su organización se realiza el seguimiento	40
12. Su organización supervisa periódicamente las actividades	40
13. Descripciones de funciones para cada trabajador	41
14. Su organización promueve la ética profesional	42
15. La gerencia cuestiona y corrige en forma constructiva	42
16. Su organización tiene elaborado un plan de contingencia	43
17. Identificación de riesgos	43
18. Su organización implementa lineamientos	44
19. Intercambio de información en la organización	44
20. Registro de datos en forma oportuna	45
21. Comparaciones periódicas entre el sistema y los documentos físicos	45
22. Supervisión durante el cumplimiento de funciones	46



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Sistema de Control Interno	6
2. Eje del SCI	9
3. Mapa de la región de Puno	26
4. Diseño de investigación correlacional	28



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Matriz de consistencia	69
2. Encuesta del objetivo 1	70
3. Anexo del objetivo 2	72
4. Confiabilidad del instrumento del Objetivo 1	74
5. Confiabilidad del instrumento para el Objetivo 2	75
6. Cronograma de Actividades	76
7. Declaración jurada de autenticidad de tesis	77
8. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional	78



## ACRÓNIMOS

COSO	: The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
EEUU	: Estados Unidos
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
IPE	: Instituto Peruano de Economía
RUC	: Registro Único de Contribuyentes
SBN	: Superintendencia de Bienes Nacionales
SCI	: Sistema de Control Interno
UNA	: Universidad Nacional del Altiplano



## RESUMEN

El estudio se realizó para determinar cómo los componentes del Sistema de Control Interno como son; ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información & comunicación y actividades de supervisión influye en el cumplimiento de contratos. Entonces se planteó el siguiente objetivo que es; determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejora el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing. El estudio tiene un enfoque cuantitativo – no experimental, que sigue la línea del tipo descriptivo deductivo en donde el diseño de investigación es correlacional. Se aplicó el cuestionario con escala de Likert en donde se formularon un conjunto de preguntas a un total de 33 trabajadores de la zona sur de la región de Puno elegidos al 100%. Obteniendo los siguientes resultados; el 78% de encuestados manifestaron que no cuentan con un organigrama con líneas de mando, el 72% manifestó no se promueven los valores de ética profesional, el 28% afirma no poder identificar riesgos durante el cumplimiento del orden de trabajo, el 84% manifiesta que la gerencia no implementa nuevas actividades para asegurar que las ordenes de trabajo se cumplan. Utilizando los componentes se determinó que en las empresas outsourcing no existe un Sistema de Control Interno adecuado que mejora el cumplimiento de contratos.

**Palabras clave:** Contrato, control interno, cumplimiento, outsourcing, sistema.



## ABSTRACT

The study was conducted to determine how the components of the Internal Control System, such as the control environment, risk assessment, control activities, information & communication, and supervision activities, influence contract compliance. The objective was to determine if there is an Internal Control System that improves contract compliance in outsourcing companies. The study has a quantitative - non-experimental approach, following a deductive, descriptive type of research design that is correlational. A Likert scale questionnaire was applied, with a set of questions formulated for a total of 33 workers in the southern zone of the Puno region, chosen 100%. The following results were obtained: 78% of respondents stated that they do not have an organizational chart with lines of command, 72% stated that professional ethical values are not promoted, 28% stated that they cannot identify risks during the fulfillment of work orders, and 84% stated that management does not implement new activities to ensure that work orders are fulfilled. Using these components, it was determined that outsourcing companies do not have an adequate internal control system to improve contract compliance.

**Keywords:** Compliance, contract, internal control, outsourcing, system.

## INTRODUCCIÓN

El tema del Sistema de Control Interno se ha convertido en una herramienta fundamental para las empresas porque se puede gestionar y minimizar los riesgos que existen en su entorno. En el caso de las empresas outsourcing el Sistema de Control Interno es de igual forma importante, su implementación mejora la efectividad en las operaciones, garantiza el cumplimiento de sus objetivos y aminorar los riesgos.

La presente investigación, responde a la necesidad de dar a conocer que las empresas outsourcing del sector eléctrico pueden mejorar los niveles de operatividad como empresa, utilizando de manera eficiente los componentes del Sistema de Control Interno y al mismo tiempo cumplir con los contratos que tienen con la empresa principal quien es Electro Puno. Podemos decir que es necesario mejorar los niveles de servicio de contraste y calibración de medidores, servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas, servicio de cobranza Servicio de lectura de medidores y reparto de recibos.

El propósito de esta investigación es relacionar la importancia del Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contrato de las empresas outsourcing de Electro Puno, por todo lo anteriormente mencionado se ha desarrollado el siguiente objetivo: Determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejora el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022, con el propósito de desarrollar el objetivo se establecen los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se sujeta a la revisión de la literatura que están conectados al problema planteado, el cual está comprendido por el marco teórico y los antecedentes de la investigación. En el segundo capítulo se encuentra el planteamiento de problema, justificación, objetivos y las hipótesis. En el tercer capítulo están todos los materiales y métodos que se han utilizado para desarrollar la investigación, esto incluye; lugar de estudio, población, muestra, método de investigación y la descripción por objetivos específicos. El cuarto capítulo está comprendido por los resultados y discusión; también las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1 Control Interno

República (2023) nos dice que el Sistema de Control Interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica.

Luna et al. (2019) los Sistemas de Control Interno representan para las empresas la base de eficiencia administrativa, que demandada cada vez más y mejor información, sólida, confiable y transparente para decidir qué hacer en un ambiente tan cambiante como el actual. Para ello, lo que se termina comprendiendo por estructura, sistema, totalidad, interconectividad, control y claro sistema, es de vital importancia. El control “control interno” se entiende como el conjunto de políticas regulatorias de la acción contable, que tienden a garantizar información verídica y verificable, oportuna y exacta sobre la situación de la empresa y sus resultados obtenidos para un determinado periodo o ejercicio fiscal.

Rivas (2011) el control interno se hace notar por su relevancia para la consecución de los objetivos organizacionales es por esta razón que tiene que ser oportuno, económico, y mantener un lineamiento orgánico, tener coordinadas estratégicas, para así informar sobre las diversas tendencias y eventos.

Ramos (2004) el control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar

con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad, sobre todo previene que se violen las normas y los principios contables.

### **1.1.2 Objetivos del Control Interno**

Estupiñan (2015) el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las diferentes directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

### **1.1.3 Clases de Control Interno**

Meléndez (2016) los controles no son una invención de los contadores ni de auditores, sino son una necesidad que se manifiesta en toda actividad humana, principalmente en las empresas públicas y privadas. A medida que una entidad crece, la necesidad de control es mayor en progresión geométrica.

- Control interno operacional, “El control interno operacional es que exista un plan de organización adoptado a la empresa”.
- Control interno contable, “El control interno contable surge como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información que tienen por objeto verificar la corrección y fiabilidad de la contabilidad.”

### **1.1.4 Otras clasificaciones de Control Interno**

Asimismo, existen otras clasificaciones de controles que es necesario conocer para su observación y aplicación según las circunstancias.

- De acuerdo a su naturaleza, “De legalidad, conveniencia, gestión, resultados”.
- De acuerdo con el momento o en la oportunidad que se aplica, “control previo (antes); aquel que se efectúa antes de que se produzcan las acciones o los hechos que se van a realizar en una empresa, control continuado o continuo; es aquel control que se realiza en cada uno de los niveles de dirección y gerencia al momento de efectuar las actividades, control interno posterior; es aquel control que comprende los métodos y procedimientos realizados después de que las decisiones administrativas han surtido sus efectos”.

### 1.1.5 Componentes del Control Interno

**Figura 1**

*Sistema de Control Interno*



Coopers y Librand (1997) el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Se derivan de la manera en que la dirección dirija la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Aunque los componentes son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y medianas pueden implantarlos de forma distinta que las grandes.

#### **A. Entorno de control**

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes de control interno,

aporta disciplina y estructura. Los factores de este componente incluyen la integridad, los valores éticos asimismo la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

#### **B. Evaluación de riesgos**

Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tiene que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. El presente componente consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativa y operativas continuarán cambiando continuamente, es importante disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

#### **C. Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización; a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

#### **D. Información y comunicación**

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que

contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros. También debe existir una comunicación eficaz. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás; por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores, asimismo tiene que haber una comunicación eficaz con terceros.

### **E. Supervisión**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a largo tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas a una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y de supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

#### **1.1.6 Ejes del Sistema de Control Interno**

SBN (2023) para implementar el SCI, las entidades deben ejecutar los siguientes pasos para cada uno de los 3 ejes.

- Eje de Cultura Organizacional; Se identifican situaciones que pueden limitar el logro de los objetivos institucionales, las cuales

son consideradas como deficiencias, a partir de las cuales se establecen medidas de remediación con el objetivo de revertir o superar las mismas.

- El Eje de Gestión de Riesgos; Se identifican eventos o factores que pueden afectar la provisión de los bienes o servicios que la organización brinda a la población, a partir de los cuales se establecen medidas de control con el objetivo de reducir dichos riesgos.
- El Eje de Supervisión; Es un seguimiento permanente a la ejecución de los citados planes; y una evaluación anual de la implementación del SCI que permitir· medir el grado de madurez del SCI.

La implementación del SCI se efectúa de manera progresiva, debiendo ejecutarse anualmente los pasos mencionados anteriormente, hasta lograr su debida implementación, según se muestra en el siguiente gráfico.

**Figura 2**

*Eje del SCI*



*Nota.* Superintendencia de Bienes Nacionales.

### 1.1.7 COSO

Álava et al. (2022) es una organización de carácter voluntario compuesta por cinco organismos privados establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar un modelo común de orientación a las entidades sobre aspectos fundamentales.

Fierro y Sotomayor (2013) las ventajas de la implementación de la evaluación mediante el COSO permiten a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión, así como también posibilita la priorización de los objetivos, riesgos del negocio, de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión, una toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.

#### A. Informe COSO

Coloma y Costa (2014) es un documento que contiene las principales directrices para la implementación y gestión de un sistema de control interno, el cual ha tenido gran aceptación desde su publicación y se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo relacionado al control interno.

Carmona (2008) la emisión del informe COSO constituye un punto de referencia muy importante dentro del control interno. Proporciona una definición del mismo, fija sus objetivos, identifica los elementos que lo integran y detalla las relaciones entre estos elementos. Su publicación ha supuesto que numerosos organismos reguladores de diferentes países hayan modificado sus normas de auditoría relacionadas con el control interno para adaptarlas al marco conceptual desarrollado por el mismo. Asimismo, expande el enfoque del control interno más allá de la concepción tradicional.

#### B. Principios de los cinco componentes de COSO

Gonsales (2013) el marco establece diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo

aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos de información y de cumplimiento. A continuación, se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno.

### **B.1 Entorno de control**

- Principio 1: La organización refleja su compromiso con la integridad y los valores éticos.
- Principio 2: El concejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno
- Principio 3: La Administración, bajo la supervisión del Consejo, establece estructuras, líneas de reporte y niveles de mando con sus responsabilidades, para que sean apropiadas para lograr los objetivos.
- Principio 4: La organización se compromete a traer, desarrollar y retener profesionales capaces, en función de los objetivos de la entidad.
- Principio 5: La organización es quien determina las responsabilidades de las personas en el control interno para alcanzar sus objetivos.

### **C. Evaluación de riesgos**

- Principio 6: la organización define claramente sus objetivos de tal forma que se logre identificar de forma fácil y se logre evaluar los riesgos relacionados.
- Principio 7: La organización identifica los riesgos en cada nivel de la entidad y los analiza para elaborar su gestión.
- Principio 8: La organización toma en cuenta la probabilidad de fraude al evaluar riesgos para conseguir sus objetivos.
- Principio 9: La organización es quien identifica y evalúa cambios que pueden afectar al sistema de control interno.

### **C.1 Actividades de control**

- Principio 10: La organización elabora y desarrolla acciones de control para mitigar riesgos hasta niveles aceptables y se alcance los objetivos.
- Principio 11: La organización es quien define y desarrolla acciones de control sobre la tecnología, en la consecución de sus objetivos.
- Principio 12: La organización efectúa acciones de control por procedimientos para llevar a cabo las políticas de control interno.

