

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD**

**LA INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
"GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ S.A.C." -
CHIMBOTE, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN
CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

AUTORA:

BR. WENDY JULISSA ALVA YÉPEZ

ASESOR:

DR. JUAN CHAVEZ ALAYO

CHIMBOTE – PERÚ

2018

Jurado Evaluador

PRESIDENTE:

Dr. Luis Torres García

MIEMBRO:

Mgtr. Mario Soto Medina

MIEMBRO:

Mgtr. Mirian Rodríguez Vigo

ASESOR:

Dr. Juan Chávez Alayo

Agradecimientos

*A Dios, por el regalo de la vida y
Todas sus bendiciones en el día a día.
Que sin él, nada es posible.*

*A mis padres y hermano, Nidia Yépez
Homero Alva y Leizon Alva,
por su amor, confianza y paciencia;
Todo lo que soy es gracias a ellos.*

*A mi Abuelita Elena Pretel
y padrinos Rosa Yépez y Juan Namuche
por acogerme en su hogar como una hija,
y brindarme el cariño y apoyo
en mis estudios, con mi hijo, y mi trabajo.*

*A la universidad y maestros que nos
brindan sus conocimientos y consejos
para ser mejores personas y profesionales.*

Dedicatoria

*A mi hijo Luis Adriano Vega Alva,
con todo el amor y cariño que emana de mi ser,
porque es el motivo de mi vida, y me da mucha fortaleza
para seguir cumpliendo mis metas.*

*A Lener Vega Cotrina, por su comprensión,
y ayuda para poder culminar
la presente investigación.*

*A mi jefe Luis Felipe Yarango, por brindarme
su apoyo en mi desarrollo profesional
Y académico.*

*A mis mejores amigas: Claudia Toro Toro,
Isabel Huamán Gil y Katherine Torres Zavaleta,
por los consejos y apoyo incondicional
para seguir con mis metas profesionales
y artísticas en la actuación y la música.*

Wendy Alva Yépez

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Grupo Energético del Perú S. A. C.” Chimbote, 2017. El alcance de la investigación fue descriptivo y de enfoque cualitativo, el método de la investigación fue la revisión bibliográfica y documental, el escenario del estudio, tuvo un alcance a nivel nacional. Para obtener los resultados se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental. De los resultados y su análisis se determinaron las siguientes conclusiones: En las bases teóricas mencionadas se establece que sí existe influencia entre el control interno y la gestión administrativa. En el caso de la empresa en estudio, se determinó que tiene un inadecuado control interno originando influencia negativa en la gestión administrativa de la empresa. Se puede inferir que la influencia del control interno en la gestión administrativa tanto de las empresas como de la empresa en estudio, es positiva, mientras el control interno sea el adecuado. Por último, se demuestra que la implementación de una propuesta de mejora en el control interno mejoró la gestión administrativa de la empresa, lo cual se evidencia en el cuadro n° 06 Influencia del control interno en la gestión administrativa.

Palabras claves: Control interno, empresas, gestión administrativa.

Abstract

This research work had as general objective to decide and describe the influence of internal control on the administrative management of “Grupo Energetico del Peru S.A.C.” company, Chimbote, 2017. The scope of the current research was descriptive and focused as qualitative, the research method was the bibliographic review and documentary, the study stage had a national scale scope. In order to get results, was used the documentary bibliography review. From results and their analysis, the following conclusions were determined: In the theoretical bases mentioned, it establishes that exist an influence between internal control and administrative management. In the case of the study company, it was determined that has an inadequate internal control originating negative influence on the administrative management of the company. It can be inferred that the internal control influence on administrative management both from companies and the study company, is positive, meanwhile internal control is the adequate. Finally, it is demonstrated that the implementation of an improvement proposal in internal control improves the administrative management of the company which is evidenced in table number 6 called “influence of internal control on administrative management”.

Keywords: Internal control, companies, administrative management.

Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo geral identificar e descrever a influência do controle interno na gestão administrativa da empresa “Energy Group Peru SAC” Chimbote, 2017. O escopo da pesquisa foi abordagem descritiva e qualitativa, o método a investigação foi a bibliográfica e documental análise, etapa do estudo, tinha um âmbito nacional. Para obtenção dos resultados, utilizou-se a técnica de revisão bibliográfica documental. Resultados e análise, foram determinadas as seguintes conclusões: Nas bases teóricas mencionadas afirma que a influência existe entre o controle interno e de gestão administrativa. No estudo de caso da empresa que estava determinado a ter um controle interno inadequada causando influência negativa sobre a gestão administrativa da empresa. Pode-se inferir que a influência do controle interno na gestão administrativa de ambas as empresas e a empresa em estudo é positivo, enquanto que o controle interno é adequado. Finalmente, mostra-se que a implementação de uma proposta de melhoria da gestão administrativa da empresa, que é evidenciada na Tabela N° 06 influências do controle interno na gestão administrativa.

Palavras-chave: Controle interno, empresas, gestão administrativa.

| Contenido (Índice) | Pág. |
|---|-------------|
| Título de la tesis (Carátula) | i |
| Hoja de firma del jurado y asesor | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Resumen | v |
| Abstract | vi |
| Resumo | vii |
| Contenido (Índice) | viii |
| Índice de figuras, tablas y cuadros | x |
| | |
| I. Introducción | 1 |
| 1.1 Problematización e importancia | 4 |
| 1.2 Objeto de estudio | 5 |
| 1.3 Pregunta orientadora | 7 |
| 1.4 Objetivos del estudio | 7 |
| 1.5 Justificación y relevancia del estudio | 8 |
| II. Referencial teórico-conceptual | 10 |
| 2.1 Antecedentes | 10 |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales. | 10 |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales. | 11 |
| 2.1.3 Antecedentes regionales. | 17 |
| 2.1.4 Antecedentes locales. | 18 |
| 2.2 Referencial conceptual | 20 |
| 2.2.1 Sistema de control interno. | 18 |
| 2.2.2 Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations). | 19 |
| 2.2.3 El control interno basado en principios – Coso III. | 21 |
| | 26 |

| | |
|---|----|
| 2.2.4 Gestión administrativa o empresarial. | 24 |
| III. Metodología | 24 |
| 3.1 Tipo de investigación | 24 |
| 3.2 Método de investigación | 25 |
| 3.3 Sujetos de la investigación | 25 |
| 3.4 Escenario de estudio | 25 |
| 3.5 Procedimiento de recolección de datos cualitativos | 25 |
| 3.5.1 Técnicas de recolección de datos | 25 |
| 3.5.2 Procesamiento de datos | 25 |
| 3.6 Consideraciones ética y de rigor científico | 26 |
| VI. Resultados y discusión | 26 |
| 4.1 Presentación de resultados | 26 |
| 4.1.1 Respecto al objetivo específico n° 1. | 26 |
| 4.1.2 Respecto al objetivo específico n° 2. | 28 |
| 4.1.3 Respecto al objetivo específico n° 3 | 32 |
| 4.1.4 Respecto al objetivo específico n°4 | 36 |
| 4.1.5 Influencia del control interno en la gestión administrativa de Grupo Energético del Perú S.A.C. | 60 |
| 4.2 Análisis y discusión de resultados | 63 |
| 4.2.1 Respecto al objetivo específico n° 1. | 64 |
| 4.2.2 Respecto al objetivo específico n°2. | 64 |
| 4.2.3 Respecto al objetivo específico n°3. | 65 |
| 4.2.2 Respecto al objetivo específico n°4. | 68 |
| 4.2.5 Discusión de resultados. | 70 |
| V Conclusiones. | 73 |
| VI Recomendaciones. | 75 |

Índice de Figuras, Tablas y Cuadros

| | |
|---|----|
| Cuadro 01 Sucursales de “Grupo Energético del Perú S.A.C.” | 06 |
| Figura 01 Organigrama vigente de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.” | 07 |
| Cuadro 02 Control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú | 26 |
| Cuadro 03 Diagnóstico del Control Interno | 29 |
| Cuadro 04 Análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa. | 33 |
| Figura 02 Propuesta de organigrama para Grupo Energético del Perú S.A.C. | 37 |
| Cuadro 05 Influencia del control interno en la gestión administrativa. | 60 |

I.- Introducción

Actualmente, existe una gran y creciente demanda de combustible (Diesel, Gasolina y GLP) por parte de los diversos sectores económicos: Industriales, Agrícolas, parque automotriz, etc.; llevando a cada Estación de Servicios a realizar una multitud de operaciones comerciales diariamente. Por lo que se precisa adoptar y modernizar continuamente Sistemas de controles que permitan asegurar tanto la eficiencia como la eficacia de sus operaciones para el logro sus objetivos y metas. Muchos dueños de las Estaciones de Servicios temen realizar dichos cambios, en muchos casos porque no logran verlo como una inversión sino como un gran gasto. Otros solo confían en su experiencia y habilidades para asegurarse a sí mismos que realmente lo tienen todo controlado.

El control interno es una herramienta útil que permite evitar actos y procedimientos inadecuados dentro de una organización, evitar un mal manejo y/o desperdicio de otros recursos existentes, ayudando a que se consoliden los objetivos de la empresa, así como brindar información financiera con un grado de seguridad razonable. Para facilitar a las empresas el evaluar y mejorar sus sistemas de control interno se creó el informe COSO, el mismo que desde su aparición se ha convertido en la metodología más usada por las empresas para mejorar sus actividades de control. En su afán de ampliar su alcance de estudio Informe COSO ha optado por hacer una actualización, así ha emitido el COSO III o COSO 2013, en el cual se desarrollan los 5 componentes ya conocidos a través de 17 principios y puntos de enfoque.

Al revisar la literatura internacional, se encontraron los trabajos de investigación de Guzmán & Vera (2015) en su investigación denominada: “El control interno como parte

de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil”, Ecuador. Asimismo, Chávez (2013) En su trabajo de investigación “Propuesta de un sistema de control interno que contribuya a la maximización de los recursos y a la toma de decisiones financieras y tributarias en la Estación de Servicio Jefte dedicada a la compra y venta de combustibles y lubricantes en la ciudad de San Miguel para el año 2013”, República del Salvador.

