

Mayo - Agosto 2017

Latin America Newsletter

PRECISE. PROVEN. PERFORMANCE

NIIF 16: El cambio de enfoque del IASB en el tratamiento contable de los Arrendamientos

Sabrina Loriente
Moore Stephens Uruguay

Muchas veces nos pasa de ver en los Estados Financieros de aerolíneas dedicadas al transporte de pasajeros, que no tienen aviones en su activo. Esto se debe a que la NIC 17 exige que el arrendatario contabilice los activos y pasivos generados en un arrendamiento financiero, pero no generado en un arrendamiento operativo.

En base a estos aspectos fue que en enero 2016 el IASB emite la NIIF 16 de Arrendamientos con cambios relevantes sobre la anterior normativa.

La NIIF 16 deroga:

- i) NIC 17 Arrendamientos
- ii) CINIIF 4 Determinación de si un Acuerdo contiene un Arrendamiento
- iii) SIC 15 Arrendamiento Operativos-Incentivos
- iv) SIC 27 Evaluación de la Esencia de las Transacciones que Adoptan la Forma Legal de un Arrendamiento.

La NIIF 16 es de aplicación obligatoria a partir de ejercicios iniciados el 01 de enero de 2019, y es de aplicación opcional anticipadamente para aquellas sociedades que apliquen la NIIF 15.

El siguiente análisis se enfoca en la contabilidad a realizar por el **Arrendatario** dado que la contabilidad a



Sabrina Loriente
Moore Stephens Uruguay

realizar por el **Arrendador** no ha sufrido cambios relevantes y seguirá realizando su clasificación entre arrendamiento financiero y operativo dependiendo si transfiere sustancialmente todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo subyacente o no lo hace.

Sin embargo, el Arrendatario, no utilizará más este enfoque de transferencia de riesgos sino un enfoque basado en el derecho de uso.

El modelo de contabilización único del arrendatario de la NIIF 16 refleja el fondo

Contenido

NIIF 16: El cambio de enfoque del IASB en el tratamiento contable de los Arrendamientos

Página 1

Cybersecurity y la protección de datos personales los nuevos retos de MOORE STEPHENS

Página 3

Las TIC y el control de calidad en los encargos tributarios

Página 5

¿Cuántos deseos y necesidades se realizan a través de un servicio?

Página 7

Contactos

Página 10





económico de un arrendamiento porque, en la fecha de comienzo, un arrendatario obtiene el derecho a usar un activo subyacente para un periodo de tiempo, y el arrendador ha entregado ese derecho poniendo el activo disponible para su uso por el arrendatario.

Medición inicial

El Arrendatario reconocerá un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento de todos los arrendamientos con una duración superior a 12 meses, y para los que el activo subyacente no es de bajo valor. En la medición inicial el pasivo por arrendamiento se medirá al valor presente de los pagos por arrendamiento que no se hayan pagado a la fecha descontado a la tasa de interés implícita del arrendamiento. El activo por derecho

de uso se medirá al costo incluyendo el pasivo por arrendamiento, los pagos por arrendamiento anticipados, costos iniciales directos y estimación de costos de dismantelamiento que sea responsabilidad del arrendatario.

Medición posterior

En la medición posterior el activo por derecho de uso se medirá por el modelo del costo teniendo en cuenta la depreciación, posibles deterioros y el ajuste del pasivo por arrendamiento.

Sin embargo, si el arrendatario utiliza el modelo del valor razonable para sus propiedades de inversión según NIC 40 también aplicará ésta si el activo relacionado al derecho de uso cumple con la definición de propiedad de inversión de la NIC 40.

Por otro lado, si dicho activo es una clase de propiedad, planta y equipo por los cuales la sociedad utiliza para los suyos similares el modelo de revaluación podría aplicar el mismo modelo a este activo. El pasivo por arrendamiento se incrementará por el interés sobre el pasivo por el arrendamiento, se reducirá por los pagos realizados y por una nueva medición del pasivo por arrendamiento.

Conclusión

El IASB concluyó que este enfoque daría lugar a una representación más fiel de los activos y pasivos del arrendatario y, junto con las mejoras de la información a revelar, a una mayor transparencia del apalancamiento del arrendatario y el capital empleado.