### **C.2 Información y comunicación**

- Principio 13: La organización obtiene o genera información importante y de calidad para usarla en el funcionamiento del control interno.
- Principio 14: La organización comunica internamente la información, objetivos y responsabilidades, necesarios en el correcto funcionamiento del control interno.
- Principio 15: La organización mantiene comunicación externa con los grupos de interés, sobre aspectos claves referentes al sistema de control.

### **C.3 Actividades de supervisión**

- Principio 16: La organización identifica, desarrolla y evalúa sus actividades de forma continua y/o periódica a fin de determinar el correcto funcionamiento del control interno.
- Principio 17: La organización evalúa y comunica aquellas deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo según corresponda.

#### **1.1.8 Outsourcing**

Cobert (2006) el outsourcing (conocido como tercerización o contratación externa) es sin lugar a dudas un tema controversial, ha sido normalmente un recurso de última hora. Muchas compañías se valieron del outsourcing en los años

80 y noventa para responder a las presiones competitivas que desató la globalización.

Pérez et al. (2021) la tercerización o subcontratación es una práctica llevada a cabo por una empresa cuando contrata a otra firma para que preste un servicio que en un principio debería ser brindado por ella misma. Este proceso suele realizarse con el objetivo de reducir los costos.

Sierra et al. (2007) la tercerización de funciones logísticas es una práctica que exhibe una tendencia creciente reconoce como opción para decrecer costos, incrementar la eficiencia de las operaciones logísticas y lograr una cadena de suministros más flexible e integrada; sin embargo la pérdida del control directo de las actividades y la incapacidad de los proveedores de servicios logísticos para dar un servicio de excelencia son problemas potenciales cuando se terceriza; por ello es importante hacer una cuidadosa selección de las terceras partes que darán el servicio, así como establecer la planeación para lograr establecer una relación efectiva.

### **1.1.9 Características de la Tercerización**

Rojas (2006) la tercerización es importante por cuanto trae aparejados ciertos beneficios, por la característica de esta clase de servicios: permite a la empresa participar de todas las etapas del trabajo y ejercer un exhaustivo control sobre las mismas, indicando los cambios necesarios; permite delegar las tareas en una empresa constituida por profesionales sumamente aptos para realiza dicha prestación, cuyo resultado será un producto excelente calidad; y permitirá que el personal se dedique a otras funciones de mayor importancia, entre otras cosas.

#### **A. Efectos de la tercerización**

Inciarte (2015) como consecuencia de la tercerización los trabajadores que se desempeñan bajo esta condición se ven afectados en cuanto a conceptos laborales se trata, y en su protección laboral como tal, generando poca lealtad hacia la organización a lo cual se presta el servicio fomentando irregularidades en la contratación de los trabajadores, eliminando así puestos de trabajo en el país de origen de la organización contratante. Así como también los trabajadores subcontratados no son

empleados pagados por la empresa que de hecho presta servicio, por lo cual no tienen un incentivo de lealtad hacia esta.

## **B. Tercerización laboral en el Perú**

IPE (2022) la tercerización laboral es la contratación de una tercera empresa para que desarrolle actividades especializadas, obras o algún otro servicio en las instalaciones de una empresa usuaria. El uso indiscriminado de esta herramienta estaría afectando los derechos de los trabajadores en el país, por lo que se hizo necesario restringir su aplicación. Sin embargo, la medida no atiende el problema principal: el abuso de la normativa vigente por parte de algunas empresas y la incapacidad del Estado para identificarlas y sancionarlas.

## **C. Marco legal del outsourcing o tercerización**

Peruano (2023) la Ley 29245 (Publicado el 24 de junio del 2008), regula los casos en que procede la tercerización, los requisitos, derechos y obligaciones, así como las sanciones aplicables a las empresas que desnaturalizan el uso de este método de vinculación empresarial y el Decreto Legislativo N° 1038.

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1 Internacionales**

Ramos (2015) en la tesis titulada “Diseño del Sistema de Control Interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja” concluye que la aplicación de los procedimientos efectuados en dicha investigación es de gran importancia en el correcto y eficaz desarrollo de la organización, ya que son un componente del Sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una empresa.

La empresa tiene un organigrama estructural poco definido por lo que se vio la necesidad de elaborar un organigrama estructural, posicional y funcional de acuerdo al reglamento interno de la óptica.

Pincay (2020) en la tesis titulada “El Outsourcing como herramienta de Gestión Administrativa financiera de PYMES, caso de estudio ferretería Portoviejo” concluye que el diseño de una propuesta de plan de acción para realizar la adopción de la herramienta outsourcing para los procesos administrativos y financieros de la ferretería Portoviejo, no solo servirá para fortalecer la estructura interna del negocio, sino que también ayudará a la rentabilidad y el equilibrio organizacional, el plan de acción facilitará las acciones indefectibles para que la organización se mantenga estable en el mercado y su proyección sea creciente.

Alvarado y Perfetti (2017) en la tesis titulada “Propuesta de una Sistema de Control Interno “CI” simplificado, basado en el estándar internacional COSO para una pequeña empresa” concluye que los componentes del elemento evaluado cuentan con esquemas de monitoreo para determinar su gestión. Sin embargo, se deben mejorar varios puntos en el componente de Información & Comunicación, ya que se evidenciaron los siguientes riesgos más representativos:

- En la entidad no se ubican los documentos formalizados que permitan evidenciar los controles generales y específicos para la entrada, el procesamiento y la salida de la información.
- La entidad no cuenta con un programa de administración de la seguridad de la información, que incluye implantación, divulgación y educación.
- La entidad no tiene un mecanismo para recibir quejas o sugerencias de clientes, proveedores o empleados, de una manera organizada para poder identificar los posibles indicadores de mal funcionamiento y las oportunidades de mejoramiento.
- La entidad no cuenta con un proceso para hacer seguimiento a las comunicaciones de los clientes, proveedores y otros terceros externos.

### 1.2.2 Nacionales

Coz y Pérez (2017) en la tesis titulada “control interno para la eficiencia de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país” concluye que todas las empresas tercerizadoras del sector eléctrico en la región central del país registran escasez y orden de jerarquía en el control interno. Asimismo, la eficiencia de control interno en la gestión de personal se puede

mejorar mediante la práctica de un ambiente de control, esto permitiría el desarrollo entre todo el nivel de jerarquías del personal, cuya labor se orienta a un adecuado manejo y cuidado del patrimonio de la empresa.

Rivero (2022) en la tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno para los procesos de compra y venta en la empresa Agriland Global”, concluye que, de acuerdo con la investigación realizada, se concluye que el Control Interno es un instrumento primordial para poder asegurar la continuación en el mercado de las organizaciones. Asimismo, favorece a la eficacia y eficiencia de las sistematizaciones y asegura la seguridad de la información financiera y contable. El control interno es adaptable para grandes, pequeñas y microempresas, cuando se llegue a usar la metodología a la especialidad de la organización de todas ellas.

Palomino y Cano (2021) en la tesis titulada “Control interno y su incidencia en los estados financieros de la empresa Inversiones Tecnología y Suministros S.A. Ate 2020”, concluye que la gestión de procedimientos internos afecta a los estados financieros de la empresa Inversiones Tecnología y Suministros S.A Ate 2020, porque el coste (sig.) fue 0.005, es menos a 0.05, lo cual, es aceptable la hipótesis alterna. De tal modo que aplicar de forma apropiada los procedimientos y políticas permitirá efectuar con los objetivos de la empresa y se manifestará en todos los estados financieros con consecuencias óptimas de una buena liquidez.

Otárola (2018) en la tesis de titulada “El control interno y la gestión financiera de la empresa telecomunicaciones GYS EIRL- periodo 2015-2016”, concluye que de acuerdo a toda la investigación y a todos los autores revisados coinciden en que el control interno es un instrumento que ayuda a mejorar la gestión en donde la finalidad es tener la información correcta. Si el control interno en Telecomunicaciones GYS EIRL fuera inadecuado, si llegaría a afectar a toda la gestión financiera, lo que nos llevará a la ineficiencia de la mayoría de las operaciones.

Estrada (2021) en la tesis titulada “Eficiencia del control interno y estrategias de la gestión administrativa en las entidades públicas del distrito del Cusco en el año 2020”, concluye que la eficiencia del control interno está unida en forma significativa con todas las destrezas de la gestión administrativa en las

entidades públicas que están en el distrito del Cusco en el año 2020. El ambiente de control se une en forma significativa con las tácticas de gestión administrativa en todas las entidades públicas existentes del distrito de Cusco en el año 2020.

Matos (2020) en la tesis titulada “Control interno y rentabilidad en la empresa inversiones Anticona Ruiz S.A.C. Lima - 2018”, concluye que en la reconocida empresa de Inversiones Anticona Ruiz S.A.C. debe extenderse de forma más seguida la aplicación del control interno para así perfeccionar la rentabilidad, tales como capacitar al personal que es responsable de toda la gestión y en el marco de las políticas y ordenamientos institucionales.

Sotelo y Sobrino (2023) presentaron una tesis titulada “Control interno y gestión administrativa en el Banco Agropecuario sede principal”, concluye que al instaurarse la unión alta entre Control interno y Gestión administrativa se expone que existe copropiedad de las variables en toda la dinámica organizacional en dirección al cumplimiento de las metas establecidas. De sumarse la correlación, se podría formar la incidencia del Control interno en la Gestión administrativa; para que esto llegara a suceder, se necesitará a que cada variable pueda emigrar a niveles muy altos. Por tal motivo, la Gerencia General de Agro banco deberá conseguir la seguridad en la organización y regulación de la administración pública por medio de su interiorización en todas las áreas de la entidad.

Caballero (2021) en la tesis titulada “Control interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021”, concluye que de acuerdo a la investigación realizada, no hay relación entre control interno y cuentas por cobrar en los colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, de la ciudad de Lima, también no existe relación entre actividades de control y cuentas por cobrar en los colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, de la ciudad de Lima.

Flores (2021) en la tesis titulada “El control interno y su impacto en la rentabilidad de la empresa transportes generales Condeso EIRL, el Agustino 2020”, concluye que mantener un control interno aumenta la transparencia y suministra a que los demás procesos lleguen hasta su venta, y esto aumenta las ganancias y la rentabilidad de la empresa en mención, esto ayudará al mantenimiento económico y financiero de ellos, por lo tanto, existirá más

empleabilidad para toda la sociedad. Al utilizar un Sistema de Control Interno agranda la productividad, porque se disminuye costos y gastos operativos, y esto reducirá riesgos de pérdidas y fraudes por hurto de mercaderías, también mermas y desmedros.

Araujo (2022) en la tesis titulada “El control interno y su influencia en la gestión financiera de una empresa privada del distrito de Ate, 2021”, concluye que el control interno influye de forma significativa en la gestión financiera en una empresa privada de Ate, por esto se aceptó la hipótesis de la investigadora y la influencia fue de un 74.50% en la condición de buen ajuste. Los procedimientos de Control Interno si llegan a influir significativamente en la gestión financiera en una empresa privada de Ate, 2021, por esto se aceptó la hipótesis de la investigadora y la influencia fue de 58.80% en el rango de ajuste moderado.

Cobo (2017) en la tesis titulada “La tercerización como herramienta de gestión empresarial”, concluyó que la tercerización (outsourcing) es un instrumento que legitima a la luz de la legislación, a su vez permite a las empresas orientarse en todas sus actividades principales mediante un tercero, quien es el que asume toda la responsabilidad de una operación o proceso productivo bajo su riesgo y autonomía.

Chávez (2019) en la tesis titulada “Eficacia de los contratos de outsourcing y la calidad del servicio en la empresa de cajeros automáticos”, concluye que se determinó que la eficacia de los contratos outsourcing, medida a través del cumplimiento del plazo del contrato, influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa de cajeros automáticos.

Ocampo (2020) en la tesis titulada “Propuesta para aumentar la calidad del servicio ofrecido por los agentes tercerizados de una empresa de telecomunicaciones peruana: análisis y mejora del actual proceso de outsourcing”, concluye que para encontrar el motivo por lo cual los clientes reciben servicios de baja calidad, se realizó un exhaustivo análisis dentro de la empresa y todo su entorno, en donde se determinó que el problema principal es la baja calidad de los servicios brindados por las empresas outsourcing, las cuales están encargados de atender las instalaciones y servicios técnicos en los hogares de los clientes.

Guevara (2019) en la tesis titulada “Tercerización y sus efectos en los derechos laborales del trabajador de la empresa Protemax S.R.L. - Surco, año 2018”, concluyó que la tercerización afecta en forma significativa en todos los derechos laborales del trabajador de la empresa Protemax S.R.L. – Surco, en razón de haberse descalificado la hipótesis nula y definitivamente aceptada la hipótesis planteada en la investigación.