Los trabajos encontrados a nivel nacional, fueron los siguientes: Crisólogo y León (2012) con su trabajo de investigación “El control interno y su efecto en la gestión administrativa, y la organización de la institución Educativa Particular Interamericano S.A, de la ciudad de Trujillo. Asimismo, Barbarán (2013) en su tesis de maestría titulada “Implementación del control interno en la gestión institucional del hotel Riviera de Lima”. También, Ramírez (2013), “Propuesta de un sistema de control interno para el mejoramiento y desarrollo de la gestión y rentabilidad de la empresa Cruzal E.I.R.L. Año 2012”, Trujillo. De igual forma, García (2014) en su trabajo titulado El control interno en la gestión de las microempresas del sector comercio, rubro materiales de construcción, en la provincia de Sullana-Piura, 2014. Paredes (2014) en su trabajo de investigación titulado: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su influencia en la gestión económica- financiera de la empresa Pisacom S.A.C. Año 2012”. Del mismo modo, Bautista (2015) en su trabajo de investigación: “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo”, Piura. Además, (Ramos, 2016) en su trabajo: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso Brandon’s Negocios e Inversiones SAC del periodo 2015”, Trujillo. Y, por último, (Vargas y

Ramírez, 2014) en su tesis titulada: “El Sistema de Control Interno y la gestión comercial en la ferretería Comercial Estrella S.R.L.”, Trujillo.

En la literatura de nivel regional tenemos a: (Negreiros, 2013) con su investigación “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales, caso comercial Rojas SRL de la ciudad de Sihuas”.

Y, por último, en la literatura de nivel local tenemos a: Fernández (2013) con su tesis denominada: “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote” realizado en la ciudad de Chimbote. Asimismo, Flores (2015) en su trabajo de investigación denominado: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2013”. Realizado en Chimbote.

Finalmente, nuestro enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “¿Grupo Energético del Perú S.A.C.” - Chimbote, 2017?

Así mismo, se ha determinado el siguiente objetivo general: Determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.”– Chimbote, 2017.

Y se han determinado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas.
2. Determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa "Grupo Energético del Perú S.A.C." -Chimbote, 2017.
3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión

administrativa de las empresas y en la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.”

- Chimbote, 2017.

4. Hacer una propuesta de mejora para la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.” Chimbote, 2017.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitirá describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C” de Chimbote. Asimismo, el presente estudio se justifica porque permitirá confrontar las bases teóricas del control interno y su influencia en la gestión administrativa, con los resultados de nuestro caso de estudio. El presente trabajo de investigación se justifica porque servirá de guía metodológica para realizar otros estudios similares en empresas del sector comercio.

1.1 Problematización e importancia

En nuestro medio se ha podido encontrar dentro de las empresas del sector comercio de hidrocarburos en la ciudad de Chimbote, procedimientos de control de manera aislada, esto debido a que no se encuentran definidos los lineamientos para establecer un sistema de control interno enfocado a los procesos que se desarrollan en las distintas áreas, que permitan evaluar el cumplimiento de los procedimientos y funciones de manera conjunta y poder corregir procesos obsoletos, mejorar los procesos existentes, plantear nuevos procesos y de esta manera asegurar el cumplimiento de los objetivos y planes prefijados en la planificación.

Es así como la mayoría de las empresas tienen la necesidad de regular y controlar sus operaciones para que puedan obtener productos y servicios con eficiencia relevante que le permita el acceso y permanencia en el mercado competitivo y globalizado. En las operaciones de las Estaciones de Servicios, interactúan muchos factores que son determinantes para un adecuado manejo gerencial. El control interno es uno de ellos, debido al conjunto de propósitos que cumple según la doctrina y la práctica social, corresponde generalmente a la protección de activos, información apropiada, eficiencia operativa y adhesión a políticas. Por tal razón, su existencia y operatividad favorece un adecuado manejo gerencial y el mejor cumplimiento de las funciones empresariales.

La mejor administración de toda organización dentro del mundo globalizado requiere de un eficiente Sistema de Control Interno que permita alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo a organizaciones maximizar sus resultados, de esta manera, una estructura adecuada beneficiará a la gestión de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.”

1.2 Objeto de estudio

“Grupo Energético del Perú S.A.C.”, conocida en el mundo empresarial como COGECO, es una empresa de derecho privado, constituida como una sociedad anónima cerrada según la Ley n° 26887 “Ley General de Sociedades”, dedicada a la venta al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos, y a la venta de productos conexos. Registrada en la SUNAT con RUC (Registro Único de Contribuyente) número 20566526710. Inició

sus actividades económicas el 05/12/2014. Dicha empresa pertenece a la cadena de grifos del “Grupo Empresarial Ramírez”.

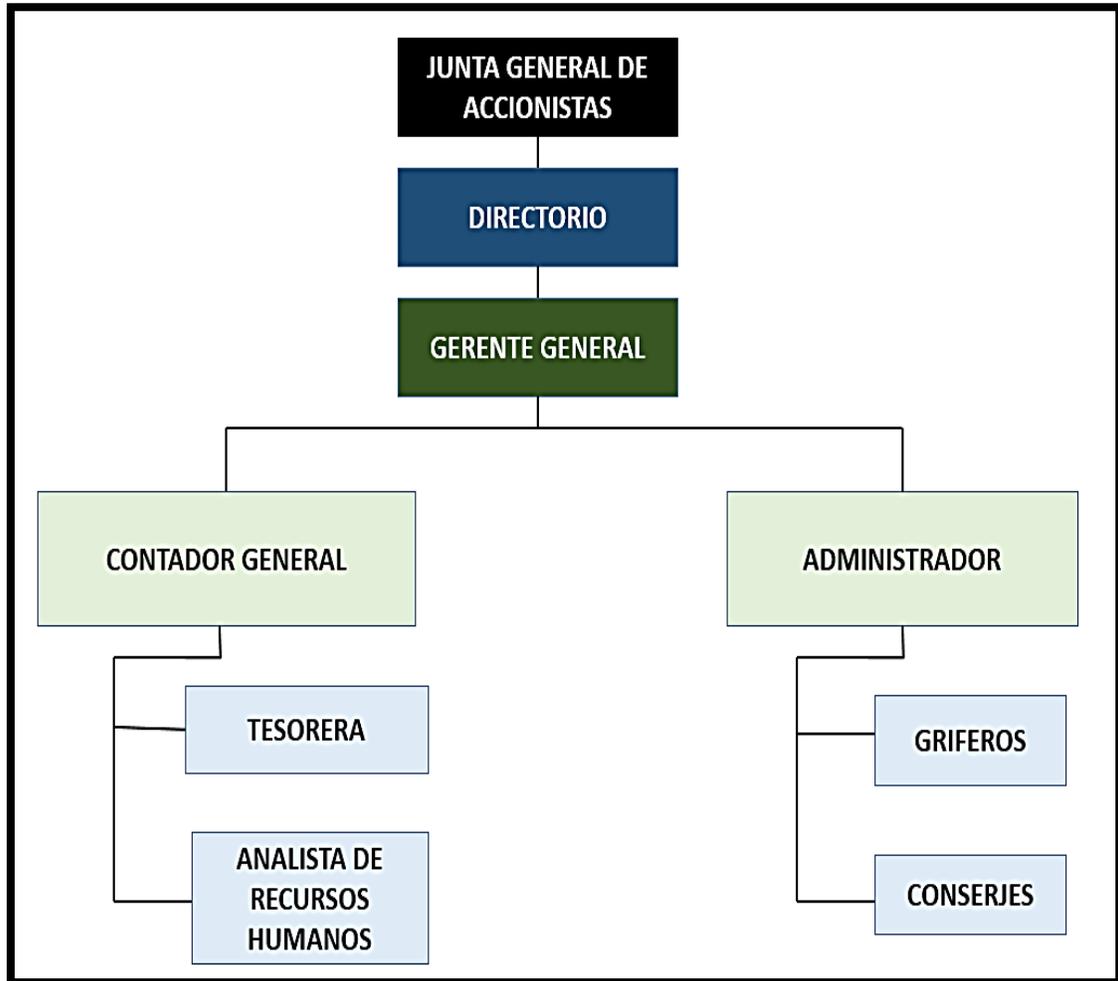
Cuadro 01 Sucursales de “Grupo Energético del Perú S.A.C.”

| UBICACIÓN | DIRECCIÓN |
|---|---|
| ANCASH - SANTA - CHIMBOTE | LOTE. 4 MZA. X2 LOTE. 4 P.J. MIRAFLORES ALTO |
| ANCASH - SANTA - SANTA | CAR. PANAM. NORTE KM: 443.5 NRO. S/N PUERTO SANTA |
| LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO | AV. TUPAC AMARU NRO. 1561 URB. ALTO MOCHICA SC. 2 |
| LA LIBERTAD - TRUJILLO - VICTOR LARCO HERRERA | UNIDAD 08313 - B LOTE. B LOTE. B PREDIO VIRGEN DE LA PUERTA |

Figura 01 Organigrama vigente de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.”

Fuente: Documentos de Gestión de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.”

1.3 Pregunta orientadora



¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa

“¿Grupo Energético del Perú S.A.C.”– Chimbote, 2017?

1.4 Objetivo del estudio

1.4.1 Objetivo general.

Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.”– Chimbote, 2017.

1.4.2. Objetivos específicos.

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas.
2. Determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa "Grupo Energético del Perú S.A.C." -Chimbote, 2017.
3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas y en la empresa "Grupo Energético del Perú S.A.C." - Chimbote, 2017.
4. Hacer una propuesta de mejora para la empresa "Grupo Energético del Perú S.A.C. Chimbote, 2017.

