



UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES
ESCUELA DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS

**IMPLEMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CONTROL
EN UNA PYME
SERVICIO TECNICO INDUSTRIAL**

Tesis de Título presentada a la Escuela de Economía y Negocios
Para la obtención de Grado académico
Licenciado en Contabilidad y Auditoría

Profesor Guía: Ítalo Virgilio Giraudo Torres

Alumna: Marylúz Hormazábal Millán

Santiago, Chile 2022

Dedicatoria

*A mis hijos Anita, Nicole, Renato, Agustín y Amaro,
Mis padres, Daniel y Jovita,
A Guillermo Ruiz, por creer en mí
A Berta, que espero orgullosa me vea desde lo alto.*

AGRADECIMIENTOS

A mis hijos, Anita eres un ejemplo a seguir, Nicole sin ti este proceso no habría avanzado, Renato gracias por tu apoyo y cuidados, Agustín eres un mundo de color, imaginación y caricias que iluminan mi camino y mi nieto Amaro, gracias por tu destello de luz, por entender y apoyar este proceso, por los tiempos no compartidos, comprender que mi camino es para cimentar y facilitar el de ustedes, simplemente por permitirme crecer y cumplir mis sueños junto ustedes.

Mis padres que de una u otra manera están junto a mí a pesar de la distancia.

Guillermo Ruiz, de tu mano este camino de sueños se hizo más sencillo, gracias a tus enfoques y apoyo me permitieron continuar sin desfallecer en el intento por cumplir mis sueños.

A mis compañeros, David Nayar, Álvaro Cuadra, Felipe Pino, Concepción López. Por el apoyo en esta aventura.

Profesores que dejaron huella en este camino formativo, Claudio Arias, Carlos Vitali, Guillermo Ponce, Santiago del Pozo, de quienes guardo enseñanzas, consejos y apoyo.

A Luis Leiva, gerente general de Varitec Electrónica Limitada, que me permitió realizar el estudio y análisis de sus procesos para entregar una opinión.

A mis alumnos de la Fundación Cristo Educa, quienes participaron activamente de la encuesta realizada.

A mi profesor guía Ítalo Giraudo Torres, gracias.

ÍNDICE

Dedicatoria	1
AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN	7
PALABRAS CLAVES	7
ABSTRACT	8
KEYWORDS	8
1.- INTRODUCCIÓN	9
1.1 RESEÑA	9
CAPÍTULO I	10
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	10
1.1 Planteamiento del Problema y Pregunta de Investigación	10
1.2 Justificación de la Investigación	11
1.3 Hipótesis	11
1.4 OBJETIVOS	12
1.4.1 Objetivo General	12
1.4.2 Objetivo Específico	12
1.5 Variable de Estudio	12
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1 Definición de Pyme	13
2.1.1 ¿Cuál es el universo de Pymes en Chile?	14
2.2.1 Definición de auditoría interna	14
2.2.2 Características de la Auditoría Interna	15
2.2.3 Principales funciones que cumple un auditor interno	15

2.2.6 Marco para la práctica profesional.	17
2.3 Análisis FODA a la empresa de Servicio Técnico Industrial	17
2.4 COSO para el control Interno.	18
2.4.1 Los 5 componentes de COSO	19
2.4.2 Elementos de control Coso:	19
2.4.3 Norma de desempeño 2100	20
2.4.3.1 Propósito de la norma de desempeño 2100	20
2.5 Alcance	20
2.6 Empresa en estudio, Varitec Electrónica Limitada	20
2.6.1 Reseña histórica de Varitec Electrónica Limitada	20
2.6.2 Organigrama de Varitec Electrónica Limitada	21
2.6.3 Su Misión	22
2.6.4 Su Visión	22
2.6.5 Servicio Técnico	22
2.6.5.1 Tableros Eléctricos	22
2.6.5.2 Verificación de Flujometro Siemens	22
2.6.5.3 Análisis de Calidad de Energía	23
2.6.5.4 Mantenimiento Preventivo	24
CAPÍTULO III	25
DISEÑO METODOLÓGICO	25
3.1 Enfoque de Investigación	25
3.2 Alcance de la Investigación	25
3.3 Diseño de la Investigación	26
3.6 Contexto	28
3.5 Operacionalización de las Variables	28

3.6 Población y Muestra	28
3.7 Recolección de Datos	29
3.8 Plan de Análisis	29
CAPÍTULO IV	32
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	32
4.1 Procesamiento de Datos	32
4.1.1 ¿Por qué quiebran las pymes?	33
4.2 Resultados	37
4.3 Implementación de observaciones y sugerencias planteadas en empresa Varitec Electrónica	38
CAPÍTULO V	43
DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN	43
5.1 Discusión	43
5.2 Conclusión	44
BIBLIOGRAFÍA web	45
ANEXOS	46
A.1 Encuesta a los Emprendedores, 38 participantes	46
A.2 Carta Gantt	4

Índice de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 : ORGANIGRAMA PYME	21
ILUSTRACIÓN 2: INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN	23
ILUSTRACIÓN 3: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	23
ILUSTRACIÓN 4: IMAGEN ÁREAS DE TRABAJO.....	24
ILUSTRACIÓN 5: IMPLEMENTACIÓN	39

Índice de Cuadros

CUADRO 1: PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
CUADRO 2: DIFERENCIAS.....	27
CUADRO 3: ANÁLISIS FODA AL SERVICIO TÉCNICO	29
CUADRO 4: HOJA DE HALLAZGOS.....	32
CUADRO 5: RESULTADOS	40
CUADRO 6: RESULTADOS PERCEPCIÓN	41

Índice de Encuesta

ENCUESTA 1: ¿CALIDAD DEL SERVICIO?.....	40
ENCUESTA 2: APRECIACIÓN DE CALIDAD.....	41
ENCUESTA 3: EMPRENDEDORES EN CAPACITACIÓN.....	46

Índice de Gráficos

GRAFICO 1: EMPRESAS SEGÚN TAMAÑO.....	13
GRAFICO 2: ENTREVISTA PROVEEDORES	33
GRAFICO 3: ¿POR QUÉ QUIEBRAN LAS PYMES?.....	34
GRAFICO 4: ENTREVISTA DUEÑOS DE LA PYME.....	35
GRAFICO 5: ¿POR QUÉ NO SE IMPLEMENTA EL CONTROL INTERNO?	37

Índice de Tablas

TABLA 1: RESULTADOS	34
TABLA 2: TABLA DE RESULTADOS	36

Índice de Entrevistas

ENTREVISTA 1: PROVEEDORES SERVICIO TÉCNICO.....	30
ENTREVISTA 2: CLIENTES SERVICIO TÉCNICO.....	31

RESUMEN

La Auditoría Interna nace como una herramienta de apoyo y gestión a la auditoría externa, siendo relevante para el control permanente de los procesos de todas las organizaciones sin distinción, es en este contexto que se observa una pyme de Servicio

Técnico Industrial, conformada por técnicos especializados en el área eléctrica y de automatización, se analizan sus procesos internos y en paralelo se realiza una encuesta en la Fundación Cristo Educa, organización encargada de la Capacitación en oficios a nuevos emprendedores, lo que permite estudiar el comportamiento de las pymes del rubro eléctrico y cómo les afecta el no contar con un control de procesos.

La auditoría es una actividad independiente y dirigida a la revisión de los procesos contables y de gestión para todas las empresas que lo requieran y su finalidad es ser un aliado estratégico para la dirección, permitiendo una toma de decisión informada y su finalidad no es medir a las personas, busca comprobar cómo se realizan los procesos al interior de las empresas.

El presente trabajo verificará y demostrará la necesidad de mantener un control interno dentro de las pymes y con ello evitar el quiebre de sus estructuras de negocios, ya que son frágiles producto de cómo son dirigidas, el control recae solo en manos de sus dueños y esto no siempre es por falta de recursos o de personal idóneo para esta labor, en ocasiones se debe a la dificultad del dueños en Delegar Funciones y por ello no poder enfocarse en sus labores propias por temor a perder el control total o simplemente la poca confianza en quienes le pueden colaborar.

