

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA DE CONTABILIDAD



**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
BASADO EN LA AUDITORÍA OPERATIVA, PARA
CONTRARRESTAR ESTAFAS ELECTRÓNICAS, EN
EMPRESAS QUE REALIZAN OPERACIONES DE
COMPRA Y VENTA, MEDIANTE COMERCIO
ELECTRÓNICO, EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2013”.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

CLEVER ROMERO GONZALES

ELMER DANIEL AGUILAR MELENDEZ

Chiclayo, 5 de diciembre del 2014

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO
EN LA AUDITORÍA OPERATIVA, PARA CONTRARRESTAR
ESTAFAS ELECTRÓNICAS, EN EMPRESAS QUE REALIZAN
OPERACIONES DE COMPRA Y VENTA, MEDIANTE
COMERCIO ELECTRÓNICO, EN LA CIUDAD DE CHICLAYO
2013”.**

CLEVER ROMERO GONZALES

ELMER DANIEL AGUILAR MELENDEZ

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADO POR:

MG. MARIBEL CARRANZA TORRES

Presidente de Jurado

MG. CARLOS OLIVOS CAMPOS

Secretaria de Jurado

MG. FLOR DE MARÍA BELTRÁN PORTILLA

Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2014

DEDICATORIAS

Esta tesis está dedicada a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Gracias por su tenacidad y lucha insaciable han hecho de mí un gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. Y por demostrar siempre su cariño y apoyo incondicional.

 Mi Dios, dedico esta tesis, pues es él por sobre todas las cosas, quien supo guiarme por el buen camino durante todos estos años de estudio. Mis padres, quienes frente a todas las dificultades me apoyaron de manera incondicionalmente, ya que ellos estuvieron conmigo siempre y a cada momento, apoyándome moral y psicológicamente. Son y serán siempre las personas más importantes en mi vida.

**CLEVER
ELMER DANIEL**

AGRADECIMIENTOS

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Es por ello que soy lo que soy ahora. Mis maestros de todos los cursos, en especial a mi asesora, quien con su valioso apoyo, dedicación y tiempo fue la que me guio para el desarrollo de mi tesis, a todos mis profesores que me guiaron por un buen camino, siempre estaré agradecido toda la vida.

Agradezco a Dios, por ser él quien siempre fue y será el motivo de la realización de todo lo que haga en esta vida, a mis padres, por brindarme todos los medios necesarios en la culminación de mis estudios. Y a mis profesores, en especial a mi asesora, quien con su valioso apoyo, dedicación y tiempo fue la que me guió para el desarrollo del presente trabajo.

**CLEVER
ELMER DANIEL**

RESÚMEN

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta como problema, ¿El diseño de un control interno basado en la auditoría operativa, disminuirá actos de estafas electrónicas, en las empresas que realizan operaciones mediante el comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo?, del que se formuló como objetivo; diseñar un sistema de control interno que contrarreste actos de estafas electrónicas en empresas dedicadas al comercio electrónico en la ciudad de Chiclayo. Así como establecer una propuesta que les posibilite a dichas empresas tener una alternativa de solución.

El principal problema por la que estas empresas se ven afectadas y expuestas, es la existencia del riesgo latente y vinculado a hechos de estafas electrónicas. La poca preocupación por parte de estas organizaciones en la determinación de un sistema de control interno que le faculte de herramientas y medios que hagan posibles realizar un seguimiento, y evaluación de sus actividades que realiza, hace que se desarrollen cada vez más actos negativos a la hora de la realización de los pagos por parte de los usuarios, hacia los productos o servicios que se oferten. A su vez trae como consecuencia el incremento de actividades tales como: el uso de tarjetas caducadas o canceladas, alteradas o falsas; Hurto informático; Apropiación indebida informática; Sustracciones de tarjetas; Falsedad documental informática.

Palabras Claves: Comercio electrónico, auditoría, control interno, estafa electrónica, delitos, hurtos, hacker's.

ABSTRACT

For the present investigation has been taken into account as a problem, does the design of an internal control based on the operational audit, will decrease acts of phishing, in companies that perform operations through the e-commerce, in the city of Chiclayo?, which was made as objective; design a system of internal control to counter acts of phishing e-businesses in the city of Chiclayo. As well as establishing a proposal that enable them to such companies have an alternative solution.

The main problem for which these companies are affected and exposed, is the existence of a latent risk linked to acts of electronic scams. Little concerns expressed by these organizations in the determination of an internal control system entitling him tools and media that make it possible to carry out monitoring and evaluation of their activities, is to be developed increasingly more negative acts at the time of the payments by users, to the products or services provided. At the same time brings as a consequence the increase of activities such as: the use of cards, expired or cancelled, altered or false; Computer theft; Computer misappropriation; Removal of cards; Computer forgery.

Keywords: Trade, auditing, internal control, electronic fraud, crimes, thefts, hacker's.

ÍNDICE

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.1.1. Teorías	15
2.2. Bases Teóricas - Científicas	22
2.2.1. Control Interno.....	22
2.2.2. Comercio electrónico.....	35
2.2.3. Estafa electrónica: delitos relacionados con las tarjetas de crédito y uso de la informática y redes.....	43
2.2.4. Auditoría operativa	51
III. METODOLOGÍA.....	58
3.1. Tipos de investigación.....	58
3.2. Diseño de investigación.	58
3.3. Población.....	58
3.3.1. Población Muestral	58
3.4. Muestra y Muestreo.....	59
3.5. Métodos.....	59
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	60
3.6.1. Técnicas.	60
3.6.2. Instrumentos.....	60
3.7. Técnicas de Procedimientos de Datos.....	60

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
4.1. Resultados	61
4.1.1. El Sector del Comercio Electrónico.....	61
4.1.2. La Legislación en el Comercio Electrónico.....	61
4.1.3. Aspecto Legal.	63
4.1.4. Aspecto Tributario.	65
4.1.5. Aspecto Jurídico.	66
4.1.6. Análisis Foda de Empresas que se dedican al Comercio Electrónico. 69	
4.1.7. FLUJOGRAMA VENTAS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO... 71	
4.1.8. FLUJOGRAMA DE COMPRAS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.	73
4.1.9. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS PROPIETARIOS DE LA EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO.....	74
4.2. DISCUSIÓN.	82
4.2.1. Discusiones.....	82
V. PROPUESTA	84
5.1. Diseño de un Sistema de Control Interno orientado a contrarrestar actos de estafas electrónicas en las empresas dedicadas al Comercio Electrónico en la ciudad de Chiclayo en el Año 2013.	84
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
6.1. Conclusiones.....	98
6.2. Recomendaciones.....	99
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: La Administración Científica y el Gobierno Coporativo.....	16
TABLA N°02: Principios del Control Interno.....	18
TABLA N° 03: Distribución de las Empresas dedicadas al Comercio Electrónico – Chiclayo.....	59
TABLA N° 04: Análisis FODA de Empresas que se Dedican al Comercio Electrónico.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01: Naturaleza del ciclo de Ventas y Cobranza	56
Figura N°02: Ventas en el Comercio Electrónico	71
Figura N°03: Compras en el Comercio Electrónico	73
GRÁFICO N°04: Conductas Ilícitas en la Red	74
GRÁFICO N°05: Operaciones que han podido pasar en su Negocio	74
GRÁFICO N°05: Existencia de problemas en cuanto a la forma de pago.....	75
GRÁFICO N°06: Medio de Pago más Común.....	75
GRÁFICO N°07: Herramienta o medio de apoyo.....	76
GRÁFICO N°08: Aplicación de un sistema de control interno.....	76
GRÁFICO N°09: Utilización de instrumentos o herramientas de control interno....	77
GRÁFICO N°10: Importancia del uso del control interno	77
GRÁFICO N°11: Herramientas de control interno.	78
GRÁFICO N°12: Utilización de Herramientas de control interno.....	79
GRÁFICO N°13: Tipo de Decisiones Gerenciales.....	79

GRÁFICO N°14: Tiempos, y disponibilidad para la aplicación de Herramientas	80
GRÁFICO N°15: Aplicación de auditoría.....	80
GRÁFICO N°16: Disponibilidad de la ejecución de un plan de Auditoría Operacional.....	81
GRÁFICO N°17: Resumen General de Resultados	82
Figura N°18: Diseño de Control Interno en Base a la Auditoría Operativa para Empresas Dedicadas al Comercio Electrónico.	84

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la apertura de operaciones mercantiles y todos aquellos procesos que se relacionan con actividades de venta, facturación, cobro, etc. Necesitan la adaptación de una fuente de información actual y sobre todo eficaz. De allí surge la necesidad de desarrollar procesos críticos dirigidos a las empresas, con el ánimo de medir su rendimiento y desempeño.

Según Gaitán Juan José y Pruvost Guillermo Andrés (2004), de acuerdo a la información de la Technology Association of America y a la consultora Prince & Cooke, es posible estas barreras según distintos criterios con el fin de ordenar una reflexión en torno a ellas. Sostienen que a nivel mundial, parece una paradoja que hacer negocios por internet suponga un sensible ahorro en los costos de comunicaciones y sin embargo uno de los factores determinantes son las propias tarifas. Además que la no compra de productos tangibles a empresas desconocidas plantea un conflicto que perturba a los consumidores. El temor de la capacidad de la tecnología para gestionar la seguridad de las transacciones y garantizar la ausencia de incidentes que vulneren la privacidad y la integridad de los datos sensibles, es otro de los factores que suelen argumentarse.

En el Perú, la situación es casi la misma, ya que los inconvenientes parecen ser los similares a los que sufren y están expuestas las empresas alrededor del mundo.

Pero de todo ellos según Torres Álvarez Hernán (2005), el problema va más allá de las propias empresas, y que el principal actor y que debería ser el promotor de un sistema empresarial, comercial en el país, es el estado, a través del propio gobierno. Deben tomar medidas que promuevan el desarrollo del comercio electrónico y no por el contrario constreñirlo.

Nuestra localidad, tiene también la visión de desarrollar este tipo de negocios y existen varias empresas que desean innovar sus procedimientos operacionales de la mejor forma posible y acorde de las nuevas tecnologías y el mundo globalizado. Pero que necesitan de una herramienta que les ayude a tener un horizonte más claro y mejor construido, que implique reducir sus riesgos en sus actividades que realiza. Por

lo que se pretende utilizar mecanismos ligados a la auditoría operacional que fundamente sus estrategias y sea el punto de partida para incrementar sus intereses.

En esta investigación se ha tomado en cuenta cómo es que el diseño de un control interno basado en la auditoría operativa, disminuye actos de estafas electrónicas, que puedan realizarse en las empresas que realizan operaciones mediante el comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo, en el que el principal objetivo; es diseñar un sistema de control interno que contrarreste actos de estafas electrónicas. Así como formular un plan de auditoría operacional que les posibilite a dichas empresas tener una alternativa de solución.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Han sido múltiples las consultas bibliográficas para la construcción de este apartado, así tenemos:

❖ Caal, G. (2006). En su estudio, *Planeacion de la Auditoria Operacional en el área de ingresos de una Empresa que utiliza el Comercio Electrónico*. (Tesis inedita de pre - grado). Universidad de san Carlos, Guatemala; Concluye:

A medida que aumenta la dependencia de las empresas en la tecnología, especialmente las dedicadas al comercio electrónico, se torna imprescindible mejorar continuamente el control interno, por ello la planeación de una auditoría operacional debe contener procedimientos de auditoría tendientes a evaluar el fortalecimiento del control interno versus el riesgo operacional y tecnológico en el área de ingresos y que dicho control interno se encuentre asociado a las políticas administrativas estratégicas para alcanzar sus objetivos.

COMENTARIO

Siempre, toda organización expuesta al entorno competitivo en el que se encuentra es vulnerable a continuamente exponerse a riesgos que ocasionan que sus sistemas de controles y procedimientos operacionales resulten cada vez menos eficientes, mucho mas aun al ejercer el desarrollo de sus actividades a traves de la tecnologia que hoy en dia cada vez mas es globalizada y al acceso de todos y todas actividades licitas e ilicitas, lo que supone que los controles entre las diferentes areas de la empresa esten mayormente compenetrados y eficientemente adecuados.

❖ Mattos, E. (2006). En su trabajo de investigación, *Seguridad en el Comercio Electrónico*. (tesis inedita de pre - grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; Concluye:

Que en la actualidad el impacto de este tipo de operaciones vía internet genera un efecto arrollador tanto en la empresas que radican y se encuentran en el mercado competitivo así como en la sociedad misma, con la convicción de integrarse a un mundo más globalizado.

Además de que sostiene que en nuestro país la falta de normatividad jurídica, operativa, técnica genera problemas de pago, así como incumplimiento de impuestos hacia el estado. Por otro lado afirma que los sectores más básicos del comercio electrónico ya están bien establecidos en soluciones normalizadas, a pesar de que los niveles más avanzados de comercio electrónico enfrentan aun retos sustanciales.

Y que las instituciones bancarias son las que han realizado mayores avance en comercio electrónico con la implantación de sus operaciones bancarias por medio de internet, preocupándose con prioridad en el tema de seguridad y privacidad de la información.

COMENTARIO

El presente trabajo tiene como finalidad la de establecer un sistema que ayude a las empresas a un desempeño mejor, basado en herramientas de la auditoria operativa que lo diferencia y que básicamente se orienta a combatir actividades vinculadas a estafas electrónicas, en las formas de pago de los consumidores y el tratamiento de la empresas perjudicadas.

❖ Pérez, C. (2011). En su trabajo de investigación titulado, *Comercio electrónico en el Perú, factores determinantes de su Desarrollo*. (tesis inedita de pre - grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo; Concluye.

Dicha autora señala que; la revolución del comercio electrónico implica no sólo una nueva forma o modo de realizar transacciones comerciales sino toda una nueva forma de vida. También conocido como e-commerce, que a su vez consiste en la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas. El objetivo de su investigación fue analizar cuáles son los factores que están contribuyendo al desarrollo del comercio electrónico en el país, uno de los 4 a nivel mundial que ha presentado mayor nivel de crecimiento, a pesar de los efectos de la crisis financiera 2009. Por lo que, El comercio electrónico también presenta algunas desventajas, que tienen que ver sobre todo con las costumbres y falta de conocimiento de la población, lo que genera desconfianza. Es por ello se recomienda mayor nivel de difusión sobre transacciones

por internet, tocando temas como pago electrónico, sistemas de seguridad electrónica, programas de protección al consumidor, entre otros.

COMENTARIO

Si bien el trabajo antes realizado, trata de explicar y fundamentar al comercio electrónico como un medio por el cual las empresas pueden buscar su desarrollo y expansión, no se enfoca en los problemas que se generan por medio de pago y casos de estafas por parte de consumidores y empresas mismas, por lo que el presente trabajo a realizar enfoca dichos problemas y busca su minimización a través de la utilización de técnicas de auditoria operacional orientado a resolver dichas inquietudes.

2.1.1. Teorias

2.1.1.1. Teoría del Sistema de Control Interno dentro de la Teoría Científica de la Administración de Henry Fayol.

Esta teoría manifiesta que; los cambios en las prácticas y teorías administrativas se han venido suscitando en la medida en que los Gerentes, Teóricos, Investigadores y Consultores han buscado nuevas maneras de incrementar la eficiencia y efectividad organizacional. Por consiguiente, esto se ha traducido en mejores maneras de planear, organizar, liderar y controlar los recursos.

TABLA N° 01: La Administración Científica y el Gobierno Coporativo

	Definición	Impacto en el Gobierno Corporativo
Planeación	Práctica utilizada para identificar y seleccionar los objetivos y cursos de acción.	No se puede gobernar o controlar aquello que no se ha definido ni documentado adecuadamente.
Organización	Proceso que existe para establecer una estructura de relaciones de trabajo que permita a los miembros interactuar y cooperar para lograr los objetivos del negocio. O bien, es un proceso formal de asignación de tareas y líneas de reporte que coordine y motive a los miembros de una organización.	No es factible gobernar o controlar en un ambiente donde no hay responsables directos sobre las tareas y objetivos particulares.
Dirección y Ejecución	Se refiere a la necesidad de definir una visión que ejecute la organización imponiéndole la energía necesaria que haga que todos los miembros entiendan la parte que les corresponde, haciendo que los objetivos se logren.	Una adecuada ejecución requiere mantener una visión clara que precise y oriente la acción, asegurando al mismo tiempo la existencia de mediciones que permitan entender el nivel de efectividad y eficiencia en la ejecución.
Control	Éste es un eslabón de cierre y reinicio con el que se evalúa qué tan bien la organización está logrando sus objetivos y si se toman acciones suficientes para mantener y mejorar su desempeño.	El éxito de las organizaciones se logra a través de asegurar que el desempeño se realiza en los términos previstos, reorientando la acción cuando sea necesario y con toda oportunidad.

Fuente: Dr. Guillermo Cruz Reyes. Socio Director de Asesores de Consejo y Alta Dirección, S.C. y y Board Solutions LLC

Fecha: 2012.

Por ello, los administradores de cualquier nivel y departamento, y de cualquier tipo de empresa (pequeña, mediana, grande, con o sin fines de lucro, nacionales o multinacionales), son responsables de desarrollar forzosamente las cuatro funciones básicas de la teoría científica de la administración para desarrollar sistemas de control interno, que son: 1. Planeación (misión y visión), 2. Organización, 3. Dirección y Ejecución, y 4. Control.

Por ello, para hablar de Gobierno Corporativo y del Sistema de Control Interno es necesario reconocer que estos conceptos, de ninguna manera están aislados de los procesos administrativos, ni de la evolución científica de la administración, sino están absolutamente inmersos. De hecho, nacen de ellos. A continuación se analizan los cuatro conceptos básicos de la administración y se establece la relación directa con el Gobierno Corporativo.

2.1.1.2. Teoría del control interno basado en principios según Mantilla.

Esta teoría manifiesta la Estructura actualizada a los principios centrales del control interno, señala diez y siete principios, los cuales representan los conceptos fundamentales asociados con los componentes del control interno.

TABLA N°02: Principios del Control Interno

Componente	Principios
Ambiente de Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las organizaciones demuestran el compromiso para con la integridad y los valores éticos. 2. La junta de directores demuestran independencia ante la administración y ejerce vigilancia para el desarrollo y ejecución del control interno. 3. La administración establece, con la vigilancia de la junta, las estructuras, líneas de presentación de reporte, y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de los objetivos. 4. En alineación con los objetivos la organización demuestra el compromiso para atraer, desarrollar, y tener personas competentes. 5. En la búsqueda de los objetivos la organización tiene personas responsables por sus responsabilidades de control interno.
Valoración de Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 6. La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valorización de los riesgos relacionados con los objetivos. 7. La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como la base para determinar como deben ser administrado los riesgos. 8. En la valorización de los riesgos para el logro de los objetivos la organización considera el potencial por el fraude. 9. La organización identifica y valora los cambios que de manera importante podrían impactar al sistema de control interno.
Actividades de Control	<ol style="list-style-type: none"> 10. La organización selecciona y desarrolla las actividades de control que contribuyan a la mitigación, a niveles aceptables, de los riesgos para el logro de los objetivos. 11. La organización selecciona y desarrolla las actividades de

	<p>control generales sobre la tecnología para respaldar el logro de los objetivos.</p> <p>12. La organización despliega las actividades de control tal y como se manifiestan en las políticas que establecen lo que se espera y en los procedimientos relevantes para llevar a cabo esas políticas.</p>
Información y Comunicación	<p>13. La organización obtiene o genera y usa información de calidad, relevante, para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.</p> <p>14. La organización comunica internamente la información, incluyendo los objetivos y responsabilidades para el control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.</p> <p>15. La organización se comunica con terceros en relación con las materias que afectan el funcionamiento de los otros componentes del control interno.</p>
Monitoreo de las Actividades	<p>16. La organización selecciona, desarrolla, y lleva a cabo evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar si los componentes del control interno están presentes y están funcionando.</p> <p>17. La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno, haciéndolo de una manera oportuna, a las partes responsables por realizar la acción correctiva, incluyendo la administración principal y la junta de directores, según sea apropiado.</p>

Fuente: COSO. Control interno - Estructura conceptual integrada.