1.5 Justificación y relevancia del estudio

En cuanto a la justificación de mi investigación, está orientada a identificar la influencia que genera un adecuado control interno en una empresa comercial, específicamente en la gestión administrativa. Con esta información se busca corregir las debilidades que se presenten. Por lo tanto, esta investigación viene a ser importante ya que se deberá tener en cuenta varios factores dentro de los cuales se encuentran: Organización de la empresa, reglamentos internos, controles de inventarios, organigrama y, así como también demostrar los puntos débiles que influyen en un sistema de control interno, en la gestión

administrativa de una empresa comercializadora ya que las decisiones tomadas en gerencia son las que guían el accionar de todas las áreas, y se ve reflejado en los resultados obtenidos. Como resultado del crecimiento empresarial la empresa "Grupo Energético del Perú S.A.C." debe implementar un Sistema de Control Interno adecuado, que sea utilizado como una herramienta de gestión empresarial para ayudar a optimizar, su estructura orgánica y su imagen, mejorando su posición en el mercado y beneficios económicos. Asimismo, la presente investigación es justificada porque en el Perú las empresas privadas son las que permiten el desarrollo económico, y generan empleo, además permiten satisfacer a la demanda de la población, en consecuencia, es necesario conocer que está pasando con el control interno de la gestión administrativa de dichas empresas.

También presente trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista metodológico porque se proporcionará un instrumento de recojo de información para el caso. Por último, dicha investigación se justifica ya que fue elaborada y desarrollada para permitirán obtener el grado académico de Magister. Asimismo, a nivel institucional, permitirá que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote mejore sus estándares de calidad que establece la Superintendencia Nacional de Educación.

II. Referencial teórico-conceptual

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

En esta investigación, se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variables o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Guzmán & Vera (2015) en su investigación denominada: “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil, realizado en Ecuador, cuyo objetivo principal fue analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera del caso mencionado, la metodología empleada fue de tipo cualitativo, encontrando los siguientes resultados: En los centros de atención estudiados, no existen manuales, ni procedimientos por escrito; por lo tanto, la estructura del control interno es deficiente, lo que origina una distribución y reasignación de recursos inadecuada. Asimismo, hay falta de planificación, lo que origina que se cometan errores administrativos y financieros, lo que estaría generando una toma de decisiones ineficientes e inadecuadas”.

Chávez (2013) En su trabajo de investigación “Propuesta de un sistema de control interno que contribuya a la maximización de los recursos y a la toma de decisiones

financieras y tributarias en la Estación de Servicio Jefté dedicada a la compra y venta de combustibles y lubricantes en la ciudad de San Miguel para el año 2013” realizado en la República de El Salvador. La investigación permitió hacer una propuesta de un Sistema de control Interno que servirá como una herramienta para la maximización de los recursos y para la toma de decisiones financieras y tributarias en la empresa Gasolinera Jefté dedicada a la compra y venta de combustibles y tienda de conveniencia en la ciudad de San Miguel. Se determinó la importancia de desarrollar una propuesta de control interno para la maximización y la toma de decisiones financieras y tributarias, así como conocer el estado de la empresa para saber que controles internos necesita e investigar si la empresa tiene definidos la jerarquía y los perfiles de puestos a ocupar. Se les recomienda adoptar el sistema de control propuesto para un mejor control interno de sus operaciones y que la información que se genera sea confiable y fidedigna, establecer el manual de descripción de puesto para que los empleados tengan claro sus funciones y no se descuiden de sus actividades primarias, implementar cada uno de los formatos propuestos para agilizar y controlar las operaciones desarrolladas por la empresa, informarse sobre las obligaciones formales y sustantivas de los contribuyentes y de cómo realizar una planificación tributaria para preveer la carga impositiva y tributaria para cada periodo mensual.

2.1.1.1 Nacionales.

En la presente investigación, se entiende, por antecedentes nacionales, cualquier trabajo de investigación realizado por algún investigador de alguna ciudad del Perú,

menos de la Región Ancash; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

(Crisólogo y León, 2012) en su tesis denominada “El control interno y su efecto positivo en la gestión administrativa, y la organización de la institución educativa particular Interamericano S.A, Trujillo, 2012, determinó que la situación organizacional de la Institución Educativa Particular Interamericano S.A respecto al proceso de admisión, cumplimiento de la documentación requerida, pago de matrículas, charla instructiva al nuevo alumnado, presentación de aulas y mobiliario fue positiva, así como la atención personalizada, ocupando un 60% del total, mientras un 30% restante se califica como regular y/o mala. Nuestro anexo N° 01 detalla la atención al cliente, como buena. Se determinó que el actual sistema de Control interno de la I.E.P Interamericano S.A, es deficiente, originando errores de omisión y comisión, y contingencias, vulnerando los objetivos generales de control como son la eficiencia de operaciones, control de activos, confiabilidad de la información administrativa y financiera, y cumplimiento de normas y leyes, tal como se demostró en el desarrollo de la Guía de Observación (Anexo N°01) Cuestionario de Control Interno (Anexo N°02) guía de Entrevista (Anexo N°03) las deficiencias señaladas en el Capítulo III – Presentación y Discusión de Resultados, determina haber problemas reales y potenciales.

Barbarán (2013) en su tesis de maestría titulada “Implementación del control interno en la gestión institucional del hotel Riviera de Lima”. Cuyo objetivo fue

implementar el control interno en la gestión administrativa del hotel Riviera de Lima. Se aplicó la técnica de la encuesta, con el fin de recoger información de interés para el estudio, de igual forma a expertos profesionales a quienes se les realizó la técnica de la Entrevista permitiéndonos la determinación de las debilidades y fortalezas, así como determinar si el personal se encuentra involucrado en las distintas actividades que ejecutan dentro del hotel Riviera. Concluye: la implementación del control interno incide en la gestión del hotel Riviera. La implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control, sirve de base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos.

Ramírez (2013), Propuesta de un sistema de control interno para el mejoramiento y desarrollo de la gestión y rentabilidad de la empresa Cruzal E.I.R.L. Año 2012, Trujillo. La metodología empleada es Diseño no Experimental, El mismo que de acuerdo con el objeto y naturaleza de la investigación se enmarca en un diseño experimental. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Las empresas actuales requieren contar con un sistema de control interno para poder realizar una buena gestión y obtener rentabilidad óptima de tal manera que el titular esté satisfecho con los resultados obtenidos. La empresa CRUZAL E.I.R.L no aplica las acciones, actividades, planes, políticas, normas, procedimientos y métodos para todas las áreas que intervienen en la gestión operativa incluyendo a las autoridades y al personal de más bajo nivel. La empresa Cruzal E.I.R.L. no realiza una evaluación

financiera periódica utilizando las razones de gestión y rentabilidad lo cual no le permite una adecuada planificación, organización, dirección y control.

García (2014) en su tesis titulada: “El control interno en la gestión de las microempresas del sector comercio, rubro materiales de construcción, en la provincia de Sullana-Piura, 2014, tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno en la gestión de las microempresas del sector comercio, rubros materiales de construcción, de la provincia de Sullana – Piura 2014. La investigación fue cuantitativa - descriptiva y de diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario aplicado a empresas del sector. Obteniendo como principales resultados los siguientes: El 80% de las empresas estudiadas tienen conocimiento del control interno, mientras que el 20% desconoce dicho control. Llegando a la conclusión de que los empresarios saben lo que es el control interno, y a pesar ello, no lo aplican; por lo tanto, la falta de decisión e importancia por parte de ellos, incide negativamente en la gestión. Por lo tanto, se debe de organizar y determinar funciones y responsabilidades para cada trabajador”.

Paredes (2014) en su trabajo de investigación titulado: Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su influencia en la gestión económica-financiera de la empresa Pisacom S.A.C. Año 2012, cuya metodología fue: Descriptivo – Aplicativo. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- La propuesta de implementación de un Sistema de Control interno en la empresa Pisacom S.A.C. permite producir eficiencia y eficacia en sus operaciones ya que optimiza la utilización de sus recursos tanto económicos como financieros.
- Los controles internos no venían siendo aplicados en las diferentes áreas de la empresa Pisacom S.A.C, ya que no existía un organigrama de la empresa, un Manual de Organización y Funciones, Reglamento Interno de Trabajo y un Plan de Trabajo lo cual conlleva a que el personal no esté debidamente informado de sus obligaciones y responsabilidades.
- Con la implementación del Sistema de Control Interno, se muestra un efecto positivo en la gestión económico-financiera de la empresa Pisacom S.A.C, esto refleja en la comparación de los cambios que se hicieron y el análisis de los Estados Financieros.

Bautista (2015) en su trabajo de investigación: “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo, realizado en la ciudad de Piura, tuvo como objetivo general: Describir las incidencias del control interno en la gestión administrativa del tipo de empresas mencionado, para cual su muestra fue representativa no aleatoria por conveniencia y estuvo conformada por tres empresas del sector y rubro en estudio; encontró los siguientes resultados: En el 67% de las empresas no hay conocimiento del control interno, no cuentan con los controles en la preparación y aprobación de transacciones que garanticen que todas se realicen

correctamente y se justifiquen adecuadamente. Finalmente, llegó a la conclusión de que, falta de un buen control interno en las empresas envasadoras y de gas licuado de petróleo de la ciudad de Piura, lo que ha incidido de manera negativa en los resultados de la gestión administrativa, porque no hay mucho conocimiento de estos mecanismo de control, siendo necesario dar a conocer la importancia de los procedimientos y técnicas establecidas, para obtener resultados positivos, para que todas las actividades que realicen estas empresas estén orientadas a cumplir con los objetivos trazados y el trabajo se realice de manera eficiente y efectiva, y de esta manera garantizar el éxito de la empresa”.

Ramos (2016) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso Brandon’s Negocios e Inversiones SAC del periodo 2015, realizado en la provincia de Trujillo, el cual tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa del caso. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario para el recojo de información; encontrando los siguientes resultados: Los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno y gestión administrativa. Asimismo, la empresa carece de una buena implementación de un sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo en la

gestión, debido a la falta de su implementación”.

Vargas y Ramírez (2014) en su trabajo de investigación: “El Sistema de Control Interno y la gestión comercial en la ferretería Comercial Estrella S.R.L, realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo general fue: Demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L.; el diseño de investigación fue pre experimental, de naturaleza descriptiva simple. Se utilizó el método transaccional o transversal, se analizó cuál es el nivel o estado de las variables de estudio, su incidencia e interrelación en un momento dado, para obtener los datos de los dominios de las variables, se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta. Los resultados encontrados demuestran que el deficiente control interno afecta directamente a la gestión comercial, ya que un buen sistema de control interno basado en el informe COSO adecuadamente implementado contribuirá al logro de los objetivos. Finalmente, el autor hace una propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO”.