PALABRAS CLAVES

Auditoría, gestión, control interno, pymes

ABSTRACT

The Internal Audit was born as a support and management tool for the external audit, being relevant for the permanent control of the processes of all organizations without distinction, it is in this context that an SME of Industrial Technical Service is observed, made up of specialized technicians In the electrical and automation area, its internal processes are analyzed and in parallel a survey is carried out at the Cristo Educa Foundation, an organization in charge of Training in trades for new entrepreneurs, which allows studying the behavior of SMEs in the electrical and how not having a process control affects them.

The audit is an independent activity aimed at the review of accounting and management processes for all companies that require it and its purpose is to be a strategic ally for management, allowing informed decision-making and its purpose is not to measure people, but seeks to verify how processes are carried out within companies.

This work will verify and demonstrate the need to maintain internal control within SMEs and thereby avoid the breakdown of their business structures, since they are fragile as a result of how they are run, control rests only in the hands of their owners and this It is not always due to lack of resources or suitable personnel for this work, sometimes it is due to the difficulty of the owners in Delegating Functions and therefore not being able to focus on their own tasks for fear of losing total control or simply little confidence in who can help you.

KEYWORDS

Audit, management, internal control, SMEs

1.- INTRODUCCIÓN

1.1 RESEÑA

El mundo en que se envuelven hoy las pymes viene en una constante transformación, ya que se han visto fuertemente golpeada producto de la pandemia, obligando a las Pymes a tomar decisiones drásticas de cambios, las que no necesariamente generan un aporte sustentable pero que les permitiría enfrentar tanto los factores internos como externos producto de los cambios significativos del nuevo escenario que trajo consigo la pandemia.

La implementación de un control interno les entrega las herramientas para enfrentar los cambios que se experimentan en lo económicos y sociales que de una u otra manera repercuten en las pymes. En general el planeta se ha visto enfrentado a cambios climáticos y de pandemia que han remecido a todos los países sin distinción y con ello, también se han visto afectadas las pymes producto de las cuarentenas prolongadas que les impide el normal desarrollo de sus labores.

Es por ello que se busca la manera de fortalecer los cambios experimentados, se requiere la incorporación de un procedimiento de trabajo en conjunto con un plan de gestión estratégico, este cambio se puede llevar a cabo con el apoyo de un Auditor que les permita observar desde otra perspectiva el funcionamiento de la pyme y sus procesos internos, de esa manera alcanzar la eficacia y eficiencia tan esperada, con ello cimentar su gestión y hacerla más competitiva y dinámica en el tiempo.

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema y Pregunta de Investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad de la industria 4.0, con avanzadas tecnologías, las personas están buscando independizarse y generar sus propios ingresos, manejar sus propios horarios y obtener mayor libertad, a partir de servicios que implican en crear mayor utilidad y valor agregado a lo que hacen, y no depender de un externo.

Es por este motivo, que la inexperiencia del emprendedor implica cometer errores como el perder el enfoque en el core del negocio o servicio que brindan, siendo el dueño de la PYME un empleado multidisciplinario, el cual no se especializa en ninguna área en específica, ya que abarca todas las aristas de una PYME. En algunos casos se puede encontrar una cantidad mínima de trabajadores, los cuales también elaboran diversas actividades, como por ejemplo: el recepcionista de una PYME, este cumple la función de recepcionista, analista, contador, cobranza y otros cargos más, en el cual quizás no sean de su expertiz y no tiene conocimientos concretos de cobranza, contabilidad y administración, ya que cumple varios cargos a la vez, sumado a su contrato que es recepcionar.

1.1.2 Pregunta de Investigación

Se busca dar respuesta a las preguntas de Investigación ¿Es necesaria la implementación de un sistema de control Interno en una pyme?, ¿Afecta a una pyme la falta de control? ¿Por qué quiebran las Pymes? La investigación busca demostrar la importancia que puede significar el contar con procesos definidos, en pos de mejorar la eficiencia y eficacia de las labores que dan origen a la misión de la empresa.

1.2 Justificación de la Investigación

A partir de la problemática a investigar, se quiere demostrar la necesidad de contar con un apoyo objetivo en el control estratégico en las pymes, que les permita contar con la visión del funcionamiento y control, con ello evitar su colapso y posterior cierre de sus funciones.

Ayudar a mejorar la calidad de los servicios a través del lineamiento de sus procesos y que estos se encuentren acorde a los objetivos generales e individuales de la entidad, permite demostrar la importancia que tiene una estructura organizacional más robusta y fortalecida en su manejo y control.

1.3 Hipótesis

Las Pymes que son administradas y dirigidas por sus dueños, en la mayoría de los casos se ven enfrentadas al colapso por falta de delegación de funciones o de preparación específica de sus dueños en el manejo administrativo, se considera que el conocer del giro del negocio es suficiente para enfrentar cualquier inconveniente que se les presente, sin duda, ¡así podría ser!, si solo fuera esa la única labor a sobrellevar, además, deben cumplir con la atención de los clientes, entrega de órdenes de servicios , visitas a terreno, compra de repuestos, cotizaciones, importaciones de repuestos y equipos, solo por mencionar algunas de tantas otras acciones que se deben cumplir, lo que significa, una sobrecarga de labor para que cumpla el dueño sin un apoyo adecuado, perdiendo enfoque al core de la empresa.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Entregar a la pyme Varitec Electrónica Limitada, propuesta de implementación de Auditoría de control Interno.

1.4.2 Objetivo Específico

1. Elaborar encuesta para obtener indicadores de medición del comportamiento de las pymes de servicio técnico industrial.
2. Evaluar y estudiar resultados para proponer plan de implementación Auditoria de control interno en las pymes de servicio técnico industrial.
3. Identificar la necesidad de implementar en una pyme de Servicio Técnico Industrial un control de auditoría interna.
4. Validar los resultados contrastando los resultados de la encuesta vs. Propuesta de auditoría de control interno aplicada a la Pyme Varitec Electrónica Limitada.

1.5 Variable de Estudio

Falta de control interno en las PYMES, la cual se aplicará en estudio en una pyme de servicio técnico industrial.

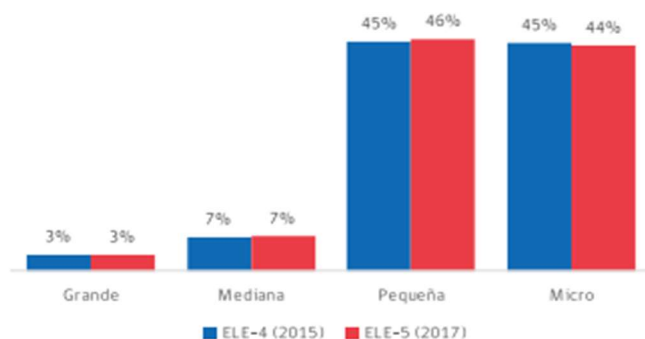
CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Definición de Pyme

El servicio de Impuestos Internos¹ (SII) en conjunto con el ministerio de Economía nos entregan una descripción para reconocer las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES) indicando: “La normativa vigente del SII desde el año 2015. Clasifica las empresas de acuerdo al nivel de ventas. Considera como Empresas Pequeñas a las que venden entre UF2.400 y UF 25.000 al año y como Empresas Medianas las que venden más de UF 25.000 al año, pero menos de UF100.000. Esto implica que en términos de ventas anuales se define como PYMES a las empresas que se encuentran en el rango de UF2.400 a UF100.000. Aspectos propios de este tipo de contribuyente. Dentro de este grupo se pueden considerar: Comercio, Industria, Hoteles y Restaurantes, entre Otros”.

GRAFICO 1: Empresas según tamaño



Fuente de Elaboración en base ELE-4 y ELE-5²

¹ Servicio de Impuestos Internos (SII) organismo fiscalizador y controlador de los Impuestos en Chile

² Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE), Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

2.1.1 ¿Cuál es el universo de Pymes en Chile?

En los registros electrónicos de sociedades (RES) conocido como empresas en un día, desde el 1 de mayo de 2013 al 31 de enero de 2021, señala que se han constituido 938.104 sociedades.

El ministerio de Economía Fomento y Turismo señala la distribución de las empresas según su tamaño, el criterio de agrupación según ventas, señalando *“las microempresas registraron ventas anuales entre 500 y 2400 UF durante 2016; las pequeñas, entre 2.401 y 25.000 UF; las medianas, entre 25.001 y 100.000 UF, y las grandes, 100.001 o más”*

La figura N°1, representa el universo de empresas en Chile al 2017, se observa el universo de Microempresas de un 44% y pequeñas empresas con un 46%, donde se desarrolla la mayor fuente de trabajo, razón suficiente para fomentar la estabilidad laboral de las pymes, siendo estas las que generan mayor empleabilidad.