Fecha: 2013

Esos principios continúan siendo amplios dado que tienen la intención de que apliquen a las compañías con ánimo de lucro, incluyendo las que se negocian públicamente y las organizaciones privadas; entidades sin ánimo de lucro; cuerpos del gobierno; y otras organizaciones. Respaldo cada principio están los atributos,

los cuales representan las características asociadas con los principios, en conjunto, los principios y los atributos comprenden los criterios que le ayudarán a la administración a valorar si la entidad tiene un control interno efectivo.

2.1.1.3. Teoría de la Anomia.

Esta propuesta teórica trata de explicar el crimen y el delito, la plantearon: el francés Emile Durkheim, después el norteamericano Robert K. Merton y luego fue criticada y ampliada por varios autores contemporáneos como Richard A. Cloward y Lloyd E. Ohlin y la nueva propuesta tipológica de Robert Dubin y Frank Haray.

Esta teoría propone que el delito trasciende los factores biológicos y psicológicos, donde la conducta desviada y la criminalidad tienen su origen en las estructuras sociales. Donde la sociedad global ejerce una gran influencia en la conducta desviada, por la presión que ejerce entre la ruptura del mundo cultural en contradicción con la organización institucional.

Todos los especialistas que estudian el crimen están de acuerdo que la Teoría de la Anomia es la única eminentemente sociológica, por cuanto su lógica apela a explicaciones sociales para demostrar que la conducta desviada está muy relacionada y recibe la influencia determinante de la sociedad.

Para Emilio Durkheim la anomia se presenta como un debilitamiento de la moralidad común, cuando la moral no forma parte de los individuos; es decir, cuando las personas carecen de un concepto claro de una conducta apropiada y aceptable de lo que es y no es, pues esta relajación lenta y progresiva de la norma moral genera comportamientos desviados llevan a la conducta desviada y al delito.

Además, se sostiene que el trabajo aislado y sin interés es producto de la especialización y de la creciente división del trabajo llevan a la anomia.

La anomia significaría el relajamiento de la norma moral en los individuos cuando la conciencia colectiva se debilita como consecuencia de una exagerada división del trabajo social, desencadenada por las fluctuaciones económicas, sean estas de auge o de depresión, lo cual produciría el fracaso o la falta

de un sistema de convicciones morales arraigadas colectivamente. Según E. Durkheim la división del trabajo social no normal, trae tres tipos de consecuencias a la sociedad humana:

1. Las crisis industriales o comerciales, por las quiebras que son otras rupturas parciales de la solidaridad orgánica producen efectos sociales, manifestadas en el antagonismo del trabajo y del capital, debido a lo obligado y forzado de la actividad productiva, que llevan a luchas desintegradoras donde una mayor fatiga del sistema nervioso, con la aglomeración y el trabajo mecánico, reclaman una nueva organización.

2. La coacción en la división del trabajo es otra manifestación mórbida expresada en reglamentaciones que imponen disciplinas, impidiendo la naturaleza del hombre, al romper la espontaneidad del trabajo según las desigualdades sociales y naturales; situación que se manifiesta incluso en los contratos al no tener estos la igualdad entre las partes, pues la una impone sus intereses a la otra.

3. La incoordinación de las funciones impide la actividad de los individuos, produciendo relajamiento, incoherencia y desorden, aunque exista poder directivo, incidiendo sobre la solidaridad orgánica, la cual disminuye sustancialmente y es incidida por la creciente especialización.

2.2. Bases Teóricas - Científicas

2.2.1. Control Interno.

2.2.1.1. Concepto

Para efectos de la presente investigación, la importancia de la definición del control interno es en primera instancia una condición de ubicación en el tema que se investiga.

El control interno es un Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa. (Perdomo, 2004).

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (Mantilla, 2005).

Según Aguirre (2005). El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa, salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas. Es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

Al respecto Bravo (1997). El proceso de un sistema de control interno constituye en sí todo un proceso. Si bien los enfoques y técnicas varían, debe mantenerse una disciplina apropiada en todo el proceso y deben mantenerse ciertos principios fundamentales que le son inherentes.

Así mismo define como un proceso, ejecutado por personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. Abarca todos los aspectos del control de un negocio, permitiendo así que un directivo se centre en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo.

Un objetivo clave de este estudio es ayudar a la administración del negocio y a otras entidades a mejorar el control de las actividades de sus organizaciones. Pero el control interno significa distintas cosas para diferentes personas. Y la amplia variedad de denominaciones y significados impide un entendimiento común del control interno. Un objetivo importante, entonces, es integrar varios conceptos de control interno en una estructura conceptual en la cual se establezca una definición común y se identifiquen los componentes del control. Esta estructura conceptual está diseñada para ajustar la mayor parte de los puntos de vista y proporcionar un punto de arranque para la valoración del control interno de las entidades individuales, para las iniciativas futuras de quienes elaboran reglas y para la educación.

Al respecto Fonseca (2011). Dice que el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

De acuerdo a Mantilla (2005). El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos a las categorías de efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Y refleja conceptos fundamentales, el control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo. El control

interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización. Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad, el control interno esta engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

De acuerdo a Mantilla (2005). Esta definición de control interno es amplia porque es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de sus negocios. De hecho, a menudo ellos hablan en términos de control y están dentro del control. Y también porque se acomoda subconjuntos del control interno, quienes esperan encontrar centros separados. Por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en controles relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad, pueden modificarse. Proporciona una base para evaluar la efectividad del control interno.

Al respecto Fonseca (2011). El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades de una entidad. Tales acciones son penetrantes, y son inherentes a la manera como la administración dirige los negocios.

Al respecto Bravo (1997). El proceso de negocios virtuales, es conducido a lo largo de las unidades o funciones de la organización, es administrado mediante el proceso básico gerencial de planeación, ejecución y monitoreo. El control interno es parte de ese proceso y está integrado al mismo. Les facilitara funcionar y monitorear su conducta y relevancia continuada. Es una herramienta usada por la administración, no un sustituto de la administración.

Según Aguirre (2005). Es por eso que el control interno es muy diferente de la perspectiva de algunos observadores quienes ven el control interno como un añadido a las actividades de la entidad, o como una carga necesaria, impuesta por los reguladores o por los dictados burócratas extremadamente celosos.

El sistema de control interno esta entrelazado con las actividades de operación de una entidad y fundamentalmente existe por razones de negocios. Los controles internos son más efectivos cuando se construyen dentro de la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa.

Al respecto Bravo (1997). El control interno es ejecutado por un consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad. Es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio. Similarmente, el control interno afecta las acciones de las personas. El control interno reconoce que las personas no siempre comprenden, comunica o desempeña de una manera consistente. Cada individuo lleva a su lugar de trabajo un trasfondo y unas habilidades técnicas únicas, y tiene necesidades y prioridades diferentes.

Al respecto Fonseca (2011). Tales realidades afectan y son afectadas por el control interno. La gente debe conocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad. De acuerdo con ello, deben existir lazos claros y cerrados entre los deberes de la gente y la manera como se llevan a cabo, lo mismo que con los objetivos de la entidad.

Según Aguirre (2005). El personal de la organización incluye al consejo de directores, así como la administración y otras personas. Aunque los directores suelen ser vistos como quienes primariamente proporcionan supervisión, también proporcionan dirección y aprueban ciertas transacciones y políticas. Por lo tanto, son un elemento del control interno.

Al respecto Bravo (1997). El control interno, no tanto como es diseñado y operado, puede proporcionarse solamente seguridad razonable a la administración y al consejo de directores con miras a la consecución de los objetivos de una entidad. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno. Ellas incluyen la realidad de que los juicios humanos en la toma de decisiones pueden ser defectuosos, las personas responsables del establecimiento de los controles necesitan considerar sus costos y beneficios relativos, y la desintegración puede

ocurrir a causa de las fallas humanas tales como errores simples o equivocaciones. Adicionalmente, los controles pueden circunscribirse a la colusión de dos o más personas. Finalmente, la administración tiene la capacidad de desbordar el sistema de control interno.

Según Aguirre (2005). Cada entidad fija su misión, estableciendo los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlos. Los objetivos pueden ser para la entidad, como un todo, o específicos para las actividades dentro de la entidad. Aunque muchos objetivos pueden ser específicos para una entidad particular, algunos son ampliamente participados.

Según Mantilla (2005). De un sistema de control interno se puede esperar que proporcione una seguridad razonable para la consecución de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y con el cumplimiento de leyes y regulaciones. El cumplimiento de tales objetivos, es gran parte basado en estándares impuestos por sectores externos, depende de cómo se desempeñen las actividades dentro del control de la entidad.

Según Aguirre (2005). Sin embargo, la consecución de los objetivos de operación, tales como un retorno particular sobre la inversión, participación en el mercado o ingresos de nuevas líneas de producto, no siempre está bajo el control de la entidad, el control interno no puede prevenir juicios o decisiones incorrectas, o eventos externos que puedan causar una falla en el negocio para la consecución de sus objetivos de operación. Para lograr estos objetivos, el sistema de control interno puede proporcionar seguridad razonable solamente si la administración y en su papel de supervisión, el consejo están siendo acatados de manera oportuna, en la orientación dada para la consecución de ellos.

2.2.1.2. Principios de Control Interno

Al respecto Aguirre (2005). Es necesario que existan un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo contable, circuito informativo y contabilidad, como el sistema operativo de la empresa aprovisionamiento, producción, comercialización, administración de

recursos humanos y recursos financieros, se refiere principalmente al proceso informativo contable y para que exista un buen sistema de control interno se tiene en cuenta las siguientes pautas.

2.2.1.2.1. Autorización.

Según Mantilla (2005). La autorización significa que el control interno es una forma de presión, influencia, ejercida por los máximos niveles administrativos, es decir la alta gerencia de la organizaciones técnicamente denominado desde lo alto, siendo así, implica que ningún control interno puede funcionar de abajo hacia arriba, esto es, un empleado de nivel bajo u operativo no puede controlar a los directivos principales.

2.2.1.2.2. Delegación de Funciones.

Según Mantilla (2005). Señala que ninguna persona debe tener control sobre una transacción desde el comienzo hasta el final, particularmente en las organizaciones grandes, complejas, ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción, ello como mecanismo de protección para esas mismas personas, ya se trate de empleados o de administradores, y de la misma organización.

2.2.1.2.3. Registros.

Para Aguirre (2005). Dice que los registros deben de confeccionarse de tal manera que se amolden a las necesidades de información de la empresa. Se imputaran siempre en códigos, previamente definidos por la sociedad denominado un plan de cuentas, y se transcribirán en los diferentes libros de transacciones. Los procedimientos serán los necesarios para el registro completo y correcto de los activos, pasivos, ingresos y gastos. Dichos registros deben mantenerse siempre al día con el objeto de disponer de la información lo más recientemente posible, de esta manera la toma de decisiones es más eficaz y la posibilidad de detectar errores más rápido. A la vez los comprobantes de las transacciones han de llevar una correlación numérica. Siguiendo este procedimiento

se esquivaba la omisión en el registro de la transacción, a la vez que permite llevar un mayor control sobre toda la documentación que se va generando.

2.2.1.2.4. Información.

Al respecto Aguirre (2005). Dice que los documentos y los elementos y elementos de registro son los medios, una vez realizados los ítems de obtener la información. Por lo que es importante considerar la canalización de la información siempre por los circuitos definidos para asegurar su control, integrar la totalidad de la información obtenida por los distintos departamentos de la empresa, de este modo se podrá ratificar la fiabilidad y seguridad, todos los departamentos o divisiones de un negocio suelen trabajar con sus propias estadísticas, en base a la información obtenida o recibida a través del circuito. Así el departamento de ventas de una empresa.

2.2.1.2.5. Supervisión.

Según Aguirre (2005). La supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos. Así como revisar por la persona responsable, la gestión económica financiera está operando dentro del proceso definido, con los correspondientes controles contables, financieros y operaciones; las políticas, planes y procedimientos establecidos son correctos, también la aprobación y autorización de documentación o de situaciones para que puedan seguir su ciclo normal dentro del circuito informativo contable, La supervisión puede ser llevada de una manera automática o directa. Será automática cuando exista una rutina en la gestión organizativa interna de tal forma que la verificación suponga a la vez la terminación de una tarea anterior, sí que es importante considerar que ninguna de estas tareas debe de ser ejecutada por la misma persona desde inicio a fin. Sin embargo la supervisión directa se refiere cuando las funciones de control en las revisiones internas son realizadas por el personal de la empresa o por el departamento de auditoría interna, en su caso. Una buena planificación, definición de procedimiento, y un buen diseño de los registros e información permitirá una supervisión prácticamente gratuita en un sistema de control interno.

2.2.1.3. Elementos del Control Interno y sus Pautas.

Según Aguirre (2005). Los elementos sobre los que se tiene que basar un sistema de control interno deben de ser lo suficientemente amplios como para cubrir toda la esfera de la empresa. Existen tres aspectos a considerar.

2.2.1.3.1. Organización Estructural

Para Aguirre (2005). La organización de una empresa debe de venir reflejada en el organigrama funcional de la misma, definiéndose en cada línea las responsabilidades de cada cual, autoridad canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía. Las pautas que se deben considerar en la organización son las siguientes.

2.2.1.3.2. División de Departamentos y sus Responsabilidades.

Al respecto Aguirre (2005). La organización se estructura en departamentos. En cada uno de ellos se debe definir, de una manera clara y precisa, las funciones y tareas a realizar por el personal así como sus correspondientes responsabilidades. En todos los negocios existen departamentos de compras, ventas, almacén, contabilidad. En donde la dirección y coordinación de los mismos es imprescindible para aportar una coherencia a la gestión del negocio.

2.2.1.3.3. División de Funciones.

Al respecto Aguirre (2005). La división de funciones y responsabilidades es de gran importancia para los distintos departamentos, secciones y personal de la empresa. Con ello se evita que una misma persona efectúe el ciclo de una transacción, es decir autorización, ejecución, registro y custodia y protección de activos. El objetivo de esta segregación es reducir el riesgo de errores y asegurar que no se produzcan situaciones de fraude, así pues, existirá una adecuada separación de competencias para cada transacción en cuanto a su autorización y ejecución, custodia de los activos involucrados en la transacción, evidencia documental y registro contable; es recomendable que todas estas responsabilidades, junto con el límite de autoridad de las mismas, estén definidas y reflejadas por escrito.

2.2.1.3.4. Factor Humano.

Al respecto Aguirre (2005). Entre las garantías básicas para que el control interno sea efectivo y cumpla su finalidad esta la presencia de un personal responsable, eficiente, motivado y capacitado, ya que es en él donde se apoya toda la estructura funcional y organizativa de la empresa. El factor humano puede suponer tanto una de las mayores confianzas en el sistema de la organización como uno de los mayores riesgos en el incumplimiento de los fines del control. Los aspectos que contribuyen a que el personal constituya un medio adecuado en la estructura organizativa son la selección adecuada del personal siguiendo para ello unas bases definitivas según el puesto de trabajo. Seguimiento en el rendimiento, remuneraciones objetivas acordes con la capacidad de la persona y su responsabilidad en el puesto, así como incentivos sujetos al alcance de objetivos, posibilidades de promoción en la organización en cuanto a puesto y responsabilidades.

2.2.1.4. Componentes del Control Interno.

De acuerdo a Mantilla (2005). El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

2.2.1.4.1. El Ambiente de Control. La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

2.2.1.4.2. La Valoración de Riesgos. La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades. De manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

2.2.1.4.3. La Actividad de Control. Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

2.2.1.4.4. La Información y Comunicación. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

2.2.1.4.5. El Monitoreo. Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

El ambiente de control Proporciona una atmosfera en la cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades de control, sirve como fundamento para los otros componentes. Dentro de este ambiente, la administración valora los riesgos para la consecución de los objetivos específicos. Las actividades de control se implementan para ayudar a asegurar que se están cumpliendo las directivas de la administración para manejar los riesgos. Mientras tanto, se captura y comunica a través de toda la organización la información relevante. El proceso total es monitoreado y modificado cuando las condiciones lo justifiquen.

2.2.1.5. Clasificación del Control Interno.

2.2.1.5.1. Control Interno Contable.

Para Aguirre (2005). Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, como la documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, sino también a todos aquellos procedimientos que afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones

estrictamente contables o de registro, es decir; autorizaciones de cobro y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios.

2.2.1.5.2. Control Interno Administrativo.

Según Aguirre (2005). Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definitivas por la dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera contable. Como contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relacionadas con el personal.

2.2.1.5.3. Objetivos del Control Interno.

Según Aguirre (2005). Los controles a implantar en el sistema contable variaran siempre de unos a otros en función de la naturaleza, tamaño y características propias del sistema en cuestión. No obstante determinados controles serán comunes en la mayoría de veces. El objetivo de un sistema de controles internos contables se basara en la definición de una metodología apropiada para el proceso de la información contable y en la garantía de una correcta gestión organizativa que evite la posibilidad de errores o fraudes. La implantación de controles y procedimientos se ejecutará con el objeto de asegurar principalmente con un adecuado registro de los activos y apropiada custodia y salvaguardia de los mismos, un adecuado registro de los pasivos, con el reconocimiento de todas las provisiones y pérdidas previstas y reales, autorización de todos los gastos incurridos en el periodo.

2.2.1.6. Evaluación del control interno.

2.2.1.6.1. Metodologías para la evaluación del control interno.

Asimismo, según Aguirre (2005). La evaluación del control interno, así como el revelamiento de la información para la planificación de la auditoria, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según sean las circunstancias, o se aplicara una

combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación.

Al analizar la documentación de sistemas, se debe verificar si existen manuales en la organización que pueden llegar a suplir la descripción de los sistemas realizados por el auditor. Dependerá de cada uno de las situaciones que se presenten al elegir uno u otro, método de documentación y especialmente dedicado identificar aquellas oportunidades en donde, usando el material que facilite el ente, se puede llegar a obtener la documentación necesaria, para evidenciar la evaluación del sistema de información, contabilidad y control.

A su vez el mismo autor nos señala que existen metodologías para aplicarlas en un sistema de control interno y que son las siguientes:

2.2.1.6.2. Cuestionarios.

El objetivo de formular estos programas de procedimientos básicos de auditoría financiera, operativa y de gestión, deben ser realizados a condiciones particulares de cada empresa y según las circunstancias, es el de indicar los pasos de las pruebas de cumplimiento, cuya extensión y alcance depende de la confianza del control interno.

Estos cuestionarios permiten realizar el trabajo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, para evaluar el control interno. En conclusión un cuestionario consiste en una serie de instrucciones que se debe seguir o responder. Cuando se finaliza una instrucción, deben escribirse las iniciales en el espacio al lado de la misma. Si se trata de una pregunta, la respuesta suele ser “sí” o “no”.

Entre sus ventajas se señala que posee: guía para evaluar y determinar áreas críticas, disminución de costos, facilita administración del trabajo sistematizando los exámenes, pronta detección de deficiencias, entrenamiento de una persona inexperta, siempre busca una respuesta, permite pre elaborar y estandarizar su utilización.

Y entre sus desventajas se encuentra que, no prevé naturaleza de las operaciones. Limita inclusión de otras preguntas. No permite una visión de conjunto. Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias, que lo tome con un fin y no como un medio. Podría su aplicación generar malestar en la entidad.

2.2.1.6.2.1. Descripciones Narrativas.

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionado los registros y formularios que intervienen en el sistema.