Cybersecurity y la protección de datos personales los nuevos retos de MOORE STEPHENS

Andrés Casanova
Moore Stephens Colombia

CYBERSECURITY

Con preocupación cada día las Organizaciones están en la búsqueda de nuevas alternativas efectivas para mitigar los riesgos en Cyber seguridad, tales como: Hackactivismo, ataques informáticos, cyber espionaje, cyber bullying, cyber terrorismo y cyber crimen, entre otros. Muchas de ellas reconocen estos riesgos (cyber risk); sin embargo, necesitan el acompañamiento de profesionales expertos para lograr éxito en la implementación de planes de mitigación o en la implementación de marcos de referencia adecuados para protegerse de estas amenazas.

En el año 2013 el presidente de los Estados Unidos Barack Obama emitió la orden ejecutiva (Executive Order en adelante EO 13636) "Improving Critical Infrastructure Cybersecurity". La EO demandó el desarrollo de un marco de referencia en materia de seguridad cibernética basado en riesgos (Cybersecurity Framework, en adelante CSF). El CSF fue desarrollado con el liderazgo del NIST (National Institute of Standards and Technology) y diferentes fabricantes de infraestructuras en seguridad informática del mundo.

Originalmente, el CSF fue concebido para apoyar la infraestructura de TI (Tecnología de Información) de la Organización; sin embargo, el modelo ha evolucionado y ahora el CSF proporciona un enfoque basado en riesgos (Cyber risk) y está diseñado para implementarse de manera ágil, con pasos que permiten mejorar y/o fortalecer la seguridad informática de la organización. El CSF se apoya en metodologías de ISACA para la evaluación y análisis de riesgos.



Andrés Casanova
Moore Stephens Colombia

Además, el enfoque CSF permite a las Organizaciones generar un mayor valor a los stakeholders, mostrando a las organizaciones más competitivas y generando más confianza en sus clientes. En resumen, el CSF incluye un conjunto de estándares metodologías y procedimientos alineados con las políticas internas de negocio, que desarrolladas en conjunto contribuyen al mejoramiento y a la seguridad informática de las organizaciones.

MOORE STEPHENS, consciente de la importancia de la cyber seguridad y del alarmante crecimiento de los cyber risk a nivel mundial, ha incluido en sus líneas de consultoría y servicios orientados, en la implementación de esquemas en cyber seguridad, acompañamiento en cumplimiento regulatorio en protección de datos personales y administración de riesgos de TI.



El enfoque de MOORE STEPHENS en cyber seguridad está alineado con estándares de la industria como el CSF y/o COBIT y se concentra principalmente en 4 aristas:

1. Educación y capacitaciones en seguridad informática
2. Arquitecturas de TI y administración de riesgos de TI
3. Aseguramiento de procesos de TI y evaluación de vulnerabilidades
4. Administración de la seguridad informática y/o Cyber operaciones seguras



MOORE STEPHENS UK, Information and cyber security.

PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Las regulaciones en protección de datos personales, es otro asunto de vital importancia para las Organizaciones y en muchos países; son requerimientos de obligatorio cumplimiento. Por lo anterior, MOORE STEPHENS ha venido contribuyendo en la adaptación de estos requerimientos, prestando servicios específicos en consultoría de cumplimiento de protección y tratamiento de datos personales basados en estándares como la norma ISO 27018 y/o reglamentaciones internacionales como el REGLAMENTO (UE) 2016/679.

Todas la regulaciones locales, están alineadas a marcos de referencia como la ISO 29100, en razón a que en un futuro cercano, cumplir con regulaciones de protección de datos, será un requisito obligatorio para realizar transacción comerciales con países de la unión Europea y América.



La práctica de consultoría en protección y tratamiento de datos personales, se enfoca en los siguientes puntos:

1. Capacitación en materia de protección de datos personales a toda la Organización.
2. Aseguramiento de procesos que administran información de datos personales y cumplimiento regulatorio local e internacional.
3. Formación del DPO (Data Protector Officer).
4. Arquitectura de seguridad informática, que administra la información de personas naturales, lo que incluye:
 - Revisión de la seguridad de las bases de datos.
 - Revisión de controles de acceso y políticas de seguridad de los servidores o plataformas donde resida la información personal.
 - Revisión de las trazas de auditoria donde queden las evidencias de cambios a datos, relacionados con información de datos personales.
 - Verificación de consentimientos electrónicos y su custodia segura de los mismos.
 - Validación de políticas de tratamiento de datos personales.
 - Pruebas de seguridad informática o de intrusión a las plataformas donde reside información de datos personales.
 - Validación de las condiciones de seguridad de los Backup y/o medios de respaldo, donde se custodia la información de datos personales.
 - Validación de las condiciones de seguridad de los aplicativos, que capturan información de datos personales.