2.2 CÓMO NACE LA AUDITORÍA INTERNA

Los primeros indicios que se pueden reconocer del control interno como tal, proviene de la expansión del desarrollo industrial y comercial, donde los productores idean formas o mecanismos de supervisión y control a sus trabajadores y operaciones, actividad realizada por los sueños del negocio, las operaciones fueron aumentando y complejizando su control y el dueño no puede continuar realizando dicha labor.

Santillana, Juan (pág. 4, 2013) *“crear un nuevo sistema, por delegación, de supervisión y revisión para que el dueño o administrador extendiera su control”*

2.2.1 Definición de auditoría interna

El colegio de Contadores de Chile en su norma N°6, nos entrega la definición de Auditoría Interna y de Gestión como, *“La auditoría interna y de gestión es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.”*

La IIA³ (The Institute of Internal Auditors), nos entrega la definición de Auditoría interna como, “*La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno*”. Además, la IIA nos entrega el código de ética para la práctica de la profesión.

2.2.2 Características de la Auditoría Interna

La auditoría interna nace como un apoyo a la auditoría externa y en sus orígenes estaba enfocada en procesos de resguardo contable financiero, los que fueron derivando a otras áreas de apoyo a las empresas, dentro de las cuales se encuentra el control interno, siempre enfocados en las grandes empresas.

2.2.3 Principales funciones que cumple un auditor interno

Un auditor interno debe hacerse cargo de varias funciones, las más esenciales:

- Evaluar y revisar que el sistema de gestión de calidad de la empresa se encuentre alineado con los requerimientos establecidos.
- Recomendar y proponer soluciones para mejorar y corregir errores.
- Priorizar acciones de optimización.
- Establecer políticas y procedimientos internos bajo un criterio objetivo.
- Implementar y evaluar las políticas para actualizar y renovar acciones de mejora.
- Dotar de visión para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

³ El Instituto de Auditores Internos (IIA) por sus siglas en inglés (The Institute of Internal Auditors), es una organización fundada en 1941, especializada y conocida mundialmente por promover la profesión de los auditores internos, partiendo de la formación y actualización continua para el desarrollo de la profesión.

2.2.4 Elementos del control Interno

Los Elementos del control interno tiene relación con la planificación y ejecución de las labores de manera protegida y confiable, para ello se debe tener conocimiento cabal de la conformación de la misión de la pyme según a las normas vigentes.

2.2.4.1 Autoridad y responsabilidad

Toda pyme debe contar con un procedimiento de labores que estipule claramente cual es función por desarrollar por cada integrante

2.2.4.2 Definición de deberes

Las funciones deben estar bien delimitadas para que los trabajadores que realicen control no lo realicen simultáneamente y provocar duplicidad de información.

2.2.4.3 Comprobaciones y pruebas de independencia

La comprobación entrega aseguramiento de las funciones, calidad de la información, controlar costos y evitar deterioro de inventario.

No es prudente que un colaborador realice una función y se fiscalice a la vez, evitando con ello la alteración de la documentación y su veracidad, es por ello que los procedimientos de control deben ser efectuados por una persona distinta a la que ejecuta dicha labor.

2.2.5 Objetivos del control interno para Varitec Electrónica Limitada

Diseñar procesos de revisión periódicas, mantener fortalecido los procesos de control interno permite el fortalecimiento de las siguientes acciones:

- a.- Velar por el cumplimiento de los servicios
- b.- Garantizar el proceso de control de inventario
- c.- Definición de actividades

d.- Asegurar el correcto registro de la información de los servicios

2.2.6 Marco para la práctica profesional.

La IIA y su representación en Chile IAIC (Instituto de Auditores Internos Chile), nos entregan las normativas y principios éticos que le permiten al Auditor Interno el desempeño de sus labores, facilita el compromiso que se asume con la labor para ser un aporte y generar los cambios que la pyme necesita para fortalecer su desempeño.

Dentro de los principios éticos se encuentran, la Integridad, Objetividad, Independencia, Responsabilidad y la Confiabilidad, siendo los más relevantes para el desarrollo de la auditoría.

2.3 Análisis FODA a la empresa de Servicio Técnico Industrial



El acrónimo de los términos Fortaleza, Debilidad, Oportunidad y Amenazas consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas.

También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

Thompson y Strickland (1998) establecen que el análisis FODA *“estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas”*.

Para **Porter (1998)**, *“Las fortalezas y oportunidades son, en conjunto, las capacidades, esto es, los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras”*

Para **Idalberto Chiavenato (2003)** *“El análisis FODA es un instrumento de planificación estratégica, por lo general se usa como parte de hacer una exploración del entorno, que ayudan a identificar los factores externos que deben ser previsto, y los factores internos (fortalezas y debilidades, es decir) que necesitan ser planificadas en la determinación de que una empresa debe ir en el futuro.”*

2.4 COSO para el control Interno.



En el año 1992 se publicó la primera versión COSO y desde ese momento fue el referente que entrega una visión amplia de los posibles riesgos, ya que este marco permite alinear las acciones y objetivos, permitiendo mejorar el desempeño y la supervisión lo que ayuda a tomar mejores decisiones y cumplir las metas.

COSO, está conformada por cinco organizaciones profesionales:

1. Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
2. Instituto de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
3. Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas (FEI)
4. Instituto de Contadores Gerenciales (IMA)
5. Instituto de Auditores Internos (IIA)

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión *Treadway* (coso) dice: *“COSO está dedicado a proporcionar un liderazgo reflexivo a través del desarrollo de marcos integrales y orientación sobre el control interno, la gestión del riesgo institucional y la disuasión del fraude, con el fin de mejorar la eficacia de la organización”.*

2.4.1 Los 5 componentes de COSO

1. **Ambiente de Control:** tiene relación con la estructura, las políticas administrativas, ética institucional y las relaciones de jerarquía, la autoridad y responsabilidad; así como la integridad, los valores.
2. **Evaluación de Riesgos:** los riesgos se identifican y se analizan, de acuerdo a la probabilidad de impacto y frecuencia, para conocer sus posibles consecuencias en caso de que se presenten.
3. **Actividades de Control:** políticas y procedimientos que trazan las acciones adecuadas para gestionar los riesgos, tomar decisiones que favorezcan la operación.
4. **Información y Comunicación:** enfoque sistémico y regular que asegure el flujo de información.
5. **Monitoreo:** sirve para comprobar la efectividad del control interno.

2.4.2 Elementos de control Coso:

El Entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de las empresas e incluye aspectos como:

1. Estructura organizacional
2. Políticas administrativas
3. Ética Institucional
4. Valores de la compañía
5. Filosofía administrativa
6. La delegación de responsabilidades
7. Los reglamentos y manuales de procedimientos.

2.4.3 Norma de desempeño 2100

La IIA, define la norma de desempeño según la Naturaleza del trabajo, indicando *“La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgo y control, utilizando un enfoque sistemático, disciplinado y basada en riesgo. La credibilidad y el valor de la auditoría interna mejoran cuando los auditores internos son proactivos y sus evaluaciones ofrecen nuevas perspectivas y consideran impactos futuros”*.

2.4.3.1 Propósito de la norma de desempeño 2100

Definir principios básicos para el desempeño de la labor de auditoría interna.

Establecer las bases para la evaluación del desempeño de la auditoría interna.

Fomentar la mejora de los procesos de auditoría que permite ir en el camino de la mejora continua.

2.5 Alcance

El alcance en el control Interno es alinear los procesos con la misión de la empresa de servicio técnico, controlar:

- Los riesgos
- Cumplimiento de los procesos de servicio
- Control de registros adecuados de equipos en proceso de reparación
- Promover las capacitaciones
- Promover el autocontrol, autogestión y autorregulación

2.6 Empresa en estudio, Varitec Electrónica Limitada

2.6.1 Reseña histórica de Varitec Electrónica Limitada

Varitec Electrónica se funda en el año 2002 conformada por un equipo que desde 1994 se desempeñaba tanto en apoyo técnico, puesta en marcha, programación y

reparación en el área de control. Esta experiencia permitió que, a la llegada de Danfoss a Chile, nuestra empresa se convirtiera en uno de sus primeros partner autorizados.