2.2.1.6.2.2. Diagramas de Flujo.

Son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esa secuencia grafica en el orden cronológico que se produce en cada operación.

Para mencionar su creación se debe tener en cuenta aspectos tales como: los procedimientos deben escribirse secuencialmente a través del sistema, describir los documentos que tengan incidencia contable, demostrar cómo se llevan los archivos y como se preparan los informes con incidencia contable, para identificar los controles principales, el auditor recogerá toda la información pertinente relacionada con las transacciones, como la documentación y formatos.

Entre sus ventajas se tiene, que evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada, observación del circuito en conjunto, identifica existencia o ausencia de controles, localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo, permite detectar hechos, controles y debilidades, facilita formulación de recomendaciones para le gerencia.

2.2.1.6.2.3. Matrices.

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo de los siguientes procedimientos previos, completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan, evaluación colateral del control interno.

2.2.1.6.2.4. Combinación de Métodos.

Ninguno de estos por si solos, permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos, como por ejemplos se podría juntar el descriptivo con cuestionarios, los flujo gramas con cuestionarios, etc.

2.2.2. Comercio Electrónico.

2.2.2.1. Inicios del Comercio Electrónico

La historia de las redes de computadoras según Alonso (2004). Está estrechamente ligada, tanto a la historia del nacimiento de las comunicaciones. Ella además nos sostiene que de acuerdo a fuentes de la historia de las comunicaciones y en especial del internet surge a partir del año de 1836 cuando Samuel Morse, inventa por primera vez el telégrafo, cuya creación representó el primer sistema de comunicación realizada por impulsos eléctricos. Posteriormente cerca del año de 1876 Graham Bell, desarrolla el teléfono, como un dispositivo capaz de convertir una señal acústica en una señal eléctrica de similar frecuencia y amplitud, que se transmitía a través de una línea de cobre hacia su posible receptor.

Poco después, cerca de 1880, se dice que parecieron las primeras estaciones de conmutación o centrales telefónicas dirigidas por grupos humanos, estas centrales se pueden considerar como las precursoras de los actuales nodos de conmutación de paquetes en redes de datos y de los que encaminaron el desarrollo de la internet.

Por otro lado Seoane (2005). Nos afirma que, cuando la web empieza a salir de los centros de investigación, cerca de los años de 1993, son las primeras grandes empresas que se valen de esta herramienta, y son las que perciben su importancia, y a raíz de ello empiezan a crear páginas web, pero solo hablando de la organización, más no realizando transacciones. Posteriormente aparecen los primeros catálogos en red. Pero que para ello las páginas eran estáticas y el modo de comunicación con el comprador se reduce a formularios o correo electrónico.

2.2.2.2. Conceptos de Comercio Electrónico

El comercio electrónico no es el mismo de ayer, nos sostiene Boen (2004). Por ello él nos señala, que el comercio electrónico es y constituye el intercambio de bienes, servicios e información que se da y se realiza por medio de sitios electrónicos. Él afirma que el comercio electrónico tal y como lo conocemos hoy en día, se originó en 1991, cuando la internet entro de lleno al uso comercial y por lo que hoy existen miles de sitios y cientos de compañías que realizan diariamente transacciones multimillonarias a través de la red.

Para Gariboldi (2004). Nos señala que antes de intentar dar una definición acerca del comercio electrónico, resulta apropiado analizar los distintos aspectos y características que hacen a la esencia misma de este tipo de comercio. Él nos señala que las particularidades están dadas, en forma a los actores y manera de interactuar, como por las funciones del tiempo y el espacio. Aunque nos dice que se dan ciertas analogías y similitudes con el comercio tradicional. Afirma que si bien es cierto no existe contacto físico directo, solo se consideran operaciones de comercio electrónico a todas aquellas operaciones realizadas enteramente a través de medios digitales de comunicación como internet, intranet, extranets o sistemas de intercambio electrónico de datos.

El propio Seoane (2005). Es claro en decir que como todos sabemos, que el comercio en el concepto tradicional es el intercambio de productos o servicios por un determinada cantidad de dinero, y que se requiere del contacto físico entre el comprado y el vendedor. Partiendo de ello este afirma que el comercio electrónico es esencialmente, lo mismo, pero sin la necesidad de la presencia física

del comprador y el vendedor en el momento de la transacción, ya que ésta se realiza por medios electrónicos.

Por lo que a todo esto se llega a definir de manera más concreta que el comercio electrónico, es cualquier tipo de operación comercial en la que la transacción se realiza mediante algún sistema de comunicación electrónico, por lo que no se requiere del contacto físico entre el comprador y el vendedor.

2.2.2.3. Características del Comercio Electrónico

Dentro de las posibles características que presenta el comercio electrónico, Areitio (2008). Afirma y a la vez llega a la conclusión de que el comercio electrónico presenta las siguientes características:

- Las operaciones se realizan por vía electrónica o digital.
- Se prescinde del lugar donde se encuentran las partes.
- La importancia del bien no necesariamente debe pasar por las aduanas (en el comercio electrónico directo).
- Se reducen drásticamente los intermediarios.
- Se efectivizan con mayor rapidez las transacciones.

2.2.2.4. Pasos en la transacción de una operación de comercio electrónico.

El mismo Areitio (2008). Da a conocer acerca de los pasos por los que una transacción en el comercio electrónico llega a convertirse en una operación propia de este sistema de comercio, a continuación los siguientes pasos:

- El usuario o consumidor ingresa al sitio web de la organización o empresas ofertante en búsqueda de un bien deseado.
- Dicho usuario solicita el bien a la empresa, identificando las características del bien o producto.
- El cliente, de no ser un usuario registrado, debe ingresar los datos que se le requiera para su identificación futura en la organización y base de datos de la empresa.

- El cliente selecciona la forma de pago
- Si selecciona pago con tarjeta de crédito deberá ingresar el número de la misma.
- Si selecciona transferencia o depósito a una cuenta, la empresa indica el número de la cuenta corriente para la transferencia.
- Una vez seleccionado e ingresado el medio de pago, se procesa la información y se confirma por vía de correo electrónico si la transacción de pago fue aceptada.
- Al recibir el bien el cliente, concluye la transacción de compra y venta por la vía internet.

2.2.2.5. Formas de Pago

El mismo autor nos señala que existen modalidades de pago que se realizan al momento de ejecutar una transacción comercial por medio del comercio electrónico, estos a su vez se dividen en lo siguiente.

2.2.2.5.1. Pagos convencionales. De ello se podría decir que el dinero en efectivo es de imposible utilización en el comercio electrónico por la forma de comercio que se realiza. Ante esto el cheque ha servido de base para la creación del denominado cheque electrónico, pero que hoy en día el medio más común de las personas y empresas es sin duda la tarjeta de crédito.

2.2.2.5.2. Medios de pago electrónicos. En distintas partes del mundo se están utilizando diferentes y nuevas alternativas que van evolucionando de acuerdo al avance tecnológico. Entre los más comunes nos dice el autor encontramos:

- Ordenes de tarjetas de crédito. Contenidas en un mensaje y que luego son transmitidas por correo electrónico.
- Cheque electrónico. Este procedimiento se realiza mediante un software que permite a los usuarios crear una especie de cheque físico en virtual y que a su vez puede ser transmitido por correo electrónico o con la transferencia de cuentas corrientes de entidades bancarias o financieras.

- Notas electrónicas. Estas son emitidas una vez que han sido pagadas y a su vez son promocionadas en general como medio de pago de sumas de escaso monto.

- Banca virtual. Es el medio por el cual se utiliza como vía electrónica y como red de transporte de las órdenes de pago o transferencias que se realicen.

2.2.2.6. Amenazas y riesgos del comercio electrónico.

Para Areitio (2008). Nos dice que las amenazas a las que esta expuesta una organización u empresa que se dedica a este tipo de negocio, siempre dependen del tipo de organización o de la forma en que se utiliza la tecnología para realizar sus procedimientos y actividades de negocio del día a día. El sostiene que siempre se debe tener en cuenta y conocer los tipos de datos que se procesan, así como el tipo de sistema que se utiliza, los usuarios que interviene y acceden al sistema de la organización, los responsables y las áreas distribuidas para cada responsable.

Para él las amenazas de mayor impacto y riesgo se deben atacar de inmediato y contrarrestarlas de inmediato. Para ello nos dice que las amenazas más latentes son:

- Revelación de la información transmitida
- Falsificación del contenido de un documento
- Avería de la alimentación eléctrica y problemas con la web.
- Borrado accidental de datos.

Asimismo afirma que lo primero consiste en efectuar un exhaustivo análisis de riesgos de seguridad para identificar el estado en el que se encuentra la propia seguridad de la organización y partiendo de ello proponer salvaguardas o contramedidas para que se puedan controlar y cumplir los objetivos de negocios establecidos.

Por otro lado el autor Areitio (2008). Nos señala que el fraude en internet crece de forma impresionante, por lo que la seguridad deja de ser un

problema de un área de cómputo y pasa a ser un problema de ámbito de todo el sistema y la organización en general.

Los principales riesgos a los que está expuesta la organización, son:

- Pérdida de integridad de los datos.
- Pérdida de privacidad de datos: se brinda acceso a la información a personas no autorizadas.
- Pérdida de servicio: el servicio se interrumpe como consecuencia de las acciones de un hacker.
- Pérdida de control: personas o usuarios externos sin ningún control.
- Estafas electrónicas: a través de compras por internet.
- Transferencia de fondos: engaños en la realización de este tipo de transacciones monetarias.

2.2.2.7. Establecimiento de un régimen legal simple y consistente para el comercio electrónico, donde no sea indispensable la intervención del comercio.

Para Fernández (2003). La intervención normativa del gobierno será necesaria en algunos aspectos del comercio electrónico con la finalidad de otorgar seguridad y fomentar su desarrollo. Donde su meta debe ser asegurar la competencia, proteger la propiedad intelectual y la privacidad, prevenir el fraude, asegurar la transparencia de los sistemas, generar confiabilidad para las transacciones comerciales, y facilitar la resolución de disputas.

2.2.2.8. Regulación de la era digital en el Perú.

Con la regulación de la firma digital mediante la Ley N° 27269 y con las modificaciones introducidas al Código Civil permitiendo la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica mediante Ley N° 27291 el Perú está dando sus primeros pasos positivos en cuanto a la regulación de la nueva era tecnológica y específicamente, en cuanto a la promoción del comercio electrónico a través de la red, brindando para ellos medios que generan seguridad respecto de las

transacciones comerciales y comunicaciones en general, realizadas en este medio. (Fernández, 2003).

2.2.2.9. Ley que regula los delitos informáticos.

Según la Ley 27309 fecha, que regula a todas aquellas actividades relacionadas con actividades de delitos informáticos, señala que El que utiliza o ingresa indebidamente a una base de datos, sistema o red de computadoras o cualquier parte de la misma, para diseñar, ejecutar o alterar un esquema u otro similar, o para interferir, interceptar, acceder o copiar información en tránsito o contenida en una base de datos, será reprimido con pena privativa de libertad no mayor de dos años o con prestación de servicios comunitarios de cincuentidós a ciento cuatro jornadas.

Asimismo Si el agente actuó con el fin de obtener un beneficio económico, será reprimido con pena privativa de la libertad no mayor de tres años o con prestación de servicios comunitarios no menor de ciento cuatro jornadas.

El que utiliza, ingresa o interfiere indebidamente una base de datos, sistema, red o programa de computadoras o cualquier parte de la misma con el fin de alterarlos, dañarlos o destruirlos, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de tres ni mayor de cinco años y con setenta a noventa días multas.

2.2.2.10. Ley anti spam.

El envío de mensajes de Correo Electrónico y su contenido debe ceñirse a las disposiciones y formalidades contenidas en la normativa vigente sobre Protección al Consumidor y sobre Publicidad Comercial en Defensa del Consumidor, así como a la regulación publicitaria establecida por Leyes especiales u otros dispositivos legales para determinados bienes, servicios y/o empresas.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones promueve la utilización de mecanismos de autorregulación y técnicas por parte de la industria. Los proveedores de servicios de Internet tenderán a incluir en sus políticas de uso, códigos de conducta respecto de la utilización debida del correo electrónico, así

como la elaboración de listas negras, entre otras medidas, a fin de contrarrestar el envío masivo de correo electrónico comercial no solicitado –Spam.

En aplicación de la Ley y del presente Reglamento, se encuentran prohibidas las siguientes acciones:

1. El uso de medios que permitan facilitar la recolección de direcciones electrónicas sin autorización previa de sus dueños, tales como la comercialización de bases de datos de direcciones de correo electrónico.

2. Realizar manipulaciones técnicas sobre el Campo del Asunto a fin de evitar los sistemas y programas de bloqueo y/o filtro.

3. La implementación y uso ilegal de software, sistemas, programas o cualesquiera herramientas que permitan crear, generar, compilar, recolectar, registrar o validar automáticamente direcciones de correos electrónicos, así como recolectar direcciones de correo electrónico de cualquier tipo de páginas web sin el conocimiento previo y expreso de los titulares de cuentas de correo electrónico.

4. Entiéndase como ilegal, la implementación y uso de software, sistemas o programas antes señalados, con la finalidad de enviar correos electrónicos no solicitados –Spam.

5. Generar automáticamente listas de contactos de correo electrónico mediante el empleo de algoritmos u otras herramientas tecnológicas que combinen nombres, caracteres o códigos.

6. Falsear u ocultar cualquier información que permita identificar el punto de origen del recorrido o del trayecto de transmisión del mensaje de Correo Electrónico Comercial no solicitado.

7. Utilizar la dirección o cuenta de Correo Electrónico de cualquier tercero sin su autorización previa, expresa y escrita, con la finalidad de llevar a cabo el envío de mensajes a través de dicha dirección de correo electrónico, o en su defecto, para consignar tal dirección como la aparente dirección de envío del mensaje o, como la dirección de respuesta a la cual se refiere el inciso "c" del artículo 5° de la Ley.

2.2.3. Estafa electrónica: delitos relacionados con las tarjetas de crédito y uso de la informática y redes.

2.2.3.1. Mecanismos de Pago en la Red, el Dinero Digital.

Para Fernández (2003). La red nos ofrece una considerable diversidad de posibilidades en cuanto a los medios de pago que se pueden utilizar para realizar transacciones en línea. Una de ellas, y la más llamativa es la que forma parte, lo que se conoce como dinero electrónico. Sostiene que la mayoría del dinero de la economía actual se encuentra y es transferida, entre empresas e instituciones del sistema financiero a nivel internacional vía transferencias electrónicas.

Además dice que ya es muy poco la utilización del dinero físico a no ser que se trate de pequeñas transacciones cotidianas. El resultado de esta forma de transacción se puede advertir en el hecho que, en cuanto al volumen del dinero circulante, nos afirma que casi el 90% de las operaciones financieras del mundo se realizan electrónicamente.

Si bien es cierto el dinero electrónico no es una innovación traída por internet y el comercio electrónico, sí es interesante considerar las nuevas modalidades de dinero electrónico que se vienen desarrollando a causa del incremento del comercio en línea, como son las tarjetas de crédito, tarjetas inteligentes y el dinero digital.

2.2.3.2. Estafa Electrónica.

Se deduce que existen elementos esenciales para este tipo de actos y acciones delictivas; el engaño, el error, la disposición patrimonial, perjuicio y provecho, y que a su vez a todo esto se le une un puente de causa que determine la secuencia entre estas acciones. Es decir que debe existir un engaño bastante para producir un error, que induce a la realización de un acto de disposición producto del cual se derivará un perjuicio y daños severos al patrimonio, que se base en la conducta engañosa de los actores, y que todo ello está inspirado por la concurrencia

tanto de un dolo como la necesidad de un incremento e interese de lucro que tiene fines nada legales y poco éticos. (Ferro, 2010).

2.2.3.3. Tipos y Conductas Ilícitas en la Red:

Según el mismo Ferro (2010). Las conductas ilícitas en la red son las siguientes:

1. Estafa informática (abuso de tarjeta de crédito, ficción de crédito, uso de tarjetas caducadas o canceladas, alteradas o falsas).

2. Hurto informático (utilización de tarjeta ajena y apoderamiento de soportes informáticos).

3. Apropiación indebida informática (dinero librado que da paso a un error en el registro o cajero automático o cantidad superior a la solicitada).

4. Robo informático (sustracciones de tarjetas).

5. Falsedad documental informática (falsedad de tarjetas de crédito, o fabricación de programas destinados a este tipo de actividades).

2.2.3.4. Amenazas y Riesgos del Comercio Electrónico.

Ferro (2010). Nos dice que el fraude en Internet crece en forma impresionante, por lo que la seguridad deja de ser un problema del departamento de cómputo y se convierte en un problema del negocio.

La mayoría de las amenazas en Internet puede clasificarse en alguna de las siguientes categorías:

- Pérdida de integridad de los datos: un intruso crea, modifica o borra información.
- Pérdida de privacidad en los datos: se brinda acceso a la información a personas no autorizadas.

- Pérdida de servicio: el servicio se interrumpe como consecuencia de las acciones de un hacker.

- Pérdida de control: personas o usuarios externos sin ningún control.

- Estafas electrónicas: a través de compras por internet.

- Transferencia de fondos: engaños en la realización de este tipo de transacciones monetarias.

2.2.3.5. Tipos de Ataques

Para Fernández (2003). Los tipos de ataques son:

- Procedimientos denominados “denial of service” (Servicio Denegado), que impiden el acceso de los usuarios autorizados, bloqueando condiciones de operación provocando pérdidas financieras para la organización.

- Robo de hardware o software.

- Interceptar información y modificarla antes de que llegue a su destino (Como el número de tarjeta de crédito en una transacción de venta).

- Al transmitir texto sin cifrar pueden obtener información privada y contraseñas.

- Usar troyanos, es una forma de ingresar a un sistema, este suele estar oculto en un programa aparentemente inofensivo que se ejecuta cuando se utiliza el software. El troyano funciona en segundo plano y reúne información acerca del sistema y los usuarios. Después envía esa información al hacker para entrar al sistema.

2.2.3.6. Estafas electrónicas vinculadas a procedimientos de pago.

2.2.3.6.1. Falsificación de las tarjetas de crédito.

Para Ferro (2010). La falsificación de la tarjeta de crédito consiste en la manipulación o alteración de la tarjeta, simulando en su totalidad la misma de modo que induzca al error, y que se introduce en ella alteraciones que modifiquen los datos de identificación de su titular, así como la clave secreta.

Por lo tanto la tarjeta de crédito es un documento mercantil, y como tal susceptible de falsificación en las diferentes modalidades, así que por ello existe un riesgo muy elevado de que sufra alteraciones y este expuesto a este tipo de acciones

Cada vez nos dice es más frecuente en la práctica, dirigida a la captación de clientes, que consisten en remitir por correo electrónico de parte de la entidades financieras emisoras la tarjeta de crédito a quien no la ha solicitado previamente, incluso sin que esta persona posea una cuenta corriente en el propio banco que la emite, lo que contribuye a que existan actividades ilícitas, incluso si el titular no se manifiesta en contra de la emisión de la tarjeta está se entiende como aceptada y queda a disposición de ser utilizada, inmediatamente de ser emitida. No se tiene ningún conocimiento de la persona y de las actividades que este realiza.

2.2.3.6.2. Uso de la tarjeta cancelada o caducada.

El autor además señala con respecto a este punto que salvo en los supuestos de falsificación o aparentar tener fondos inexistentes, se conoce como un delito de estafa. En los casos en los que la fecha de caducidad impresa en la tarjeta se ha alterado, no estaríamos ante supuestos, sino ante un caso del primero de los anteriores y perfectamente encaja en un acto o acción de estafa.