Romero (2015) en la tesis titulada “La tercerización de servicios y la razón por la que afecta negativamente a la funcionalidad de los derechos laborales”, concluyó que la tercerización de servicios es legítima en la cooperación empresarial que nace en este clima de adecuación debido a los cambios que se producen por la globalización, y trae consigo la flexibilización y triangulación en los derechos laborales; por lo tanto, es urgente una norma elaborada en forma correcta y eficaz que proteja los intereses de los empresarios y también los derechos trabajadores, en forma individual y grupal, logrando así un equilibrio en las normas existentes.

Centeno y Zavaleta (2018) en la 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”, concluyó que de acuerdo a los análisis y estudios realizados a través del coeficiente Alfa de Cronbach se puede validar que el Sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013, ello impacta positivamente en la gestión empresarial en las empresas del sector construcción.

### **1.2.3 Locales**

Cutipa (2022) en la tesis titulada “El informe de auditoría de cumplimiento en la identificación de responsabilidades penales como instrumento de control en Electro Puno S.A.A.”, concluye que los manejos con respecto al control que existen en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad, Electro Puno S.A.A. en los años 2017 y 2018 son minúsculas, el 91% de los empleados encuestados recalcan que no hay políticas de control ante la reincidencia de actos de corrupción y fraude, en tanto que un 9% indica que si existen, pese a que existe control para poder detener los actos de corrupción.

Gejaño (2022) en la tesis titulada “La calidad de servicio de suministro de energía eléctrica y su relación con la satisfacción del cliente de Electro Puno, en la región Puno, periodo 2017 – 2018”, concluye que la calidad de servicio de suministro de energía eléctrica que otorga Electro Puno en toda la región de Puno es regular en un 49,2%, ya que tiene figura de fluctuaciones de voltaje, retraso al momento de la reanudación del servicio, hay cortes en el alumbrado público, se retrasan en realizar las conexiones una vez realizado del pago, también existen problemas con el recibo de cobro por servicios y con la atención al público en los centros de atención.

Chucuya (2019) en la tesis titulada “sanciones administrativas impuestas por Osinerming y su incidencia en el estado de resultados en la empresa regional de servicio de electricidad de Puno – Electro Puno S.A.A., periodos 2015 – 2016”, concluye que el 83% de los encuestados nos indica que la causa principal a los inoportunos procedimientos de supervisión empresarial en los servicios ofrecidos que otorga la empresa, el 78% de los trabajadores tiene menos compromiso con sus labores realizados, otra causa fue que las empresas terceras no cumplen en su totalidad como lo indica su contrato, por esto el nivel de responsabilidad de empresas terceras es de 41.80% en el año 2015 y 19.50% en el año 2016; también se identificó que no hay capacitación en un 67% de encuestados; la falta de estímulo al personal al momento de rotar de cargo con un 44% de confirmación, también de la falta conocimiento sobre las normas de Osinerming, donde el 85% de los trabajadores no saben de las normas de procedimiento de supervisión en instalación, distribución eléctrica.

Nina (2015) en la tesis titulada “Incidencia de la calidad de servicio de empresas contratistas en los resultados de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2012 – 2013”, concluye que es muy importante y necesario la urgente ejecución de medidas corregidoras que se apliquen mediante un plan estratégico, en donde deberán participar la Empresa Electro Puno S.A.A con todos sus supervisores eléctricos en las diferentes zonas de la concesión y a las empresas contratistas que en mayoría están encargadas de brindar el servicio final a todos los clientes en actividades comerciales y operativas.



Coaquira (2016) en su tesis titulada “Evaluación de la aplicación del modelo COSO (committee of sponsoring organizations of tredway commission) y su incidencia en el control interno de la empresa de generación eléctrica San Gaban S.A.”, concluye que los más ineficientes componentes son la evaluación de riesgos, ambiente de control, comunicación y sistemas de información esto a falta de difusión o preparación del control interno en la Empresa de Generación Eléctrica San Gaban. De los factores que se evaluaron no se tiene un mapa de riesgos o mapa de procesos, por lo tanto, se determina que no hay un control bueno y correspondiente de riesgos, no hay relación con la empresa, la documentación existente en la empresa no se encuentra actualizada.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Esta sección contiene la identificación del problema, la justificación, los objetivos y la hipótesis de investigación.

#### 2.1 Identificación del problema

El outsourcing es una estrategia de funcionamiento para todas las empresas en donde las operaciones debe realizarlos un tercero, esto con la finalidad de optimizar la calidad de servicios que ofrece la empresa principal. A nivel internacional contratar empresas outsourcing o terceras, es una práctica que cada vez se hace más común. En el Perú los servicios de tercerización están regulados por la Ley 29245 reglamentada por el D.S. 006 – 2008 – TR, que establece que para realizar actividades deben asumir los riesgos, recursos financieros, técnicos y materiales es decir ser responsables de los servicios contratados. En la región sur del departamento de Puno Las empresas outsourcing del sector eléctrico tienen mucha presencia en el mercado; algunos de 3 años y otros hasta más 10 años. A lo largo de todo este tiempo, estas empresas outsourcing se dedicaron a la suscripción de contratos con la empresa Electro Puno S.A.A. quien actualmente se dedica a la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en la región de Puno, es una de las empresas más grandes del sector eléctrico en el Perú.

Actualmente en la región sur de Puno los usuarios vienen sufriendo de interrupciones eléctricas, elevados montos en sus recibos, retraso en las instalaciones nuevas, la tardía entrega de recibos a los usuarios y en algunos casos el maltrato a los usuarios de este servicio, lo que constituiría una baja calidad en el servicio eléctrico. Sin embargo, la población tiene desconocimiento acerca de que quienes vienen realizando los servicios anteriormente mencionados son las empresas outsourcing. Es por esta razón que se hace necesaria que estas empresas outsourcing cuenten con un Sistema de Control Interno, para que sean monitoreadas en todas las actividades que desarrollan. Si no se gestiona en forma adecuada el cumplimiento de contratos, la empresa Electro Puno podría presentar riesgos a corto y largo plazo, todo esto debido a que no se están optimizando los servicios otorgados. A razón de esto surge el problema a investigar.

## 2.2 Enunciados del problema

### 2.1.1 Problema general

- ¿Existe un Sistema de Control Interno que mejora el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022?

### 2.1.2 Problema específico

- ¿Existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos de servicios de contraste y calibración medidores, servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022?
- ¿Existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022?
- ¿Existe lineamientos que mejore el Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022?

## 2.2 Justificación

El desarrollo de la investigación se justifica en conocer la importancia de tener un Sistema de Control Interno en las empresas outsourcing, para que mediante el cumplimiento de contratos outsourcing con la empresa Electro Puno S.A.A., se mejore la calidad de atención al usuario en relación a los contratos de servicios de contraste y calibración medidores, el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones y cobro de recibos.

El desarrollo de un control interno ayuda en la eficiencia administrativa y operativa, y este se realiza para aseverar que los objetivos de la organización se cumplan de manera efectiva y eficiente, como lo estipula el contrato que existe entre las empresas outsourcing y la empresa Electro Puno; es una forma de prevenir los errores en cuanto al tipo de servicio que realiza cada empresa outsourcing; de tal forma que se estaría

cumpliendo con el contrato al más alto porcentaje y estas empresas outsourcing disminuirían en pago penalidades que se les aplica por incumplimiento de contrato más cuando es de conocimiento público que los servicios se han realizado con baja eficacia y eficiencia. El control interno también favorece a asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, las operaciones de las organizaciones.

## **2.2 Objetivos**

### **2.2.1 Objetivo general**

- Determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejora el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.

### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.
- Determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.
- Proponer lineamientos que mejore el Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.

## **2.3 Hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

- Un Sistema de Control Interno mejora significativamente el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.



### 2.3.2 Hipótesis específicas

- La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022, es desfavorable.
- La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022, es desfavorable.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

La investigación se realizó en el Perú, en la región Puno se encuentra en el altiplano entre los 3,812 y 5,500 m s. n. m. y entre la ceja de selva y la selva alta entre los 4,200 y 500 m s. n. m. está ubicada a orillas del lago Titicaca; en el lado sur existen 4 provincias, que se distribuyen de la siguiente manera:

- Puno es una provincia ubicada en el sur del Perú, está en la meseta y es la capital del distrito, de la provincia y del departamento homónimos.
- Chucuito es una provincia ubicada a orillas del lago Titicaca a 3888 m.s.n.m. de altitud al sur de la ciudad de Puno.
- El Collao está ubicado al sur de la provincia de Puno por encima de los 3850 m s. n. m. en el altiplano de los andes centrales (meseta del Collao).
- Yunguyo está ubicado en el istmo de Yunguyo, muy cerca al lago Titicaca. Un camino la conecta con la ciudad boliviana de Copacabana.

#### Figura 3

Mapa de la región de Puno



Nota. Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI).

### 3.2 Población

Peña y Márquez (2019), una población P se entiende como un conjunto de elementos u objetos de interés sobre el cual se realizan las observaciones. Dado que los objetos o cosas cuentan con una cantidad finita o infinita de proyecciones, se entiende una población como una característica asociada a los objetos que pertenecen a P.

La investigación está compuesta por los trabajadores de las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A de la región sur del departamento de Puno, dedicados exclusivamente a la atención de servicios, detallados de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Empresas outsourcing*

<b>Empresas Contratistas</b>	<b>RUC</b>	<b>Servicio</b>	<b>Nº de trabajadores</b>
Empresa de Servicios Múltiples Emperatriz S.R. Ltda	20406470238	Servicio de cobranza.	8
M&C Contratistas Generales S.A.C	2.03663E+11	Servicio de contraste calibración de medidores.	5
Galcas Contratistas Generales S.A.C	20410047625	Servicio de lectura de medidores, reparto de recibos Servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas.	20
<b>Total</b>			<b>33</b>

*Nota.* SUNAT.

### 3.3 Muestra

Gomez (2006) para el enfoque cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés que se define o delimita matemáticamente de antemano, y que debe ser representativo de ésta. El investigador se interesa en que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse a la población completa.

Castro (2003) expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra".

Para proporcionar información completa y precisa la muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir 33 trabajadores de las empresas outsourcing (ver tabla1).

### 3.4 Métodos de investigación

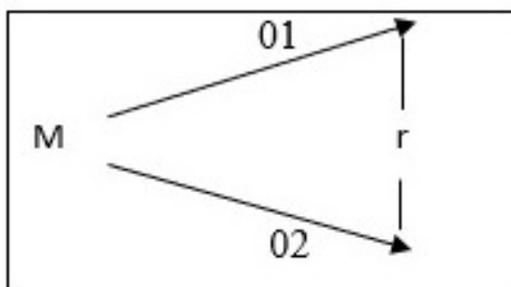
El presente trabajo de investigación es no experimental, con enfoque cuantitativo, que sigue la línea de tipo descriptivo y deductivo en razón de que se acopió la información mediante la encuesta todo en referencia al Sistema de Control Interno y el cumplimiento de contratos de las empresas outsourcing, dentro de este marco se utilizaron todos los referentes teóricos y metodológicos ya existentes en la relación a la variable para resolver los problemas prácticos buscando nuevos conocimientos sobre el control interno y su relación con el cumplimiento de contratos de empresas outsourcing.

El diseño de investigación fue correlacional, porque permitió relacionar las variables de Sistema de Control Interno con el cumplimiento de contratos de las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., en la región sur de Puno.

A continuación, se presenta el siguiente diagrama:

#### Figura 4

*Diseño de investigación correlacional*



Donde:

M= Muestra

O1= Observaciones de la variable 1

O1= Observaciones de la variable 1

O2= Observaciones de la variable 2

G= Grado de relación existente

### 3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

#### 3.5.1 Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico

- Variable I: La mejora del Sistema de Control Interno es una herramienta muy valiosa para alcanzar los objetivos, mantener una estabilidad financiera y operativa de tal forma que se minimicen los riesgos que puedan existir en una empresa ya sea a corto o largo plazo.
- Variable II: El cumplimiento de los contratos de las empresas outsourcing es un tema importante para aquellas empresas que contratan servicios externos, es una herramienta hoy en día para la gestión de negocios, porque busca agrandar beneficios y minimizar costo, sin embargo, podrían presentar riesgos si no se gestionan adecuadamente los contratos y el cumplimiento de los mismos, ya que podría existir la pérdida de control y barreras de comunicación entre ambas empresas.