2.1.2 Regionales.

En la presente investigación se entiende por antecedentes regionales cualquier trabajo de investigación realizado por algún investigador en alguna ciudad de la Región Ancash, menos la Provincia de Santa; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Negreiros (2013) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales, caso Comercial Rojas SRL, realizado en la ciudad de Sihuas 2013, tuvo como objetivo general: identificar la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso Comercial Rojas SRL; La investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva, el principal resultado es que, las empresas comerciales que ostentan un adecuado sistema de control interno administrativo poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa. En el caso de estudio, el sistema de control interno en la gestión no es muy reconocida por los empleados ya que afirman en un 50 % no conocer dichos sistemas, siendo necesario que la empresa Comercial Rojas SRL implemente mejoras en su control interno. Finalmente, el autor citado concluye que, la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa de la empresa”.

2.1.3 Locales.

En la presente investigación se entiende por antecedentes locales cualquier trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la Provincia de Santa respecto a las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Fernández (2013) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y

Chimbote, realizado en la ciudad de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general determinar describir el control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas. Utilizó el método de revisión bibliográfica-documental, encontrando los siguientes resultados la mayoría de los autores señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión, y que no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos. Finalmente, la principal conclusión del trabajo es que no se ha encontrado evidencia empírica (estudios de investigación) que hayan determinado la influencia del control interno en la gestión de las empresas privadas, tanto en América Latina, Perú y Chimbote. Asimismo, sólo un trabajo de investigación establece que en Latinoamérica el 60% de las empresas privadas tiene implementado un sistema de control interno. También los autores revisados coinciden en que el control interno es una herramienta que permite optimizar la gestión de las empresas en general y de las empresas privadas en particular”.

Flores (2015) en su trabajo de investigación denominado: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2013. Realizado en Chimbote, el cual tuvo como objetivo general identificar y describir la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú. La investigación

fue cualitativa-descriptiva, el modelo fue de revisión bibliográfica. El principal resultado es que el control interno permite la reducción del trabajo administrativo, contribuye a obtener la información oportuna que facilite la toma de decisiones acertadas para continuar con sus operaciones. Finalmente, concluye que existen empresas constructoras que no aplican normas, procedimientos de control y organización en sus almacenes de obra, lo propicia una reducción significativa en la productividad, originando como consecuencia la reducción de las utilidades de la misma”.

2.2 Referencial conceptual

2.2.1 Sistema de control interno.

Para la Federación Internacional de Contadores el Sistema de Control Interno (IFAC) el Sistema de Control Interno comprende “el ambiente de control y los procedimientos de control, así como el plan de organización y todos los métodos y procedimientos adoptados de la entidad para ayudar al cumplimiento del objetivo administrativo de asegurar, tanto como sea factible, la dirección ordenada y eficiente de sus actividades, incluyendo el cumplimiento de las políticas administrativas, la salvaguarda de activos, la prevención detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la preparación oportuna de información financiera confiable”.

2.2.2 Importancia del control interno.

“El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios contables, fiscales y tributarios”.

“El control no se debe limitar a vigilar la legalidad y la exactitud de las operaciones, sino que debe buscar un fin más amplio y adecuado a los cambios administrativos, presupuestales, operativos, etc. En tal sentido, también se debe analizar la utilidad de la inversión y la obtención del resultado previsto, es decir, los beneficios de la gestión”.

2.2.3 Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations).

El Marco Integrado de Control Interno es un documento que tiene en su estructura los lineamientos para la implementación, gestión y control de un SCI. Fue publicado en 1992 Para mayo del 2013, el Comité de COSO publicó las actualizaciones de dicho Informe, el cual cuenta con mejoras y aclaraciones destinadas a facilitar su aplicación y uso. Una de las mejoras más significativas es la formalización de los conceptos fundamentales que fueron presentados en el marco original. En el Marco actualizado estos conceptos son ahora principios, que se asocian a los cinco componentes y que proporcionan claridad al usuario a la hora de diseñar e implementar un sistema de control interno y para comprender los requisitos de un sistema de control interno efectivo.

El Marco refleja los cambios en el entorno empresarial y operativo de las últimas décadas: Las expectativas de supervisión del gobierno corporativo, La globalización de los mercados, y las operaciones, los cambios y el aumento de la complejidad de las actividades empresariales, demandas y complejidades de las leyes, reglas, regulaciones y normas, Expectativas de las competencias y responsabilidades, uso y dependencia de tecnologías en evolución, expectativas relacionadas con la prevención y detección del fraude.

2.2.3.1 Componentes del SCI.

2.2.3.1.1 Ambiente de control.

El Ambiente de control son aquellas normas, procedimientos y estructuras que establecen la base de un SCI en una organización. Los directivos y cabezas de la vienen a establecer el “Tone at the top” que representa la conducta a esperar de los trabajadores y miembros de la organización. Los directivos deben reforzar las expectativas en toda la estructura orgánica de la empresa. El ambiente se refiere a los valores morales y éticos de una empresa; los límites que permiten a los directivos y a la alta dirección asumir la supervisión de la organización; la estructura orgánica, y las responsabilidades y funciones de cada cargo. También se refiere al proceso de desarrollar y mejorar las competencias de los trabajadores; y mantener la evaluación de desempeño, los incentivos y las recompensas para mantener un mejor clima organizacional.

2.2.3.1.2 Evaluación de riesgos.

Toda empresa tiene riesgos internos y externos. El riesgo viene a ser la posibilidad de que un hecho se realice y afecte de manera negativa al cumplimiento de los objetivos. La evaluación de riesgos es un proceso dinámico que permite identificar y analizar los riesgos. Antes de determinar los riesgos, se deben establecer los objetivos en cada nivel de la empresa.

2.2.3.1.3 Actividades de control.

Son representadas por los procesos, procedimientos y lineamientos o políticas para asegurar que se realizarán las instrucciones para reducir o controlar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de objetivos. Estas actividades se efectuarán en los diversos niveles de la empresa, en las distintas etapas de los procedimientos y procesos de la organización.

2.3.3.1.4 Información y comunicación.

La información sirve para que la empresa efectúe su función de control interno para conseguir sus metas y objetivos. Los directivos utilizan y generan información que se considere importante, tanto obtenida internamente, como, externamente, la cual apoya al adecuado desenvolvimiento del control interno. Mientras la comunicación se efectúa externa como internamente para establecer información que se considere fuente para ayudar a realizar los controles en las operaciones diarias de la empresa

2.2.3.1.5 Actividades de supervisión.

Vienen a ser las evaluaciones consideradas continuamente en la empresa, pueden

ser separadas o una combinación, y determina si un componente del SCI existen y se encuentra funcionando adecuadamente. Las actividades de supervisión se encuentran dentro de los procesos de negocio y diversos niveles de la empresa, las cuales otorgan información oportuna para la toma de decisiones. Las supervisiones independientes que son desarrolladas cada cierto tiempo, el control de los riesgos, Los resultados de dichas evaluaciones de supervisión se comparan con los criterios que establecen los entes reguladores u organismos establecidos por los directivos.

2.2.4 Gestión administrativa o empresarial.

2.2.4.1 Concepto.

Una buena gestión no solo se enfoca a la empresa y a lo que sucede dentro de esta, si no por el contrario, trata de encontrar problemas organizacionales que estén afectando a su desempeño, trata de mantener a un cliente satisfecho, pero, sobre todo se encarga de aprovechar al máximo todos los recursos con los que cuenta, para maximizar sus ganancias y reducir costos, sin dejar de lado la calidad y el cliente.

III. Metodología

3.1 Tipo de investigación

El alcance del estudio fue descriptivo y con enfoque cualitativo ya que se limitó la investigación a datos en las fuentes de información consultadas.

3.2 Método de investigación

El método de investigación aplicado fue la revisión bibliográfica y documental.

3.3 Sujetos de la investigación

Empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C” denominada COGECO perteneciente a la cadena de grifos del “Grupo Empresarial Ramírez”.

3.4 Escenario de estudio

El escenario del estudio tuvo alcance a nivel nacional.

3.5 Procedimiento de recolección de datos cualitativos

3.5.1 Técnicas de recolección de datos.

- Para la obtención de los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental, mediante la recolección de información de fuentes de información como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet.
- Para la obtención de los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de Cuestionario.
- Para la obtención de los resultados del objetivo específico 3, se realizó una comparación del primer y segundo objetivo.

3.5.2 Procesamiento de datos.

Los resultados son presentados en cuadros apropiados y se contrastaron con la información primaria en función a los objetivos específicos planteados, lo que permitió generar las discusiones del caso.

3.6 Consideraciones éticas y de rigor científico

Este trabajo de investigación se respetó las fuentes de las que se ha tomado la información para su desarrollo y cumplió los principios jurídicos y éticos de las producciones científicas al ser inédito y respetar la propiedad intelectual. Las consideraciones de rigor científico de la investigación se sustentan en la coherencia lógica interna que se da entre todos los elementos estructurales del informe de investigación.