Ferro (2010). Nos dice con respecto a los casos de tarjetas canceladas, la dificultad de constatar el engaño es superior que las tarjetas caducadas, dado que el dato de la cancelación no aparece impreso en las mismas. Pese a ello la autorización es fácil detectar algún procedimiento ilegal. Si el usuario

solicita la autorización y se la concede, suyo es el riesgo de un posible incumplimiento por parte del deudor, si el usuario no solicita esta situación, estando obligado a realizarlo, su negligencia ha operado elevando el riesgo de perjuicio patrimonial, siendo solo él el imputable.

2.2.3.6.3. Simulación de operaciones inexistentes.

No es tan frecuente pero es muy posible de que suceda. Si el titular de la tarjeta de crédito pretende obtener una determinada cantidad de dinero que el banco o la entidad financiera le niega por tener agotado o imposibilitado por alguna razón el crédito disponible, corre el riesgo de que se dé la creación de datos inexistentes y por ende creación de tarjetas y cuentas inexistentes.

Para hacer frente a este problema nos dice Ferro (2010). Es necesario ponerse de acuerdo con el titular en el establecimiento de simulaciones de operaciones de venta de mercancía o prestaciones de servicios que no tiene lugar. Para ello las facturas se remiten por el titular del comercio al banco emisor y éste abandona el importe correspondiente, aprovechando que este pago está condicionado por la efectiva solvencia del titular de la tarjeta ni por su observancia del límite máximo disponible. De este modo el titular podría obtener el dinero que no podía obtener por el cajero automático.

2.2.3.7. Planeamientos de Seguridad Frente a Estafas Electrónicas

2.2.3.7.1. Seguridad del Comercio Electrónico.

La seguridad en el comercio electrónico según Ferro (2010). Y específicamente en las transacciones comerciales es un aspecto de suma importancia. Para ello es necesario disponer de un servidor seguro a través del cual toda la información confidencial es encriptado y viaja de forma segura, esto brinda confianza tanto a proveedores como a compradores que hacen del comercio electrónico su forma habitual de negocios. Al igual que en el comercio tradicional, existe un riesgo en el comercio electrónico, al realizar una transacción por Internet, el comprador teme por la posibilidad de que sus datos personales (nombre, dirección,

número de tarjeta de crédito, etc.) sean interceptados por "alguien", y suplante así su identidad; de igual forma el vendedor necesita asegurarse de que los datos enviados sean de quien dice ser. Los problemas más comunes de seguridad en el comercio electrónico por el internet son:

- a) Identidad de los usuarios
- b) Privacidad
- c) Hackers
- d) Alteración de la información en tránsito
- e) Modificación de datos privados
- f) Acceso no autorizad

Por tales motivos se han desarrollado sistemas de seguridad para transacciones por Internet: Encriptación, Firma Digital y Certificado de Calidad, que garantizan la confidencialidad, integridad y autenticidad respectivamente.

- Con la encriptación la información transferida solo es accesible por las partes que intervienen (comprador, vendedor y sus dos bancos)
- La firma digital, evita que la transacción sea alterada por terceras personas sin saberlo.
- El certificado digital, que es emitido por un tercero, garantiza la identidad de las partes.

2.2.3.7.2. Encriptación

Es el conjunto de técnicas que intentan hacer inaccesible la información a personas no autorizadas. Por lo general, la encriptación se basa en una clave, sin la cual la información no puede ser descifrada. (Ferro, 2010).

2.2.3.7.3. Protocolo set (transacción electrónica segura).

Fernández (2003). Es un conjunto de especificaciones desarrolladas por las empresas transnacionales VISA y MasterCard, con el apoyo y asistencia de las empresas GTE, IBM, Microsoft, Netscape, SAIC, Terisa y Verisign, que da paso a una forma segura de realizar transacciones electrónicas, en las que están involucrados: usuario final, comerciante, entidades financieras, administradoras de tarjetas y propietarios de marcas de tarjetas. SET constituye la respuesta a los muchos requerimientos de una estrategia de implantación del comercio electrónico en Internet, que satisface las necesidades de consumidores, comerciantes, instituciones financieras y administradoras de medios de pago.

Por lo tanto, SET dirige sus procesos a:

- Proporcionar la autenticación necesaria.
- Garantizar la confidencialidad de la información sensible.
- Preservar la integridad de la información.
- Definir los algoritmos criptográficos y protocolos necesarios para los servicios anteriores.

SET utiliza para sus procesos de encriptación dos algoritmos:

- De clave pública RSA (algoritmo simétrico), diseñado por Rivest, Shamir y Adleman, cuyas iniciales componen su nombre.
- De clave privada DES (Data Encryption Standard), de fortaleza contrastada y excelente rendimiento, conocido también como algoritmo asimétrico ya que emplea dos claves diferentes: una para encriptación y otra para des encriptación.

La base matemática sobre la cual trabajan los algoritmos, permite que, mientras un mensaje es encriptado con la clave pública, es necesaria la clave privada para su des encriptación.

El mensaje original es encriptado con la clave pública del destinatario; este podrá obtener el mensaje original después de aplicar su

clave privada al mensaje cifrado. Para evitar que la clave pública de un usuario sea alterada o sustituida por otro no autorizado, se crea una entidad independiente llamada Autoridad Certificadora (Certifying Authority, CA), cuya labor consiste en garantizar y custodiar la autenticidad de las claves públicas de empresas y particulares, a través de la emisión de certificados electrónicos.

2.2.3.7.4. Firmas Electrónicas.

Fernández (2003). Las relaciones matemáticas entre la clave pública y la privada del algoritmo asimétrico utilizado para enviar un mensaje, se llama firma electrónica (digital signatures). Quien envía un mensaje, cifra su contenido con su clave privada y quien lo recibe, lo descifra con su clave pública, determinando así la autenticidad del origen del mensaje y garantizando que el envío de la firma electrónica es de quien dice serlo.

2.2.3.7.5. Certificados de Autenticidad.

Como se ha visto la integridad de los datos y la autenticidad de quien envía los mensajes es garantizada por la firma electrónica; sin embargo, existe la posibilidad de suplantar la identidad del emisor, alterando intencionalmente su clave pública. Para evitarlo, las claves públicas deben ser intercambiadas mediante canales seguros, a través de los certificados de autenticidad, emitidos por las Autoridades Certificadoras. (Fernández, 2003).

2.2.3.7.6. Criptografía.

Es la ciencia que trata del enmascaramiento de la comunicación de modo que sólo resulte inteligible para la persona que posee la clave, o método para averiguar el significado oculto, mediante el criptoanálisis de un texto aparentemente incoherente. En su sentido más amplio, la criptografía abarca el uso de mensajes encubiertos, códigos y cifras. La palabra criptografía se limita a veces a la utilización de cifras, es decir, métodos de transponer las letras de mensajes (no cifrados) normales o métodos que implican la sustitución de otras letras o símbolos por las letras originales del mensaje, así como diferentes combinaciones de

tales métodos, todos ellos conforme a sistemas predeterminados. Hay diferentes tipos de cifras, pero todos ellos pueden encuadrarse en una de las dos siguientes categorías: transposición y sustitución.

Ferro (2010). La mayoría de las amenazas en Internet puede clasificarse en alguna de las siguientes categorías:

- Pérdida de integridad de los datos: un intruso crea, modifica o borra información.
- Pérdida de privacidad en los datos: se brinda acceso a la información a personas no autorizadas.
- Pérdida de servicio: el servicio se interrumpe como consecuencia de las acciones de un hacker.
- Pérdida de control: personas o usuarios externos sin ningún control.

2.2.4. Auditoría Operativa

2.2.4.1. Auditoría Operacional.

Boen (2004). Nos dice que una auditoría operacional es una revisión de cualquier parte del proceso y métodos de operación de una compañía con el propósito de evaluar su eficiencia y eficacia. Al término de una auditoría, se dice además que es común que la administración espere algunas recomendaciones para mejorar sus operaciones. Un ejemplo de una auditoría operacional es evaluar la eficiencia y precisión del procesamiento de una nómina en un sistema de cómputo recién instalado.

Debido a las diversas áreas en que se evalúa la eficiencia operacional, es imposible caracterizar la realización de una auditoría operacional común y corriente.

La realización de una auditoría operacional y los resultados informados se definen con menos facilidad que cualquiera de los otros dos tipos de auditorías. La eficiencia y efectividad de las operaciones son más difíciles de evaluar

objetivamente que el cumplimiento o presentación de estados financieros de acuerdo al principio de contabilidades generalmente aceptadas, y el establecer criterios para evaluar la información cuantificable en una auditoría operacional es un asunto sumamente subjetivo. En este sentido, la auditoría operacional se parece mucho más a la consultoría en administración que a lo que se considera generalmente como auditoría. La auditoría operacional ha aumentado en importancia desde la década pasada.

2.2.4.2. Importancia de la auditoría operativa.

Boen (2004). A su vez señala que, La Auditoría Operativa es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general. Tiene un significado más importante para el sector público ya que normalmente el sector privado tiene un instrumento automático que determine su eficiencia, efectividad.

Este instrumento es la medición de la utilidad neta, los ingresos y gastos de la empresa están íntimamente relacionados, si la empresa produce efectividad es eficiente, de lo contrario se tomará medidas correctivas.

En el sector público los intereses de una entidad normalmente vienen del sector público y no son producidos en relación con sus gastos de operación. Por este motivo la auditoría operativa es importante en el gobierno, y hay creciente interés en su aplicación por los del organismo superior de control.

La Auditoría Operativa con la finalidad de prestar un servicio de carácter gerencial, ya no contentándose de obtener una opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros y la eficacia del control interno, tuvo la necesidad de conocer las deficiencias e irregularidades existentes que atentaban contra la eficiencia, economía y efectividad. La importancia de la Auditoría Operativa deja el olvido la imagen del auditor que solo se concentraba en la revisión de cuentas y a determinar los responsables de desfalcos, fraudes, malversaciones de fondos y otras irregularidades, se convierte en un elemento pensante, creativo y con

gran imaginación y sentido común para ejercer en mejor forma sus funciones que pudiesen evaluar la ejecución y valorizar los resultados obtenidos.

La Auditoría Operativa permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la Auditoría Operativa en más breve plazo posible, por los valiosos beneficios que ella reporta.

2.2.4.3. Objetivos de la auditoría operativa.

La Auditoría Operativa Formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración. El Objetivo de la Auditoría Operativa es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

La Auditoría Operativa determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva. Uno de los objetivos de la Auditoría es el de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.

La Auditoría Operativa determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.

La Auditoría Operativa las necesidades de Compras o Gastos, que se hayan realizado durante el ejercicio.

Determinar la razonabilidad de la política y normas que se dan en la empresa.

Revisar la financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de compras si se hubiesen realizado. (Fernández, 2003).

2.2.4.4. Función social y económica.

Según Bravo (2000). Afirma que la principal función que desempeña y desarrolla la auditoría en la sociedad es la de permitir a todos sus integrantes y miembros que se pueden tomar decisiones sobre bases más sólidas al hacerlo a partir de una información financiera a la que se ha dotado de credibilidad.

La posición del propio ejecutor del trabajo, es decir del propio auditor es vital para el funcionamiento exitoso de la economía de una nación con sus diversos intereses competitivos. La confianza en la información financiera es un elemento clave en la operación de la economía. Para este autor dicho rol es especialmente importante para las organizaciones que se deben al público, porque los inversionistas e interesados están por lo general lejos de las operaciones y para estos a su vez puedan tomar sus decisiones económicas deben descansar en la información entregada a publicidad de acuerdo con las propias leyes y parámetros establecidos.

El principal objetivo de la auditoría nos dice es por tanto, la de satisfacer la necesidad que tiene los usuarios de la información financiera de que la empresa presente sus estados financieros auditados. Él nos afirma además que las razones por las que el público está interesado en contar con cuentas anuales auditadas se pueden resumir así:

- Existe un claro conflicto de interés entre los emisores de las cuentas anuales y sus usuarios.
- Las decisiones que puedan tomar los usuarios, por ejemplo otorgar crédito a una empresa o adquirir una parte significativa de su producción, pueden efectuarse significativamente.

- Aunque cuenten con la información profesional requerida, muchos usuarios no tienen acceso a los elementos necesarios para la evaluación recién referida por la dificultad que puede tener su origen en razones de distancia, restricciones legales u otros factores.

2.2.4.5. Enfoques de la auditoría operativa.

Para Boen (2004). Existen dos enfoques básicos de Auditoría Operativa:

2.2.4.5.1. Enfoque de Organización:

La aplicación de este enfoque está basada en la administración de un departamento u otra unidad de mando. Examina además de las funciones o actividades dentro de una organización la administración de la misma, considera su sistema, su personal, sus métodos de información, sus métodos de evaluación de personal, sus presupuestos y el lugar que ocupa. En el plan general de la empresa. Puede también realizar una descripción microscópica de la estructura de la empresa, estudiar su forma desde numerosos ángulos.

2.2.4.5.2. Enfoque Funcional:

Se ocupa del seguimiento de una o varias actividades desde su principio hasta su conclusión; preferencia todas las funciones a través de las unidades implicadas en ellas, están menos pendientes de las actividades de la administración general; Dentro de las unidades que de su efecto en las funciones que revisan.

Las Auditorías Funcionales son con frecuencia muy difíciles porque realiza un experimento largo e indirecto en una empresa pudiendo frustrar tremendamente a quién trate de entender los muchos aspectos del flujo de trabajo.

2.2.4.6. Auditoría del ciclo de ventas y cobranza: pruebas de controles y pruebas sustantivas de operaciones.

2.2.4.6.1. Naturaleza del ciclo de ventas y cobranza.

El mismo Boen (2004). Explican que este ciclo implica las decisiones y procesos necesarios para la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después de que se ponen a disposición para su venta.

Uno de los medios por los que un cliente asegura la transacción comercial es el otorgamiento de un documento que acredite la operación, es el medio por el cual el cliente se informa del monto que debe por los bienes, esto se debe hacer de manera clara, correcta y oportuna. Los aspectos más importantes son asegurarse que todos los embarques hayan sido facturados, que ningún embarque haya sido facturado más de una vez y que estos hayan sido dados por el monto adecuado.

Ellos además proponen una metodología para diseñar pruebas de controles y pruebas sustantivas de transacciones para ventas. Tales como las siguientes:

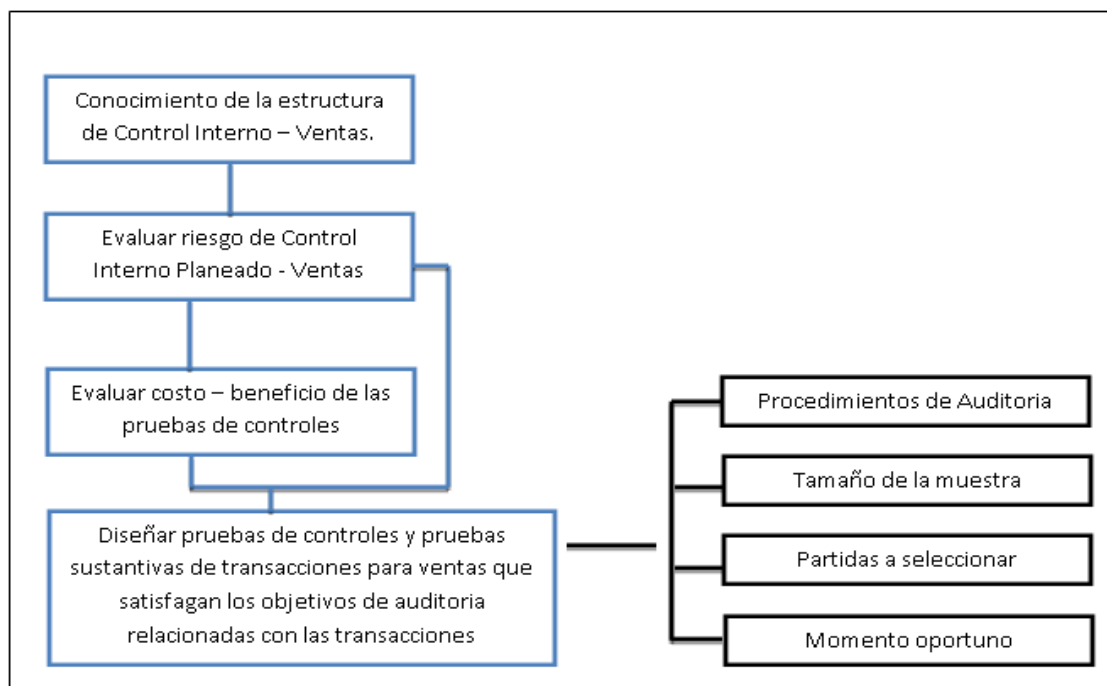


Figura N°01: Naturaleza del ciclo de Ventas y Cobranza

Fuente: García Dennys y Ubilla Guillermo Guayaquil (Ecuador)

Fecha: Abril del 2013.

2.2.4.6.2. Evaluación del Riesgo de Control Planeado: Ventas

Boen (2004). Dicen que el auditor utiliza la información que obtiene al conocer la estructura del control interno para evaluar el riesgo de control. Y que a su vez ellos proponen cuatro pasos esenciales para que se ejerza dicha evaluación y que son los siguientes:

- En primer lugar el auditor necesita un marco de referencia para evaluar el riesgo de control. Este marco de referencia para todos los tipos de operaciones lo constituyen los objetivos de la auditoria relacionados con las operaciones propias de la organización.

- En segundo lugar, el auditor debe identificar los controles internos clave y las debilidades para ventas.

- Después de identificar los controles y las debilidades, el auditor las asocia con los objetivos.

- Y por último el auditor evalúa el riesgo de control para cada objetivo evaluando los controles y debilidades de cada uno. Este paso resulta importante porque afecta las decisiones del auditor sobre las pruebas de controles y las pruebas sustantivas. Es una decisión muy subjetiva.

2.2.4.6.3. Pruebas sustantivas de operaciones para ventas.

Determinar las pruebas sustantivas de operaciones adecuadas de procedimientos de operaciones para ventas es relativamente difícil porque varían considerablemente dependiendo de las circunstancias. Al decidir sobre las pruebas sustantivas de operaciones, se emplean comúnmente algunos procedimientos en cada auditoría independiente de las circunstancias, en donde otros dependen de la propiedad de los controles y de los resultados de las pruebas de control.

III. METODOLOGÍA

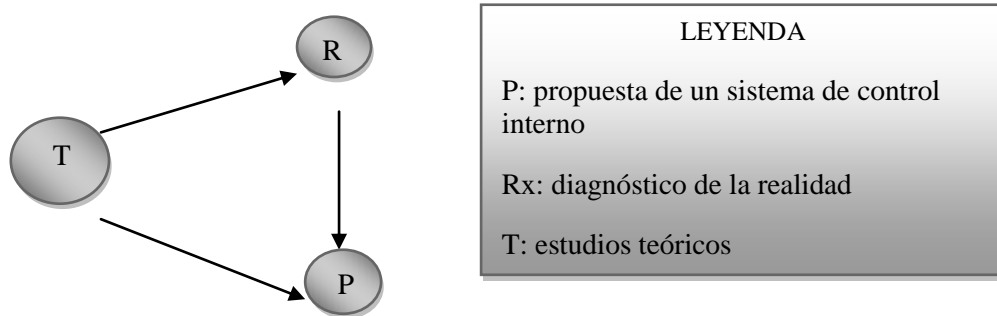
3.1. Tipos de Investigación

El tipo de investigación asumida en el presente estudio Aplicativa. Por su naturaleza, el presente estudio corresponde a una investigación Cualitativo.

Por su función la investigación es de tipo Descriptivo – Explicativo.

3.2. Diseño de investigación.

Atendiendo al tipo de investigación, el diseño considerado en la presente investigación Es, no experimental.



3.3. Población

3.3.1. Población Muestral

La población estuvo representado por la misma muestra dado que en la región Lambayeque existen cuatro empresas dedicadas al servicio vía web.