#### 3.5.2 Aplicación de prueba estadística inferencial

##### A. Para la hipótesis específico 1

La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022, es desfavorable.

Para rechazar o aceptar de las hipótesis planteadas se ha formulado lo siguiente:

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio es favorable.

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):** La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicios de contraste y

calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio es desfavorable.

## **B. Para la hipótesis específico 2**

La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022, es desfavorable.

Para rechazar o aceptar de las hipótesis planteadas se ha planteado lo siguiente:

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos es favorable.

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):** La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos es desfavorable.

**Observación.** Esta técnica nos permitió entrar en contacto directo con los trabajadores y se accedió recolectar datos. Además, las estrategias de observación participativa constituyen un poderoso medio de investigación en este campo.

Sierra (1984) define a la observación como “la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”.

**Encuesta.** Esta técnica nos permitió recolectar datos de los mismos trabajadores, sin presión alguna; las encuestas se fundamentan en un cuestionario o conjunto de pregunta que se preparan con el propósito de obtener información de los trabajadores.

En la investigación para el procesamiento y análisis de los datos recolectados se procedió a realizar las encuestas basados en la escala de

Likert que se realizaron a cada trabajador de las empresas outsourcing, el proceso de tabulación, se llevó a cabo en forma manual, ya que el número de datos es reducido. La información fue recopilada, tabulada y analizada minuciosamente, los datos son presentados en forma tabular: de esta manera se interpretó con mayor facilidad los resultados.

### 3.5.3 Instrumento

Para realizar los cuestionarios se utilizó la escala de Likert. Uribe (2004) menciona que se utiliza para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos, es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción de los sujetos eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación con respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

### 3.5.4 Validación y confiabilidad del instrumento

Fernandez et al. (2003) la validez de un instrumento se refiere al grado en que se mide aquello que se pretende medir, mientras la fiabilidad de la consistencia interna del mismo se puede estimar con el alfa de Cronbach. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar, a su vez, la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Pérez (2022) manifiesta que el coeficiente alfa de Cronbach es una medida que se utiliza para evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un conjunto de escalas o elementos de prueba dentro de un cuestionario. En pocas palabras, el Alfa de Cronbach mide la fiabilidad de un cuestionario.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad del cuestionario.

$k$  = Número de ítems del instrumento.

$\sum_{i=1}^k S_i^2$  = Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$S_t^2$  = Varianza total del instrumento

**Tabla 2**

*Medida de confiabilidad y la consistencia interna de los ítems*

	<b>Rango</b>	<b>Categoría</b>
<b>0</b>	0.2	Muy baja
<b>0.2</b>	0.4	Baja
<b>0.4</b>	0.6	Moderada
<b>0.6</b>	0.8	Buena
<b>0.8</b>	1	Muy buena

## **A. Para el objetivo 1**

### **A.1 Validación del instrumento**

Para ver si las empresas outsourcing cuentan con un Sistema de Control Interno, se utilizó el cuestionario con escala de Likert, de acuerdo a la muestra seleccionada fue obtenida directo de los trabajadores. Se consideró 10 preguntas de la encuesta y la escala de medición de la variable es de la siguiente forma; Nunca = 1, casi nunca = 2, ocasionalmente = 3, casi todos los días = 4 y todos los días = 5.

Con los resultados obtenidos se aplica la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Solución:

$$\alpha = ?$$

$$k = 10$$

$$\sum_{i=1}^k S_i^2 = 13.434$$

$$S_t^2 = 47.36$$

Reemplazamos datos:

$$\alpha = \frac{10}{10-1} \left[ 1 - \frac{13.434}{47.36} \right]$$

$$\alpha = 0.80$$

Se determina que según el rango de Cronbach el instrumento es buena.

## **B. Para el objetivo 2**

### **B.1 Validación del instrumento**

Para saber si las empresas outsourcing cuentan con un Sistema de Control Interno adecuado para el cumplimiento de contrato, se utilizó el cuestionario, de acuerdo a la muestra seleccionada fue obtenida directo de los trabajadores. Se consideró 10 preguntas de la encuesta y la escala de medición de la variable es de la siguiente forma:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

Ocasionalmente = 3

Casi todos los días = 4

Todos los días = 5

Con los resultados obtenidos se aplica la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Solución:

$$\alpha = ?$$

$$k = 10$$

$$\sum_{i=1}^k S_i^2 = 11.273$$

$$S_t^2 = 32.668$$



Reemplazamos datos:

$$\alpha = \frac{10}{10-1} \left[ 1 - \frac{11.273}{32.668} \right]$$

$$\alpha = 0.73$$

Se determina que según el rango de Cronbach el instrumento es buena.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

##### 4.1.1 Determinación de resultados para el objetivo específico 1

Determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos de los servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio.

Para lograr el primer objetivo específico a continuación se ha desarrollado las siguientes tablas.

**Tabla 3**

*Organigrama con líneas de mando*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		
	Frecuencia	Absoluta	Frecuencia	Relativa	Porcentaje
	Absoluta	Acumulada	Relativa	Acumulada	%
	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	
Nunca	14	14	0.56	0.56	56%
Casi nunca	3	17	0.12	0.68	12%
Ocasionalmente	3	20	0.12	0.8	12%
Casi todos los días	2	22	0.08	0.88	8%
Todos los días	3	25	0.12	1	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 3. En relación a que, si existe un organigrama con línea de mando, definitivamente el 56 % expresó que nunca, el 12% manifiesta que casi nunca, un 12% ocasionalmente, el 8% casi todos los días, el 12% todos los días, los resultados reflejan que no existe un organigrama con líneas de mando.

**Tabla 4**

*Integridad y ética profesional*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje %
	Frecuencia	Absoluta	Frecuencia	Relativa	
	Absoluta (fi)	Acumulada (Fi)	Relativa (hi)	Acumulada (Hi)	
Nunca	7	7	0.28	0.28	28%
Casi nunca	11	18	0.44	0.72	44%
Ocasionalmente	3	21	0.12	0.84	12%
Casi todos los días	2	23	0.08	0.92	8%
Todos los días	2	25	0.08	1	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 4. En relación a que si su organización promueve trabajar con integridad y ética profesional; el 44% manifestó que su organización no promueve trabajar con integridad y ética profesional, el 28% manifestó que nunca, el 12% ocasionalmente, el 8% casi todos los días y un 8% todos los días.

**Tabla 5**

*Administración de riesgos mediante la capacitación al personal*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje %
	Frecuencia	Absoluta	Frecuencia	Relativa	
	Absoluta (fi)	Acumulada (Fi)	Relativa (hi)	Acumulada (Hi)	
Nunca	2	2	0.08	0.08	8%
Casi nunca	12	14	0.48	0.56	48%
Ocasionalmente	6	20	0.24	0.8	24%
Casi todos los días	3	23	0.12	0.92	12%
Todos los días	2	25	0.08	1	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 5. Manifiestan que su organización promueve una cultura sobre la administración de riesgos mediante

la capacitación al personal casi nunca en un 48%, ocasionalmente 24%, casi todos los días 12% y todos los días en un 8%. La administración de riesgos mediante la capacitación al personal es esencial para las organizaciones outsourcing; con un buen manejo y conocimiento los trabajadores estarían logrando la prevención de riesgos durante una buena actividad laboral.

**Tabla 6**

*Identificación de riesgo*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		
	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Acumulada (Hi)	Porcentaje %
Nunca	3	3	0.12	0.12	12%
Casi nunca	4	7	0.16	0.28	16%
Ocasionalmente	6	13	0.24	0.52	24%
Casi todos los días	9	22	0.36	0.88	36%
Todos los días	3	25	0.12	1	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 6. Los encuestados manifiestan que pueden identificar los riesgos durante el cumplimiento del orden de trabajo en un 36% casi todos los días, un 24% ocasionalmente y un 12% casi todos los días, siendo esto una afirmación positiva, sin embargo, existe un 16% que dijo casi nunca y un 12% nunca, siendo ambos una afirmación negativa.

**Tabla 7**

*Existe cronogramas para realizar las actividades*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje %
	Frecuencia	Absoluta	Frecuencia	Relativa	
	Absoluta (fi)	Acumulada (Fi)	Relativa (hi)	Acumulada (Hi)	
Nunca	4	4	0.16	0.16	16%
Casi nunca	4	8	0.16	0.32	16%
Ocasionalmente	8	16	0.32	0.64	32%
Casi todos los días	7	23	0.28	0.92	28%
Todos los días	2	25	0.08	1	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 7; un 32% reveló ocasionalmente, un 28% dijo casi todos los días y un 8% manifestó todos los días, entonces se está revelando una respuesta positiva, sin embargo, existe un 16% manifestó casi nunca y un 16% nunca, que en definitiva vendría a ser una respuesta negativa.

**Tabla 8**

*Implementación de nuevas actividades*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje %
	Frecuencia	Absoluta	Frecuencia	Relativa	
	Absoluta (fi)	Acumulada (Fi)	Relativa (hi)	Acumulada (Hi)	
Nunca	11	11	0.44	0.44	44%
Casi nunca	10	21	0.4	0.84	40%
Ocasionalmente	1	22	0.04	0.88	4%
Casi todos los días	1	23	0.04	0.92	4%
Todos los días	2	25	0.08	1	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta

De los resultados que se muestran en la tabla 8, reflejan que un 44% dijo nunca y el 40% manifestó casi nunca, en consecuencia, estarían dando una

respuesta negativa, mientras tanto el 4% reveló ocasionalmente, un 4% dijo casi todos los días y un 8% todos los días, en ambos casos sería una respuesta afirmativa.

**Tabla 9**

*Procedimientos para comunicar la situación crítica*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje %
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada	
	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	
Nunca	2	2	0.08	0.08	8%
Casi nunca	3	5	0.12	0.2	12%
Ocasionalmente	13	18	0.52	0.72	52%
Casi todos los días	5	23	0.2	0.92	20%
Todos los días	2	25	0.08	1	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 9, se muestra que un 52% marcó ocasionalmente, el 20% casi todos los días, el 8% todos los días, por lo tanto, vendría a ser una respuesta afirmativa, también existe un 12% que marcó casi nunca y un 8% nunca en ambos casos sería una respuesta negativa.

**Tabla 10**

*Los sistemas de información y comunicación*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje %
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada	
	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	
Nunca	4	4	0.16	0.16	16%
Casi nunca	5	9	0.2	0.36	20%
Ocasionalmente	10	19	0.4	0.76	40%
Casi todos los días	4	23	0.16	0.92	16%
Todos los días	2	25	0.08	1	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 10, podemos observar que un 40% manifestó ocasionalmente, el 16% casi todos los días y el 8% todos los días, por lo tanto, vendrían a ser una respuesta afirmativa, asimismo existe un 20% que dijo casi nunca y un 16% que vendría a ser una respuesta negativa.

**Tabla 11**

*En su organización se realiza el seguimiento*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje
	Frecuencia	Absoluta	Frecuencia	Relativa	
	Absoluta	Acumulada	Relativa	Acumulada	
	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	%
Nunca	2	2	0.08	0.08	8%
Casi nunca	10	12	0.4	0.48	40%
Ocasionalmente	8	20	0.32	0.8	32%
Casi todos los días	3	23	0.12	0.92	12%
Todos los días	2	25	0.08	1	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 11, existe un 40 % manifestó casi nunca y el 8% nunca por lo tanto existe en mayor porcentaje una respuesta negativa, el 32% manifestó que ocasionalmente y el 12% casi todos los días y el 8% todos los días.

**Tabla 12**

*Su organización supervisa periódicamente las actividades*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje
	Frecuencia	Absoluta	Frecuencia	Relativa	
	Absoluta	Acumulada	Relativa	Acumulada	
	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	%
Nunca	2	2	0.07	0.07	7%
Casi nunca	9	11	0.31	0.38	31%
Ocasionalmente	6	17	0.21	0.59	21%
Casi todos los días	7	24	0.24	0.83	24%
Todos los días	5	29	0.17	1	17%
<b>Total</b>	<b>29</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 12, podemos observar que el 31% manifestó casi nunca, el 7% Nunca, el 21% ocasionalmente, el 24% casi todos los días y el 17% que dijo todos los días por lo cual vendría a ser una respuesta afirmativa.

#### 4.1.2 Determinación de resultados para el objetivo específico 2

Determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos en las empresas outsourcing.