Las TIC y el control de calidad en los encargos tributarios

Alberto Viale
Moore Stephens Perú

La concepción de Asistencia Técnica en el derecho tributario peruano tiene como objeto principal regular la transmisión de conocimientos especializados; esto es, proporcionar conocimientos, con la finalidad de poder causar en los usuarios la capacidad de poder utilizar tales conocimientos en la aplicación de su propia actividad generadora de renta.

La capacidad o facultad de poder transmitir conocimientos se encuentra enmarcada o diseñada exclusivamente para la persona natural, pues es la única que puede generar un razonamiento e interpretación de los conocimientos que posea para ser transmitidos. Sin embargo, la persona natural puede brindar los servicios de asistencia técnica por su cuenta o bajo la representación de una persona jurídica, empresa u otro tipo de entidad pueda brindar este tipo de servicios.

Por otro lado, dejando sentado que es la persona natural, ya sea por sí misma o

representación de una empresa o entidad, quien puede transmitir conocimientos, otra característica del servicio de Asistencia Técnica se encuentra vinculada con el lugar de prestación del servicio, pues la legislación confiere la posibilidad de que pueda ser prestado tanto desde el exterior como en el país.

Actualmente, la referencia al servicio de Asistencia Técnica en nuestra legislación, específicamente en la LIR tiene poco más de diez años de vigencia. La primera referencia que se hace a este tipo de servicio es a través del Decreto Legislativo No. 945, el cual modifica el artículo 9 de la LIR e incorpora el servicio de Asistencia Técnica como renta de fuente peruana. Sin embargo, es hasta la entrada en vigencia del Decreto Supremo No. 086 – 2004 – EF, el cual modifica el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, que se concreta una definición para el servicio de Asistencia Técnica, según el cual en el inciso c) del artículo 4-A se establece que:



Alberto Viale
Moore Stephens Perú

Se entiende por Asistencia Técnica a todo servicio independiente, sea suministrado desde el exterior o en el país, por el cual el prestador se compromete a utilizar sus habilidades, mediante la aplicación de ciertos procedimientos, artes o técnicas, con el objeto de proporcionar conocimientos especializados, no patentables, que sean necesarios en el proceso productivo, de comercialización, de prestación de servicios o cualquier otra actividad realizada por el usuario.

La asistencia técnica también comprende el adiestramiento de personas para la aplicación de los conocimientos especializados a que se refiere el párrafo anterior. La definición proporcionada por el Reglamento de la LIR establece los parámetros bajo los cuales determinados servicios pueden calificar como tal, es decir, deberán cumplir con ciertos requisitos para ser considerados como Asistencia Técnica.



Los requisitos esenciales a los que se hace referencia a través de la definición expuesta por la el RLIR son: (i) servicio de tipo independiente suministrado desde el exterior o en el país, con el (ii) objetivo de proporcionar conocimientos especializados, no patentables y (iii) necesarios para el proceso productivo de la actividad realizada por el usuario.

En relación al primer requisito: (i) servicio independiente suministrado desde el exterior o en el país, se hace alusión a que quien preste el servicio sea un independiente, es decir, no dependa de la empresa o entidad que solicitó el servicio en cuestión, ya sea un tercero domiciliado o no en el país quien esté presentando el servicio.

Por el lado del segundo requisito, (ii) objetivo de proporcionar conocimientos especializados, no patentables, se hace referencia a que la principal característica de este tipo de servicios es la de



transmitir conocimientos especializados utilizando ciertos procedimientos, técnicas o artes para que los usuarios puedan emplearlos para el desarrollo de sus propias actividades, es decir, el servicio no constituye una transmisión de conoci-

mientos especializados hacia los usuarios para estos los apliquen en sus actividad económica.

Por último, el tercer requisito, (iii) necesarios para el proceso productivo de la actividad realizada por el usuario, se alude a que el servicio prestado sea de necesaria aplicación para la generación de renta del usuario beneficiado con el servicio.

Entonces, la definición brindada por el Reglamento de la LIR establece los requisitos a los cuales deberán sujetarse aquellos servicios que califiquen como Asistencia Técnica. Se debe tener en cuenta también que la definición brindada no solo establece los requisitos desarrollados previamente sino que también da un listado cerrado de servicios deberán ser considerados como Asistencia Técnica a pesar de no cumplir con los requisitos, así mismo, establece otro listado de servicios que no podrán ser considerados como Asistencia Técnica.

Administración de crisis

Eddy Marín
Moore Stephens Ecuador

Para desarrollo de este tema considero importante partir del concepto de Crisis, la cual consideraremos como: un cambio repentino o que evoluciona lentamente como resultado de un problema que debe ser abordado inmediatamente.