TABLA N° 03: Distribución de las Empresas dedicadas al Comercio Electrónico – Chiclayo.

N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	Cantidad
1	WPERU - Internet Solutions	1
2	J&E Gestiones EIRL	1
3	WebProdig International WebProdig	1
4	Korea Motos SRL	1
	TOTAL	4

3.4. Muestra y Muestreo

La técnica de muestreo empleado en el presente estudio es No Probabilístico Aleatoria Simple, a razón de que la probabilidad de que un elemento de la población sea elegida es la misma para todas las muestras. Constan de cuatro empresas.

3.5. Métodos.

- Método lógico Inductivo: Ya que a través del razonamiento, el cual parte de casos particulares, permitió se eleve a conocimientos generales.

- Método Histórico: Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas del objeto de Estudio, se utilizó para conocer la evolución, y desarrollo de dicho objeto de investigación e identificar las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales.

- Modelación: Ya que la investigación plantea una perspectiva Propositiva, a partir del diseño de control interno para contrarrestar actos de estafas electrónicas en las empresas dedicadas al comercio electrónico.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

3.6.1. Técnicas.

a. Técnicas de Gabinete.

El Fichaje: Está técnica permitió fijar concepto, y datos relevantes mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar, organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de investigación.

Particularmente para el desarrollo del presente estudio se utilizaron las siguientes fichas:

- Ficha de Resumen: Fueron utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, para que sean organizados de manera concisa y pertinentemente sobre estas fichas, particularmente sobre contenidos teóricos o antecedentes consultados.

- Fichas Textuales: Sirvieron para la transacción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original.

- Fichas Bibliográficas: Estas fueron utilizadas permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recurridas, y aquel se consultaron, para llevar un registro de aquellos estudios, aportes y teorías que dieron el soporte científico correspondiente a la investigación.

3.6.2. Instrumentos.

- Encuesta: Este instrumento fue utilizado con la finalidad de recoger información respecto a los sistemas de control interno y su eficiencia.

- Dicho instrumento consta de 17 Ítems.

3.7. Técnicas de Procedimientos de Datos.

A razón de que la investigación es de tipo propositivo, los resultados fueron abordados descriptivamente de tal manera que estuvieran basados en un análisis descriptivo, para trabajar los resultados de la encuesta se utilizó el programa informático Microsoft Excel 2010 a fin de elaborar las tablas y gráficos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. El Sector del Comercio Electrónico.

Como consecuencia del fenómeno de la globalización, hemos sido testigos del evidente impacto que el desarrollo de las tecnologías de la información ha tenido en el mundo de los negocios y la economía. Muchos han denominado a este proceso mediante el cual el desarrollo de las tecnologías de la información ha logrado aumentar la productividad y la eficiencia empresarial.

Unos de los sectores importantes de la nueva economía es la del comercio electrónico, es decir, la implementación y desarrollo de negocios a través de medios electrónicos. El desarrollo a nivel mundial del comercio electrónico y su evolución, ha obligado, no solo a economistas sino también a abogados, a dedicarse al tema, comprender el fenómeno y pensar en las pasividades de negocios que pueden darse al respecto.

4.1.2. La Legislación en el Comercio Electrónico.

Según la ley N° 27309, que incorpora los delitos informáticos al código penal, se llega a la conclusión a manera de erradicar este tipo de actos para quienes manejan operación mediante la web. Qué; todo aquel que utiliza o ingresa indebidamente a una base de datos, sistema o red de computadoras o cualquier parte de la misma, para diseñar, ejecutar o alterar un esquema u otro similar, o para interferir, interceptar, acceder o copiar información en tránsito o contenida en una base de datos, será reprimido con la pena privativa de la libertad no mayor de dos años o con prestación de servicios comunitarios de 52 a 54 jornadas.

Esta disposición a su vez manifiesta que esta condición por parte de la legislación sostiene que se procederá a llevarla a cabo solo en los casos en que:

1. El agente accede a una base de datos, sistema o red de computadoras, haciendo uso de información privilegiada, obtenida en función a su cargo.
2. Cuando el agente ponga en peligro la seguridad nacional.

Asimismo en el país, no existe un régimen regulador competente en el que se manifiesta políticas legales en cuando a enfrentar actos de estafas electrónicas para empresas que se dedican al comercio electrónico. Por lo que unos de los decretos supremos planteados por el estado es la siguiente:

El Decreto Supremo N° 031-2005-MTC. Se sostiene que mediante la Ley N° 28493 se aprueba que exista la regulación en el uso del correo electrónico comercial no solicitado, más conocido como “SPAM”, cuyo objeto es la regulación él envío de correos electrónicos y comunicaciones comerciales publicitarias y promocionales no solicitadas, realizadas por la web.

Cuya ley establece que el Poder Ejecutivo, mediante este decreto, que a su vez es refrendado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la reglamentará, y para tales efectos se conformó un grupo de trabajo integrado por representantes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, del organismo supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones, OPSITEL, y del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI. Para llevar a cabo procesos de reglamentación en el que se regulen actividades ilícitas que provengan de la emisión de correos electrónicos falsos y que perjudiquen al interés común de empresas y personas que realicen sus actividades mediante este medio.

En aplicación de la ley y del Presente reglamento, se encuentran prohibidas las siguientes acciones:

a) El uso de medios que permitan facilitar la recolección de direcciones electrónicas sin autorización previa de sus dueños, tales como la comercialización de bases de datos de direcciones de correo electrónico.

b) Realizar manipulaciones técnicas sobre el campo del asunto con el fin de evitar los sistemas y programas de bloqueo o filtro.

c) La implementación y uso ilegal de software, sistemas, programas o cualesquiera herramientas que permitan crear, generar, compilar, recolectar, registrar o validar automáticamente direcciones de correos electrónicos, así como recolectar direcciones de correo electrónico de cualquier tipo de páginas web sin el

conocimiento previo y expreso de los titulares de cuentas de correo electrónico. Entiéndase como ilegal, la implementación y uso de software, sistemas o programas antes señalados, con la finalidad de enviar correos electrónicos no solicitados – Spam.

d) Generar automáticamente listas de contactos de correo electrónico mediante el empleo de algoritmos u otras herramientas tecnológicas que combinen nombres, caracteres o códigos.

e) Falsear u ocultar cualquier información que permita identificar el punto de origen del recorrido o del trayecto de transmisión del mensaje de Correo Electrónico Comercial no solicitado.

f) Utilizar la dirección o cuenta de Correo Electrónico de cualquier tercero sin su autorización previa, expresa y escrita, con la finalidad de llevar a cabo el envío de mensajes a través de dicha dirección de correo electrónico, o en su defecto, para consignar tal dirección como la aparente dirección de envío del mensaje o, como la dirección de respuesta.

El envío de mensajes de Correo Electrónico y su contenido debe ceñirse a las disposiciones y formalidades contenidas en la normativa vigente sobre Protección al Consumidor y sobre Publicidad Comercial en Defensa del Consumidor, así como a la regulación publicitaria establecida por Leyes especiales u otros dispositivos legales para determinados bienes, servicios y/o empresas.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones promueve la utilización de mecanismos de autorregulación y técnicas por parte de la industria. Los proveedores de servicios de Internet tenderán a incluir en sus políticas de uso, códigos de conducta respecto de la utilización debida del correo electrónico, así como la elaboración de listas negras, entre otras medidas, a fin de contrarrestar el envío masivo de correo electrónico comercial no solicitado – Spam.

4.1.3. Aspecto Legal.

Actualmente nuestro país ha logrado un desarrollo legislativo importante con respecto a temas informáticos, algo que nos ubica en un lugar

privilegiado a nivel internacional. Retomando el ejemplo antes planteado de Contratación Electrónica, actualmente tenemos vigente una Ley de Firmas y Certificados Digitales cuyo Reglamento se encuentra en vías de ser promulgado por el Congreso de la República, y dos modificaciones al Código Civil (una al Libro N° II de Acto Jurídico y otra al Libro N° VII de Fuentes de las Obligaciones). Esto ha permitido cubrir algunos de los vacíos legales que podrían haber impedido la contratación electrónica.

Sin embargo, esto no es lo único que se ha regulado y que ha tenido incidencia directa en el Comercio Electrónico, el mismo que no sólo involucra aspectos de tipo contractual sino también aspectos relacionados con la Propiedad Intelectual, Fraudes, Delitos, etc. Es en ese sentido que también se han promulgado normas de derecho administrativo, procesal, penal que intentan llenar los vacíos legales existentes.

Es algo comprobado que para hablar del Comercio Electrónico como eficiente es elemental abordar los temas de seguridad y privacidad. Mientras no existan garantías al respecto, tanto a nivel tecnológico como legislativo, seguirá existiendo aversión por parte de los consumidores de realizar operaciones por medios electrónicos.

Es por ello que se ha modificado el Código Penal en lo concerniente a delitos informáticos, y existen ya varias iniciativas legislativas aún en proyecto de ley que esperan ver la luz en el nuevo Congreso de la República, todos avocados a la promoción y cubrimiento de vacíos legales en nuestro ordenamiento jurídico respecto de temas informáticos.

Pero la labor de los abogados que se han interesado en temas informáticos no sólo se restringe a aquella de tipo legislativo sino también a una de consultoría empresarial. Una manifestación del desarrollo del comercio electrónico lo constituye la aparición de las “start-up”, es decir, nuevas empresas tecnológicas en los sectores de la Nueva Economía. Por ejemplo empresas que se dedican a la venta de productos a través de Internet. Si se nos acerca un cliente decidido a constituir una

“start up” de venta de libros por Internet, desde una perspectiva legal tendremos que prestar particular atención a ciertos aspectos adicionales a los de la constitución de una persona jurídica “offline”, los cuales mencionamos a continuación:

a) Derechos de autor y propiedad intelectual. Es importante evaluar previamente los contenidos que tendrá nuestro sitio en Internet. Asimismo, es importante tomar en cuenta los alcances de los derechos de autor al diseño gráfico, el código fuente y la programación HTML con la que fue diseñada nuestra página. Relacionado también con éste tema se encuentra el tema del registro y protección del software de la compañía.

b) Nombres de dominio. Si bien es cierto las marcas y la denominación social de las empresas y personas jurídicas en Internet son protegidas por la normatividad de Propiedad Industrial, en Internet son comunes los casos de “domain-name grabbing”, es decir, el registro de nombres de dominio por personas con ánimo de lucro frente a terceros con denominaciones sociales similares que en virtud de ello estén interesadas en adquirir dicho nombre de dominio. Es por eso que es necesario prevenir los riesgos de apropiación de nombres de dominio por terceros.

4.1.4. Aspecto Tributario.

En el tema tributario actualmente no existe regulación específica que se pronuncie respecto de las operaciones por Internet. Es importante entonces considerar los tributos aplicables y determinar los alcances y aplicación de la Renta Mundial para negocios de tipo global. Es importante que exista una adecuación a la normatividad vigente respecto de la publicidad en Internet, pues existen muchos aspectos, como el envío de correo no solicitado (Spam) y el uso de cookies (herramienta utilizada por algunos servidores en Internet para recolectar determinada información sobre los internautas tal como preferencias en la visita de ciertas páginas web), no contemplados de manera específica en la normatividad peruana.

Al establecer un sitio web en Internet, tendremos que pensar en la posibilidad de celebrar algunos contratos que regulen entre las partes situaciones específicas hasta hace poco no tan comunes, lo que implicará el manejo de

terminología específica y el conocimiento de supuestos de hecho hasta hace poco no tan comunes. Por ejemplo, contratos de “hosting” o alojamiento en servidores de la página web, de tratamiento de datos, de sistemas de pago en línea, etc. Este tema resulta de suma importancia, ya que muchos problemas que se originan en las transacciones comerciales por medios electrónicos pueden originar controversias por cualquiera de los temas antes mencionados.

Surgen dudas con respecto a la ley y jurisdicción aplicable, que si bien es cierto en principio dichas dudas pueden ser abordadas y absueltas por el Derecho Internacional Privado de no existir pacto entre las partes contratantes, muchos supuestos pueden quedar fuera del alcance del mismo.

A nivel internacional existe la ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers), encargada de la asignación y gestión de nombres de dominio a nivel mundial. Su representación en el Perú es la Red Científica Peruana a través del NIC-PE. A nivel mundial para temas relacionados con Propiedad Intelectual se puede recurrir a la OMPI (Organización Mundial de Propiedad Intelectual). Ambas están capacitadas para resolver conflictos, la primera por controversias surgidas por nombres de dominio y la segunda por temas de Propiedad Intelectual.

Cabe recalcar que en el Perú existe un centro especializado en la resolución de conflictos generados por el uso de medios electrónicos denominado Ciber Tribunal Peruano.

4.1.5. Aspecto Jurídico.

Recientemente se ha dado inicio a la dación de la normatividad necesaria para hacer posible el comercio electrónico en nuestro país, como son la Ley No 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales, la Ley No 27291 que modifica el Código Civil para hacer posible la manifestación de voluntad por vía electrónica y la Ley No 27309 que modifica el Código Penal, tipificando los delitos informáticos.

Esta Ley Marco debe regular lo relativo al funcionamiento de las Entidades de Certificación y de las Entidades de Registro o Verificación; así como sobre los aspectos tributarios básicos de las operaciones de comercio electrónico, que ayuden a determinar, entre otros, el nacimiento de la obligación tributaria, el registro, la declaración pago de tributos, etc. Esto último en la práctica significará el olvido de los principios clásicos aplicables a la tributación, como la territorialidad. Criterios como el lugar de ubicación del bien, la prestación o utilización de los servicios, residencia o domicilio, existencia o no de un establecimiento permanente, naturaleza jurídica de un servidor o página web, la venta de un bien intangible o un software, son algunos de los temas que preocupan para diseñar una correcta normatividad tributaria en el campo del comercio electrónico.

Con el comercio electrónico se pierde la coherencia y la nitidez a fin de establecer la verdadera naturaleza de la operación y de la renta generada. Esto, sin mencionar el tema de la doble imposición y la posible obsolescencia de los convenios negociados y firmados hasta la fecha en todo el mundo ante el fenómeno del comercio electrónico. Conceptos como los de elusión o evasión fiscal podrían perder sentido o verse afectados, al no encontrarse la persona natural o jurídica ubicada en algún lugar concreto, bajo criterios territoriales clásicos; sino a través de operaciones en el ciberespacio o la utilización de diversas páginas web, servidores ubicados en varios Estados, entre otros.

Si bien la Ley del Comercio Electrónico aún no se ha expedido, es importante, a fin de entender en toda su dimensión la utilidad de las firmas y certificados electrónicos en este campo, explicar en qué consiste esta moderna forma de realizar contratos comerciales o negocios en general.

El comercio electrónico entendido como “cualquier forma de transacción comercial en la que las partes interactúan electrónicamente” (basado en Internet) abarca una amplia gama de actividades, incluidos el acceso a la información comercial, el intercambio por medios digitales de bienes y servicios, el suministro en línea de contenidos digitales, las transferencias electrónicas de fondos, el comercio electrónico de valores, el contacto en línea con los fabricantes, la contratación

pública, la mercadotecnia, los servicios postventa directos al consumidor, la certificación de identidades y transacciones, los cibernautas y formas de resolución de conflictos (por ejemplo, servicios de información o servicios financieros y jurídicos), y tanto a actividades tradicionales (por ejemplo, atención sanitaria o educación) como nuevas actividades (centros comerciales virtuales).

El comercio moderno está caracterizado por un incremento de la capacidad de los suministros, de la competitividad global y de las expectativas de los consumidores. En respuesta, el comercio mundial está cambiando tanto en su organización como en su forma de actuar. Se está sobrepasando las estructuras jerárquicas antiguas y erradicando las barreras entre divisiones de empresas, así como las existentes entre las empresas y sus proveedores y clientes. Los procesos comerciales se están rediseñando de manera que atraviese estos límites.

El comercio electrónico es un medio de hacer posible y soportar tales cambios a escala global. Permite a las empresas ser más eficientes y más flexibles en sus operaciones internas, trabajar más estrechamente con sus suministradores y dar mejor respuesta a las necesidades y expectativas de sus clientes. Les permite seleccionar los mejores proveedores, sin tener en cuenta su localización geográfica y vender en un mercado global.

El comercio electrónico traerá consigo, entre otros, la presencia y elección mundial de la oferta y demanda de productos, el aumento de la competitividad, mejor soporte pre y postventa, productos y servicios personalizados, reducción o eliminación de las cadenas de entrega de los productos, reducción de costos y precios, así como nuevas oportunidades de negocios y nuevos productos y servicios, entre otros. La validez y la seguridad del comercio electrónico no serían posibles sin la regulación legal de la firma electrónica y los certificados digitales, por ello su utilización es esencial para la realización y desarrollo del comercio electrónico en cualquier y cualquier legislación comercial moderna debe preverla, más aún en la nuestra, por ser eminentemente formal.

4.1.6. Análisis Foda de Empresas que se dedican al Comercio Electrónico.

TABLA N° 04: Análisis FODA de Empresas que se Dedican al Comercio Electrónico.