**Tabla 13**

*Descripciones de funciones para cada trabajador*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		
	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Acumulada (Hi)	Porcentaje %
Nunca	10	10	0.36	0.36	36%
Casi nunca	11	21	0.39	0.75	39%
Ocasionalmente	5	26	0.18	0.93	18%
Casi todos los días	2	28	0.07	1	7%
Todos los días	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>28</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 13, el 39% manifestó que casi nunca y el 36% nunca, en ambos casos estarían reflejando una respuesta negativa, mientras que el 18% dijo ocasionalmente y el 7% casi todos los días en ambos casos serían una respuesta afirmativa pero minoritario.

**Tabla 14**

*Su organización promueve la ética profesional*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje %
	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia Absoluta Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Acumulada (Hi)	
Nunca	12	12	0.43	0.43	43%
Casi nunca	9	21	0.32	0.75	32%
Ocasionalmente	4	25	0.14	0.89	14%
Casi todos los días	3	28	0.11	1	11%
Todos los días	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>28</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 14, el 43% reveló que nunca y el 32% casi nunca, en ambos casos estarían reflejando una respuesta negativa, mientras que el 14% dijo ocasionalmente y el 11% casi todos los días en ambos casos serían una respuesta afirmativa.

**Tabla 15**

*La gerencia cuestiona y corrige en forma constructiva*

Xi	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa		Porcentaje %
	Absoluta (fi)	Acumulada (Fi)	Relativa (hi)	Acumulada (Hi)	
Nunca	2	2	0.07	0.07	7%
Casi nunca	1	3	0.04	0.11	4%
Ocasionalmente	10	13	0.36	0.46	36%
Casi todos los días	13	26	0.46	0.93	46%
Todos los días	2	28	0.07	1	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 15, podemos observar que el 46% dijo casi todos los días, el 36% ocasionalmente y el 7% todos los días, por lo tanto, estarían dando una información afirmativa, mientras que un 7% dijo nunca

y un 4% casi nunca por lo cual entre ambos estarían dando una información negativa.

**Tabla 16**

*Su organización tiene elaborado un plan de contingencia*

Xi	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa		Porcentaje %
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada	
	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	
Nunca	2	2	0.07	0.07	7%
Casi nunca	9	11	0.32	0.39	32%
Ocasionalmente	5	16	0.18	0.57	18%
Casi todos los días	8	24	0.29	0.86	29%
Todos los días	4	28	0.14	1	14%
<b>Total</b>	<b>28</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 16, se observa que un 32% manifestó que casi nunca y un 7% nunca; en ambos casos estarían dando una respuesta negativa, sin embargo, un 29% reveló casi todos los días, un 18% ocasionalmente y un 14%, en estos tres últimos casos se está reflejando una respuesta afirmativa.

**Tabla 17**

*Identificación de riesgos*

Xi	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa		Porcentaje %
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada	
	(fi)	(Fi)	(hi)	(Hi)	
Nunca	3	3	0.11	0.11	11%
Casi nunca	3	6	0.11	0.21	11%
Ocasionalmente	10	16	0.36	0.57	36%
Casi todos los días	7	23	0.25	0.82	25%
Todos los días	5	28	0.18	1	18%
<b>Total</b>	<b>28</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 17, el 36% reveló que ocasionalmente, el 25% casi todos los días y el 18% todos los días, por lo cual vendría a ser una respuesta positiva mientras que el 11% dijo nunca y el 11% casi nunca en ambos casos son una respuesta negativa.

**Tabla 18**

*Su organización implementa lineamientos*

Xi	Frecuencia	Frecuencia		Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta (fi)	Absoluta (Fi)	Relativa (hi)	Relativa (Hi)	
Nunca	6	6	0.21	0.21	21%
Casi nunca	4	10	0.14	0.36	14%
Ocasionalmente	13	23	0.46	0.82	46%
Casi todos los días	3	26	0.11	0.93	11%
Todos los días	2	28	0.07	1	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 18 podemos notar que el 46% dijo que ocasionalmente, el 11% casi todos los días y el 7% todos los días, entonces se estaría afirmando la pregunta mencionada, mientras que existe un 21% que dijo nunca y un 14% casi nunca, entonces vendría a ser una respuesta negativa.

**Tabla 19**

*Intercambio de información en la organización*

Xi	Frecuencia	Frecuencia		Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta (fi)	Absoluta (Fi)	Relativa (hi)	Relativa (Hi)	
Nunca					
Casi nunca	10	10	0.36	0.36	36%
Ocasionalmente	11	21	0.39	0.75	39%
Casi todos los días	6	27	0.21	0.96	21%
Todos los días	1	28	0.04	1	4%
<b>Total</b>	<b>28</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 19, podemos distinguir que 39% dijo ocasionalmente, el 21% casi todos los días y un 4% todos los días entonces sería una respuesta positiva, mientras que hay un 36% que manifestó casi nunca que vendría a ser una respuesta negativa.

**Tabla 20**

*Registro de datos en forma oportuna*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje
	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Acumulada (Hi)	
Nunca	3	3	0.11	0.11	11%
Casi nunca	4	7	0.14	0.25	14%
Ocasionalmente	1	8	0.04	0.29	4%
Casi todos los días	15	13	0.18	0.46	54%
Todos los días	5	28	0.54	1	18%
<b>Total</b>	<b>28</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 20, podemos observar que un 54% dijo casi todos los días, el 18% todos los días y un 4% ocasionalmente, entonces vendría a ser una respuesta afirmativa, sin embargo, existe un 14% dijo casi nunca y el 11% nunca que vendría ser una respuesta negativa.

**Tabla 21**

*Comparaciones periódicas entre el sistema y los documentos físicos*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje
	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Acumulada (Hi)	
Nunca	2	2	0.07	0.07	7%
Casi nunca	6	8	0.21	0.29	21%
Ocasionalmente	10	18	0.36	0.64	36%
Casi todos los días	7	25	0.25	0.89	25%
Todos los días	3	28	0.11	1	11%
<b>Total</b>	<b>28</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de la encuesta.

De los resultados que se muestran en la tabla 21, podemos ver que un 36% dijo ocasionalmente, un 25% casi todos los días, un 11% todos los días por lo tanto estarían dando una información positiva, asimismo el 21% dijo casi nunca y un 7% nunca que vendría a ser una respuesta negativa.

**Tabla 22**

*Supervisión durante el cumplimiento de funciones*

Xi	Frecuencia		Frecuencia		Porcentaje
	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia Acumulada (Fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Acumulada (Hi)	
Nunca	1	1	0.04	0.04	4%
Casi nunca	10	11	0.36	0.39	36%
Ocasionalmente	7	18	0.25	0.64	25%
Casi todos los días	8	26	0.29	0.93	29%
Todos los días	2	28	0.07	1	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>		<b>1</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Resultados de la aplicación de las encuestas

De los resultados que se muestran en la tabla 22, reflejan que el 29% manifestó casi todos los días, el 25% ocasionalmente y el 7% dijo todos los días, en consecuencia, estarían dando una respuesta afirmativa, mientras tanto un 36% manifestó casi nunca y un 4% nunca que en consecuencia estarían dando una respuesta negativa.

#### 4.1.3 Determinación de resultados para el objetivo específico 3

Proponer lineamientos que mejore el Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing.

En el presente trabajo de investigación se propone lineamientos del Sistema de Control Interno que deberían existir en estas empresas outsourcing, debido a que el cumplimiento de contrato de estas empresas al mayor porcentaje es posible; es primordial para que la empresa contratante este satisfecho con la eficiencia y eficacia que puedan brindar estas empresas outsourcing. Esto ayuda a reducir costos operativos, elevar la calidad de servicio, eliminar riesgos y

delegar responsabilidades para que finalmente los usuarios se sientan complacidos con la atención otorgada.

El modelo COSO-2013, coadyuvó a proponer lineamientos que aportan al desarrollo del Sistema de Control Interno en las empresas outsourcing. Se ha propuesto lo siguiente:

#### **A. Ambiente de control**

- La dirección debe implementar una política de control con el fin de promover y optimizar las operaciones que estén basados en los objetivos que tenga cada empresa outsourcing y debe ser impulsado y dirigido por el Gerente de la organización.
- La organización encabezada por el Gerente debe promover la integridad y los valores profesionales, todo esto mediante carteles informativos: pegarlos dentro de las oficinas y unidades vehiculares de las organizaciones.
- Cada 4 meses el personal que tiene relación directa con el usuario debe participar en una capacitación, que debe estar a cargo del trabajador más antiguo y el más preparado. Este proceso debe ser realizado y fomentado por el Gerente y el Administrador.
- Se debe elaborar un documento de gestión donde figure un organigrama con líneas de mando, a su vez introducir en el perfil de cada puesto las funciones y responsabilidades en forma clara y concisa. Esta actividad debe ser elaborado por el Gerente.

#### **B. Evaluación de riesgos**

- La organización debe definir los objetivos con total claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos. Este proceso debe realizarlo el Gerente de la empresa outsourcing.
- Se debe desarrollar un cuadro de riesgo por cada año en donde contenga los sucesos más importantes que hayan ocurrido en el proceso donde se realizaron las ordenes de trabajo que fueron emitidas por la empresa contratante, asimismo los posibles riesgos que pudieran ocurrir en el año, de tal manera que se pueda

implementar los lineamientos de control de forma oportuna. Este proceso debe estar a cargo del Administrador de la empresa outsourcing.

- Crear un manual de prevención de riesgos y designar al personal indicado para realizar el control. Este proceso debe estar a cargo del Gerente y el Supervisor de la empresa outsourcing.

### **C. Ambiente de control**

- La dirección debe implementar una política de control con el fin de promover y optimizar las operaciones que estén basados en los objetivos que tenga cada empresa outsourcing y debe ser impulsado y dirigido por el Gerente de la organización.
- La organización encabezada por el Gerente debe promover la integridad y los valores profesionales, todo esto mediante carteles informativos: pegarlos dentro de las oficinas y unidades vehiculares de las organizaciones.
- Cada 4 meses el personal que tiene relación directa con el usuario debe participar en una capacitación, que debe estar a cargo del trabajador más antiguo y el más preparado. Este proceso debe ser realizado y fomentado por el Gerente y el Administrador.
- Se debe elaborar un documento de gestión donde figure un organigrama con líneas de mando, a su vez introducir en el perfil de cada puesto las funciones y responsabilidades en forma clara y concisa. Esta actividad debe ser elaborado por el Gerente.

### **D. Evaluación de riesgos**

- La organización debe definir los objetivos con total claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos. Este proceso debe realizarlo el Gerente de la empresa outsourcing.
- Se debe desarrollar un cuadro de riesgo por cada año en donde contenga los sucesos más importantes que hayan ocurrido en el proceso donde se realizaron las ordenes de trabajo que fueron emitidas por la empresa contratante, asimismo los posibles riesgos

que pudieran ocurrir en el año, de tal manera que se pueda implementar los lineamientos de control de forma oportuna. Este proceso debe estar a cargo del Administrador de la empresa outsourcing.

- Crear un manual de prevención de riesgos y designar al personal indicado para realizar el control. Este proceso debe estar a cargo del Gerente y el Supervisor de la empresa outsourcing.

#### **E. Información y comunicación**

- Se debe actualizar todas las ordenes de trabajo que hayan cumplido al final del día. Esta actividad debe realizarlo el Asistente.
- Se debe poner en conocimiento las ordenes de trabajo que no se hayan podido cumplir y sustentar las razones. Este proceso se debe realizar con el Asistente.
- Se debe poner en conocimiento cuando no haya sistema para registrar el número de recibos cobrados. Este proceso debe realizarlo el cajero.

#### **F. Supervisión**

- El administrador debe enviar un reporte mensual sobre el cumplimiento de las ordenes de trabajo realizados y de los que no se haya logrado, para ver cómo está funcionando el control en la empresa outsourcing.
- El supervisor debe estar capacitado e involucrado para que exista logro de objetivos.
- El supervisor debe observar el desempeño de los trabajadores en el momento en que se realiza las ordenes de trabajo, para orientar en el momento y así a cumplir con los objetivos.
- Después de haber explicado los lineamientos en base a los componentes COSO 2013, a continuación, se detallan las funciones de los colaboradores en el proceso del cumplimiento de las ordenes de trabajo y las cobranzas.