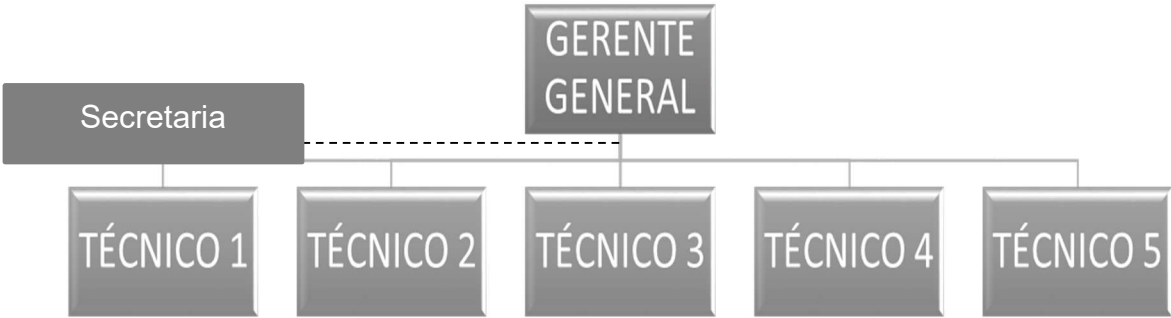
Cuenta con profesionales ingenieros de la Universidad de Santiago y Universidad Federico Santa María, quienes han ganado prestigio dentro de las PYMES de servicio técnico especializado en tableros y variadores de frecuencia.

Hoy en día y con más de 20 años de experiencia en el área de control industrial Varitec Electrónica ha crecido desarrollando proyectos de automatización de toda índole, velando por entregar soluciones integrales a las necesidades del cliente, ventas y asesorías en equipamiento eléctrico, así como también brindando un servicio técnico de primera calidad con un equipo profesional, entusiasta y altamente capacitado para entregar excelencia a cada cliente.

Varitec Electrónica cuenta con clientes de gran prestigio, tales como: Colun, CCU, Minera El Teniente, Soprole, Carozzi, Edificios corporativos y otros.

2.6.2 Organigrama de Varitec Electrónica Limitada

Ilustración 1 : Organigrama Pyme



Fuente: Elaboración propia

Actualmente Varitec cuenta con 1 Gerente General y 5 técnicos de apoyo, en conjunto a 1 secretaria que se incorpora luego de las sugerencias de delegación de funciones entregadas, para mejorar los servicios entregados sin un apoyo en la labor de su dueño. Por lo que se dedica a organizar y programar las labores de mantenciones, y actividades semanales.

2.6.3 Su Misión

“Entregar en forma clara y oportuna todo nuestro conocimiento y apoyo técnico, asegurándonos de cumplir y superar las expectativas a las más diversas necesidades de cada uno de nuestros clientes”.

2.6.4 Su Visión

“Ser una empresa líder, reconocida y respetada, que el buen cometido de nuestro trabajo sirva para ganar la confianza de nuestros clientes y que asimismo encuentren en nosotros un gran aliado en todos sus proyectos”.

2.6.5 Servicio Técnico

“Servicio Técnico Danfoss, Con más de 20 años trabajando en servicio técnico, Varitec Electrónica ofrece mantención y reparación de variadores de frecuencias y partidores suaves Danfoss en todas sus líneas, ya sea en terreno o en nuestras instalaciones”.

2.6.5.1 Tableros Eléctricos

“Siendo el tablero el cerebro de cada sistema de control, es integral para nuestra empresa entregar la mejor solución velando por cada necesidad del cliente”

Permite la automatización en el suministro de agua, en edificios o plantas de elaboración, además, entrega el movimiento coordinado en tiempo y velocidad a las líneas de producción, facilitando la labor en los sistemas de producción en cadena.

2.6.5.2 Verificación de Flujometro Siemens

“El SITRANS F M Verificator es un avanzado instrumento para la realización de complejas pruebas de recepción y potencia basadas en los exclusivos principios patentados de Siemens. El proceso comprueba no sólo las condiciones de funcionamiento del Flujometro, sino también su concordancia con los datos técnicos, incluida la integridad magnética del sensor. La prueba de

recepción completa dura solo 15 minutos y se realiza de modo completamente automático directamente en terreno o en nuestras instalaciones”.

Ilustración 2: Instrumentos de Verificación



Fuente: Extraído de la página de Varitec

2.6.5.3 Análisis de Calidad de Energía

“El análisis se aplica con el fin de evaluar los problemas de calidad eléctrica: transitorios, armónicos, regulación de voltaje, consumo, corrección de factor de potencia, revisión del sistema de tierras y fluctuaciones dinámicas de voltaje, para determinar la forma en que estos problemas afectan al sistema y cómo solucionarlos”.

Ilustración 3: Instrumento de Medición



Fuente: Extraído de la página de Varitec

2.6.5.4 Mantenimiento Preventivo

“El mantenimiento es quizás el factor más importante para asegurar la vida útil tanto de equipos como variadores y partidores suaves, así como en sistemas de control en salas de bombas, es por esto que, a través de contratos de mantención nuestra empresa se encarga de su mantención en terreno o nuestras instalaciones según sea necesario”.

Ilustración 4: Imagen áreas de trabajo



Fuente: Extraído de la página de Varitec

Conocida la industria y empresa a estudiar, se procede a detallar la investigación y metodologías que se utilizarán para proponer a dicha empresa, un entregable de propuesta de implementación de Auditoría de control Interno.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de Investigación

El propósito de este estudio basado en un método mixto secuencial descriptivo será explorar cualitativamente una muestra pequeña y luego determinar si los hallazgos se pueden replicar en una muestra más grande.

La primera fase del estudio será una exploración cualitativa con recolección de datos a través de entrevistas y observaciones realizadas a los 5 eléctricos del servicio técnico industrial.

A partir de estos hallazgos cualitativos iniciales, se desarrollarán evaluaciones que se puedan implementar en una muestra más grande, mediante una encuesta, para probar la necesidad de un control interno. La encuesta se aplicará en la Fundación Cristo Educar, entidad de capacitación en oficios a nuevos emprendedores, se tomará una muestra de 30 emprendedores del área eléctrica.

3.2 Alcance de la Investigación

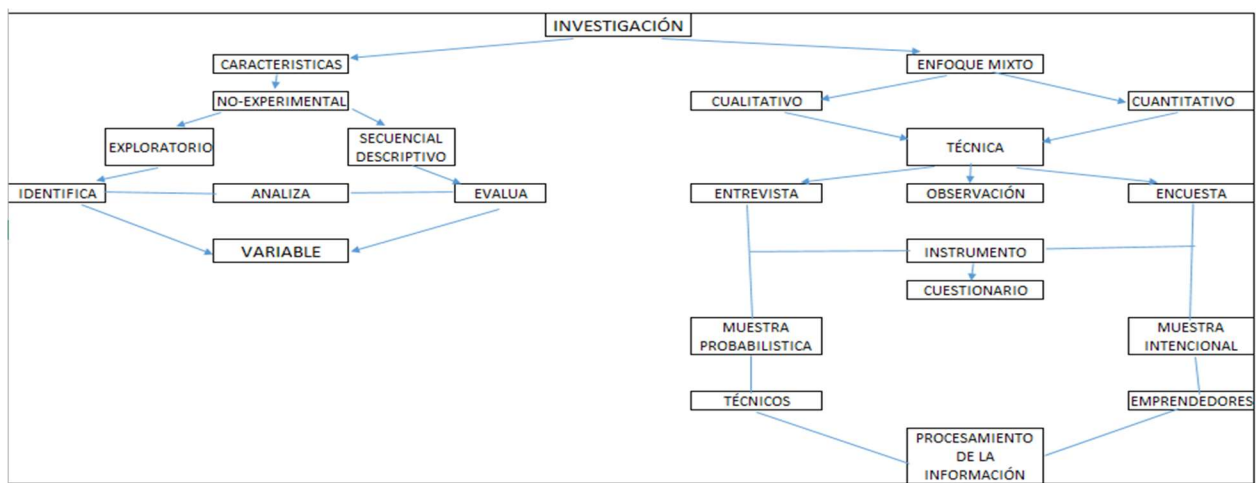
El alcance del presente estudio radica en estudiar, analizar, clarificar y determinar la fuente primordial del problema que conlleva manejar y administrar una PYME, la cual se determinará en base a estudios previos de autores reconocidos y encuesta efectuada a emprendedores que poseen pequeñas y medianas empresas, que no poseen gran número de trabajadores y no existe una mayor jerarquía en delegación de tareas.