<p>Fortalezas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las empresas cuenta con un sitio web. El sitio web brinda información de contacto a los clientes (correo electrónico y números telefónicos) y además señala en un mapa la ubicación geográfica de la tienda para quien desee visitar sus instalaciones. • La competencia no cuenta con página web ni con un sitio web, pero si con clasificados por internet. • El sitio web brinda información completa sobre los productos disponibles. • La empresa recibe pedidos vía e-mail. • El sitio web aparece entre las primeras opciones de los motores de búsqueda. 	<p>Debilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La calidad de trabajo muchas veces resulta en el sitio web baja, lo que hace poco atractivo el sitio web. • La empresa no tiene presencia en las redes sociales. • Poco conocimiento en el ámbito comercial de la existencia del sitio web de la empresa. • El sitio web no muestra en detalle el diseño de los productos, hace falta mayor acercamiento y nitidez.
<p>Oportunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso a nuevos mercados (geográficos) a través de su sitio web llegando a más lugares. • Captación de nuevos clientes a través de su sitio web. • Implementación de medios de pago online para clientes que se encuentran en lugares distantes. • Emisión de presupuestos vía online. 	<p>Debilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La competencia puede incorporarse a los medios web con un sitio más atractivo. • El comercio convencional tiene un nivel de venta más activo y es más sencillo de

<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso a las redes sociales para mantener informados a los clientes de eventos en los que participa la empresa, así como de la llegada de nuevas mercancías. • Ofrecer (en el sitio web) información actual de las áreas de salud para atraer la atención de clientes potenciales. • El sitio web posee muchos espacios vacíos los cuales se pueden aprovechar para dar información de promociones, MKT, etc. • En el sitio web se puede dar detalle en cuanto a la disponibilidad de colores, tallas y compuesto del material (tejido) para que el cliente tenga a la mano toda la información necesaria referente al producto. 	<p>llevar a cabo sus actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los modelos de uniformes pueden ser copiados por la competencia ya que imágenes de los mismos se presentan en el sitio web. • No se tiene contacto directo con los clientes ni proveedores. • No hay contacto directo con los sistemas de pago.
--	---

4.1.7. FLUJOGRAMA DE VENTAS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

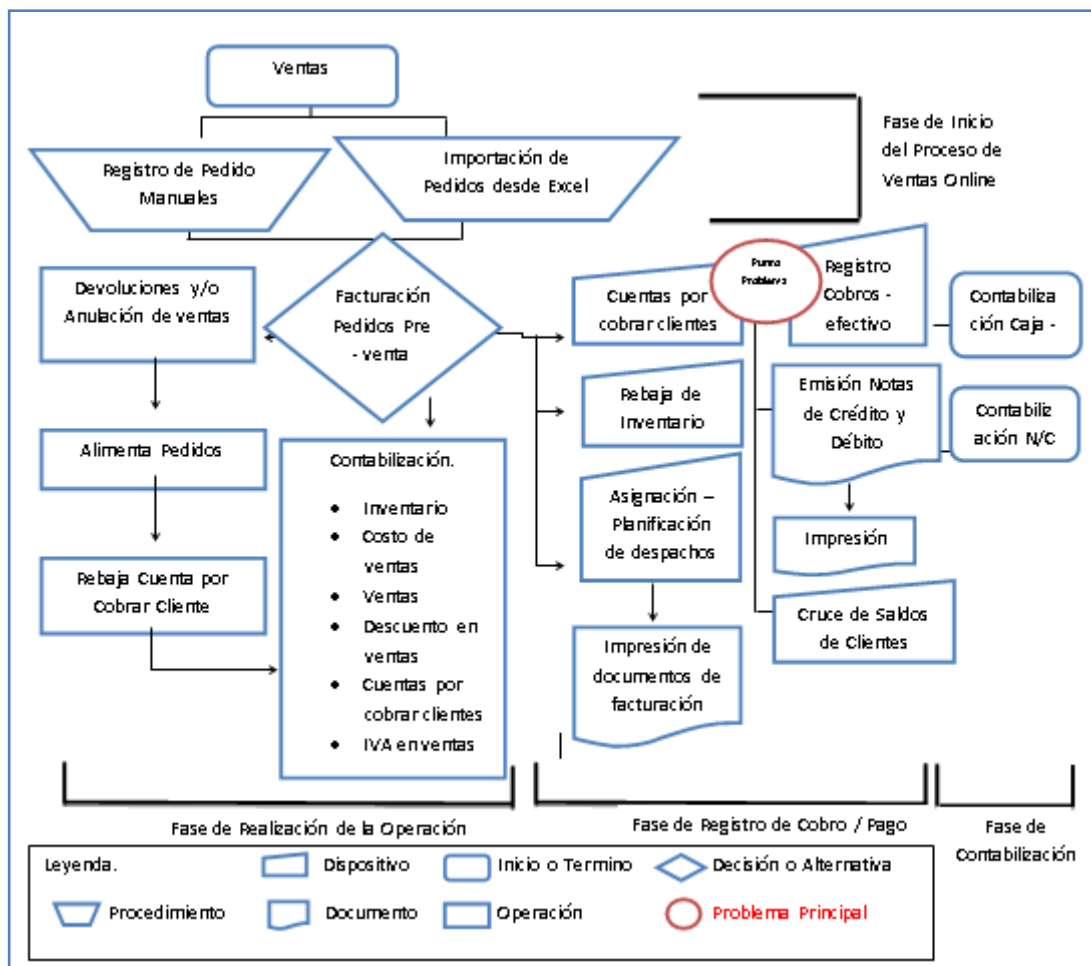


Figura N°02: Ventas en el Comercio Electrónico

Fuente: Elaboración propia extraído de Futuro Labs, investigación en internet aplicada a los negocios.

Fecha: 2014

Descripción:

El proceso de ventas vía internet, está desarrollo de acuerdo al siguiente proceso. En el que se parte de una venta propiamente dicha o en el que el cliente muestra interés por el producto. Esto a su vez pasa a un registro que puede ser efectuado manualmente como por una importación de datos vía Excel. Posteriormente se toma en cuenta dos procesos, uno de ellos que tiene que ver con la compra y requerimiento

para la ejecución de la transacción comercial que da paso a una posterior venta, y el otro escenario es la anulación del pedido.

En el caso de que no exista la realización de la operación comercial, no existen mayores problemas por que inmediatamente las empresas anulan el pedido o simplemente se deja sin efecto el requerimiento inicial por parte del cliente o interesado.

El principal problema surge, cuando la operación se sigue efectuando aparentemente de manera normal, pero que la empresas a la hora de proceder con el registro de pago y cobranza, ya sea por medios bancarios o los que la propia organización estipule, estos, a su vez se encuentran en una gran incertidumbre, de aquí surgen los problemas de las empresas por la fidelidad de la información y la veracidad de los datos por parte del consumidor.

Es ahí donde se realizan los problemas de manejo de la información, actos de estafas electrónicas, ya que las empresas si bien es cierto la mayoría de ellas maneja sus políticas de pago, con la comparación con las entidades bancarias, esto genera problemas y muchas de ellas al momento de que el producto llega a manos del cliente se trata de un operación falsa e inexistente.

Las empresas que mantienen políticas de cobro a domicilio, son aún mucho más expuestas, ya que no existe un trato directo y resulta en muchos casos operaciones engañosas. Existen problemas de estafas electrónicas que se representan por actos de filtrado de información o actos y envíos de direcciones falsas en este procedimiento como el envío de Spam, que hace que altere toda la información de la empresas y tergiverse el manejo de sus operaciones.

4.1.8. FLUJOGRAMA DE COMPRAS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

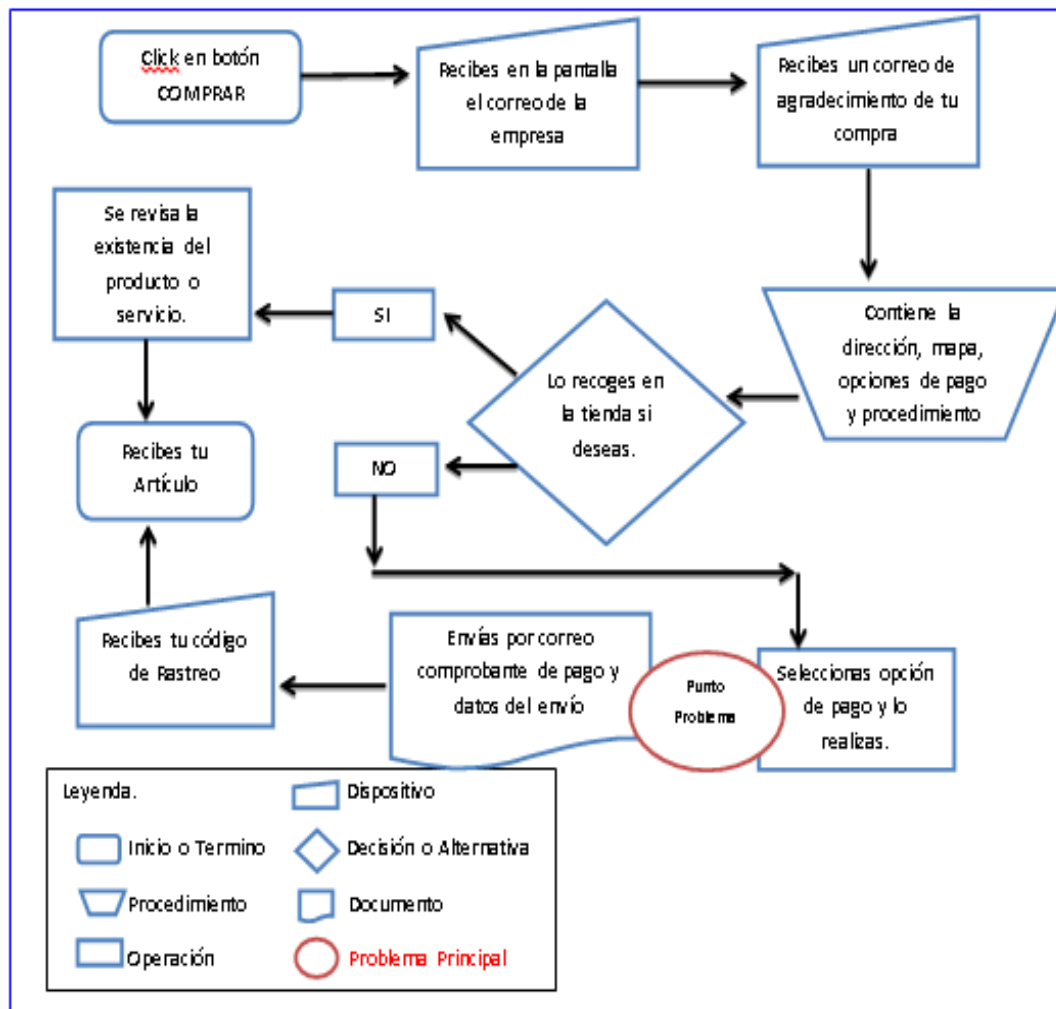


Figura N°03: Compras en el Comercio Electrónico

Fuente: Elaboración propia extraído de Futuro Labs, investigación en internet aplicada a los negocios.

Fecha: 2014.

En el momento de efectuar compras, vía internet sucede algo parecido, que en el caso de las ventas, solo que están en lugares opuestos, esto quiere decir que si bien es cierto hoy las organizaciones plantean un código de rastreo para los que realizan estas operaciones, estos son insuficientes ya que el problema está en que la

información es filtrada muchas veces y en el que esto deriva en un robo sistemático que afecta no solo a la empresa, sino también al propio consumidor.

4.1.9. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS DE LA EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO.

4.1.9.1. ¿Su negocio ha sufrido conductas ilícitas en la red?

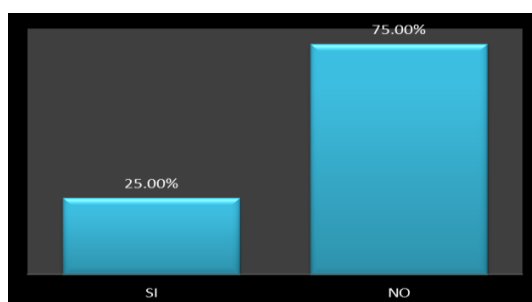


GRÁFICO N°04: Conductas Ilícitas en la Red

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron si han sufrido conductas ilícitas en la red el 25%, y el 75% respondió que su negocio no ha sufrido conductas ilícitas en la red.

4.1.9.2. Operaciones que han podido pasar en su negocio con más frecuencia.

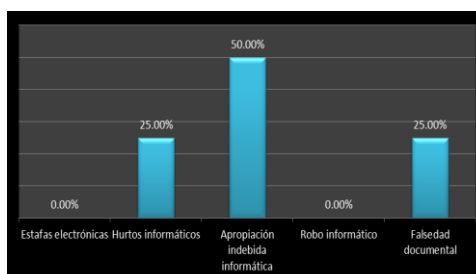


GRÁFICO N°05: Operaciones que han podido pasar en su Negocio

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que si ha sufrido conductas ilícitas, cuál de estas actividades suele pasar en su negocio con más frecuencia en su negocio; el 25% ha sufrido hurtos electrónicos, el 50% apropiación indebida informática; y el 25% falsedad documental.

4.1.9.3. Existencia de problemas en cuanto a la forma de pago por parte de sus clientes, y distorsión a la realidad de sus ingresos y actividades.

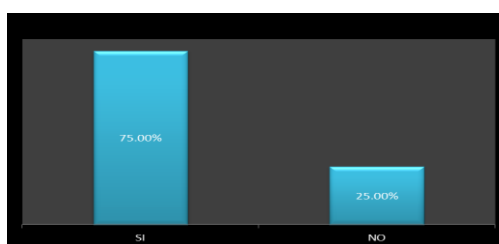


GRÁFICO N°05: Existencia de problemas en cuanto a la forma de pago

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron con respecto a la Morosidad de los clientes el 75% si ha sufrido morosidad y el 25% no ha sufrido morosidad por parte de los clientes.

4.1.9.4. Cuál es su medio de pago más común que utiliza en sus operaciones

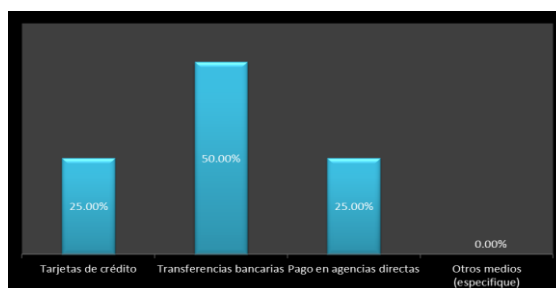


GRÁFICO N°06: Medio de Pago más Común

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que Cuál es su medio de pago más común que utiliza en sus operaciones; el 25% Tarjetas de crédito, el 50% Transferencias bancarias; el 25% pago en agencias directas.

4.1.9.5. Herramienta o medio de apoyo para la detección y posterior solución del problema

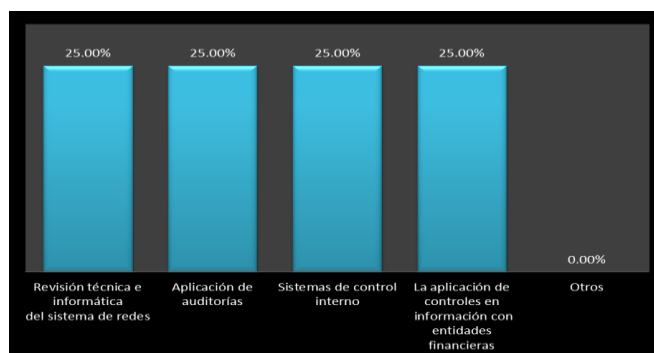


GRÁFICO N°07: Herramienta o medio de apoyo

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que cuál fue su inmediata herramienta o medio de apoyo para la detección y posterior solución del problema; el 25% revisión técnica e informática del sistema de redes, el 25% Aplicación de auditorías; el 25% Sistemas de control interno, y el 25% La aplicación de controles en información con entidades financieras.

4.1.9.6. Aplicación de un sistema de control interno.

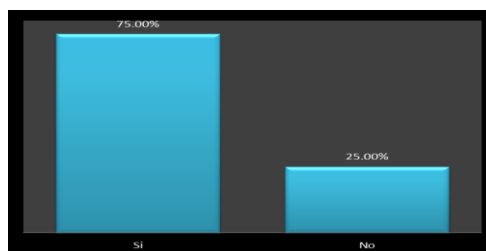


GRÁFICO N°08: Aplicación de un sistema de control interno.

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que ¿estaría de acuerdo, con que a su negocio se proceda a la aplicación de un sistema de control interno?; el 75% respondió que sí está de acuerdo con la aplicación de un sistema, y el 25% que no está de acuerdo con la aplicación de un sistema.

4.1.9.7. Utilización de instrumentos o herramientas de control interno para evaluar la situación de la empresa.

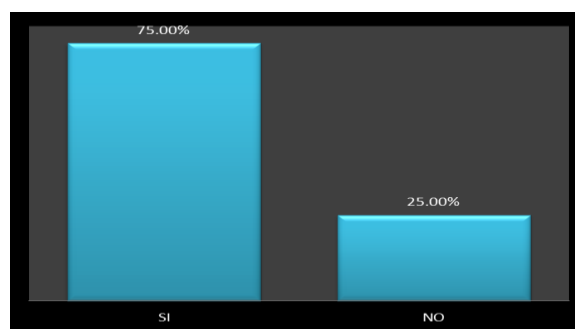


GRÁFICO N°09: Utilización de instrumentos o herramientas de control interno

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que utilizan instrumentos o herramientas de control interno para evaluar la situación de la empresa el 75%; y el 25% respondió que no Utiliza instrumentos o herramientas de control interno para evaluar la situación de la empresa.

4.1.9.8. Cree que es importante el uso de las herramientas del control interno para la toma de decisiones.

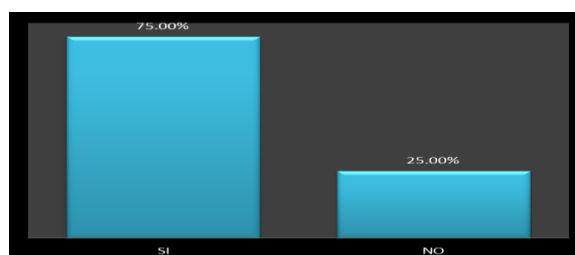


GRÁFICO N°10: Importancia del uso del control interno

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que si cree que es importante el uso de las herramientas del control interno para la toma de decisiones; el 75% respondió que si cree que es importante el uso de las herramientas del control interno para la toma de decisiones, y el 25% respondió que no cree que es importante el uso de las herramientas del control interno para la toma de decisiones.

4.1.9.9. Herramientas de control interno.

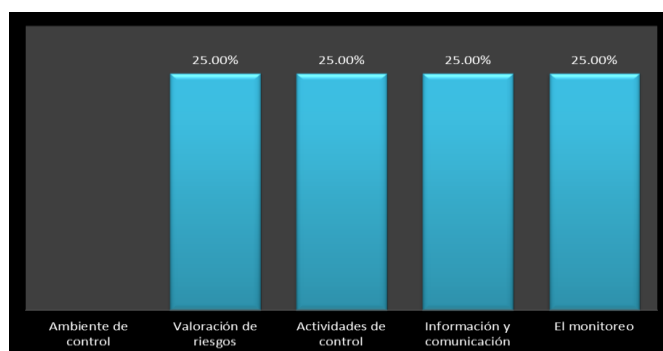


GRÁFICO N°11: Herramientas de control interno.

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que es necesario para auditar una empresa el 25%; respondió que la valoración de riesgos si es necesario para auditar una empresa, el 25% respondió que las Actividades de control si es necesario para auditar una empresa, el 25% respondió que la información y comunicación si es necesario para auditar una empresa; y el 25% respondió que el monitoreo si es necesario para auditar una empresa.

4.1.9.10. Utilización de la información obtenida de las herramientas de control interno para la toma de decisiones.

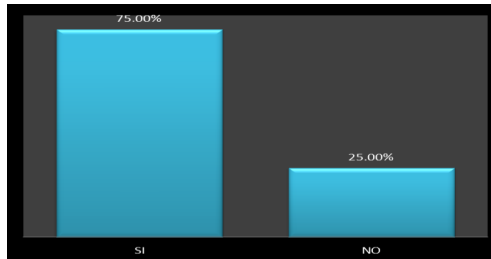


GRÁFICO N°12: Utilización de Herramientas de control interno.

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que si cree que es importante el uso de las herramientas del control interno para la toma de decisiones; el 75% respondió que si cree que es importante el uso de las herramientas del control interno para la toma de decisiones, y el 25% respondió que no cree que es importante el uso de las herramientas del control interno para la toma de decisiones.

4.1.9.11. Tipo de decisiones gerenciales provenientes del control interno

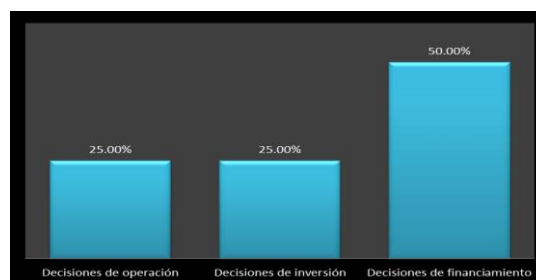


GRÁFICO N°13: Tipo de Decisiones Gerenciales

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que tipo de decisiones gerenciales provenientes del control interno suele tomar en la empresa; el 25% respondió que las decisiones de operación suelen tomar para las decisiones gerenciales de la empresas, el 25% respondió que las decisiones de inversión suelen

tomar para las decisiones gerenciales de la empresa, y el 50% respondió que las decisiones de financiamiento suelen tomar para las decisiones gerenciales de la empresa.