- Gerente: Es responsable de llevar a cabo la gestión administrativa, asimismo de dirigir las actividades de supervisión, para garantizar que se cumplan todos los objetivos que tenga su organización. El gerente debe asegurar el buen funcionamiento de todo su equipo, debe tomar decisiones importantes, la resolución de conflictos y la gestión de recursos.
- Administrador: Es responsable de planificar, organizar, direccionar y controlar las actividades de su organización. Es el encargado de revisar y autorizar con que se cumplan las órdenes de trabajo.
- Supervisor: Es responsable de que todas las ordenes de trabajo se cumplan, de acuerdo al cronograma de actividades establecidas. Es la persona que debe hacer seguimiento a que los lineamientos se realicen sin deficiencias.
- Asistente: Es responsable de conocer las ordenes de trabajo que están cumpliendo sus compañeros durante el día. Es la persona encargada de incluir las responsabilidades de acuerdo al perfil del puesto de acuerdo a su rendimiento.
- Cajero: Es responsable de realizar los cobros a los usuarios, así como el de controlar el fondo de caja durante el día y hacer la cuadratura de la caja al finalizar el día. Es la persona responsable de resguardar cada colilla de recibo para hacer su posterior entrega a la empresa contratante.

## **G. Cronograma de actividades**

### **G.1 Ambiente de control**

- Implementación de una política de control; 1ra y 2da semana del mes de cada año.
- Promoción de la integridad y de los valores; 3ra semana del primer mes de cada año.
- La organización promueve una capacitación trimestral; 4ta semana del mes de enero, 2da semana del mes mayo, 1ra semana de setiembre.

- Elaboración de un organigrama con líneas de mando; 2da semana en el mes de enero.

## **G.2 Evaluación de riesgos**

- Elaboración de objetivos, identificación y evaluación de riesgos; 4ta semana del mes de enero, 1ra semana de marzo, 1ra semana de abril, 1ra semana de mayo, 1ra semana de junio, 1ra semana de julio, 1ra semana de agosto, 1ra semana de setiembre, 1ra semana de octubre, 1ra semana de noviembre y 1ra semana de diciembre.
- Desarrollo de un cuadro de riesgos; 1ra semana de enero, 1ra semana de febrero, 2da semana de marzo, segunda semana de abril, 2da semana de junio, 2da semana de julio, 2da semana de agosto, 2da semana de setiembre, 2da semana octubre, 2da semana de noviembre, 2da semana de diciembre.
- Evaluación de un manual de prevención de riesgos; 2da semana de enero y 1ra semana de julio.

## **G.3 Actividades de control**

- Desarrollo de actividades para mitigar riesgos, se deben realizar la tercera semana de cada mes.
- Establecer líneas generales de control, se debe realizar la cuarta semana de cada mes
- Capacitación para el cumplimiento de política, se debe realizar una vez en cada trimestre.

## **G.4 Información y comunicación**

- Actualización de ordenes de trabajos cumplidos debe ser actualizada el último día hábil de cada mes.
- Actualización del sistema informático debe ser actualizados los primeros días de cada mes

## G.5 Supervisión

- Envío de reporte sobre el cumplimiento de ordenes de trabajo, se debe realizar el último día de cada mes durante todo el año.
- Capacitación del supervisor para el logro de objetivos debe realizarse en la tercera semana de cada mes.
- Control del desempeño de los trabajadores debe ser realizado en la primera semana de cada mes.

### 4.1.4 Contrastación de hipótesis específica 1

#### A. Hipótesis específica 1

La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022, es desfavorable.

Para rechazar o aceptar de las hipótesis planteadas se ha formulado lo siguiente:

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio es favorable.

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):** La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio es desfavorable

Entonces para elaborar la contrastación de la hipótesis específica 1, se hizo una agrupación general de todas las preguntas realizadas en la encuesta, que fue en base a los componentes de COSO 2013, y para aceptar o rechazar esta hipótesis debemos resumir los resultados obtenidos, mediante la estimación porcentual por cada pregunta:

## **B. Ambiente de Control**

En un 88% los encuestados han revelado que no cuentan y/o no conocen el organigrama de su organización, asimismo tampoco se promueve trabajar con integridad y ética profesional.

## **C. Evaluación de Riesgo**

En un 88% de los encuestados han manifestado que no se promueve una cultura de administración de riesgos, es decir que no hay capacitaciones para mitigar los riesgos que puedan existir en el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, un 72% ha manifestado que puede identificar los riesgos durante el cumplimiento de sus funciones, sin embargo, hay un 28% que revela lo contrario, en consecuencia, se estaría afectando los logros que haya obtenido la organización tanto interno y externo ya que este podría verse afectado en cualquier magnitud por mínima que sea. La organización debe prever, conocer y abordar los riesgos estableciendo mecanismos que identifiquen, analicen y disminuyan.

## **D. Actividades de Control**

El 68% manifiesta que existe documentación sobre las ordenes de trabajo (cronogramas) oportunas para poder realizar las actividades en su momento, el 32% manifiesta lo contrario, es decir no estarían cumpliendo en su totalidad los procedimientos que ayudan a garantizar que su gerencia pueda lograr los objetivos. El 92% revela que la gerencia no implementa nuevas actividades para asegurar que las ordenes de trabajo se cumplan, asimismo en las actividades de control la organización no estar realizando el despliegue de las actividades, ni realizando procedimientos que activen el buen funcionamiento de su organización.

## **E. Información & Comunicación**

Esta organización requiere que la información y comunicación sea fluida para quien necesite cumplir con sus responsabilidades. El 24% manifiesta que en su organización no existen procedimientos a seguir para

comunicar rápidamente la situación crítica que puede ocurrir, el 76% opina lo contrario. El 64% revela que los sistemas de información y comunicación implementados en su organización facilitan con el cumplimiento de sus funciones, sin embargo, existe un porcentaje considerable; con un 36% revela lo contrario.

#### **F. Actividades de Supervisión**

Este componente determina si los demás componentes funcionan adecuadamente entonces en la encuesta realizada el 60% manifiesta que en su organización no se realiza el seguimiento a las deficiencias que ocurrieron durante el cumplimiento de las ordenes de trabajo. El 56% manifiesta que en su organización se supervisa periódicamente las actividades que están realizando, sin embargo, se debe considerar que un 44% revela que no existe supervisión cuando se están realizando las actividades de trabajo.

De acuerdo a la hipótesis planteada se pudo comprobar que las empresas outsourcing, no cuentan con un organigrama, no se promueve los valores éticos – profesionales, no existen capacitaciones consecuentes para mitigar los riesgos, no se implementan actividades nuevas para asegurar que se cumplan las ordenes de trabajo, asimismo los sistemas de información implementados no son suficientes para cumplir con su trabajo, también la supervisión no llega a los niveles máximos. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir la hipótesis específica N° 1 SE ACEPTA.

### **4.1.5 Contrastación de hipótesis específica 2**

#### **A. Hipótesis específica 2**

La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022, es desfavorable.

Para rechazar o aceptar de las hipótesis planteadas se ha planteado lo siguiente:

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos es favorable.

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):** La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos es desfavorable.

Para elaborar la contrastación de la hipótesis específica 2, se realizó una agrupación general de todas las preguntas realizadas en la encuesta, y se realizó una estimación con porcentajes por cada pregunta en base a los componentes de COSO 2013. Para aceptar o rechazar la hipótesis debemos conocer todos los resultados de la encuesta realizada a las empresas outsourcing, llegando a los siguientes resultados:

## **B. Ambiente de Control**

Este componente es la base para desarrollar el control interno, se debe reforzar las responsabilidades del recurso humano, por esto el 75% de los encuestados manifestó que no existen descripciones de funciones por escrito o manuales que describan las responsabilidades que cada trabajador deba cumplir. El 25% opina lo contrario. El 75% de su organización no promueve la ética profesional para el buen cumplimiento de sus funciones. El 25% opina lo contrario. Se pone en peligro la competencia profesional.

## **C. Evaluación de Riesgo**

En este componente se evalúa lo acontecimientos que pudieran ocurrir y consecutivamente afectar a su organización. El 89% manifiesta que cuando el personal registra datos erróneos en el sistema, la gerencia cuestiona y corrige en forma constructiva en forma positiva, el 11 % opina lo contrario. El 63% de su organización no tiene elaborado un plan de contingencia para prevenir riesgos, es decir no se está identificando el

riesgo, el 38% opina lo contrario El 79% opina que si puede identificar los riesgos (peligros) al momento de realizar sus labores, el 21% opina lo contrario.

#### **D. Actividades de Control**

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización. El 64% manifiesta que su organización implementa lineamientos para cumplir con todos los cronogramas establecidos, el 36% opina lo contrario esto implicaría que las actividades de control no se están logrando al 100%.

#### **E. Información & Comunicación**

Para apoyar el funcionamiento de otros componentes la organización necesita información relevante y de calidad, bajo esta deducción, el 64% revela que es eficiente el intercambio de información en todos los niveles de su organización, mientras que el 36% opina lo contrario; bajo este porcentaje la información y comunicación no estaría llegando al porcentaje más alto. La comunicación debe darse en forma ascendente y descendente en forma interna y externa; el 75% de su organización se registra los datos obtenidos en el sistema en forma oportuna, el 25% opina lo contrario, es decir hay un porcentaje importante que no está registrando los datos obtenidos, esto afecta la eficiencia con la que debe cumplir esta organización.

#### **F. Actividades de Supervisión**

En este componente hablamos de las evaluaciones continuas, desarrollados en los diferentes niveles de su organización, en la supervisión continua, las comunicaciones procedentes de terceros deben corroborar la información; El 71% opina que en su organización existen comparaciones periódicas entre el sistema y los documentos físicos. El 29% opina lo contrario. El 61% manifiesta que en su organización existe supervisión durante el cumplimiento de tus funciones, el 39% opina lo contrario; este porcentaje mínimo pero considerable

requiere las evaluaciones periódicas que deben reportarse a sus organizaciones.

De acuerdo a la hipótesis planteada, se pudo evidenciar que la mayoría de los encuestados no conocen funciones por escrito o manuales que describan las responsabilidades que cada trabajador deba cumplir, no se promueve la ética profesional, no conocen un plan de contingencia para prevenir riesgos, las actividades de control no están llegando a los niveles máximos, en información y comunicación no se está realizando en forma eficiente, las supervisiones no se están realizando a un máximo nivel porcentual. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir la hipótesis específica N° 2 SE ACEPTA.

## 4.2 Discusión

El primer objetivo fue determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio en las empresas outsourcing llegando a los siguientes resultados obtenidos en datos porcentuales en las tablas del 5 al 14 el 75% manifestó que no tienen organigrama con líneas de mando el 75% afirma que no se promueve trabajar con integridad y ética profesional, el 39% afirma que en la mayoría de veces no hay capacitación al personal sobre el tema de administración de riesgos, existe un 22% que tiene problemas para la identificación de riesgos, asimismo revelaron que todavía tienen problemas para que los cronogramas de actividades se cumplan en su totalidad, no existe implementación de nuevas actividades para asegurar que los cronogramas de actividades se cumplan, asimismo los sistemas de información & comunicación implementados no favorecen en su totalidad para el cumplimiento de funciones, la organización no supervisa en su totalidad las actividades que están realizando de acuerdo al cronograma, entonces se evidencia que no se está aplicando un Control Interno adecuado que pueda mejorar el cumplimiento de contratos de las empresas outsourcing, los resultados coinciden con Coz & Pérez (2017) quien afirma que todas las empresas tercerizadoras del sector eléctrico en la región central del país registran escasez y orden de jerarquía en el control interno. La eficiencia de control interno en la gestión de personal se puede mejorar mediante la práctica de un ambiente de control, a su vez Otárola (2018) manifiesta que el control interno es un instrumento

que ayuda a mejorar la gestión en donde la finalidad es tener la información correcta, asimismo Matos (2020) manifestó que debe extenderse de forma más seguida la aplicación del control interno para así perfeccionar la rentabilidad, tales como capacitar al personal que es responsable de toda la gestión y en el marco de las políticas y ordenamientos institucionales. Asimismo, Rivero (2022) de forma similar afirma que el Control Interno es un instrumento primordial para poder asegurar la continuación en el mercado de las organizaciones. El Control Interno es adaptable para grandes, pequeñas y microempresas, igualmente Flores (2021) afirma que mantener un control interno aumenta la transparencia y suministra a que los demás procesos lleguen hasta su venta, y esto aumenta las ganancias y la rentabilidad de la empresa en mención, de igual forma Araujo (2022) afirma que los procedimientos de Control Interno si llegan a influir significativamente en la Gestión financiera en una empresa privada.