Una crisis puede darse de muchas formas.

A manera de ejemplos:

- La aplicación de una nueva normativa para la cual no se está preparado o no se avizó sus cambios oportunamente,
- Se descubren defectos que amenazan la vida en productos
- Piratas informáticos apagan todo el sistema de una compañía y no permiten el acceso a los clientes

- Una helada destruye cultivos cítricos de una región
- Un ataque terrorista destruye vidas y propiedades
- Un gerente clave muere y no hay reemplazo inmediato

Entonces podemos concluir que las crisis no son los altibajos normales de un ciclo de negocios, como aquellos problemas recurrentes que se enfrentan en el curso de la toma de riesgos y la exploración de nuevas posibles oportunidades.

La crisis puede originarse debido a: Eventos Naturales o de Negocio, Eventos Tecnológicos, Fuerzas Económicas y de Mercado y por Crisis de Relación (Personas, Clientes, Proveedores).



Eddy Marín
Moore Stephens Ecuador

Pero como se administra una Crisis, la verdad no existe una formula definida ni multiuso para el efecto, sin embargo se

pueden seguir los siguientes pasos: Paso 1: Evitar la Crisis, Paso 2: Prepararse para Manejar la Crisis, Paso 3: Reconocer la Crisis, Paso 4: Contener la Crisis, Paso 5: Resolver la Crisis, Paso 6: Aprender de la Crisis.

¿Suena simple, pero que Crisis conocemos y como se resolvió? La verdad las crisis que son manejadas deficientemente a menudo obtienen la mayor atención de los medios. Pero lo más común es que no escuchemos sobre crisis que fueron prevenidas. ¿Recuerdan el virus Y2K? En el Año Nuevo del 2000, virtualmente cada computador en el mundo hizo el cambio en el calendario al nuevo milenio sin ninguna dificultad. Todos aquellos que veían signos de problemas solo oyeron el silencioso sonido de una crisis que había sido prevenida. Por años, los negocios trabajaron duro para resolver el problema del Y2K antes de que suceda. Y sus esfuerzos rindieron frutos.

De hecho, los gerentes a cada nivel de una organización intervienen y previenen crisis menores todos los días:

- Un representante de ventas nota que el nombre del cliente está mal escrito en cada página de una gran propuesta de ventas. El gerente hace que se destruyan todas las copias, realiza los ajustes, y se imprime nuevas propuestas en un centro de copiado que atiende las 24 horas, evitando que la compañía pierda una importante cuenta.
- Un gerente proyecta una falta de flujo de efectivo, toma medidas para apresurar las cuentas por cobrar, y se asegura de que una línea de crédito esté disponible en la cuenta bancaria de la compañía si el efectivo esperado todavía no ingresa.
- Un gerente, cuando es informado de que un empleado clave va a salir, toma medidas para encontrar un reemplazo en vez de dejarlo para el último minuto.

Todos estos gerentes están involucrados activamente en evitar crisis. Es su trabajo. Hoy en día las empresas se encuentran al

borde de enfrentar uno de los mayores cambios "Contables y Tecnológicos" luego de la adopción de NIIF en el Ecuador, estos se centran en la adopción de la NIIF 15, NIIF 16 y NIIF 9, la pregunta es: que están haciendo las compañías por anticiparse a los cambios que estas normas proponen, no solo a nivel contable, sino a nivel de entendimiento de riesgos y tecnológicos?, la verdad sea dicha en la actualidad solo los grandes conglomerados de las Telecomunicaciones han empezado a trabajar sobre esta base y anticiparse a la transición, con la finalidad de disminuir el impacto que esto conlleva.



Pero que hacer para enfrentar las crisis, me gustaría citar lo siguiente: "Haga una lista de todo lo que pueda atraer problemas al negocio, considere las posibles consecuencias, y estime el costo de la prevención." (Agustine, 2002)

La mayoría de los gerentes ya están sintonizados con crisis posibles y probables y toman algunas medidas para evitarlas. Pero usted puede ser aún más efectivo al prepararse para una crisis cuando todo está yendo bien. El primer paso es realizar una auditoría de crisis. Busque cosas que están saliendo mal en este momento o que tienen el potencial de salir mal en el futuro.

Una auditoría de crisis puede lucir como un "To do" más en su larga lista de cosas por hacer, pero examinar lo que tiene el

potencial de salir mal no debería ser solo un ítem más a ser introducido a la fuerza en su ya ocupado día, sino más bien, una parte importante del plan a largo plazo de su compañía o departamento.