4.1.9.12. Tiempos, y disponibilidad para la aplicación de dichas herramientas de control interno en su organización.

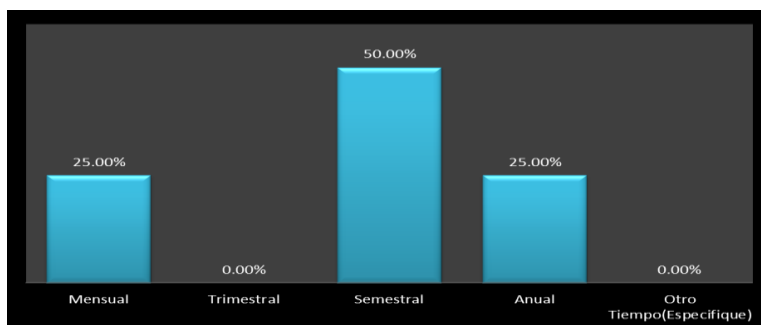


GRÁFICO N°14: Tiempos, y disponibilidad para la aplicación de Herramientas

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que estaría dispuesto y de acuerdo con la aplicación de dichas herramientas de control interno en su organización; el 25% respondió que mensual está dispuesto con la aplicación de dichas herramientas de control interno en su organización, el 50% respondió que Semestral, y el 25% respondió que mensual está dispuesto con la aplicación de dichas herramientas de control interno en su organización.

4.1.9.13. Aplicación de auditoría en base a la ejecución de herramientas de la auditoría operacional.

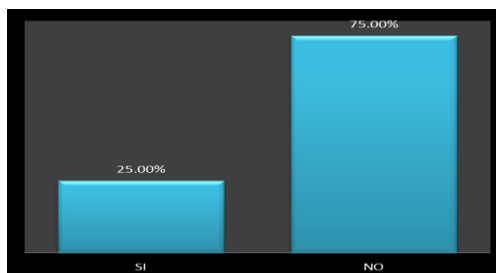


GRÁFICO N°15: Aplicación de auditoría.

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que si en algún momento su negocio dado a través del comercio electrónico ha sido auditado en base a la ejecución de herramientas de la auditoría operacional; el 25% respondió que ha sido auditado en base a la ejecución de herramientas de la auditoría operacional, y el 75% respondió que no ha sido auditado en base a la ejecución de herramientas de la auditoría operacional.

4.1.9.14. Disponibilidad de la ejecución de un diseño de auditoría operacional con la finalidad de combatir problemas vinculados a estafas electrónicas.

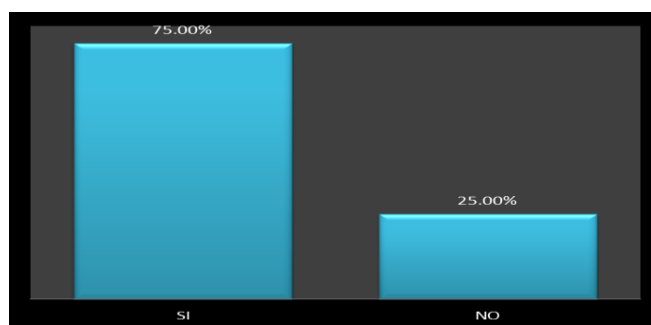


GRÁFICO N°16: Disponibilidad de la ejecución de un plan de Auditoría Operacional.

Descripción:

De las empresas encuestadas en el comercio electrónico respondieron que si Estaría dispuesto a que se ejecute en su negocio virtual un diseño de auditoría operacional con la finalidad de combatir problemas vinculados a estafas electrónicas; el 75% respondió que si Estaría dispuesto a que se ejecute en su negocio virtual un diseño de auditoría operacional y el 25% respondió que no.

4.1.9.16. Resumen General de los Resultados.

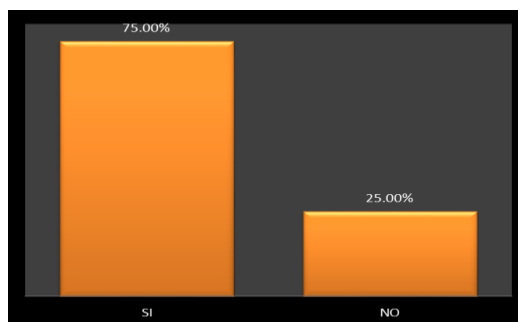


GRÁFICO N°17: Resumen General de Resultados

Descripción:

En el presente se describirá el resumen general de los resultados de la tesis que cuyo tema es el diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, frente a actos de estafas electrónicas, en las empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante el comercio electrónico, en la región Lambayeque, 2013, el cual el 75% de las cuatro empresas locales que cuyo giro de negocio realizan comercio electrónico; están de acuerdo En cuanto a la disponibilidad de diseñar una auditoria con la finalidad de combatir problemas vinculados a estafas electrónicas, y el 25% no está de acuerdo.

4.2. DISCUSIÓN.

4.2.1. Discusiones.

- Las empresas dedicadas a la realización de sus actividades mediante el comercio electrónico, y en especial las que operan en nuestra región Lambayeque, están para hacer frente a las actividades ilícitas y por ende, conductas que van acorde al desarrollo de actividades de fraudes y estafas por quienes requieren de sus servicios, que lo que hacen es vulnerar el desarrollo de sus actividades administrativas y operativas, este problema se refleja a la hora de la realización de las actividades de compra y venta vía internet, donde el problema generalmente radica, en que no existe la plena seguridad y convicción de pago que le faculte a las empresas determinar un transacción segura, ya que en muchos de los casos, dichas operaciones están sujetas a actos de hurto electrónico de hackers y spam's (correo

electrónicos que contienen virus), lo que distorsiona la información del cliente y vulnera las transacciones que se efectúan entre las empresas y las entidades bancarias. Así como la falsificación de información y la existencia masiva de tarjetas de crédito los que finalmente son el medio más común y en mayor número que se realizan este tipo de interacción entre las empresas y los clientes.

- La seguridad en el comercio electrónico según Ferro José (2010). y específicamente en las transacciones comerciales es un aspecto de suma importancia. Para ello es necesario disponer de un servidor seguro a través del cual toda la información confidencial es encriptado y viaja de forma segura, esto brinda confianza tanto a proveedores como a compradores que hacen del comercio electrónico su forma habitual de negocios. Al igual que en el comercio tradicional, existe un riesgo en el comercio electrónico, al realizar una transacción por Internet, el comprador teme por la posibilidad de que sus datos personales (nombre, dirección, número de tarjeta de crédito, etc.) sean interceptados por "alguien", y suplante así su identidad; de igual forma el vendedor necesita asegurarse de que los datos enviados sean de quien dice ser.

- Otra necesidad de estas empresas es la inexistencia de un sistema de control interno, planteada ni como política ni como mecanismo de acción que haga frente a las actividades de fraude a la que están sujetas. Esto hace que sean aún más vulnerables y no tengan a bien un mecanismo que les proporcione información y conocimientos del meollo del problema y otorgarle a la administración el conocimiento necesario para atacar y disminuir en lo posible el riesgo de sufrir este tipo de inconvenientes.

Al respecto Fonseca (2011), dice que el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

V. PROPUESTA

5.1. . Diseño de un Sistema de Control Interno orientado a contrarrestar actos de estafas electrónicas en las empresas dedicadas al Comercio Electrónico en la ciudad de Chiclayo en el Año 2013.

Se presenta el diseño de Sistema de Control Interno, el cual consta de cuatro fases. La fase I comprende el diagnóstico general de la empresas dedicadas a este rubro, así como la aplicación de la herramienta del control interno que en este caso es la del cuestionario en base a la auditoría operacional. La fase II se basa en el desarrollo de los procesos de los componentes de Control Interno, según el Modelo Coso desarrollando cada uno de sus factores. La fase III establece los resultados, la elaboración del informe de auditoría y posteriormente la comunicación de resultados. Y la fase IV concluye con la supervisión monitoreo de las actividades realizadas.

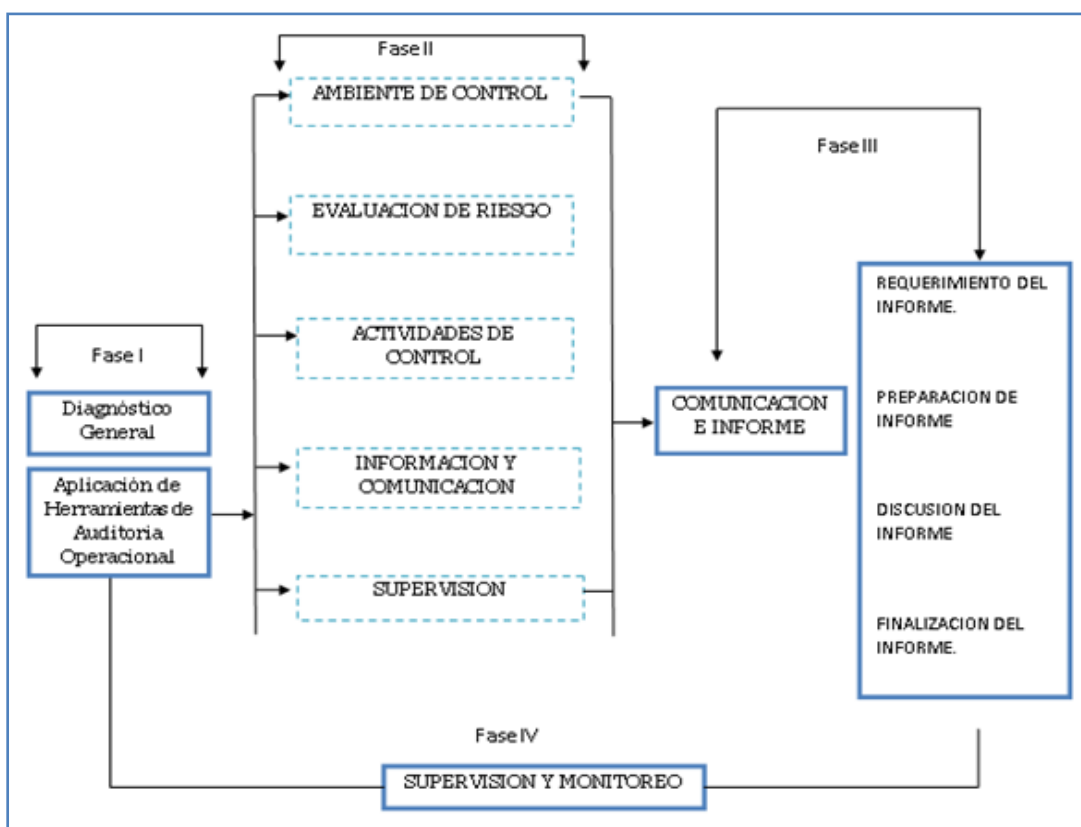


Figura N°18: Diseño de Control Interno en Base a la Auditoría Operativa para Empresas Dedicadas al Comercio Electrónico.

Fase I.

El objetivo de esta fase es el de realizar un diagnóstico general que conduzca a elaborar un plan general que conduzca a elaborar un plan global, con el fin de elaborar la respectiva herramienta de control interno a utilizar, en este caso el cuestionario basado en la auditoría operacional para el análisis de la situación real de las empresas dedicadas al comercio electrónico.

Diagnostico General.

El motivo del diagnóstico es obtener un conocimiento general acerca de la organización, de sus principales características y del medio externo en el que se desenvuelve.

Alcance del Trabajo.

El alcance del trabajo deberá ser desarrollado de acuerdo a los procedimientos aplicables a cada área, así también como a los requerimientos de los gerentes de las áreas de las empresas vinculadas y relacionadas, tales como:

- Revisar los sistemas de control interno que actualmente se estén utilizando dentro de la empresa, con el objeto de verificar el grado de cumplimiento de las políticas, planes y procedimientos de la empresa.
- Revisar la veracidad e integridad de la información financiera y contable que posee la empresa.
- Revisar aquellas operaciones que tiendan a asegurar que los resultados por las adquisiciones de bienes estén acorde a los objetivos y metas de la empresa y que esas operaciones estén siendo ejecutadas en base a los procedimientos establecidos.

FORMATO N°1**EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA
REGIÓN LAMBAYEQUE.**

1. Nombre del Cliente:
 2. Dirección:
 3. Número de Identificación Tributaria
 4. Tipo de auditoría a realizar:
 5. Período:
 6. Fecha de informe final:
 7. Naturaleza del Negocio:
 8. Tiempo que tiene la empresa de estar funcionando:
 9. Cuenta con una estructura organizacional definida:
 10. Número de empleados:
- Administración:
- Operativos:
11. Número de clientes:
 12. Número de proveedores:
 13. Volumen promedio de ingresos por ventas en el año:
 14. Volumen promedio de ingresos por mes:
 15. Monto de Activos:
 16. Monto de Pasivos:
 17. Monto de Patrimonios de los accionistas:

18. Resultado neto del ejercicio, de los últimos dos años:
19. Motivo principal por el que requiere la auditoría:
20. Revisiones requeridas en el año:
21. Existen problemas de negocio en marcha:
22. Factores internos y externos que afectan el negocio de la empresa:
23. Nombre de auditores externos:
24. En el último año se practicó auditoría a los estados financieros:
25. El auditor presentó memorando de debilidades en el control interno:
26. Qué tipo de tecnología utiliza para la operación del negocio:
27. La empresa podría operar sin la ayuda de la tecnología:
28. Usa la tecnología para sus procesos e implementar controles:
29. Ha tenido algún fraude en el área de ingresos:

Instrucciones para responder el Formato N°1.

- a) Llene los espacios en blanco con relación a lo que se le indica
- b) No debe dejar ningún ítem sin responder, es importante toda la información
- c) Esta información servirá de referencia para establecer la naturaleza, el alcance y oportunidad de nuestras pruebas de auditoría.
- d) La información puede ser ampliada con copia de otros documentos que incluya y amplíe la información solicitada.
- e) Es aconsejable que al obtener la información de manera verbal, posteriormente se respalde con documentación.
- f) En aquella información que le cause incertidumbre, puede efectuar confirmación.

FORMATO N°2
EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA
REGIÓN LAMBAYEQUE.

Responsable:

Fecha:

N°	ATRIBUTOS Y CONTROLES	SI	NO	REF.
1	Existe registro de cuentas nuevas			
2	Existe registro y cuadro periódico de ingresos por cobro			
3	Existe control de saldos			
4	Existe control de plazos			
5	El porcentaje para cálculo de mora, es el autorizado			
6	El cálculo de intereses por mora es correcto			
7	Existe control de cancelaciones			
8	Existe control y clasificación de clientes morosos			
9	Existe cruce entre la integración de cuentas por cobrar y el saldo contable			
10	Se depuran oportunamente las diferencias entre la integración y el saldo contable			
11	Se acciona judicial y oportunamente en los casos de morosidad extrema			
12	Cuenta con un record por cliente, del comportamiento de pagos por créditos otorgados			

Instrucciones para completar el Formato No.2.

- a) Esta cédula está destinada para realizar chequeo de elementos de control en el proceso de cobranza.
- b) Ingrese el nombre del responsable del proceso de cobranza
- c) Ingrese la fecha en que se realiza la prueba de verificación.
- d) Marque con una X o un O donde se cumpla o no se cumpla el control consultado, no deje ningún ítem sin responder.
- e) Puede que necesite ampliar o soportar la respuesta, para ello puede adjuntar algún documento de respaldo e indicar la referencia de papel de trabajo en donde se encontrará.
- f) Al terminar de responder la lista de chequeo, al pie de la cédula debe elaborar una conclusión sobre la prueba realizada.

FORMATO N°3

**EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA
REGIÓN LAMBAYEQUE.**

Nombre del Empleado:

Puesto asignado:

N°	ATRIBUTO	SI	NO	PUNTEO
1	Existe expediente completo del empleado			
2	Perfil definido por RRHH para el puesto que desempeña es el adecuado a su función			
3	Tiene alguna especialización respecto a su función			
4	Estudios acreditados			
5	Tiene historia salarial			
6	Las capacitaciones recibidas son las apropiadas			
7	El nivel de motivación dentro de la organización			
8	Las responsabilidades están acorde al puesto			
9	Cumple su función adecuadamente dentro del proceso operacional asignado			
10	Para operar los sistemas, cuenta con solo un usuarios de acceso			
11	Está comprometido con la misión y visión de la Empresa			
12	Optimiza los recursos de la empresa			
13	Aporte a la operatividad.			

El punteo debe ser así:

5 = Excelente

4 = Muy Bueno

3 = Bueno

2 = Necesita mejorar

1 = Malo

Instrucciones para completar el Formato N°3.

- a) Esta cédula está destinada para evaluar los atributos de control y registro de los empleados de la empresa que se encuentran asignados al proceso de ingresos.
- b) Inicie ingresando el nombre completo del empleado y el usuario asignado para operar los sistemas informáticos.
- c) Ingrese el puesto que ocupa dentro de la organización.
- d) Marque con una X o un O donde se cumpla o no se cumpla el atributo indicado, no deje ningún ítem sin responder.
- e) En el área de punteo ingrese un valor de 1 a 5 con la intención de calificar el control y su cumplimiento, considerando la siguiente escala:

5 = Excelente

4 = Muy Bueno

3 = Bueno

2 = Necesita mejorar

1 = Malo

Redacte una conclusión sobre la evaluación realizada.

FORMATO N°4**EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA
REGIÓN LAMBAYEQUE.****Cédula de lista de chequeo por tipo de OPERACIONES.****EFFECTIVO**

Realización de arqueos de caja periódicos		Confirmación bancaria	
Ingreso y registro de sobrantes		Pago de cheques personales	
Cargos por faltantes a empleados		Vales temporales	
Cuadre diario de efectivo por cajero, contra facturas		Gastos permitidos con efectivo de caja	
Cuadre diarios por sala de ventas		Responsable que autoriza gastos con fondos de caja	
Límites de efectivo permitido en caja		Registro auxiliar de recepción de efectivo	
Depósitos bancarios al día siguiente, en cuantas del cliente		Cumplimiento de políticas de responsabilidad sobre el efectivo recibido	
Existencia de moneda extranjera			

CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Cuadros diario contra facturas	Política sobre límite mínimo permitido para ventas con tarjeta
Plazo para el cobro	Si la venta y el pago es por Internet, forma de confirmación de la validez del número de tarjeta presentado
Registro de Boucher para cobro	
Registro de Boucher no cobrados	

TRANSFERENCIA O DEPÓSITO A CUENTA

Identificación del valor de la factura que soporta cada transferencia	Políticas para aceptar ventas con pago por medio de transferencia
Registradas en cuentas de la empresa	Medio de confirmación de que la transferencia de fondos ha sido realizada a las cuentas de la empresa

Instrucciones para completar el Formato N°4.

1. Esta cédula está destinada para realizar un chequeo del cumplimiento de políticas de dirección y control implementadas en el área de ingresos.
2. Para completar esta cédula, debe iniciar con la identificación del medio de pago efectivo, tarjeta de crédito, transferencia de fondos o depósito a cuenta.
3. Proceda a marcar con una X o un O el elemento de control o dirección que se cumple.
4. Al pie de esta cédula puede ingresar cualquier observación que estime necesaria respecto a asuntos relacionados los elementos evaluados en esta lista de chequeo.

Aplicación de herramientas de auditoría operacional.

En el presente trabajo se ha considerado la elaboración de un cuestionario de control interno basado en la auditoría operativa, en que se considera también lo impuesto por el informe COSO, para abarcar todos aquellos puntos de análisis respecto a la actividad comercial de empresas dedicadas al comercio electrónico y en el que se puede apreciar en el anexo 2.

Fase II.

Se basa en el desarrollo de los procesos de los componentes de Control Interno según el Modelo Coso desarrollando cada uno de sus factores. Aplicados en el cuestionario de control interno. Anexo 2.

Fase III.

Establece los resultados, la elaboración del informe de auditoría y posteriormente la comunicación de resultados.

FORMATO N°5

**EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA
REGIÓN LAMBAYEQUE.**

Cedula de Observaciones

NOMBRE DE LA AUDITORIA: **OBSERVACION** **No.**
REF. P/T

TÍTULO DEL HALLAZGO

Condición:.....
.....
.....
.....
.....

Criterio:.....
.....
.....
.....
.....

Causa:.....
.....
.....
.....
.....

Efectos
(Riesgos):.....
.....
.....
.....
.....

Recomendación:.....
.....
.....
.....
.....

Instrucciones para completar el Formato N°5.