El segundo objetivo fue determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos en las empresas outsourcing, obtenidos en datos porcentuales en las tablas del 15 al 24 llegando a los siguientes resultados: el 75% no conoce en forma detallada las funciones por escrito o manuales que describan las responsabilidades que cada trabajador deba cumplir, el 75% revela que su organización no promueve la ética profesional para el buen cumplimiento de sus funciones, el 89% manifiesta que cuando el personal registra datos erróneos en el sistema, la gerencia cuestiona y corrige en forma constructiva, el 39% manifiesta que su organización no tiene elaborado un plan de contingencia para prevenir riesgos, el 22% no puede identificar los riesgos al momento de realizar sus labores, el 35% revela que su organización no implementa lineamientos para cumplir con todos los cronogramas establecidos, el 36% manifiesta que no es eficiente el intercambio de información en todos los niveles de su organización, el 25% manifiesta que en su organización no se registra los datos obtenidos en el sistema en forma oportuna, el 28% revela que en su organización no existen comparaciones periódicas entre el sistema y los documentos físicos y el 40% revela que en su organización es necesario la supervisión durante el cumplimiento de tus funciones. Estrada (2021) ha manifestado que la eficiencia del control interno está unido en forma significativa con todas las destrezas de una gestión, Chávez (2019) determinó que la eficacia de los contratos de outsourcing, medida a través del cumplimiento del plazo del contrato, influye significativamente en la calidad de servicio, Gejaño (2022) concluyó



que la calidad de servicio de suministro de energía eléctrica que otorga Electro Puno en toda la región de Puno es regular en un 49,2%, ya que tiene figura de fluctuaciones de voltaje, retraso al momento de la reanudación del servicio, hay cortes en el alumbrado público, se retrasan en realizar las conexiones una vez realizado del pago, también existen problemas con el recibo de cobro por servicios, con la atención al público en los centros de atención. Chucuya (2019) determinó que el 83% de encuestados nos indica que la causa principal a los inoportunos procedimientos de supervisión empresarial en los servicios ofrecidos que otorga la empresa, el 78% de los trabajadores tiene menos compromiso con sus labores realizados, otra causa fue que las empresas tercerizadas no cumplen en su totalidad como lo indica su contrato, por esto el nivel de responsabilidad de empresas terceras es de 41.80% en el año 2015 y 19.50% en el año 2016; también se identificó que no hay capacitación en un 67% de encuestados; la falta de estímulo al personal al momento de rotar de cargo con un 44% de confirmación, también de la falta conocimiento sobre las normas de Osinerming, donde el 85% de los trabajadores no saben de las normas de procedimiento de supervisión en instalación, distribución eléctrica. Nina (2015) Empresas Contratistas que en mayoría están encargadas de brindar el servicio final a todos los clientes en actividades comerciales y operativas.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Se determinó que las empresas outsourcing dedicadas al servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio, no existe un Sistema de Control Interno adecuado que mejora el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing por lo tanto, corren el riesgo de incurrir en sobrecostos, deficiencias en la calidad de servicio que los llevará a pagar penalidades porque no lograron cumplir sus propias metas, y los objetivos de la empresa principal, debido a que se ha encontrado que el 78% de los encuestados han manifestado que no cuentan con un organigrama con líneas de mando, en un 72% no se promueven los valores de ética profesional, el 28% afirma no poder identificar riesgos durante el cumplimiento del orden de trabajo, el 84% manifiesta que la gerencia no implementa nuevas actividades para asegurar que las ordenes de trabajo se cumplan, el 36% afirma que sistemas de información y comunicación implementados no facilitan con el cumplimiento de sus funciones, el 38% aseguran que no se supervisa periódicamente el cumplimiento de las ordenes de trabajo.

**SEGUNDO:** Se determinó que no existe un Sistema de Control Interno correcto que mejore el cumplimiento de contratos entre la empresa outsourcing y la empresa principal a razón de que el 75% de los encuestados manifiestan que no existen descripciones de las responsabilidades que cada trabajador debe cumplir, el 63% manifiesta que no existe un plan de contingencia para prevenir riesgos, el 25% afirma que su organización no registra los datos obtenidos en el sistema en forma oportuna, el intercambio de información en su organización es negativa en un 36% y el 39% aduce que no hay supervisión durante el cumplimiento de sus funciones; En este sentido, el control interno vendría a ser una herramienta útil para que el cumplimiento de los contratos con la empresa principal sea eficiente, y así evitar pagar penalidades como está establecido el contrato entre ambas empresas.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Se recomienda a las empresas outsourcing dedicadas a los servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio implementar un Sistema de Control Interno que les ayude a superar las deficiencias, debido a que es importante que se garantice el cumplimiento de las políticas y el logro de sus objetivos de manera eficiente, como lo establece el contrato con la empresa principal.
- SEGUNDO:** Se recomienda a las empresas outsourcing dedicadas al cumplimiento de contratos del servicio de cobranza, servicio de lectura de medidores y reparto de recibos utilizar como herramienta los componentes del Sistema de Control Interno; la alta gerencia debe mantenerse enfocado en el logro de sus objetivos operativos y financieros, en tanto minimiza los posibles riesgos que existen en sus organizaciones. y así los trabajadores puedan ser más eficientes para el cumplimiento de las ordenes de trabajo.
- TERCERO:** Se recomienda a la gerencia crear nuevas políticas y procedimientos más eficientes, de acuerdo a las necesidades de cada área, contar con personal capacitado que pueda cumplir a cabalidad de acuerdo al giro de sus actividades. Asimismo, para obtener mejores resultados se debe aplicar los lineamientos propuestos en base a COSO que mejoran el Sistema de Control Interno y en consecución el cumplimiento de contratos outsourcing puedan cumplirse en su totalidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álava, M., Molina, E., & Recalde, L. (2022). *Manejo adecuado del Informe COSO para el Control Interno de una Organización*. Digital Publisher. doi:[doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680)
- Alvarado, L., & Perfetti, G. (2017). *Propuesta de un Sistema de Control Interno "CI" simplificado, basado en el estandar internacional COSO para una pequeña empresa*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/36138/AlvaradoLuqueLaury2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Araujo, A. C. (2022). *El control interno y su influencia en la gestión financiera de una empresa privada del distrito de Ate, 2021*. Lima. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6602243>
- Caballero, A. P. (2021). *Control interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo*. Lima. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3338026>
- Carmona, P. (2008). *Un enfoque moderno del Control Interno : El informe COSO y sus repercusiones*. doi:<https://doi.org/10.51302/rcyt.2008.7889>
- Castro , F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración /por Fernando Castro Márquez*. Uyapar. Obtenido de [https://isbn.cloud/9789806629004/proyecto-de-investigacion-y-su-esquema-de-elaboracion/#google\\_vignette](https://isbn.cloud/9789806629004/proyecto-de-investigacion-y-su-esquema-de-elaboracion/#google_vignette)
- Centeno, H., & Zavaleta, J. (2018). *Sistema de Control interno basado en el modleo COSO 2013 y su impacto en la gestion empresarial en las empresas del sector de contruccion de edificios, en el Distrito de el Agustino*. Perú. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648647/Centeno\\_vh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648647/Centeno_vh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez , C. C. (2019). *Eficacia de los contratos de Outsourcing y la calidad del servicio en la empresa de Cajeros Automáticos*. Lima. Obtenido de <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5668?show=full>

- Chucuya, F. P. (2019). *Sanciones administrativas impuestas por Osinerming y su incidencia en el estado de resultados en la empresa regional de servicio de electricidad de Puno - Electro Puno S.A.A., Periodos 2015 - 2016*. Puno. Obtenido de <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16971>
- Coaquira, J. (2016). *Evualuación de la aplicación del modelo COSO (Commottee of sponsoring organizations of tredway Commission) y su incidencia en el control interno de la empresa de generación eléctrica San Gaban S.A. Juliaca*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2895547>
- Cobert, M. (2006). *La revolución del Outsourcing*. *Resumido.com*, 6. Obtenido de <https://resumido.com/libro/405/la-revolucion-del-outsourcing/>
- Cobo, J. M. (2017). *La tercerización como herramienta de gestión empresarial*. Medellín. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1600>
- Coloma, M., & Costa, F. (2014). *Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7145014#:~:text=El%20Informe%20COSO%20es%20un,lo%20relacionado%20al%20control%20interno.>
- Coopers, & Librand. (1997). *Los nuevos conceptos de Control Interno*. España: Ediciones Diaz de Santos S.A. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Coz, P., & Perez, J. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país*. Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1600>
- Cutipa, J. K. (2022). *El informe de auditoría de cumplimiento en la identificación de responsabilidades penales como instrmento de control interno en Electro Puno S.A.A. Puno*. Obtenido de <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18534>
- Estrada, P. (2021). *Eficiencia del control interno y estrategias de la gestión administrativa en las entidades públicas del distrito de Cusco en el año 2020*. Cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4602>

- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogotá, Colombia: ecoediciones.com. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Control\\_interno\\_y\\_fraudes\\_3ra\\_edici%C3%B3n/-3tGEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=COSO+II&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Control_interno_y_fraudes_3ra_edici%C3%B3n/-3tGEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=COSO+II&printsec=frontcover)
- Fernandez, Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2003). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Fierro, K., & Sotomayor, K. (2013). <https://repositorio.ucsg.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8504/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-310.pdf>
- Flores, K. (2021). *El Control Interno y su impacto en la Rentabilidad de la empresa de Transportes Generales Condeso EIRL, El Agustino 2020*. Lima. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAS\\_87723e34ab1ca64c61d2ff76fd0d8abe](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAS_87723e34ab1ca64c61d2ff76fd0d8abe)
- Gejaño, E. I. (2022). *La calidad de servicio de suministro de energía eléctrica y su relación con la satisfacción del clientes de Electro Puno, en la región Puno, periodo 2017 - 2018*. Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19716>
- Gomez, M. (2006). *Google libros*. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_in/9UDXPe4U7aMC?hl=es-419&gbpv=1&dq=definici%C3%B3n+de+muestra+seg%C3%BAn+autores&pg=PA110&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_la_metodolog%C3%ADa_de_la_in/9UDXPe4U7aMC?hl=es-419&gbpv=1&dq=definici%C3%B3n+de+muestra+seg%C3%BAn+autores&pg=PA110&printsec=frontcover)
- Gonsales, M. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Guevara, J. I. (2019). *Tercerización y sus efectos en los derechos laborales del trabajador de la empresa Protemax S.R.L. - Surco, año 2018*. trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49233>

- Inciarte, V. (2015). Efectos de la tercerización sobre los trabajadores. En V. Inciarte, *Tercerización en Venezuela realidad y contexto* (pág. 23). Maracaibo: Inver-E.Group Venezuela C.A. Obtenido de [https://www.academia.edu/15066462/Tercerizaci%C3%B3n\\_en\\_Venezuela\\_Realidad\\_y\\_Contexto](https://www.academia.edu/15066462/Tercerizaci%C3%B3n_en_Venezuela_Realidad_y_Contexto)
- IPE. (24 de junio de 2022). *Instituto Peruano de Economía*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-tercerizacion-laboral-en-el-peru-actualizado/>
- Luna, G. A., Alcivar, F. M., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficacia empresarial*. Corporativa. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Matos, E. Y. (2020). *Control interno y Rentabilidad en la Empresa Inversiones Anticon Ruiz S.A.C. Lima - 2018*. Lima. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/644948451/MATOS-RODRIGUEZ-pdf>
- Meléndez, J. (2016). *Control interno*. Chimbote, Perú. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/366488047/Libro-de-Control-Interno>
- Nina, M. D. (2015). *Incidencia de la calidad de servicio de empesas contratistas en los resultados de la empresa Electro Puno S.A.A., Periodos 2012 - 2013*. Puno. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP\\_65f0f178d942effe6b17e01468e9717d/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_65f0f178d942effe6b17e01468e9717d/Details)
- Ocampo, G. R. (2020). *Propuesta para aumentar la calidad de servicio ofrecidp por los agentes tercerizados de una empresa de telecomunicaciones peruana:Análisis y mejora del actual proceso de Outsourcing*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2804>
- Otarola, I. J. (2018). *El control interno y la gestión financiera de a empresa Telecomunicaciones GYS EIRL- periodo 2015-2016*. Callao. Obtenido de <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3649>