El ejemplo más claro que se me viene a la mente sobre una crisis es el siguiente: Considere una compañía pequeña nueva por Internet relacionada a la salud en el apogeo de la burbuja de inversión en e-business. El equipo de desarrollo invirtió una gran cantidad de dinero en la creación del contenido que era proporcionado gratis en el sitio web de la compañía.

Quedó muy poco dinero o recursos para desarrollar la suscripción al sitio — la parte del sitio que de hecho iba a generar ganancia. La compañía estaba siguiendo el modelo de otras compañías de desarrollo web en ese momento — dando gratis la mayoría de su contenido. Y muchas de estas compañías salieron del negocio, ¡la máxima crisis de negocios! ¿Por qué ocurrió esto? La nueva compañía de todas formas hubiese fallado, pero al seguir lo que cada uno en ese momento estaba haciendo sin cuestionar los razonamientos de negocio, garantizaron el fracaso. Ignoraron cómo iban a hacer los ingresos una vez que el capital de riesgo se acabara.

Entonces podríamos decir que las compañías deberían estar:

1. Siempre Preparadas: En los negocios, crear un plan de contingencia significa tomar tantas decisiones como pueda antes de que la crisis ocurra, para que su energía vaya al manejo efectivo de la crisis cuando esta ocurra. Muchas de estas tareas son bastante fáciles de hacer cuando las cosas están yendo bien, pero difíciles y estresantes de hacer en medio de una crisis.

Sin embargo, justo como un hospital se prepara para tener un generador de energía en caso de que la electricidad se vaya durante una cirugía, usted necesita planes de respaldo para el set de crisis que ha identificado como las que su compañía o departamento estará esperando y preparado.

2. Reconozca los Riesgos: Considere una compañía de inversión importante que tenía solo una línea de negocios—ayudar a inversionistas individuales a comprar y vender acciones. Cuando el mercado de inversiones estaba en su cúspide, esta compañía hizo un negocio próspero. Vertió sus ganancias en expandir su negocio contratando más personas y abriendo más oficinas. Pero cuando la economía se estancó y los inversionistas individuales dejaron de comprar, la compañía no tenía otras fuentes de ingresos. Las acciones de la compañía cayeron y se vieron forzados a hacer grandes despidos que afectaron a todos en la organización. Al explorar otras fuentes de ganancia, e invertir algo de sus ganancias en aquellas oportunidades—y al hacer algunos “hipótesis” sobre su tasa de crecimiento—la compañía hubiese aminorado algunos de los efectos del desastre. Por supuesto que algunas cosas en retrospectiva son claras, pero las lecciones importantes están en todas partes.

Use los resultados de su auditoría de crisis como una base para una lluvia de ideas sobre crisis potenciales.

Cuestione supuestos básicos sobre su negocio—tanto en el presente y el futuro. ¿Qué supuestos tiene que pueden no ser ciertos? Pregúntese a sí mismo, “¿Qué pasaría si las personas dejaran de comprar nuestro producto más vendido?” o “¿Qué pasaría si la demanda de nuestro producto es tan enorme que no podemos completar nuestras órdenes?” Es importante hacer esto como grupo. Otras personas pueden proporcionar una perspectiva valiosa de supuestos de otros. Y finalmente pregúntese, “¿Cómo esto impactaría nuestro grupo?”

Una vez que determine las crisis para las cuales necesita planificar, considere formas de minimizar estos riesgos.

3. Explore los posibles efectos de un plan de riesgos: Realizar una verificación de realidad sobre su plan haciendo lluvia de ideas de los posibles efectos secundarios.

Por ejemplo, cuando una cadena de reparación de automóviles quiso impulsar las ventas caídas, la gerencia ofreció a los mecánicos incentivos por ventas. Mientras más trabajo traían, tenían un bono más grande. Desafortunadamente, algunos de los mecánicos empezaron a recomendar reparaciones innecesarias. Los clientes se quejaron de que estaban siendo estafados, y la reputación de la cadena se vio afectada. De la misma manera, una fábrica ofreció incentivos por cada producto defectuoso devuelto, pero pronto se supo que algunos trabajadores estaban deliberadamente dañando los productos con el fin de recibir los premios. Y cuando una compañía de pizza prometió entregar su pizza en 30 minutos o es gratis, los conductores con exceso de velocidad causaron accidentes automovilísticos.