3.3 Diseño de la Investigación

El estudio está basado en un enfoque mixto exploratorio secuencial, utilizando técnicas de entrevistas, observación y encuesta, para dar posteriormente una respuesta a la pregunta de investigación.

Se procede al análisis de los datos recopilados y vinculados para la obtención de resultados que se reflejan en la fase de interpretación, procesamiento de datos y resultados.

Cuadro 1: Proceso de la investigación



Fuente: Elaboración propia

3.4 Diseño del Control Interno

El control interno se diseña e implementa con el propósito de brindar una seguridad razonable para que una pyme logre alcanzar sus objetivos en el corto, mediano y largo plazo, en ese sentido se dice que el control interno es solamente un medio orientado al logro de los objetivos relacionados con la eficiencia y eficacia de sus operaciones, ahora las operaciones también nos hablan de objetivos de información que puede ser financiera y no financiera.

Cuando se habla de seguridad razonable es porque no es absoluta qué quiere decir eso que hay ciertas limitaciones que son inherentes, son propias de la gestión del negocios.

3.5 Diferencias entre Control Interno, Gerencia de Operaciones y Gerencia General

Cuadro 2: Diferencias

Control Interno	Gerencia de Operaciones	Gerencia General
Implementación:	Está basado más a una empresa departamental	Es el Máximo responsable de la dirección de la empresa
simple y flexible	El gerente de operaciones esta	
procedimientos claros	al servicio de la instrucción, del	Funciones
	Gerente General o Directivos	Organizar, Planificar, Supervisar
Objetivos:	Superiores.	Administración de recursos
obtener información confiable		Conducción estratégica
Eficiencia de las operaciones	Este se rige por las directrices emanadas del Departamento de control interno y sus normativas.	Toma de decisión
Adhesión a las políticas de la empresa		Motivar
Personal Comprometido		Supervisar
Función		Mediar
Proteger a la empresa de cualquier anomalía		
Sus Componentes:		Este modelo de dirección se ve en Medianas y Grandes Empresas
Ambiente de control		Ya que se caracteriza por entregar instrucciones en cascada.
Evaluación de riesgo		
Sistema de información		
Procedimiento de control		
Procedimiento de Control		
Procedimiento preventivo		
Procedimiento de detección		

Fuente: Elaboración propia

El control Interno puede ser implementado en cualquier entidad, grande o pequeña, sin importar el giro del negocio, es de fácil adaptación.

3.6 Contexto

Se realiza durante el segundo semestre del año 2021 un estudio a la Pyme de Servicio Técnico Industrial, Varitec Electrónica Limitada, ubicada en Santiago, comuna de Quilicura, con un grupo humano de 5 técnicos más su dueño, se gestionaron visitas 1 o 2 veces por semana en distintos horarios para observar la labor y realizar entrevistas, luego con el material recolectado se realiza una encuesta a los emprendedores que participan de un programa de capacitación en el área de Electricidad domiciliaria, con lo que se contrastará con las observaciones y entrevista para lograr una confirmación o invalidación del alcance.

3.5 Operacionalización de las Variables

3.5.1 Análisis Foda de la Empresa de servicio técnico industrial.

El análisis se desprende de las observaciones realizadas en terreno en distintos horarios y días de la semana, logrando como resultado el comportamiento de la pyme de Servicio Técnico posee en relación a su entorno.

3.6 Población y Muestra

Se realiza una entrevista y observaciones en la pyme Varitec Electrónica Limitada a los 5 eléctricos del servicio técnico industrial y con los resultados se elabora un

cuestionario de 3 preguntas para ser aplicado a un universo de 38 emprendedores del área electricidad domiciliaria en proceso de capacitación.

3.7 Recolección de Datos

Se recoge los resultados de las encuestas realizada de manera individual a cada Técnico de la Pyme de Servicio Técnico Industrial, además, se realiza una encuesta vía formulario Google a los emprendedores en proceso de capacitación, formulario que arroja porcentaje de la muestra por cada respuesta recibida.

Encueta, entrevista y observaciones serán contrastadas para desarrollar una conclusión al estudio.

3.8 Plan de Análisis

Los resultados de los análisis permiten diseñar un cuadro resumen de las observaciones realizadas a la Pyme de Servicio Técnico Industrial

Cuadro 3: Análisis FODA al Servicio Técnico

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Tecnicos especializados - Tecnología actualizada - Variedad de productos - Posicionamiento de la marca - Imagen conocida 	<ul style="list-style-type: none"> - Demora en la entrega de Servicios - Falta de materiales - Falla en la importación de productos - Falta de control enel servicio
<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los clientes - Atención a lo largo de todo Chile - Buena imagen Cliente Proveedor - Servicio en terreno - Asistencia oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de seguimiento de los servicios - Demora en la llegada de importaciones - Recepción de mercaderias en mal estado - Estabilidad del pais - Alza valor del dólar

Fuente: Elaboración propia

Resultado de la entrevista realizada a cinco proveedores de Varitec Electrónica Limitada.

Entrevista 1: Proveedores Servicio Técnico

PROVEEDOR	GRABADOS QUEVEDO Y COMPAÑIA LIMITADA		Rhona S.A.		Vitel		VETO Y CIA LTDA		RITTAL ELECTROMECANICOS LIMITADA	
	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no
¿Varitec cumple con los pagos en plazo?	x		x		x		x		x	
Varitec, emite Orden de Compra	x		x		x		x		x	
Varitec ¿ pueden hacer cambios de productos?		x	x		x		x		x	
¿Su empresa cuenta siempre con stock de productos?	x			x		x		x		x

Fuente: Elaboración propia

Resultado de la entrevista realizada a cinco clientes de distintos puntos del país en relación a los servicios entregados por Varitec Electrónica Limitada.

Entrevista 2: Clientes Servicio Técnico

CLIENTES	COLUN		CLINICA ALEMANA		PRODUCTOS FERNANDEZ		ZITRON CHILE		WATTS	
	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no
¿Varitec realiza servicios en terreno?	x		x		x		x		x	
Varitec, ¿cumple con los plazos de entrega?	x		x		x		x		x	
Varitec ¿Garantiza los servicios?	x		x		x		x		x	
Varitec ¿Les otorga Créditos?	x		x		x		x		x	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Procesamiento de Datos

Las entrevistas, Observaciones y encuesta aplicada permiten realizar un paralelo entre la Pyme de Servicio Técnico Industrial y los Emprendedores que se encuentran en proceso de capacitación, permite analizar la necesidad de implementar un control interno que ayude a las pymes a fortalecer sus procesos.

Cuadro 4: hoja de hallazgos

Hallazgo	Causa	Recomendación
Falta de Manual de Procesos	Exceso de confianza en la inducción inicial	Realizar un manual acorde a las necesidades , claro y realizable
Inexistencia portocolos administrativos	Falta el personal de esta área	Incorporar personal en esta área como apoyo a la administración
Falta de incentivos al personal	Personal mal distribuido en sus labores	Sobrecarga horaria solo para algunos técnicos
Falta de delegación de labor administrativa	No se cuenta con el cargo	Seleccionar persona con conocimiento administrativo contable