IV. Resultados y Discusión

4.1 Presentación de resultados

4.1.1 Respetto al objetivo específico N° 1.

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas

Cuadro 02 Control interno en la gestión administrativa de las empresas

| AUTORES | RESULTADO |
|-----------------------|--|
| Paredes (2014) | “Establece que el control interno es beneficioso para las empresas, ya que permite que los trabajadores desarrollen sus funciones encomendadas y cumplan con sus responsabilidades. De esta manera, se evita el fraude y se reducen riesgos de cualquier tipo. La implementación de un control interno en una empresa, influye positivamente en la |

| | |
|--------------------------------|---|
| Barbarán (2013) | La implementación del control interno incide en la gestión. |
| Ramírez (2013) | Las empresas actuales requieren contar con un sistema de control interno para poder realizar una buena gestión y obtener rentabilidad. |
| Fernández (2013) | Establece que el control interno no solo se refiere a manuales y procesos, sino que sirve como una herramienta para mejorar la gestión, esto quiere decir que permite a una organización, detectar a tiempo y prevenir los fraudes, hurtos y malas acciones del personal, también sirve para mejorar el uso eficaz y eficiente de los recursos, y consecuentemente reduce los riesgos que impliquen negativamente al cumplimiento de objetivos. |
| Chávez (2013) | Un Sistema de Control Interno servirá como una herramienta para la maximización de los recursos y para la toma de decisiones financieras y tributarias de una empresa comercial. |
| Flores (2015) | Determina que el control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas porque sirve como mecanismo de medición. Radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Además, sirve para llevar el control de lo que se había planeado, de modo que se cumpla satisfactoriamente lo planificado, y, de no ser así, tomar las medidas necesarias para enderezar el camino y alcanzar los objetivos y metas propuestos. |
| Crisólogo y León (2012) | Establecen que un deficiente control interno originarán errores, que afectarán a las metas y objetivos empresariales, tales como: la eficiencia y eficacia de las operaciones, uso racional de los activos, confianza en la información y en una toma de decisiones oportunamente. |
| Saavedra (2012) | Determina que el control interno ayuda en la evaluación de la eficacia, eficiencia, y productividad para el cumplimiento de metas y objetivos, reduciendo los riesgos oportunamente para tomar decisiones. Por lo tanto, es de suma importancia elegir personal capacitado para el cargo, mejorar la gestión y manejar adecuadamente los recursos para |
| Ramos (2016) | Afirma que la ausencia de una adecuada implementación de un control interno en una empresa, no influye de manera positiva en la gestión. |

| | |
|--------------------------------|---|
| Bautista (2015) | Indica que la carencia de un eficiente control interno influye negativamente en la gestión administrativa de las empresas, debido a que no existen conocimientos de las medidas de control, debiendo ser necesario el conocimiento de la relevancia de las técnicas y procesos, para ayudar a determinar resultados positivos que apoyen al cumplimiento de los objetivos |
| Negreiros (2013) | Determina que las empresas que cuentan con un eficiente control interno tienen información fiable, periódica, completa y oportuna para tomar decisiones, que permite cuidar los recursos. Además, promueven una adecuada gestión administrativa, dando a conocer la realidad empresarial. |
| Vargas y Ramírez (2014) | Establecen que un deficiente control interno afecta negativamente a la gestión de la empresa, debido a que un eficiente control interno basado en el Marco Integrado de Control Interno apoya al cumplimiento de objetivos empresariales de largo plazo |
| García (2014) | Demuestra que todo empresario conoce la importancia del control interno, pero no lo implementan, y esto se debe al descuido, lo que ocasiona efectos negativos en la gestión. Por lo que todo empresario debe organizarse y determinar las responsabilidades y funciones de cada personal. |

Fuente: Antecedentes internacionales, nacionales, regionales, locales y marco teórico.

4.1.2 Respecto al objetivo específico N° 2.

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa

“Grupo Energético del Perú S.A.C.” - Chimbote, 2017.

4.1.2.1 Evaluación del control interno en la gestión administrativa de la empresa grupo energético del Perú S.A.C.

El presente estudio y evaluación del sistema de control interno, no muestra necesariamente todas las debilidades encontradas en la gestión administrativa, debido al carácter selectivo de las pruebas sobre los registros y la información examinada; sin embargo, nuestro estudio y evaluación revela algunas observaciones sobre debilidades del control interno, así como expone las recomendaciones que a nuestro criterio deben implantarse a fin de superar los

puntos débiles encontrados y optimizar la gestión administrativa de la empresa Grupo Energético del Perú S.A.C. en relación a la protección de su patrimonio y al logro de los objetivos y metas.

4.1.2.2 Diagnóstico del Control Interno en la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.”

Cuadro 03 Diagnóstico del Control Interno

| N° | COMPONENTE | EVALUACIÓN |
|-----------|----------------------------|-------------------|
| 1 | Ambiente de control | No existe |
| 2 | Evaluación de riesgos | No existe |
| 3 | Actividades de control | No existe |
| 4 | Información y Comunicación | Débil |
| 5 | Supervisión | Débil |

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados del Cuestionario de Control Interno aplicado a la empresa en estudio.

Por lo tanto, el Control Interno es DÉBIL, siendo el riesgo de control ALTO.

4.1.2.3 Debilidades en el ambiente de control.

- No se encuentra establecido el “Top at the tope” puesto que el Gerente General los jefes de áreas llegan fuera del horario de trabajo, y cuando suceden hechos que afectan a la empresa, el Gerente tiene favoritismo por algunos trabajadores, al establecer las sanciones, ocasionando un desagradable clima laboral.
- Falta de reglamentos, políticas, directivas, organigramas, MOF, ROF, Código de ética, Plan Estratégico, Plan Operativo, RIT; RISS, Manual de

Procedimientos, etc.

- No se han establecido las responsabilidades, funciones y tareas del personal, originando confusión de funciones en algunos cargos.
- Algunos trabajadores se encuentran laborando sin un contrato firmado y fuera de planilla, esto ocasiona que el personal no se sienta identificado con Grupo Energético.
- No se conoce la misión y la visión de la organización. Y no se capacita al personal ni se otorgan incentivos para mejorar su desempeño.

4.1.2.4 Debilidades en la evaluación de riesgos.

- El personal no conoce los objetivos empresariales.
- Los jefes de área no determinan el riesgo en sus operaciones.
- No se han establecido medidas preventivas contra robos, incendios u apagones.
- No existe una persona encargada de custodiar los bienes que ingresan al Almacén de la empresa.
- No existe personal que realice inventarios del activo fijo.
- No se realizan arqueos sorpresivos a los fondos fijos.
- No existen políticas para el mantenimiento y cambio de contraseñas.
- Entrega inoportuna de la información a las áreas competentes ocasionando retraso en las declaraciones pago de multas.
- Falta de ordenamiento de los voucher de los ingresos de las ventas.
- No existe rotación de personal.

4.1.2.5 Debilidades en las actividades de control.

- No existen indicadores de desempeño, lo que ocasione errores en el registro de información y reclamos masivos de los clientes y proveedores.
- No existen lineamientos para la custodia y protección de los recursos de la empresa. Ni se ha designado a una persona responsable de la custodia.
- No se realizan presupuestos.
- No se cuenta con sistemas de seguridad para el uso de la información a personas no autorizadas.
- No se realizan inventarios que comparen la información registrada con la real.
- No se realiza rotación del personal en las áreas susceptibles a robos.
- No se efectúan arqueos.

4.1.2.6 Debilidades en información y comunicación.

- No se establecen fechas máximas de presentación de información.
- No se realizan reuniones semanales con el personal.
- No se ha implementado un “Libro de Reclamaciones”.
- El Jefe comercial no realiza encuestas a los clientes.
- No se evalúan las sugerencias de los clientes.
- No se realizan presupuestos para el desarrollo de las actividades.
- No se guarda la información por medio de backups.

- No existen “Actas de Reuniones”.
- Los informes de auditoría no son comunicados a los jefes de áreas.

4.1.2.7 Debilidades en la supervisión.

- No se supervisan las labores del personal.
- No se verifica la calidad en los procesos de cada actividad realizada, si cumplen con lo que establece la normativa aplicable.
- No existen “Actas de Supervisión” cuando se evalúan las actividades.
- No se realiza evaluación del desempeño del personal.
- No se presentan reportes de las ventas y de los gastos efectuados por cada área y Estación de Servicios.

4.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3.

Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios en el Perú y de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.”- Chimbote, 2017.

Cuadro 04 Análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa

| Elementos de comparación | Resultados del objetivo específico n° 01 | Resultados del objetivo específico n° 02 | Relación |
|---------------------------------|---|--|-----------------|
| Ambiente de Control | Es de suma importancia elegir al personal capacitado para el cargo, mejorar la gestión y manejar adecuadamente los recursos para maximizar los beneficios .(Saavedra 2012) Determina que todo control interno beneficioso para las empresas, ya que permite que los trabajadores desarrollen sus funciones encomendadas y cumplan con sus responsabilidades.(Paredes 2012) | El control interno es ineficiente en GRUPO ENERGÉTICO, lo que se demuestra en una estructura organizacional inadecuada, ya que no tiene un Organigrama según la realidad operativa, no cuenta con un Manual de Organización y Funciones, no existe un Código de Conducta, Reglamento Interno de Trabajo, un Plan Estratégico que determinen los objetivos, visión y misión de la | No coinciden |
| Evaluación de riesgos | Establece que el control interno no solo se refiere a manuales y procesos, sino que sirve como una herramienta para mejorar la gestión, esto quiere decir que permite a una organización, detectar a tiempo y prevenir los fraudes, hurtos y malas acciones del personal, también sirve para mejorar el uso eficaz y eficiente de los recursos, y consecuentemente reduce los riesgos que impliquen negativamente al cumplimiento de objetivos. (Fernández, 2013) | El control interno es ineficiente debido a que el personal desconoce la misión y objetivos empresariales, además no se han podido analizar ni detectar los riesgos que perjudiquen a la consecución de la misión y objetivos. | No coinciden |