4. Desarrolle un Plan de Recursos: para cada crisis en su lista, piense sobre

los recursos que se va a necesitar para manejar la crisis. Por ejemplo, si usted maneja un proyecto de investigación en una firma farmacéutica, usted podría prepararse para una crisis biológica o relacionada con la salud. Si usted está tratando de desarrollar un nicho en el mercado en un país en vías de desarrollo, sus empleados pueden estar en un peligro físico real. En estos dos ejemplos, los recursos requeridos serían muy diferentes—desde un depósito específico de antidotos hasta un plan detallado de escape

Pero cuando la Crisis Golpea solo queda afrontar los eventos y ajustarse de manera rápida a las nuevas circunstancias de mercado o negocio, como habíamos hablado anteriormente pensar en aplicar NIIF 15 o las demás a partir del primer trimestre del 2018 podrían significar una Crisis no solo a nivel Contable sino a nivel Tecnológico y muy probablemente un causante directo de un Estrés Laboral por tratar de ajustar toda la transaccionalidad de la empresa por los años 2017 y 2018 a fin de hacerlos comparables, es esto superable? La respuesta es “SI” pero depende de la previsión que la Administración de las distintas empresas para anticiparse a estos cambios.

En conclusión podríamos decir que las crisis son eventos diarios que los distintos gerentes ya se encuentran administrando, muchas crisis podrían ser prevenidas pero necesitan de una toma de decisión anticipada, a fin de definir acciones y recursos para solventar los eventos y reaccionar de manera oportuna ante las crisis minimizando los distintos efectos en las compañías, una de estas decisiones en el Ecuador podría ser la adopción anticipada de la NIIF 15 y NIIF 16 a fin de evitar cargas de trabajo excesivas y posibles cambios tecnológicos acelerados (riesgo) para hacer de los estados financieros 2017 y 2018 comparables.

¿Cuántos deseos y necesidades se realizan a través de un servicio?

Marília Marcucci
Moore Stephens Brasil

“Todas las personas necesitan saber y sentir que son necesarias.” (Jan Carlzon)

Lanzado en los años 80, el libro “La hora de la verdad,” de Jan Carlzon, es considerado un clásico de la literatura de negocios. Iluminando su experiencia como presidente ejecutivo de la aerolínea escandinava SAS, el autor cuenta cómo superó una de las mayores crisis en la historia de la compañía, y para ilustrar cómo la primera línea fue importante en este proceso, relata entre otros casos, la experiencia de Hudy Peterson, un empresario estadounidense que solía viajar por negocios.

En los años en que era necesario el boleto impreso para embarcarse en un avión, Peterson llegó al mostrador de check in de SAS con el siguiente dilema: se había olvidado el boleto en el hotel. Inmediatamente, la que atendía le respondió: “No se preocupe, señor Peterson. Aquí está su tarjeta de embarque. Voy a anexarle un boleto provisorio. Sólo dígame cual es el número de su apartamento en el hotel que me haré cargo del resto”. A continuación, la

señorita llamó al hotel, localizó el boleto y envió un vehículo de la empresa para recogerlo. Antes que Peterson embarcara, la azafata se le acercó y le dijo: “Sr. Peterson, aquí está su boleto.”

Experiencias de servicio impulsan el nivel de satisfacción personal que logramos cada día. Peterson no perdió el vuelo a causa de un descuido y llegó a tiempo a su destino, donde lo esperaba un nuevo compromiso profesional. Esto gracias a una atención proactiva, estratégicamente planeada por una empresa supo combinar servicio y precio en favor de la satisfacción del cliente.

No hay duda de que queremos buenos servicios, no sólo porque pagamos por ellos y esperamos un intercambio equitativo de valores, pero porque interfieren en nuestra felicidad.

Veamos otro ejemplo importante en la vida de una persona - un estudiante en graduación. Estamos hablando de la



Marília Marcucci
Moore Stephens Brasil

experiencia con servicios educativos que traerán a este joven la facultad de ejercer una profesión para toda la vida. Él puede esperar de esta experiencia, a cambio de su inversión, además de la capacitación propiamente dicha, los valores que sustenten el contenido aprehendido, tales como la esencia del aprendizaje, el sentido de pertenencia, la vivencia de la auto-confianza y visiones realistas sobre deberes y contribuciones. Valores de soporte a la capacitación deseada que tendrán efectos directos en las futuras relaciones profesionales de ese joven. Se esperan diferentes valores para diferentes tipos de servicio dentro de una amplia gama de actividades, pero todos ellos desembocan en el suministro de una necesidad o deseo relevante para una persona. Es importante cuidar de este asunto.

Los servicios son más que un sector de alta representatividad económica. Engendran valores, supervivencia y el futuro de las personas.