Los campos de este modelo de cédula se deben interpretar y completar de la siguiente forma:

1. Título del hallazgo:

Asignar un nombre o identificación concisa del hecho a informar

2. Observación No.:

Corresponde al número correlativo de hallazgo establecido.

3. Ref. P/T:

Debe ingresar la referencia del papel de trabajo en donde se soporta lo indicado en la condición

4. Condición:

Describir el asunto o hecho establecido en la revisión cuyo grado de desviación debe quedar demostrado en los documentos de soporte.

5. Criterio:

Se refiere a la forma como debió funcionar o realizarse el asunto o hecho que se está evaluando. Generalmente el criterio se sustenta en leyes, reglamentos, manuales, procedimientos; en caso no se encuentra descrito en documento alguno, el auditor define con base a su experiencia y conocimiento, tomando en cuenta los requisitos de control que se deben prevalecer en el asunto que trata.

6. Causa:

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o el motivo por el que no se cumplió el criterio. Su identificación requiere de la habilidad de análisis, investigación y juicio profesional del auditor, esto permitirá una base para una recomendación constructiva.

7. Efecto (Riesgo):

Se define como el resultado de la comparación entre la condición y criterio para determinar una situación real o potencial, cuantitativa o cualitativa, o lesión patrimonial y que tiene impacto importante en las operaciones, los resultados y en la imagen empresarial. RIESGO

8. Recomendación

Propuesta que se hace para subsanar la situación descrita en la condición, para apegarlo al criterio, corregir sus causas y disminuir el efecto real o potencial establecido.

Fase IV.

Concluye con la supervisión monitoreo de las actividades realizadas.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.

- El control interno es un Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa. (Perdomo, 2004)

- Actualmente nuestro país ha logrado un desarrollo legislativo importante con respecto a temas informáticos, algo que nos ubica en un lugar privilegiado a nivel internacional. Retomando el ejemplo antes planteado de Contratación Electrónica, actualmente tenemos vigente una Ley de Firmas y Certificados Digitales cuyo Reglamento se encuentra en vías de ser promulgado por el Congreso de la República, y dos modificaciones al Código Civil (una al Libro N° II de Acto Jurídico y otra al Libro N° VII de Fuentes de las Obligaciones). Esto ha permitido cubrir algunos de los vacíos legales que podrían haber impedido la contratación electrónica.

Sin embargo, esto no es lo único que se ha regulado y que ha tenido incidencia directa en el Comercio Electrónico, el mismo que no sólo involucra aspectos de tipo contractual sino también aspectos relacionados con la Propiedad Intelectual, Fraudes, Delitos, etc. Es en ese sentido que también se han promulgado normas de derecho administrativo, procesal, penal que intentan llenar los vacíos legales existentes.

- La falta de legislación de estas empresas para el amparo de una legislación claro por parte de las políticas del estado peruano para hacer frente a estas actividades hace que las empresas estén sin poder acogerse a un régimen legal que le proporcione medios necesarios para combatir y atacar a quienes desarrollan estas actividades que degeneran el desarrollo operacional de estas organizaciones.

6.2. Recomendaciones.

- Aplicar una auditoría operacional en el área de compras y ventas en una empresa que utiliza el comercio electrónico, que considere que con el uso de la tecnología la seguridad implementada puede no garantizar integridad y confidencialidad en la actividad operativa, por lo que debe ser evaluada adecuadamente y combatida a tiempo con los medios y herramientas necesarias.

- Diseñar la planeación de una auditoría operacional que provea elementos de medición en cuanto a la eficiencia y eficacia de la administración del riesgo operacional y tecnológico, de tal manera que al presentar un diagnóstico, producto de la evaluación, se dé a conocer la situación real en cuanto a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la razonabilidad de la información financiera y operativa, así como el cumplimiento de políticas y procedimientos internos, leyes y regulaciones por parte del estado peruano.

- Las empresas deben identificar y conocer los elementos del proceso administrativo, que son , la Planeación, Organización, Dirección y Control, que utilizan tecnología, con el objeto de que al realizar la planeación de una auditoría operacional, en este tipo de empresas del comercio electrónico, incluya los procedimientos de auditoría necesarios para evaluarlos y poder presentar un diagnóstico objetivo; para lo cual se debe incluir el uso de un diseño de control interno, ya que dentro de la evaluación se incluirán pruebas de auditoría que requieren conocimientos e información que desarrolle aún más y de mejor manera las actividades administrativas y operativas de las organizaciones dedicadas al comercio electrónico.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Areitio Bertolín, J. (2008). *Seguridad de la Información: Redes, Informática y Sistemas de Información*. [COPYRIGHT]. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=z2GcBD3deYC&printsec=frontcover&dq=2.%09Areitio+Bertol%C3%ADn,+J.+\(2008\).+Seguridad+de+la+Informaci%C3%B3n:+Redes,+Inform%C3%A1tica+y+Sistemas+de+Informaci%C3%B3n.&hl=es&sa=X&ei=nfk8U5CVPIXLsQT734lo&ved=0CEAQ6wEwAA#v=onepage&q=2.%09Areitio%20Bertol%C3%ADn%2C%20J.%20\(2008\).%20Seguridad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%3A%20Redes%2C%20Inform%C3%A1tica%20y%20Sistemas%20de%20Informaci%C3%B3n.&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=z2GcBD3deYC&printsec=frontcover&dq=2.%09Areitio+Bertol%C3%ADn,+J.+(2008).+Seguridad+de+la+Informaci%C3%B3n:+Redes,+Inform%C3%A1tica+y+Sistemas+de+Informaci%C3%B3n.&hl=es&sa=X&ei=nfk8U5CVPIXLsQT734lo&ved=0CEAQ6wEwAA#v=onepage&q=2.%09Areitio%20Bertol%C3%ADn%2C%20J.%20(2008).%20Seguridad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%3A%20Redes%2C%20Inform%C3%A1tica%20y%20Sistemas%20de%20Informaci%C3%B3n.&f=false)

Bravo, J. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. [Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos]. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=4.%09D%C3%ADaz+de+Santos,\(1997\),+Los+nuevos+conceptos+del+control+interno,+%5BCoopers+%26+Lybrand+e+Instituto+de+Auditores+Internos%5D.&hl=es&sa=X&ei=h_o8U_SoNOaxsQSI8oHwBg&ved=0CDAQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=4.%09D%C3%ADaz+de+Santos,(1997),+Los+nuevos+conceptos+del+control+interno,+%5BCoopers+%26+Lybrand+e+Instituto+de+Auditores+Internos%5D.&hl=es&sa=X&ei=h_o8U_SoNOaxsQSI8oHwBg&ved=0CDAQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false)

Boen, D. (2004). *Comercio Electrónico*. [Editorial THOMSON]. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=TDm9fSkGE_4C&dq=3.%09Boen+Oelkers,+D.+\(2004\).+Comercio+Electr%C3%B3nico.&hl=es&sa=X&ei=Kvo8U5DWEqfOsASwp4C4Ag&ved=0CEAQ6wEwAA](http://books.google.com.pe/books?id=TDm9fSkGE_4C&dq=3.%09Boen+Oelkers,+D.+(2004).+Comercio+Electr%C3%B3nico.&hl=es&sa=X&ei=Kvo8U5DWEqfOsASwp4C4Ag&ved=0CEAQ6wEwAA)

Conde, A. y Belén, A. (2004). *Comercio Electrónico, Antecedentes, Fundamentos y Estado Actual*. [Editorial DYKINSO, S.L.]. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=xV06nwEACAAJ&dq=1.%09Conde%2C%20A.%20y%20Bel%C3%A9n%2C%20A.%20\(2004\).%20Comercio%20El](http://books.google.com.pe/books?id=xV06nwEACAAJ&dq=1.%09Conde%2C%20A.%20y%20Bel%C3%A9n%2C%20A.%20(2004).%20Comercio%20El)

[electr%C3%B3nico%2C%20Antecedentes%2C%20Fundamentos%20y%20Es
tado%20Actual.&hl=es&source=gbs_book_other_versions](#)

Fernández, Í. (2003). Régimen Tributario del Comercio Electrónico: Perspectiva Peruana. Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Ferro, J. (2010). Conductas Punitivas con tarjetas de Crédito, Contratación Administrativa y Propiedad Intelectual e Inmobiliaria.

Fonseca, O. (2011). Sistema de control Interno para organizaciones, Lima-Perú. Primera edición, Instituto de Investigación en Accountability y Control.

Gariboldi, G. (2004). *Comercio Electrónico: Conceptos y Reflexiones*. [BID INTAL]. Buenos Aires. Recuperado de

http://books.google.com.pe/books?id=bdBuE46EmFMC&pg=PP2&dq=Comercio+Electr%C3%B3nico:+Conceptos+y+Reflexiones.+Buenos+Aires.+BID+INTAL&hl=es&sa=X&ei=K3M9U_XFNs6-sQSYs4LoDQ&ved=0CC0Q6wEwAA#v=onepage&q=Comercio%20Electr%C3%B3nico%3A%20Conceptos%20y%20Reflexiones.%20Buenos%20Aires.%20BID%20INTAL&f=false

Mantilla, S. y Blanco, S. (2005). *Auditoría del control interno*. [Ecoe, bogota – Colombia]. Recuperado de

http://books.google.com.pe/books?id=V8esy03bk_YC&pg=PA30&dq=Auditoria+del+control+interno,+Ecoe,+bogota+%E2%80%93+Colombia.&hl=es&sa=X&ei=AnQ9U7T6CdOksQTktlGYBw&ved=0CEUQ6wEwAQ#v=onepage&q=Auditoria%20del%20control%20interno%2C%20Ecoe%2C%20bogota%20%E2%80%93%20Colombia.&f=false

Mantilla, S. (2005). Control interno: informe coso, 4ta edición, Esfera Editores, Bogotá– Colombia.

Perdomo, A. (2004). *Fundamentos del control interno*. Bogotá – Colombia. Novena edición, Cengage Learning.

Reseña Especial sobre la Investigación Interna y Externa del Fraude. Madrid. Editorial Liberfactory.

Seoane, E. (2005). *La nueva Era del Comercio: El Comercio Electrónico*. España. [Ideaspropias Editorial]. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=evLz521ZVmAAC&printsec=frontcover&dq=La+nueva+Era+del+Comercio:+El+Comercio+Electr%C3%B3nico.+Espa%C3%B1a.+Ideas+propias+Editorial.&hl=es&sa=X&ei=HHY9U9iFLsPksASOwYKACw&ved=0CDYQ6wEwAA#v=onepage&q=La%20nueva%20Era%20del%20Comercio%3A%20El%20Comercio%20Electr%C3%B3nico.%20Espa%C3%B1a.%20Ideas%20propias%20Editorial.&f=false>



**Encuesta dirigida a los propietarios de aquellas
empresas dedicadas al comercio electrónico en la ciudad
de Chiclayo en el año 2013.**

(Anexo 01)

I. **Objetivo:** Estimado funcionario, reciba nuestro más grato y cordial saludo, la presente encuesta es para obtener información referente al uso de herramientas de control interno utilizadas en las empresas que se dedican al comercio electrónico en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2013.

II. **Instrucciones:** Remarque con un aspa la respuesta según la cual usted crea conveniente en base a los procedimientos, políticas e inquietudes que posee su organización y con la sinceridad del caso.

III. **Items:**

1) EDAD:

2) SEXO: Masculino () Femenino ()

3) Lugar que abarca su negocio:

LUGAR:

FECHA:

4.- En algún momento su negocio ha sufrido conductas ilícitas en la red.

- a) Si
- b) No

5.- Si ha sufrido conductas ilícitas, cuál de estas actividades suele pasar en su negocio con más frecuencia en su negocio:

- a) Estafas electrónicas
- b) Hurto informático
- c) Apropiación indebida informática
- d) Robo informático
- e) Falsedad documental.

6.- Su negocio ha sufrido problemas en cuanto a la forma de pago por parte de sus clientes, y por ende distorsionando la realidad de sus ingresos y actividades:

- a) Si
- b) No

7.-Cuál es su medio de pago más común que utiliza en sus operaciones.

- a) Tarjetas de crédito
- b) Transferencias bancarias
- c) Pago en agencias directas
- d) Otros medios (especifique):

8.-Cuál fue su inmediata herramienta o medio de apoyo para la detección y posterior solución del problema.

- a) Revisión técnica e informática del sistema de redes.
- b) Aplicación de auditorías.
- c) Sistemas de control interno
- d) La aplicación de controles en información con entidades financieras
- e) Otros:

9.- Estaría de acuerdo, con que a su negocio se proceda a la aplicación de un sistema de control interno.

- a) Si
- b) No

10.- Utiliza instrumentos o herramientas de control interno para evaluar la situación de la empresa.

- a) Si
- b) No

11.- Usted cree que es importante el uso de las herramientas del control interno para la toma de decisiones.

- a) Si
- b) No

12.- De las siguientes herramientas de control interno, cuál cree usted que es necesario para auditar una empresa.

- a) Ambiente de control
- b) Valoración de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) El monitoreo

13.- Utilizan la información obtenida de las herramientas de control interno para la toma de decisiones.

- a) Si
- b) No

14.- Que tipo de decisiones gerenciales provenientes del control interno suele tomar en la empresa.

- a) Decisiones de operación
- b) Decisiones de inversión
- c) Decisiones de financiamiento

15.- Cada cuanto tiempo, estaría dispuesto y de acuerdo con la aplicación de dichas herramientas de control interno en su organización.

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Semestral
- d) Anual
- e) Otro tiempo (especifique):

16.- En algún momento su negocio dado a través del comercio electrónico ha sido auditado en base a la ejecución de herramientas de la auditoría operacional.

- a) Si
- b) No

17.- Estaría dispuesto a que se ejecute en su negocio virtual un diseño de auditoría operacional con la finalidad de combatir problemas vinculados a estafas electrónicas.

- a) Si
- b) No

17.- Cada que tiempo estaría dispuesto a que se ejecute un procedimiento de auditoría operacional en su negocio.

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Semestral
- d) Anual
- e) Otro Tiempo (especifique):

¡GRACIAS POR SU APOYO Y COMPRENSIÓN!

ELMER, CLEVER



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, COMPRAS Y VENTAS.

	SI	NO	N/A	EVALUACIÓN
1. Se proporcionan informes financieros en forma regular y oportuna.	X			
2. Incluyen estos informes, datos con respecto a lo correspondiente del periodo, siendo comparada con el año anterior y presupuestadas.	X			
3. Son útiles los informes que actualmente se preparan.	X			
4. Se ha efectuada recientemente algún estudio acerca de la utilización y efectividad de dichos informes.		X		
5. Consideraría usted que es satisfactorio el actual sistema de informes.		X		
6. Se considera razonable el periodo de tiempo en la recuperación de crédito.	X			
CAJA Y BANCOS				
7. Existen políticas definidas para el área de ingresos, ventas, cuentas por cobrar y créditos.	X			
8. Están registradas (libros o aplicación) todas las cuentas bancaria a las que ingresan los fondos de ventas y se contabiliza cada	X			

transacción				
9. Se registran las transacciones de ingresos invariablemente con la fecha en que se reciben.	X			
10. Existe control adecuado sobre los ingresos en efectivo, con tarjeta de crédito o depósito a las cuentas de la empresa		X		
11. Concilian las cuentas bancarias oportunamente.		X		
12. Se cambia de interdiarios las claves de la cuentas bancarias		X		
13. Realiza conciliación del movimiento del efectivo en el sistema financiero, para la aprobación de cobro con trabajadores de distintos cargos.		X		
14. El empleado quien prepara las conciliaciones, recibe los estados de cuenta directamente de los bancos		X		
15. En lo que se refiere a remesas que no se pueden depositar inmediatamente: ¿Se registra al recibirlo? ¿Se guarda en un lugar seguro mientras no se deposita?	X			
16. Recibe los cheques depositados y devueltos por el banco por falta de cobro un empleado distinto de quien efectuó los depósitos		X		
EMBARQUE Y FACTURACIÓN				
17. ¿Están separadas las funciones del departamento de embarques de las relativas		X		

a: Recepción Contabilidad? Facturación Cobro				
18. Aprueba por escrito un funcionario responsable los pedidos de clientes	X			
19. ¿Están al corriente con respecto al embarque y facturación de estos pedidos?	X			
20. Se hacen los embarques únicamente contra órdenes de embarque aprobadas	X			
21. Se obtiene del cliente evidencia adecuada por la entrega de la mercadería		X		
22. Se hacen referencias cruzadas entre las órdenes de embarque y las facturas, y se asegura el departamento de contabilidad de que todas las órdenes de embarque se facturaron	X			
23. Envía directamente el departamento de facturación al de cuentas de clientes, copia de todas las facturas expedidas		X		
24. Se suma las facturas expedidas del departamento de facturación y comunica los totales directamente al encargado del diario mayor		X		
25. Revisa las facturas un empleado diferente de los encargados de facturación y cuentas de clientes para asegurarse que las facturas estén completas, en orden numérico y correctas en lo relativo a: a. Cantidades b. Precios c. Cálculos d. Sumas totales.		X		

26. Se archivan en orden numérico las copias de facturas expedida y los originales de las anuladas	X			
CREDITOS				
27. Aprueba todas las notas de créditos un funcionario responsable quien no maneja ventas, cobros ni auxiliares de clientes		X		
28. Están las notas de crédito relativas a devoluciones amparadas por informes de recepción expedidos por el departamento de recepción de mercancías		X		
29. Aprueba un funcionario responsable los descuentos por pronto pago		X		
30. Aprueba un funcionario responsable las cancelaciones de cuentas de cobro dudoso		X		
31. Se comprueba la secuencia numérica de las notas de crédito emitidas		X		
32. Se obtiene documentación judicial, etc., por las cuentas de importancia canceladas para comprobar la pérdida ante el fisco		X		
33. Se preparan relaciones mensuales de saldos de clientes		X		
34. con que frecuencia se clasifican dichos saldos por su antigüedad		X		
35. Se establecen límites de crédito	X			
36. Revisa un funcionario responsable los saldos de los clientes, para asegurarse que	X			

de que estén dentro de los límites de crédito autorizados				
37. Se envían mensualmente estados de cuenta a los clientes		X		
38. Se investigan las observaciones que comunican los clientes, derivado de su estado de cuenta enviado		X		
DOCUMENTOS POR COBRAR				
39. Se requiere que las aceptaciones y renovaciones de documentos sean aprobadas por el gerente de venta	X			
40. Se lleva un auxiliar de documentos por cobrar	X			
41. se registran los documentos por cobrar descontados en cuenta separada del libro mayor		X		
42. Se concilian los documentos por cobrar descontados según auxiliares con informes periódicos de los bancos u otras agencias de descuento		X		
CONTROL.				
43. Existe una seguridad física y virtual acerca del resguardo de equipo de procesamiento de datos.	X			
44. Existe una seguridad física y virtual acerca del resguardo de software.		X		
45. Existe una seguridad física y virtual acerca del resguardo del producto disponible para		X		

le venta.				
46. Existen métodos adecuados para impedir el acceso a oficinas.		X		
47. Existen métodos adecuados para impedir el acceso a documentos de contabilidad.		X		
48. Existen métodos adecuados para impedir el acceso a terminales de computadoras.		X		
49. Existen métodos adecuados para impedir el acceso a instalaciones de computadoras y herramientas informáticas.		X		
50. Existen métodos adecuados para impedir el acceso a programas informáticos.		X		
51. Existen una política en la organización para proteger información confidencial.	X			
52. Existen programas y procedimientos para restringir el acceso a datos contables.	X			
53. Existen programas y procedimientos para restringir el acceso a programas de aplicación.		X		
54. Existen programas y procedimientos para restringir el acceso a programas utilitarios.		X		
55. Existen programas y procedimientos para restringir el acceso a sistemas operativos.		X		