Fuente: Elaboración propia

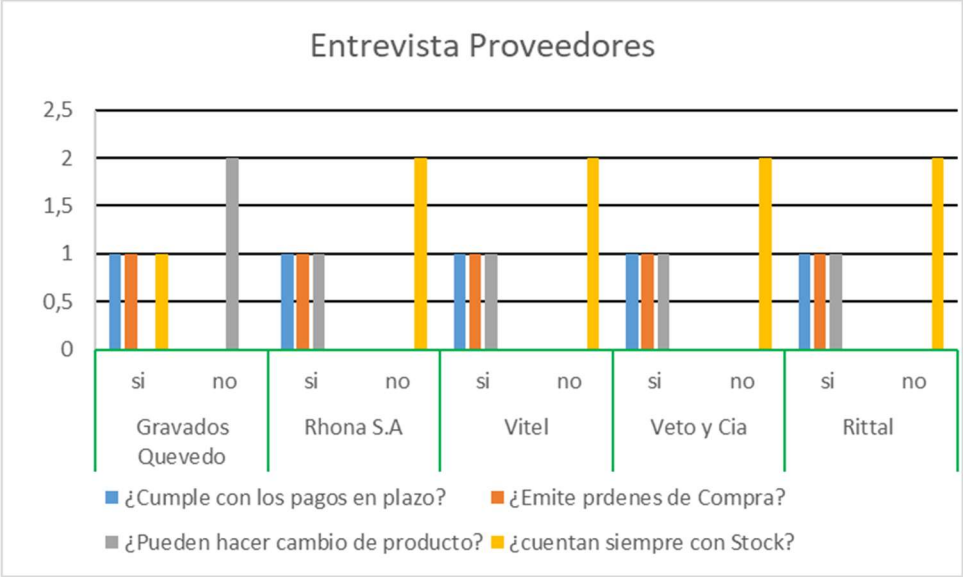
Del análisis realizado a la Pyme de Servicio Técnico Industrial, según el FODA (cuadro N°2), se reconocen algunas variables que permite realizar recomendaciones en el área de estudio en particular, lo relacionado con el orden administrativo y control, es por ello la relevancia en un control interno que permita a las pymes organizarse y controlar su labor, el orden que asuman, les ayudara a mantener su actividad sin riesgos.

El empoderamiento es una herramienta del control de gestión, que puede ser un gran aliado en una Pyme, permitiéndole a su dueño delegar y distribuir funciones uniformemente, alcanzar con ellos las metas planteadas al inicio de cada proceso, ya sea semanal o mensual.

El permitir que el personal se sienta autónomo en su labor es de gran ayuda, les permite desarrollar sus ideas y sentirse un aporte para la Pyme en la búsqueda de soluciones y optimización de su labor.

Dentro de sus deberes se encuentra la retroalimentación con la que debe señalar porque se tomó una u otra solución, entender que todas las áreas se someterán a evaluación de procesos para anteponerse con ello a las posibles situaciones que causen un colapso y poder prevenir antes de que ellas ocurran, trabajar en conjunto con el dueño para mantener una mejora continua de los procesos.

GRAFICO 2: Entrevista Proveedores



Fuente: Elaboración propia

Según la encuesta realizada a los emprendedores (encuesta N°1), se reconoce la necesidad de la incorporación de un sistema de control interno en una Pyme, quedando en claro que no se requiere ser una empresa de gran tamaño para su implementación.

4.1.1 ¿Por qué quiebran las pymes?

Se reconocen varias variables que llevan a la quiebra a una pyme, dentro de las cuales podemos enumerar las siguientes:

- falta de financiación producto del manejo de sus flujos de efectivo.
- falta de procesos y control interno.
- falta de separación de los fondos personales con los de la empresa

- falta de planificación de gastos y ahorros
- deficiencia del control administrativo y delimitación de roles.

De acuerdo con las observaciones realizadas en la empresa Varitec Electrónica Limitada, se podría incluir la variable del agotamiento, ya que su dueño esta sobrecargado de labores que no le permite realizar de manera óptima el control de su pyme.

Generalmente las pymes no alcanzan su etapa de madurez, normalmente cuando se busca realizar ahorros en áreas erradas, la no contratación de personal administrativo es una de ellas sobrecargando la labor del dueño.

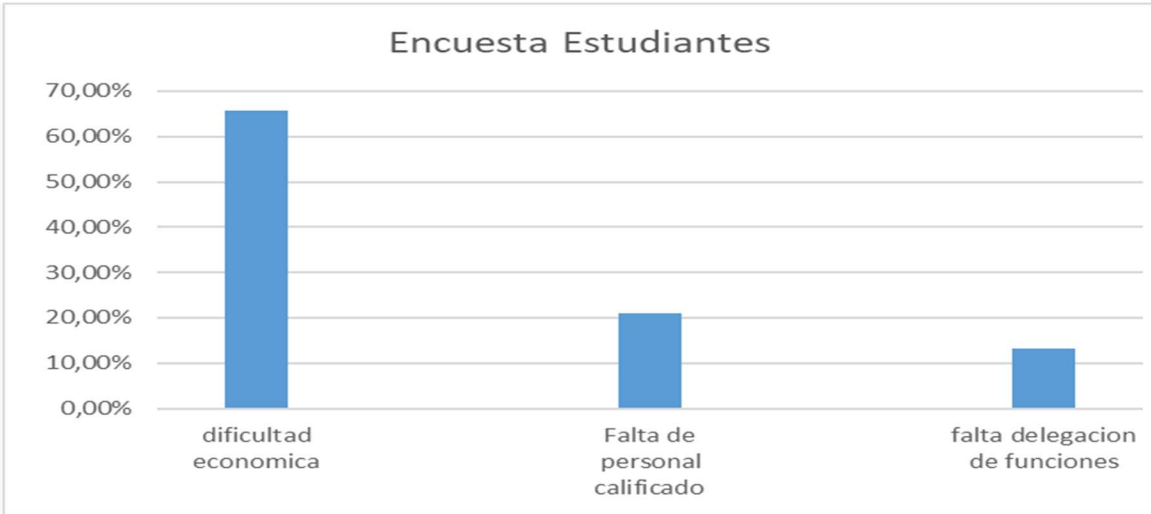
En encuesta realizada a estudiantes de la Fundación Cristo Educa y su análisis del ¿Por qué quiebran las pymes? Se observó del universo de respuestas obtenidas un 65,80% percibe que las pymes quiebran por dificultades económicas y solo el 13,20% reconoce la importancia de la delegación de funciones.

Tabla 1: Resultados

¿Por qué crees que quiebran las Pymes?		
Dificultad económica	Falta de personal calificado	Falta delegación de funciones
65,80%	21,10%	13,20%

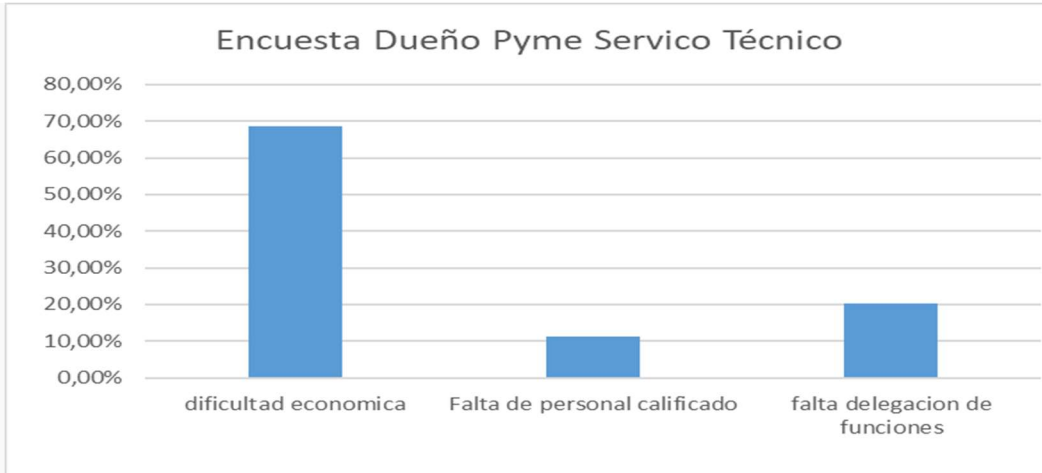
Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 3: ¿Por qué quiebran las Pymes?



Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 4: Entrevista Dueños de la Pyme



Fuente: Elaboración propia

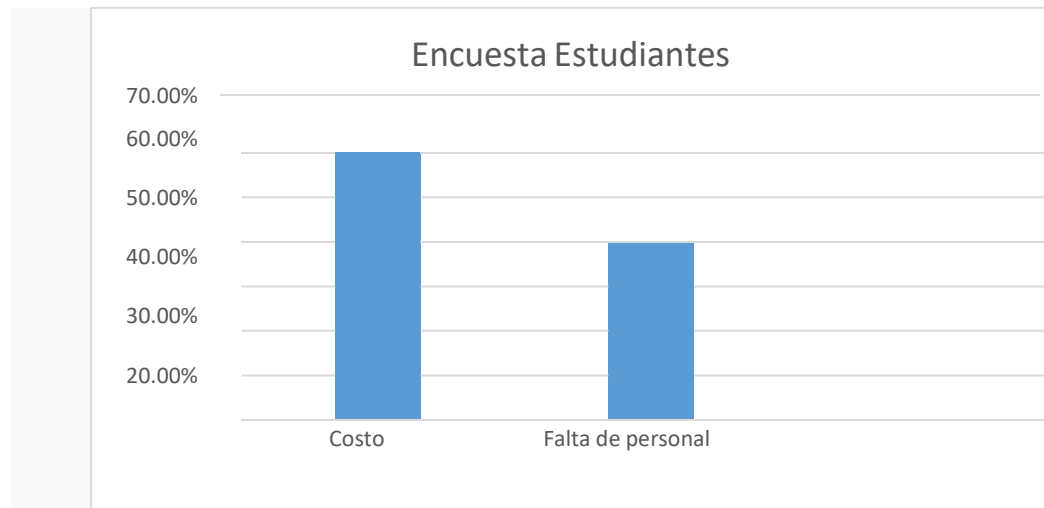
Tabla 2: Tabla de resultados

¿Por qué crees que quiebran las Pymes?		
Dificultad económica	Falta de personal calificado	Falta delegación de funciones
68,50%	11,20%	20,30%

Fuente: Elaboración propia

A diferencia de los estudiantes en capacitación eléctrica, el dueño de la Pyme de Servicio Técnico Industrial reconoce la dificultad que se le presenta en la delegación de funciones, observando su estructura organizacional, se advierte la ausencia de personal administrativo que le colabore en la realización de este tipo de funciones.

GRAFICO 5: ¿Por qué no se implementa el Control Interno?



Fuente: Elaboración propia

4.2 Resultados

Se analiza tanto las encuestas, como los resultados de las entrevistas, lo que confirma y refuerza las observaciones, las grandes delimitaciones que llevan al colapso a las pymes son principalmente la falta de financiamiento, pero aún más grave es el nulo control interno, no basta solo con la inducción de ingreso, las normas de procedimiento interno, estos deben estar escriturados y deben ser reforzados continuamente.

Además, las políticas y procedimientos que deben ser incluidos, son respaldados con los componentes que nos entrega COSO, comenzando por la implementación de acciones para enfrentar los riesgos y orientar el alcanzar los objetivos, proporcionando a la Pyme, las actividades de control que se relacionan mayoritariamente con las políticas y procedimientos, reconociendo con ellos la necesidad de mejora en los siguientes procesos:

- 1.- Autorización acorde con el grado de responsabilidad delegada.
- 2.- Delimitación clara de las responsabilidades.
- 3.- Control periódico

4.- Documentación de los procesos y sus modificaciones

5.- Validación y verificación del desempeño individual.

Una vez incorporado los cambios se podrá observar y documentar los cambios experimentados por la pyme, estos pueden servir de referente para otras empresas sin importar su tamaño.

Se espera poder aportar una visión para las pequeñas organizaciones en pos de una mejora en el manejo de sus roles, permitiendo así, distribuir las funciones de manera equitativa y con ello liberar en gran medida a su dueño de cumplir él solo una gran labor que absorbe gran parte de su tiempo, no dejando el necesario para generar mayores fuentes de ingreso o simplemente mantener el control con mayor perspectiva

4.3 Implementación de observaciones y sugerencias planteadas en empresa Varitec Electrónica

Efectuado el análisis de encuesta a emprendedores, se visualiza que varios conceptos se relacionan con la operación actual de Varitec Electrónica, por lo que se efectúa Check List en procedimientos y se propone implementar puestos no relacionados al core de la empresa para visualizar avances en un mes de puesta en blanco del proyecto planteado, el cual considera la incorporación de un puesto para una persona de apoyo, una vez considerada su incorporación se realiza la siguiente organización de labores la que consto de:

Ilustración 5: Implementación

<p>Labores Gerente:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Crear nuevos negocios y alianzas✓ Visitar potenciales clientes✓ Visitar clientes premium <p>Labores Técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Revisar y reparar equipos que llegan a la central✓ Visitar servicios de emergencia✓ Efectuar mantenciones preventivas y correctivas <p>Labores secretaria:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Contabilidad✓ Administración✓ Logística✓ Cobranza✓ Organización de labores semanales y mensuales de técnicos✓ Programación de rutas para técnicos✓ Recepción Recepcionar equipos✓ Elaborar facturas y ordenes de compra✓ Atención al cliente

Fuente: Elaboración propia

4.3.1 Sugerencias a empresa a partir de Check list

Tras visualizar la alta cantidad de labores en la secretaria para ahorrar costos en la empresa, pero disminuyendo la fluidez y efectividad de sus labores, se propuso a la empresa:

- a. externalizar el área contable, quien efectúa declaraciones de impuesto mensuales, renta, balances y otros.
- b. contratar apoyo con estudiante en práctica en tiempos de alta demanda, quien se debe encargar de programación de rutas de los técnicos, recepción de equipos y organización de labores semanales y mensuales de los técnicos según prioridad que tengan por contrato con cliente.

Lo cual implica que la secretaria tenga enfoque único y exclusivo a la atención al cliente, elaborar facturas y OC solicitadas por el cliente y la administración de las labores del contador y asistente en práctica, no impactando significativamente la utilidad de la empresa, sino que agiliza la atención al cliente y labores primordiales de la secretaria.

Para tener un indicador de servicios, se elaboró una encuesta antes y después de las modificaciones planteadas a 3 clientes Premium: Colun, CCU, El Teniente.

- Encuesta antes de la implementación:

Encuesta 1: ¿Calidad del Servicio?



¿Qué es lo que menos le gusta en la atención por la empresa? *

- tiempo de respuesta servicios de emergencia
- tiempo de gestión de documentación
- tiempo atención call
- otro

Bienvenid@s, estamos trabajando para mejorar la calidad de servicio, por lo que le solicitamos a nuestros clientes puedan ayudarnos con su percepción y experiencia

Fuente: Elaboración propia

Obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 5: Resultados

1. ¿Qué es lo que menos le gusta en la atención por la empresa? *

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Número de participantes: 3

- (0.0%): tiempo de respuesta servicios de emergencia

2 (66.7%): tiempo de gestión de documentación

- (0.0%): tiempo atención call

1 (33.3%): Otro

Respuesta(s) desde el campo agregado:

- demora en recepcion de equipos cuando se envían a reparacion en la central



Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que los clientes han percibido el atraso de atención por parte de la secretaria que se encuentra con sobredemanda de tareas, lo cual implica en la mala percepción del cliente hacia la PYME.

- Encuesta posterior a implementación de cambio:

Encuesta 2: Apreciación de calidad



¿Usted ha percibido el mejoramiento y fluidez de la atención al cliente?

No

Si

Listo
(cambiar)

Fuente: Elaboración propia

Obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 6: Resultados percepción

1. ¿Usted ha percibido el mejoramiento y fluidez de la atención al cliente?

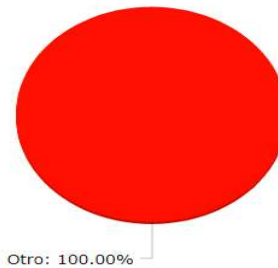
Número de participantes: 3

- (0.0%): No

3 (100.0%): Otro

Respuesta(s) desde el campo agregado:

- La atención al cliente es más personalizada y da mayor tiempo a hacer consultas y que respondan vía telefónica y no por correo, así puedo dar respuestas más rápidas a mi jefatura
- el poder contactarse y la atención es más rápida
- mejoro bastante



Fuente: Elaboración propia

Revisando y comparando ambos resultados, del antes y después de la implementación de mejora, se aprecia y se logró que el Gerente de la empresa considere contratar alumnos en práctica en tiempos de mayor flujo de solicitudes a la secretaria, que consta entre los meses de diciembre a marzo, y se delega por completo la contabilidad a una persona externa, lo que implica en no quitar tiempo a secretaria en días previos al pago de impuestos y provisiones.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

5.1 Discusión

La propuesta de modificaciones implicó en la nueva percepción de los clientes hacia Varitec, lo cual hace sentir al cliente más importante, ya que le da la atención que el cliente siente que debe tener, y posee la asesoría necesaria para sus requerimientos en tiempo y forma.