Contactos

Argentina

Moore Stephens - Suarez & Menendez
Maipu 942, 12º Piso, C1006ACN, Buenos Aires - Argentina
T +54 (11) 4103 9500 / 4315 0959 / 4103 9561
E mcastro@suarez-menendez.com

Contactos:

María E. Castro	Alfredo A. Esperon
Gustavo A. Carlino	Alejandro J. Galván
María D. Cibeira	José M. Meijomil
Horacio L. Martínez	Julio O. Suárez
Francisco Di Martino	

Belize

Moore Stephens Magaña LLP
New Horizon Building
3 1/2 Miles Phillip S.W. Goldson Highway
Belize City, Belize
T +501-223-2144
F +501-223-2143
M +501-670-4260
E rfmagana@moorestephens.bz

Contacto:

Reynaldo Magaña

Bolivia

Moore Stephens Ratio Consulting - **Santa Cruz de la Sierra**
Av. San Martín, esquina Calle Hugo Wast, 4to. Piso
Zona de Equipetrol
Casilla postal 1647
T +591 (3) 332 1551
F +591 (3) 332 1552
E arfortun@msratio.com
rsuxo@msratio.com
rmolina@msratio.com

Contactos:

Arturo Fortún	Santiago Pimentel
Rodo Suxo	Rosario Molina

Moore Stephens Valdivia & Asociados - **La Paz**
Edificio Quipus Piso 8, Calle Jauregui entre Fernando
Guachalla y Rosendo Gutierrez N° 2248
T +591 (2) 244 4496 / 7200 7177
E dvaldivia@valdivia.com.bo

Contacto:

David Valdivia Peralta

Brasil

Moore Stephens - Brasil S.A.
Rua Laplace, 96 10º Piso – Brooklin, 04622-000, Sao Paulo
T +55 (11) 5561 2230
F +55 (11) 5531 6007
E mscorp@msbrasil.com.br

Belo Horizonte – MG
T +55 31 3284 8955
E ruy@msbrasil.com.br

Curitiba – PR
T +55 (41) 3016-8871
E boeing@msbrasil.com.br

Fortaleza – CE
T +55 (85) 3208-2700
E robinson@msbrasil.com.br

Joinville –SC
T +55 (47) 3422 6474
E jung@msbrasil.com.br

Porto Alegre – RS
T +55 (51) 3342-1003
E jarbaslima@msbrasil.com.br

Ribeirão Preto – SP
T +55 (16) 3019 7900
E mazzi@msbrasil.com.br

São Paulo – SP
T +55 (11) 5561 2230
E lucchesi@msbrasil.com.br

Contactos:

Sergio Lucchesi Filho
Ruy Gomes S. Filho

Chile

Moore Stephens Auditores Consultores
Monjitas 527, Oficina 1101, C.P. 8320070
Santiago, Chile
T +56 (2) 4768 000
F +56 (2) 4427 714
E vaguayo@moorestephens.cl

Contactos:

Víctor Aguayo
Jorge Astudillo López

Colombia

Moore Stephens - Scai S.A.
Carrera 9 No. 80-15, Oficina 1003, Bogotá - Colombia
T +57 (1) 345 6002 / 255 7527
F +57 (1) 702 3659
E eperez@moorestephensscai.com
E yreyna@moorestephensscai.com

Contactos:

Edgard Pérez Henao	Carlos Acosta
Yvonne Reyna	Juan Guillermo Bernal

Costa Rica

Servicios Profesionales MS Costa Rica
 Piso 2 del edificio B, Oficina No.8, Ofiplaza del Este, Barrio Escalante
 San José, Costa Rica
T +506 2253 5097
F +506 2224 1332
E francisco.ovares@moorestephenscr.com

Contacto:

Francisco Ovares

Ecuador

Quito

Moore Stephens Profile Consultores
 Av. Amazonas N21-147 y Robles Edificio Río Amazonas,
 Piso 7 Oficina 720
T +593 (2) 2506 866
F +593 (2) 2554 656
E webmaster@moorestephens-ec.com
 mdurango@moorestephens-ec.com

Contactos:

Mauricio Durango Pérez
 Jorge David Uribe R.