| Elementos de comparación | Resultados del objetivo específico n° 01 | Resultados del objetivo específico n° 02 | Relación |
|-----------------------------------|---|--|--------------|
| Actividades de control | Indica que la carencia de un eficiente control interno influye negativamente en la gestión administrativa de las empresas, debido a que no existen conocimientos de las medidas de control, debiendo ser necesario el conocimiento de la relevancia de las técnicas y procesos para ayudar a determinar resultados positivos que apoyen al cumplimiento de los objetivos en todas las actividades realizadas. (Bautista,2015) | En la empresa no existen lineamientos documentados, ni medidas de control para el cuidado y protección de los recursos, ni se ha establecido a una persona encargada de custodiar los bienes en el Almacén. A su vez, los programas informáticos no cuentan con sistemas de seguridad para el acceso de personal no autorizado. | No coinciden |
| Información y comunicación | El control interno radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, íntegra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. (Flores, 2015) Determina que las empresas que cuenten con un eficiente control interno tienen información fiable, periódica, completa y oportuna para tomar decisiones, que permite cuidar los recursos. Además, promueven una adecuada gestión | La falta de un buen control interno en la empresa no permite a la gerencia tener una seguridad razonable sobre el funcionamiento de las áreas y al no contar con una estructura interna sólida, no permite proveer de información confiable, íntegra y oportuna sobre el desempeño de la empresa para la toma de decisiones. | No coinciden |
| Actividades de supervisión | Determina que el control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas porque sirve como mecanismo de medición. Además, sirve para llevar el control de lo que se había planeado, de modo que se cumpla satisfactoriamente lo planificado, y, de no ser así, tomar las medidas necesarias para enderezar el camino y alcanzar los objetivos y metas propuestos. (Flores, 2015) | Al no contar con una adecuada planificación, no se puede llevar el control de lo que se había planeado para alcanzar los objetivos y metas propuestos. Además, no se efectúan las actividades de supervisión para evaluar las tareas del personal y verificar que los procesos y procedimientos se realicen de acuerdo a la normativa aplicable. | No coinciden |

| Elementos de comparación | Resultados del objetivo específico n° 01 | Resultados del objetivo específico | Relación |
|---|--|--|---------------------|
| <p>Influencia en la gestión administrativa</p> | <p>Establecen que un deficiente control interno originarán errores, que afectarán a las metas y objetivos empresariales, tales como; la eficiencia y eficacia de las operaciones, uso racional de los activos, confianza en la información y en una toma de decisiones oportunamente (Crisólogo y León, 2012) Las empresas actuales requieren contar con un sistema de control interno para poder realizar una buena gestión administrativa y obtener beneficios. (Ramírez, 2013) La implementación del control interno incide en la gestión. (Barbarán, 2013) Un Sistema de Control Interno servirá como una herramienta para la maximización de los recursos y para la toma de decisiones financieras y tributarias de una empresa comercial. (Chávez, 2013) Demuestra que todo empresario conoce la importancia del control interno, pero no lo implementan, y esto se debe al descuido, lo que ocasiona efectos negativos en la gestión. Por lo que todo empresario debe organizarse y determinar las responsabilidades y funciones de cada personal (García, 2014). Establecen que un deficiente control interno afecta negativamente a la gestión de la empresa, debido a que un eficiente control interno basado en el Marco Integrado de control interno apoya al cumplimiento de objetivos empresariales de largo plazo (Vargas y Ramírez, 2014) Afirma que la ausencia de una adecuada implementación de un control interno es una empresa, no influye de manera positiva en la gestión (Ramos 2016)</p> | <p>Existe influencia del control interno con los principios de la gestión con el control interno ya que ambas están orientadas al cumplimiento de metas y objetivos propuestos. El control interno en la empresa es deficiente, La empresa necesita implementar un eficiente control interno para poder realizar una buena gestión y obtener rentabilidad. Lo que se ve reflejado en la maximización de los recursos y toma de decisiones adecuadas. La Gerencia General tiene conocimiento de su responsabilidad, pero hasta el momento no le ha tomado importancia, debido a esto está incidiendo negativamente en la gestión.</p> | <p>Si coinciden</p> |

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación de resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

4.1.4 Respecto al objetivo específico N° 4.

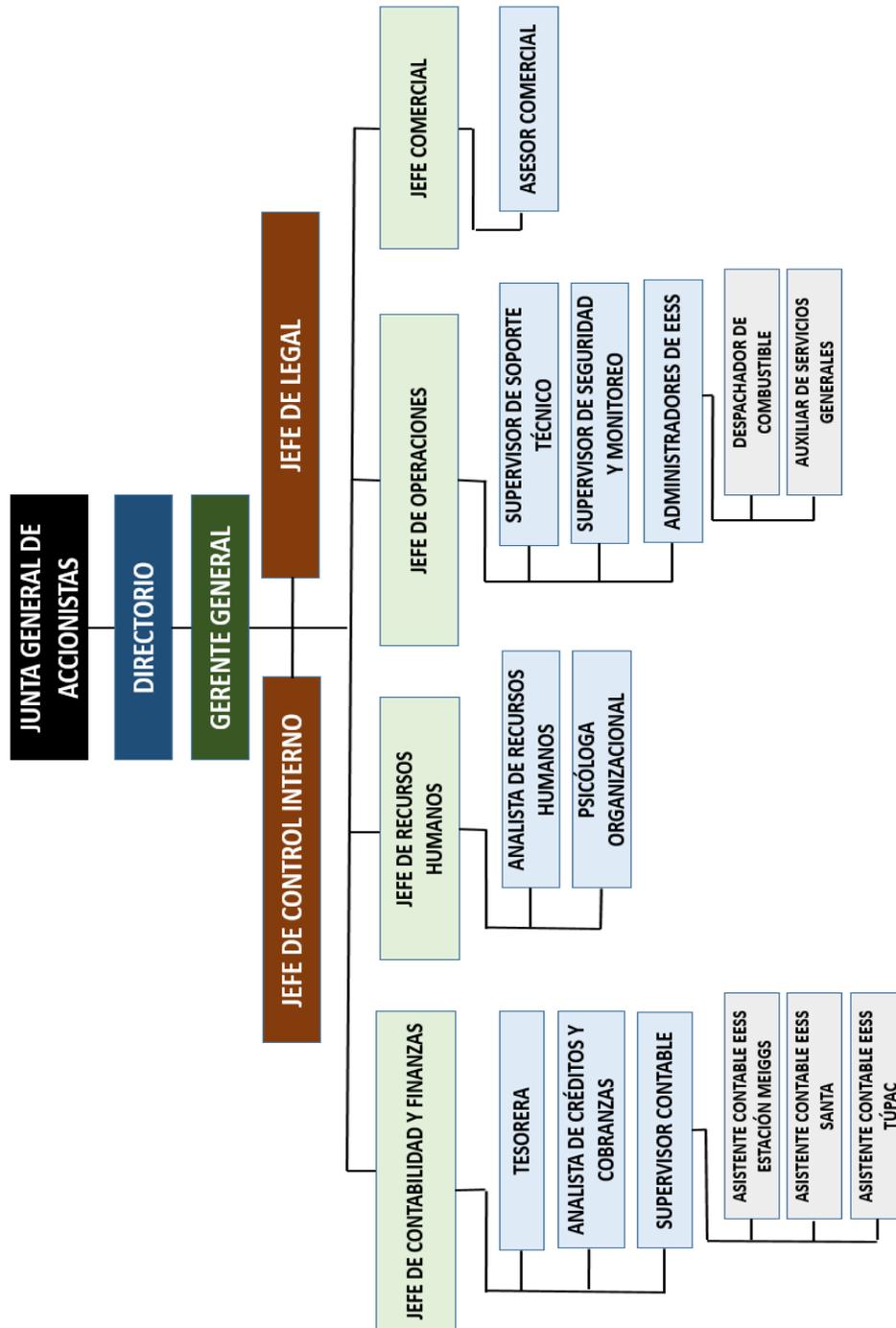
Propuesta de mejora del control interno para la empresa Grupo Energético del Perú S.A.C.

4.1.4.1 Propuestas para el ambiente de control.

El ambiente de control indica el comportamiento de una empresa, la conducta a seguir, los valores, las habilidades, la estructura orgánica, la determinación de responsabilidades y funciones, y la competencia profesional. Se propone lo siguiente:

- Reorganización de la estructura orgánica de la empresa. Donde se rediseñarán e implementará una nueva estructura orgánica, para que el personal se sienta identificado con la empresa, así mismo se deberán establecer las responsabilidades y funciones de cada trabajador. La reestructuración se verá reflejada en un nuevo Organigrama según la realidad operativa de cada área, y debe ser difundido mediante capacitaciones a todo el personal.

Figura 02 Propuesta de organigrama para Grupo Energético del Perú S.A.C.



Fuente: Elaboración propia en base a la operatividad de la empresa.

- Se debe crear un MOF - Manual de Organización y Funciones donde se determinen las responsabilidades y funciones de cada trabajador, y el perfil de puesto para cada cargo.
- Establecer un Código de ética o conducta empresarial, que permita regular la interacción laboral, y donde se vean reflejados los valores empresariales y las normas de conducta para los trabajadores. Y se deberá mencionar que la violación de éste Código, puede Hacer una propuesta de mejora para la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.” - Chimbote, 2017. Interno de Trabajo para que los trabajadores y la empresa, conozcan sus derechos, deberes y obligaciones.
- Se deberá regularizar la situación laboral del personal que se encuentre fuera de planilla.
- Se deberán realizar un plan de capacitaciones para el personal para que contribuya al desarrollo y mejoramiento de las habilidades, conocimientos y destrezas que se necesiten para el desempeño de sus funciones.