- Palomino , H. A., & Cano, N. C. (2021). *Control interno y su incidencia en los Estados financieros de la empresa de Inversiones Tecnología y Suministros S.A. Ate 2020*. Lima. Obtenido de <https://core.ac.uk/outputs/544274601>
- Peña, G., & Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Medellín: Bonaventuriana. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica\\_descriptiva\\_y\\_probabilidad/YubhDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=poblacion+en+estadistica&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica_descriptiva_y_probabilidad/YubhDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=poblacion+en+estadistica&printsec=frontcover)
- Pérez, G. (30 de Octubre de 2022). *Linkedin*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n->
- Pérez, P., & Gardey, A. (2 de Diciembre de 2021). *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/tercerizacion/>
- Peruano, E. (13 de Julio de 2023). *Diario Oficial el Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-decreto-supremo-n-006-2008-decreto-supremo-n-001-2022-tr-2042220-1/>
- Pincay, M. (2020). *El Outsourcing como herramienta de Gestión Administrativa Financiera de PYMES, caso de estudio Ferreteria Portoviejo*. Manabí. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2469>
- Ramos, G. J. (2004). *El Control Interno en las empresas privadas*. Obtenido de Publicaciones Quipukamayoc: <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Ramos, M. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja*. Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- República, C. d. (2023). *Contraloría de la República*. Obtenido de [https://doc.contraloria.gob.pe/Pack\\_anticorrupcion/documentos/3\\_Control\\_Inter no\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/Pack_anticorrupcion/documentos/3_Control_Inter no_2016.pdf)

- Rivas, G. (2011). *repositorio academico*. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648647/Centro\\_vh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648647/Centro_vh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivero, E. R. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de compra y venta de la empresa Agriland Global*. Lima. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6391013?show=full>
- Rojas, I. (2006). Los desafíos Actuales del Derecho del trabajo en Chile. *lus et praxis*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122006000100010](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122006000100010)
- Romero, J. L. (2015). *La tercerización de servicios por la que afecta negativamente a la funcionalidad de los derechos laborales*. Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/5611>
- SBN. (15 de Junio de 2023). *Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*. Obtenido de <https://web.sbn.gob.pe/sistema-de-control-interno>
- Sierra, B. (1984). *Google Libros*. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/M%C3%A9todos\\_cient%C3%ADficos\\_de\\_observaci%C3%B3n\\_en/1JXcMRQuAdQC?hl=es-419&gbpv=1&dq=sierra+y+bravo+1984&pg=PA23&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/M%C3%A9todos_cient%C3%ADficos_de_observaci%C3%B3n_en/1JXcMRQuAdQC?hl=es-419&gbpv=1&dq=sierra+y+bravo+1984&pg=PA23&printsec=frontcover)
- Sierra, S., Gaytan, J., & Arroyo, M. P. (2007). El proceso de toma de decisiones para la tercerización de funciones logísticas: prácticas mexicanas versus mejores prácticas establecidas. México. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422007000100003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422007000100003)
- Sotelo, J. W., & Sobrino, G. M. (2023). *Control interno y gestión administrativa en el Banco Agrpecuario sede pincipal*. Callao. Obtenido de <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7854/Tesis%20Sobrino%20y%20Sotelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Uribe, O. (2004). *Diccionario de la Metodología de la investigación científica*. México: Limusa S.A. DE C.V. Grupo Noriega Editores. Obtenido de <https://biblioteca->



[digital.universidadcolumbia.edu.mx/acervo/CONSULTA/Ortiz\\_Uribe\\_Frida\\_Gisela-Diccionario\\_De\\_Metodologia\\_De\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica.pdf](https://digital.universidadcolumbia.edu.mx/acervo/CONSULTA/Ortiz_Uribe_Frida_Gisela-Diccionario_De_Metodologia_De_La_Investigacion_Cientifica.pdf)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Existe un Sistema de Control Interno que mejora el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022?</p> <p><b>Problema específico:</b></p> <p>a) ¿Existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos de servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022?</p> <p>b) ¿Existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022?</p> <p>c) ¿Existe lineamientos que mejore el Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejora el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <p>a) Determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.</p> <p>b) Determinar si existe un Sistema de Control Interno que mejore el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.</p> <p>c) Proponer lineamientos que mejore el Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Un Sistema de Control Interno mejora significativamente el cumplimiento de contratos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>a) La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicios de contraste y calibración medidores y el servicio de cortes, reconexiones e instalaciones nuevas a domicilio en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022, es desfavorable.</p> <p>b) La ausencia de un Sistema de Control Interno en el cumplimiento de contratos de servicio de cobranza y servicio de lectura de medidores, reparto de recibos en las empresas outsourcing de la empresa Electro Puno S.A.A., región sur de Puno periodo 2022, es desfavorable.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Sistema de Control Interno</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Cumplimiento de los contratos de servicios outsourcing</p>	<p><b>Método:</b> Deductivo</p> <p><b>Investigación:</b> No experimental con enfoque cuantitativo, descriptivo – correlacional</p> <p><b>Técnicas:</b> - Observación - Cuestionario de encuesta</p>

## Anexo 2. Encuesta del objetivo 1

### ENCUESTA 1

LE PEDIMOS QUE RESPONDA A ESTE CUESTIONARIO CON SERIEDAD, EVALUANDO CADA PREGUNTA EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5.

**INSTRUCCIONES:** MARCA LA CASILLA DE ACUERDO A TU OPINIÓN **1.** NUNCA **2.** CASI NUNCA **3.** OCASIONALMENTE **4.** CASI TODOS LOS DÍAS **5.** TODOS LOS DÍAS

1. ¿En su organización existe un organigrama con líneas de mando?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
2. ¿Su organización promueve trabajar con integridad y ética profesional?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
3. ¿Su organización promueve una cultura sobre la administración de riesgos mediante la capacitación al personal?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
4. ¿Puedes identificar los riesgos, durante cumplimiento del orden de trabajo?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
5. ¿Existe documentación sobre las ordenes de trabajo (cronogramas) oportunas para poder realizar las actividades en su momento?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
6. ¿La gerencia implementa nuevas actividades para asegurar que las ordenes de trabajo se cumplan?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
7. ¿En su organización existen procedimientos a seguir para comunicar rápidamente la situación crítica que puede ocurrir?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días



8. ¿Los sistemas de información y comunicación implementados en su organización, facilitan con el cumplimiento de tus funciones?
- 1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
9. ¿En su organización se realiza el seguimiento a las deficiencias que ocurrieron durante el cumplimiento de las ordenes de trabajo?
- 1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
10. ¿Su organización supervisa periódicamente las actividades que están realizando?
- 1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días

### Anexo 3. Anexo del objetivo 2

#### ENCUESTA 2

LE PEDIMOS QUE RESPONDA A ESTE CUESTIONARIO CON SERIEDAD, EVALUANDO CADA PREGUNTA EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5.

**INSTRUCCIONES:** MARCA LA CASILLA DE ACUERDO A TU OPINION **1.** NUNCA **2.** CASI NUNCA **3.** OCASIONALMENTE **4.** CASI TODOS LOS DIAS **5.** TODOS LOS DIAS

1. ¿Existen descripciones de funciones por escrito o manuales que describan las responsabilidades que cada trabajador deba cumplir?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
2. ¿Su organización promueve la ética profesional para el buen cumplimiento de sus funciones?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
3. ¿Cuándo el personal registra datos erróneos en el sistema, la gerencia cuestiona y corrige en forma constructiva?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
4. ¿Su organización tiene elaborado un plan de contingencia para prevenir riesgos?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
5. ¿Puedes identificar los riesgos (peligros) al momento de realizar tus labores?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
6. ¿Su organización implementa lineamientos para cumplir con todos los cronogramas establecidos?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente   
4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
7. ¿Es eficiente el intercambio de información en todos los niveles de su organización?  
1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente

- 4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
8. ¿En su organización se registra los datos obtenidos en el sistema en forma oportuna?
- 1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
9. ¿En su organización existen comparaciones periódicas entre el sistema y los documentos físicos?
- 1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi todos los días  5.- Todos los días
10. ¿En su organización existe supervisión durante el cumplimiento de tus funciones?
- 1.- Nunca  2.- Casi nunca  3.- Ocasionalmente
- 4.- Casi todos los días  5.- Todos los días

#### Anexo 4. Confiabilidad del instrumento del Objetivo 1

ENCUESTADOS	ITEMS										SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
E1	1	1	5	1	3	1	1	4	1	3	21
E2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	16
E3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	24
E4	1	1	3	3	1	1	3	1	2	1	17
E5	2	2	1	4	4	2	4	3	3	3	28
E6	1	2	3	2	3	1	3	5	2	2	24
E7	1	1	3	3	3	1	3	3	3	4	25
E8	1	3	2	4	3	2	4	2	2	2	25
E9	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	32
E10	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	14
E11	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	33
E12	1	1	3	3	1	1	3	3	2	2	20
E13	1	2	2	4	5	2	2	2	4	2	26
E14	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3	24
E15	1	1	3	2	2	1	3	4	3	3	23
E16	5	5	2	4	2	2	5	3	5	4	37
E17	1	2	2	2	2	5	3	3	3	3	26
E18	3	2	2	5	3	2	3	3	2	1	26
E19	4	1	4	4	4	1	5	1	3	4	31
E20	1	2	2	4	4	3	3	3	2	2	26
E21	5	3	4	5	3	1	4	4	5	5	39
E22	3	4	5	5	4	2	3	2	2	5	35
E23	1	4	2	1	3	1	4	2	3	4	25
E24	3	2	4	4	4	2	2	5	2	2	30
E25	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	43
<b>VARIANZA</b>	<b>2.106</b>	<b>1.382</b>	<b>1.200</b>	<b>1.440</b>	<b>1.398</b>	<b>1.354</b>	<b>0.954</b>	<b>1.280</b>	<b>1.082</b>	<b>1.238</b>	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	<b>13.434</b>										
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS</b>	<b>47.36</b>										

### Anexo 5. Confiabilidad del instrumento para el Objetivo 2

ENCUESTADOS	ITEMS										SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
E1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	13
E2	2	1	3	2	3	5	2	4	3	2	27
E3	1	1	3	4	1	1	3	3	4	3	24
E4	2	2	4	3	5	3	5	4	3	5	36
E5	3	1	3	2	4	2	2	2	2	2	23
E6	1	1	3	5	3	1	4	4	4	3	29
E7	3	3	4	4	5	3	3	4	5	2	36
E8	2	2	3	2	3	3	2	5	2	4	28
E9	1	1	4	5	1	3	4	4	3	3	29
E10	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	32
E11	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	27
E12	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	32
E13	1	1	1	4	3	3	3	1	1	1	19
E14	2	4	4	3	4	1	3	4	5	4	34
E15	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	24
E16	2	4	4	4	5	3	3	5	3	4	37
E17	1	1	4	5	1	2	4	4	4	3	29
E18	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	31
E19	2	2	5	2	2	3	2	4	2	4	28
E20	1	1	4	4	5	1	3	5	4	3	31
E21	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	26
E22	2	2	5	5	5	4	3	4	3	4	37
E23	1	1	4	3	4	2	4	5	4	3	31
E24	4	2	3	2	3	5	2	4	3	3	31
E25	1	1	4	1	4	3	3	1	3	2	23
E26	4	2	4	4	3	4	4	5	4	5	39
E27	1	1	3	2	3	3	3	4	2	4	26
E28	2	2	1	4	2	1	2	4	3	3	24
<b>VARIANZA</b>	<b>0.820</b>	<b>0.995</b>	<b>1.024</b>	<b>1.453</b>	<b>1.418</b>	<b>1.290</b>	<b>0.709</b>	<b>1.534</b>	<b>1.034</b>	<b>0.995</b>	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	<b>11.273</b>										
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS</b>	<b>32.668</b>										



## Anexo 7. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo GUILLE MARLENY ROQUE ROQUE,  
identificado con DNI 46075123 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS EN LAS EMPRESAS  
OUTSOURCING DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.S., REGIÓN SUR DE PUNO  
2022"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 02 de Julio del 2024

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA (obligatoria)



Huella

## Anexo 8. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo GUILLE MARLENY ROQUE ROQUE,  
identificado con DNI 46075123 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS EN LAS EMPRESAS  
OUTSOURCING DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A., REGIÓN SUR DE  
PUNO 2022”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contrasena, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 02 de Julio del 20 24

  
FIRMA (obligatoria)



Huella