Un cambio en la delegación de tareas y perfeccionamiento en las tareas designadas resultan entregar y brindar un servicio especializado. Al estar en estudio de un servicio y no un producto, la percepción de la persona es variable, puede fluctuar en la percepción de un buen o mal servicio, ya sea por tiempos de respuestas o calidad del servicio, lo que implica en un factor humano que no necesariamente es medible en una escala, pero si se puede hacer sentir al cliente con la importancia necesaria.

Al sentirse conforme y a gusto un cliente, puede mejorar el prestigio de la empresa, como puede provocar un efecto contrario, es por este motivo que el factor humano y labores internas estén bien definidas dentro de la estructura y jerarquía laboral, con los especialistas según el perfil necesario.

Se desprende de la encuesta realizada ([anexo1](#)): los emprendedores hoy están conscientes de la necesidad de un control Interno, lo ven como un costo elevado de enfrentar para sus primeros años de existencia, el presente estudio busca mostrar que la implementación de un sistema de control se debe incorporar desde los inicios, siendo esta herramienta la que les ayudaría a enfrentar los cambios y anticipar las crisis, permitiendo planes de mejora continua.

Al estar su dueño sobrecargado de labores administrativas no le permite realizar gestión dentro de su empresa, el realizar delegaciones de funciones le facilitarían su accionar y proyección de empresa ya que de las entrevistas realizadas a los proveedores esta pyme se encuentra bien catalogada, de la misma manera dentro de sus clientes, solo se observó un retraso dentro de las importaciones las que se debe a la contingencia mundial de la pandemia y sus clientes con algo de inconveniencia logran entender la dificultad que se presenta para dar cumplimiento a sus requerimientos.

Una planificación adecuada podría dar respuesta a sus dificultades organizacionales, permitiendo lograr una mejor proyección y anticiparse con mejores procesos.

5.2 Conclusión

Concluido el trabajo de investigación se observa las posibilidades de mejora que se puede obtener para las Pymes con la orientación necesaria y oportuna. Los dueños en primera instancia solo ven los costos que su implementación pueda tener, lo que no les permite reconocer los aportes futuros que esta inversión les reditúe.

Con la visualización y análisis de un Auditor se pueden resolver las falencias que toda pyme presenta, el orden, control y gestión de sus procesos internos.

Es relevante que las pymes sobrevivan y para ello es primordial incorporar en su quehacer diario, la planificación de labores, delegación de funciones, orden estratégico, delegación y distribución equitativa de responsabilidades acorde a las labores.

Dentro de las normas que rigen al Auditor, se encuentra la objetividad y el esmero profesional, que permiten analizar, visualizar y anteponerse a los eventos que se pudiesen presentar y uno de los objetivos de este estudio es dar respuesta a la necesidad de implementación de Control Interno y con ello ver si es factible evitar la quiebra de las pymes. Podemos observar la relevancia que tiene este control en una empresa de menor tamaño y entender que no se requiere contar con una gran cantidad de empleados, sí, reconocer que cada integrante de la pyme cumple un papel fundamental dentro de la empresa.

Se deja abierta la posibilidad para futuros estudios y con ello poder demostrar la importancia de capacitación en control y administración a los dueños de pymes y

pequeños emprendedores.

BIBLIOGRAFÍA web

Sii.cl. 2022. [online] Available at: <https://www.sii.cl/contribuyentes/empresas_por_tamano/pymes.pdf> [Accessed 1 December 2021].

Calle, J., 2022. *Conoce los métodos para la evaluación del riesgo.* [online] Piranirisk.com. Available at: <<https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-metodos-para-la-evaluacion-del-riesgo>> [Accessed 18 January 2022].

Coso.org. 2022. *Welcome to COSO.* [online] Available at: <<https://www.coso.org/Pages/default.aspx>> [Accessed 12 December 2022].

Coso.org. 2022. Guidance. [online] Available at: <<https://www.coso.org/Pages/guidance.aspx>> [Accessed 2 December 2021].

Coso.org. 2022. [online] Available at: <<https://www.coso.org/Documents/Blockchain-and-Internal-Control-The-COSO-Perspective-Guidance.pdf>> [Accessed 18 December 2021].

Economia.gob.cl. 2022. [online] Available at: <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2019/03/ELE-5-Principales_resultados.pdf> [Accessed 10 November 2021].

Unab Online | UnabOnline. 2022. *¿Por qué quiebran las pymes? | Unab Online.* [online] Available at: <<https://unabonline.cl/por-que-quiebran-las-pymes>> [Accessed 1 January 2022].

Varitec 2022. [online] Available at: <<https://varitecelectronica.cl>> [Accessed 4 November 2021].

ANEXOS

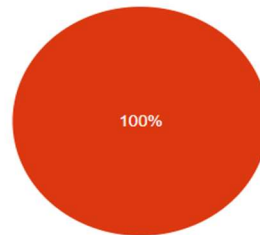
Encuesta 3: Emprendedores en capacitación

A.1 Encuesta a los Emprendedores, 38 participantes

1.- ¿Cree que es importante el Control Interno dentro de una Pyme?

a.- si

b.- no



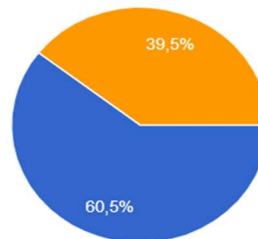
● No
● Si

2.- ¿Por qué no se implementa el control interno?

a.- costo

b.- no lo necesita

c.- falta de personal



● a.- costo
● b.- no lo necesita
● c.- falta de personal

3.- De contar con recursos suficientes, ¿Implementaría el Control Interno?

a.- si

b.- no

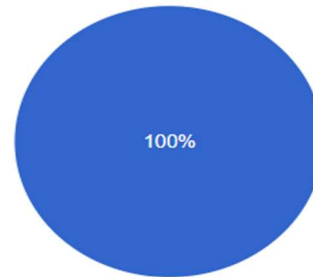


● Si
● No

4.- ¿Crees que te puede ayudar un control interno?

a.- si

b.- no

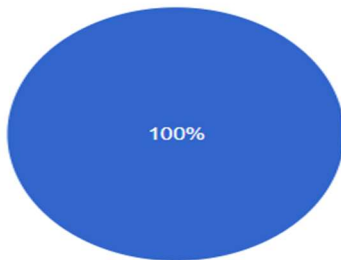


● Sí
● No

5.- ¿Crees que es importante contar con personal calificado?

a.- si

b.- no



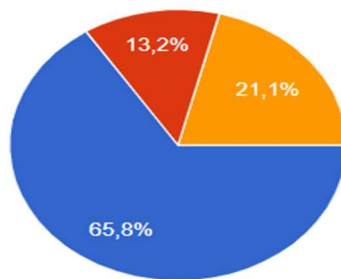
● Sí
● No

6.- ¿Por qué crees que quiebran las Pymes?

a.- Dificultades económicas y administrativas

b.- Problemas de delegación de funciones

c.- Falta de personal calificado



● a.- Dificultades económicas y administrativas
● b.- Problemas de delegación de funciones
● c.- Falta de personal calificado

Fuente: elaboración propia

A.2 Carta Gantt

CARTA GANTT		2021													
		AGOSTO		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
Proyecto: Implementación de Auditoria en una Pyme de Servicio Técnico Industrial		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
Partes interesadas: Alumna Auditoria		E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Fecha de inicio: 28 de Agosto 2021		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
Fecha de término: 27 de noviembre 2021		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		1	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Actividades	Duración (días)	28-ago	04-sep	11-sep	18-sep	25-sep	02-oct	09-oct	16-oct	23-oct	30-oct	06-nov	13-nov	20-nov	27-nov
Investigación para la elección del tema	15	x	x	x											
Problema y Pregunta de Investigacion	7				x										
Justificación de la Investigación	7					x									
Hipótesis y Variables de Estudio	14					x	x								
Alcances y Objetivo de la Investigación	7					x									
Diseño Metodológico	12							x	x						
Población y muestra	7									x					
Plan de Análisis	7										x				
Procesamiento de datos	7											x	x		
Análisis de los resultados	7													x	
Conclusión	4														x
Tiempo de Informe	94														