4.1.4.1.1 Propuesta de Manual de Organización y Funciones.

| | | | | |
|---|---|--|---------------------|-----------------|
|  | MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC | | CÓDIGO | REVISIÓN |
| | | | RRHH-MOF-001 - 2017 | 00 |
| | | | FECHA | PÁGINAS |
| | | | 23/12/2017 | 10/26 |

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS:

| | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| 1. IDENTIFICACION DEL PUESTO: | |
| 1.1 NOMBRE DEL PUESTO: | JEFE COMERCIAL |
| 1.2 GRUPO OCUPACIONAL: | Profesional |
| 1.3 CLASE OCUPACIONAL: | Jefatura |

| | |
|-------------------------|----------------------|
| 2. ORGANIZACIÓN: | |
| 2.1 REPORTA A: | Gerencia General |
| 2.2 SUPERVISA A: | Asesores Comerciales |

| | |
|---|--|
| 3. OBJETIVOS DEL PUESTO: | |
| Definir y participar en el desarrollo de los planes de marketing, ventas y gestión comercial y llevar a cabo nuevas aplicaciones que permitan incrementar las ventas. Realizar la promoción y venta de los productos y servicios de la empresa, según las directivas del Gerente General, manteniendo e incrementando la cartera de clientes. | |

| | |
|--|--|
| 4. FUNCIONES: | |
| 1. Conocer el mercado relacionado con las actividades de venta de combustibles, a efectos de adaptarse a las necesidades tendencias de sus clientes. | |
| 2. Emitir informes periódicos a Gerente General sobre la situación del mercado y cada una de las sucursales, así como situaciones relevantes que produzcan cambios que impacten de diferente forma en el desarrollo de la actividad de la Empresa. | |
| 3. Proponer y coordinar los planes estratégicos comerciales a nivel ventas para la consecución de los objetivos planteados. | |
| 4. Supervisar y controlar el depósito de las ventas diarias en coordinación con el jefe de operaciones. | |
| 5. Supervisar el cumplimiento de la política de precios de la empresa y las condiciones de venta. | |
| 6. Identificar, evaluar y proponer las estrategias para incrementar la cartera de clientes, márgenes y mantener o potenciar los ya existentes. | |
| 7. Atender a clientes y tener la capacidad de resolver inquietudes y reclamos y manejar con diplomacia conflictos internos y externos. | |
| 8. Elaborar reportes de resultados, seguimiento de avances y otros asignados por Gerencia General. | |
| 9. Realizar demás funciones inherentes al puesto u otras asignadas por Gerencia General. | |
| 10. Implementar las recomendaciones establecidas por Control Interno. | |

| | | |
|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

| CÓDIGO | | REVISIÓN |
|------------------------|--|----------|
| RRHH-MOF-001 - 2017 | | 00 |
| FECHA | | PÁGINAS |
| 23/12/2017 | | 11/27 |

| 5. RELACIONES DE COORDINACIÓN: | |
|----------------------------------|---|
| 5.1 COORDINACIÓN INTERNA: | Con todas las jefaturas y demás áreas de la empresa, respecto de las actividades comerciales, para el mejor cumplimiento de sus funciones. |
| 5.2 COORDINACIÓN EXTERNA: | Con clientes en general, personas naturales o jurídicas y funcionarios de diversas instituciones públicas o privadas, así como con público en general que lo requieran. |

| 6. PERFIL DEL PUESTO: | |
|-------------------------|--|
| 6.1 EDUCACIÓN: | Con estudios de Administración de Empresa o ramas afines. |
| 6.2 FORMACIÓN: | Manejo de entorno Windows y office a nivel de usuario. Diplomados o seminarios sobre técnicas de marketing y ventas, atención a clientes y estrategias comerciales. |
| 6.3 EXPERIENCIA: | Poseer experiencia no menor a 2 años comprobados como Jefe Comercial o Jefe de Ventas o en puestos similares en empresas de primer nivel. |
| 6.4 HABILIDADES: | Capacidad para trabajar en equipo y bajo condiciones de presión. Persona organizada y creativa. Capacidad de análisis y síntesis. Alto sentido de responsabilidad. Proactividad. Habilidades para la negociación. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

| CÓDIGO | REVISIÓN |
|------------------------|----------|
| RRHH-MOF-001 - 2017 | 00 |
| FECHA | PÁGINAS |
| 23/12/2017 | 12/27 |

| 1. IDENTIFICACION DEL PUESTO: | |
|-------------------------------|---------------------|
| 1.1 NOMBRE DEL PUESTO: | JEFE DE OPERACIONES |
| 1.2 GRUPO OCUPACIONAL: | Profesional |
| 1.3 CLASE OCUPACIONAL: | Jefatura |

| 2. ORGANIZACIÓN: | |
|------------------|---|
| 2.1 REPORTA A: | Gerente General |
| 2.2 SUPERVISA A: | Supervisor de soporte técnico Supervisor de seguridad y monitoreo Administradores de EESS |

| 3. OBJETIVOS DEL PUESTO: |
|---|
| Administrar, ejecutar, supervisar los mantenimientos de los equipos instalados en las estaciones y monitoreo de los procesos de operación de las estaciones en cumplimiento del ordenamiento legal y ambiental vigente. |

| 4. FUNCIONES: |
|---|
| 1. Realizar las compras corporativas y supervisar los kardex de cada estación. |
| 2. Formular, dirigir y controlar el normal abastecimiento de bienes y servicios para la realización de las actividades administrativas de la Empresa, de conformidad con las normas establecidas. |
| 3. Controlar los servicios propios y/o terciarizados de vigilancia, transporte, mantenimiento y otros servicios auxiliares y/o complementarios de la empresa. operaciones |
| 4. Coordinar la realización de inventarios de las promociones, activos fijos, combustible de cada estación. |
| 5. Proponer a Gerencia General los estudios y proyectos de infraestructura requeridos para el buen desarrollo de las actividades de la Empresa. |
| 6. Gestionar, planificar y ejecutar los nuevos proyectos de inversión de grupo empresarial en coordinación con el jefe de contabilidad y finanzas. |
| 7. Elaborar el plan anual de mantenimiento y declaraciones de impacto ambiental para las estaciones. |
| 8. Aprobar el plan de seguridad y monitoreo para el grupo empresarial. |
| 9. Planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el proceso general de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de las Estaciones. |
| 10. Diseñar y modificar rutas de trabajo a mantener o mejorar procesos. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

| CÓDIGO | REVISIÓN |
|------------------------|----------|
| RRHH-MOF-001 - 2017 | 00 |
| FECHA | PÁGINAS |
| 23/12/2017 | 13/27 |

11. Supervisar el cumplimiento de las funciones de las áreas a su cargo.
12. Identificar y poner en conocimiento a Gerencia General sobre los requerimientos técnicos, humanos y logísticos necesarios para cumplir con las metas.
13. Realizar la coordinación y gestión con cada administrador de trámites administrativos, licencias, de todo documento, permiso, estudio, informe o certificación que se requiera para la correcta operación en base a la normativa vigente y según requerimiento de toda autoridad en el medio.
14. Implementar políticas y directivas para las áreas a cargo.
15. Realizar las demás funciones inherentes al puesto u otras que asigne Gerencia General.
16. Implementar las recomendaciones establecidas por Control interno.

5. RELACIONES DE COORDINACIÓN:

| | |
|----------------------------------|--|
| 5.1 COORDINACIÓN INTERNA: | Con la Gerencia General, Jefatura Comercial, con los Administradores de las Estaciones y con las demás áreas relacionadas con las operaciones de la Empresa. |
| 5.2 COORDINACIÓN EXTERNA: | En algunos casos con clientes de la empresa. |

6. PERFIL DEL PUESTO:

| | |
|-------------------------|--|
| 6.1 EDUCACIÓN: | Título de Ingeniero Industrial o carreras afines. |
| 6.2 FORMACIÓN: | Manejo de entorno Windows y herramientas de oficina (Excel, Word, Power Point) a nivel de usuario. Especialización en gestión de operaciones. |
| 6.3 EXPERIENCIA: | Poseer una experiencia no menor de 3 años comprobados como Jefe de Operaciones, de preferencia en empresas del sector. |
| 6.4 HABILIDADES: | Disponibilidad para trabajar bajo presión. Creativo y organizado. Persona proactiva. Alto sentido de responsabilidad. Discreción e iniciativa. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

| CÓDIGO | REVISIÓN |
|------------------------|----------|
| RRHH-MOF-001 - 2017 | 00 |
| FECHA | PÁGINAS |
| 23/12/2017 | 14/27 |

| 1. IDENTIFICACION DEL PUESTO: | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| 1.1 NOMBRE DEL PUESTO: | SUPERVISOR DE SOPORTE TÉCNICO |
| 1.2 GRUPO OCUPACIONAL: | Profesional |
| 1.3 CLASE OCUPACIONAL: | Supervisor |

| 2. ORGANIZACIÓN: | |
|------------------|---------------------|
| 2.1 REPORTA A: | Jefe de Operaciones |
| 2.2 SUPERVISA A: | No aplicable |

| 3. OBJETIVOS DEL PUESTO: | |
|--|--|
| Mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la Empresa y de las conexiones de red. Apoyo en el uso de aplicativos informáticos y sistemas. | |

| 4. FUNCIONES: | |
|--|--|
| 1. Brindar soporte a las conexiones de red. | |
| 2. Realizar mantenimiento preventivo para solucionar problemas de hardware y/o software, según los requerimientos de cada área. | |
| 3. Instalación y configuración del software adecuado en las computadoras de los usuarios. | |
| 4. Cumplir el programa de tareas de mantenimiento preventivo de la red y equipos de cómputo de la Empresa. | |
| 5. Coordinar los requerimientos y necesidades de suministros de cómputo o mantenimientos correctivos cuando se requieran con la Jefatura de Logística. | |
| 6. Apoyo en la instalación y configuración del software PECANO, en los equipos de cómputo que lo requiera. | |
| 7. Realizar inventarios anuales de activos informáticos de la empresa. | |
| 8. Otras funciones inherentes a su puesto. | |

| 5. RELACIONES DE COORDINACIÓN: | |
|--------------------------------|--|
| 5.1 COORDINACIÓN INTERNA: | Con todas las áreas de la Empresa en asuntos de mantenimiento de equipos de cómputo y/o funcionamiento de conexiones de red de la Empresa. |
| 5.2 COORDINACIÓN EXTERNA: | Con proveedores de servicios de mantenimiento de equipos de cómputo y red. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

CÓDIGO

REVISIÓN

RRHH-MOF-001 -
2017

00

FECHA

PÁGINAS

23/12/2017

15/27

6. PERFIL DEL PUESTO:

| | |
|-------------------------|--|
| 6.1 EDUCACIÓN: | Estudios Técnicos en Instituto Superior de la especialidad de Computación e Informática. |
| 6.2 FORMACIÓN: | Manejo de entorno Windows y herramientas de oficina (Excel, Word, Power Point) a nivel de usuario. Estudios técnicos de hardware y software. |
| 6.3 EXPERIENCIA: | Poseer una experiencia no menor de 1 años comprobados en labores de mantenimiento de equipos de cómputo. |
| 6.4 HABILIDADES: | Disponibilidad para trabajar bajo presión. Creativo y organizado. Persona proactiva. Alto sentido de responsabilidad. Discreción e iniciativa. |

| | | |
|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

CÓDIGO **REVISIÓN**

RRHH-MOF-001 -
2017 00

FECHA **PÁGINAS**

23/12/2017 16/28

1. IDENTIFICACION DEL PUESTO:

| | |
|-------------------------------|--|
| 1.1 NOMBRE DEL PUESTO: | SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y MONITOREO |
| 1.2 GRUPO OCUPACIONAL: | Profesional |
| 1.3 CLASE OCUPACIONAL: | Jefatura |

2. ORGANIZACIÓN:

| | |
|-------------------------|---|
| 2.1 REPORTA A: | Jefe de Operaciones |
| 2.2 SUPERVISA A: | Operadores de Cámara de Vigilancia (CCTV). Conserjes |

3. OBJETIVOS DEL PUESTO:

Ejecutar, coordinar y controlar las actividades de seguridad de la Empresa a través de las Estaciones de Servicios, Gasocentros y Oficinas a nivel nacional, de acuerdo a las políticas establecidas, normatividad vigente y directivas dadas por el Jefe de Operaciones.