Moore Stephens & Asociados Auditores
 Av. Amazonas N21-147 y Robles Edificio Río Amazonas,
 Piso 8 Oficina 804
T +593 (2) 2506 866
E fcastellanos@moorestephens-ec.com

Contacto:

Fernando Castellanos

Guayaquil

Moore Stephens & Asociados Auditores
 Av. Francisco de Orellana y Miguel H. Alcívar
 Edificio Las Cámaras, Oficinas 401 y 502

T +593 (4) 2683 789
E vniama@moorestephens-ec.com

Contacto:

Vladimir Niama

El Salvador

Audit & Consulting, Financial Tax S.A de C.V.
 Calle Poniente y 81 Av. Norte N° 509 Col. Escalón
 San Salvador, El Salvador
T +503 2522-6500
F +503 2522-6565
E pedro.hernandez@acft.sv

Contacto:

Pedro David Hernández

Honduras

Moore Stephens - Baggia y Asociados
 Colonia El Prado, 1Er Calle, N° 147, Tegucigalpa
T +504 239 4795
F +504 231 0932
E baggia@hnmoorestephens.com
 lgodoy@hnmoorestephens.com

Contactos:

Douglas Baggia	También:
Leticia Godoy	San Pedro Sula

Paraguay

Moore Stephens AYCA
 Nuestra Señora de la Asunción 865,
 Asunción - Paraguay
T +595 (21) 492-252 / 3
F +595 (21) 448-565
E festigarribia@ayca.com.py

Contactos:

Fernando José Estigarribia L.
 Manuel Stark Robiedo

Panamá

AG Accounting & Consulting
 Torre AFRA, Avenida Samuel Lewis y Calle 54, Obarrio,
 Ciudad de Panamá, Panamá
T +507 397 9293
E delia.garcia@agco-consultores.com
 alvaro.ayala@agco-consultores.com

Contactos:

Delia García	Alvaro Ayala
--------------	--------------

Perú

Moore Stephens Vizcarra y Asociados S.C.
Av. El Polo N° 670, Torre C, oficina 602
Centro Empresarial El Polo II, Santiago de Surco
Lima, Perú

T +51 (1) 208 1720

F +51 (1) 208 1720

E jvizcarra@moorestephensperu.com

Contactos:

Jaime Vizcarra Moscoso

Alberto Viale Rendón

Manuel Vértiz Vergara

Justo Manrique Aragón

República Dominicana

Moore Stephens ULA, SRL
Av. Pedro Henríquez Ureña No. 150 Torre Diandy XIX, piso 3.
La Esperilla, Santo Domingo, República Dominicana

T +1 809-566-6767

F +1 809-683-6767

E PUrrutia@MooreStephensULA.do

DValerio@MooreStephensULA.do

Contactos:

Pedro Urrutia

Joseína Liriano

Domingo Valerio

Maira Liriano

Surinam:

Lutchman & Co, Auditors-Tax Consultants-Management
Consultants

Dr. J.F. Nassylaan 25

Paramaribo, Suriname

T + 597 47 47 54

T + 597 877 6815

F + 597 42 57 67

E mlutchman@sr.net

Contacto:

Michael Lutchman

Uruguay

Moore Stephens Auditores Asociados
Juncal 1305, Oficina 702, Montevideo - Uruguay

T +598 (2) 915 9714

F +598 (2) 915 9714

E auditoria@msaa.com.uy

Contactos:

Francisco Obes Secco

Ximena Furtado Cazes

Daniel González Coteló

Venezuela

Cifuentes, Lemus & Asociados
Av. La Salle, Torre Phelps, Piso 26, Plaza Venezuela,
Caracas - Venezuela

T +58 (212) 781 8866

F +58 (212) 781 2932

E cla@moorestephens.com.ve

[jcfuentes@moorestephens.com.ve](mailto:jcifuentes@moorestephens.com.ve)

mlemus@moorestephens.com.ve

Contactos:

Juan Cifuentes

Zacarías Delgado

Luis Cifuentes

Zaidet Cotoret

Maffalda Lemus

Mayerling Mejía

Moore Stephens Latin America Limited

Comité Ejecutivo

Mauricio Durango - Ecuador

Ruy Gomes S. Filho - Brasil

Edgard Pérez Henao - Colombia

Valeria Gagliani - Argentina

Directora Ejecutiva Regional

Valeria Gagliani

T +54 (911) 3403 1509

E valeriagagliani@moorestephensla.com

<http://msla.moorestephens.com>

Pese a que el presente documento ha sido desarrollado con base en datos confiables y con el profesionalismo característico de nuestra firma, Moore Stephens Latin America no se responsabiliza por cualquier tipo de error u omisión de información que el mismo pueda contener.

Coordinación Editorial
Comité Ejecutivo MSLA

Coordinación General
Mauricio Durango P.

Diagramación
Lorena Serrano Islas