4. FUNCIONES:

1. Controlar que las actividades operativas de seguridad se realicen de acuerdo a las normas vigentes establecidas por el Reglamento Interno de Trabajo y las demás normas establecidas por la empresa.
2. Mantener un permanente y eficaz enlace con los vigilantes, utilizando los medios de comunicación adecuados, a fin de optimizar los procedimientos de supervisión y control de las operaciones en las Estaciones y Gasocentros.
3. Mantener informado al Jefe de Operaciones sobre el desarrollo de las operaciones de los servicios de conserjes y seguridad integral a nivel de todas las Estaciones de Servicios, Gasocentros y Oficinas.
4. Realizar las inspecciones necesarias a las Estaciones para verificar el cumplimiento de las normas y disposiciones emitidas por la Empresa.
5. Comunicar a los Administradores las infracciones cometidas por el personal, de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.
6. Efectuar visitas de coordinación.
7. Capacitar en materia de Seguridad al personal a su cargo, y al de las demás áreas de la Empresa.
8. Realizar las demás funciones inherentes al puesto u otras que le encargue el Jefe de Operaciones dentro del ámbito de su competencia.

| | | |
|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

| CÓDIGO | REVISIÓN |
|------------------------|----------|
| RRHH-MOF-001 - 2017 | 00 |
| FECHA | PÁGINAS |
| 23/12/2017 | 17/28 |

| 5. RELACIONES DE COORDINACIÓN: | |
|----------------------------------|---|
| 5.1 COORDINACIÓN INTERNA: | Con Jefe de operaciones, los Administradores y con todas las áreas de la Empresa comprometidas en los temas de seguridad. |
| 5.2 COORDINACIÓN EXTERNA: | Con instituciones públicas o privadas relacionadas en materia de seguridad, cuando sea requerido. |

| 6. PERFIL DEL PUESTO: | |
|-------------------------|---|
| 6.1 EDUCACIÓN: | Profesional en Ingeniería Industrial o carreras afines. |
| 6.2 FORMACIÓN: | Manejo de entorno Windows y herramientas de ofimática (Excel, Word, Power Point) a nivel de usuarios. |
| 6.3 EXPERIENCIA: | Poseer de preferencia experiencia no menor de 2 años comprobados, como Jefe de Seguridad o desempeñando puestos afines. |
| 6.4 HABILIDADES: | Capacidad de trabajo en equipo y bajo situaciones de presión. Alto sentido de responsabilidad. Proactividad. Discreción. Iniciativa. Honestidad. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos al Medio Ambiente por favor imprimir solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACION Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

| CODIGO | REVISION |
|------------------------|----------|
| RRHH-MOF-001 - 2017 | 00 |
| FECHA | PÁGINAS |
| 23/12/2017 | 22/29 |

| 1. IDENTIFICACION DEL PUESTO: | |
|-------------------------------|-----------------------|
| 1.1 NOMBRE DEL PUESTO: | ADMINISTRADOR DE EESS |
| 1.2 GRUPO OCUPACIONAL: | Profesional |
| 1.3 CLASE OCUPACIONAL: | Supervisor |

| 2. ORGANIZACIÓN: | |
|------------------|---|
| 2.1 REPORTA A: | Jefe de Operaciones |
| 2.2 SUPERVISA A: | Despachador de Combustible Auxiliar de Servicios Generales |

| 3. OBJETIVOS DEL PUESTO: | |
|---|--|
| Liderar, dirigir, controlar y ejecutar los procesos administrativos, comerciales y operativos de la Estación de Servicio y/o Gasocentro, así como las unidades de negocio que se tengan en ese establecimiento. | |

+

| 4. FUNCIONES: | |
|--|--|
| 1. Liderar, dirigir, controlar y ejecutar los procesos administrativos, comerciales y operativos de la Estación de Servicio y/o Gasocentro, así como las unidades de negocio que se tengan en ese establecimiento. | |
| 2. Administrar correctamente el Recurso Humano, bienes y activos de la Estación de Servicios. | |
| 3. Enviar de en las fechas establecidas de corte de planilla, el físico original y escáner de: planilla de tiempos, registros de asistencia y documentos legales que sustentan algún tipo absentismo de su personal a cargo. | |
| 4. Informar de forma inmediata a Recursos Humanos sobre los nuevos requerimientos de ingreso de personal correspondiente a su estación. | |
| 5. Informar en forma inmediata y oportuna a Recursos Humanos las contingencias laborales presentadas en su estación. | |
| 6. Verificar y controlar a diario la imagen de la Estación y el buen funcionamiento de todos los equipos. | |
| 7. Promover e impulsar toda actividad comercial de la empresa, así como proponer campañas, promociones e incentivos para clientes y vendedores, al Jefe Comercial. | |
| 8. Realizar una adecuada gestión de stock y reposición de los productos que comercializa la Empresa en su Estación, y no quedarse en ningún caso desabastecido, debiendo para esto prever situaciones inherentes a la geografía y circunstancia, buscando alternativas de solución las que serán comunicadas para su aprobación. | |
| 9. Programar y presenciar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de la estación, informando los daños y anomalías significativas. | |
| 10. Mantener todos los dispensadores calibrados (medida aprobada por la compañía) realizando calibración según políticas de la empresa, teniendo como prueba física | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

| CÓDIGO | REVISIÓN |
|------------------------|----------|
| RRHH-MOF-001 - 2017 | 00 |
| FECHA | PÁGINAS |
| 23/12/2017 | 23/29 |

- | |
|--|
| la respectiva documentación. |
| 11. Realizar el análisis del área de influencia de la Estación de Servicios, en los periodos estipulados por la compañía. |
| 12. Cumplir con los presupuestos de ventas que asigna la compañía anualmente a la Estación de Servicios. |
| 13. Garantizar la integridad de los inventarios de combustible, lubricantes y especialidades que contara la Estación de Servicios. |
| 14. Realizar el conteo diario del dinero recaudado y efectuar el depósito respectivo de acuerdo a las normas de la Empresa. |
| 15. Cumplir con las actividades comerciales solicitadas por la Jefatura Comercial (plan de visita de nuevos clientes, actuales, rescate de clientes), así como el envío de los formatos respectivos. |
| 16. Realizar venta responsable cumpliendo con los plazos y líneas de crédito asignadas. |
| 17. Realizar la gestión de cobranza de clientes, conciliaciones, acuerdos de pago, recepción y custodia de garantías, etc. |
| 18. Realizar el seguimiento y gestión para la obtención y renovación de permisos, licencias, certificados necesarios para la operatividad de la estación y cada una de sus unidades de negocio. |
| 19. Participar y elaborar junto con la Jefatura y Gerencia Comercial los presupuestos de venta, marketing y publicidad. |
| 20. Realizar las demás funciones inherentes al puesto u otras que le encargue el Jefe de Operaciones. |
| 21. Implementar las recomendaciones establecidas por Control Interno. |

| 5. RELACIONES DE COORDINACIÓN: | |
|----------------------------------|--|
| 5.1 COORDINACIÓN INTERNA: | Con las Jefaturas de Operaciones y Comercial, con el resto de áreas relacionadas con las operaciones de la Estación. |
| 5.2 COORDINACIÓN EXTERNA: | Con entidades públicas o privadas relacionadas con la operatividad de la Estación o Gasocentro. |

| 6. PERFIL DEL PUESTO: | |
|-----------------------|--|
| 6.1 EDUCACIÓN: | Carreras administrativas y áreas afines. Indispensable Conocimiento en el manejo de estaciones de servicio y su legislación. |
| 6.2 FORMACIÓN: | Conocimiento de procesos operacionales, Manejo de personal y Servicio al Cliente. Actualización de la Legislación de Hidrocarburos, Gestión Ambiental, Servicio al cliente, Ventas, Administración Organizacional, Procesos de Seguridad. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

CÓDIGO REVISIÓN

RRHH-MOF-001 - 00
2017

FECHA PÁGINAS

23/12/2017 27/30

1. IDENTIFICACION DEL PUESTO:

1.1 NOMBRE DEL PUESTO: DESPACHADOR DE COMBUSTIBLE

1.2 GRUPO OCUPACIONAL: Técnico

1.3 CLASE OCUPACIONAL: Operador

2. ORGANIZACIÓN:

2.1 REPORTA A: Administrador de EESS

2.2 SUPERVISA A: No Aplica

3. OBJETIVOS DEL PUESTO:

Despachar con amabilidad y respecto los diferentes tipos de servicios y productos solicitados por el cliente, dándole un servicio con valor agregado en cualquiera de los servicios que ofrezca la Estación de Servicios y/o Gasocentro.

4. FUNCIONES:

1. Ordenar y limpiar la playa y demás sectores -islas, exhibidores y productos, paneles de surtidores, rejillas perimetrales, sanitarios, entre otros- de acuerdo a los procedimientos establecidos.

2. Cumplir con los procedimientos de venta y despacho de combustibles líquidos, GLP, lubricantes y demás accesorios de acuerdo a necesidades del cliente y las pautas definidas por la Empresa.

3. Verificar el cumplimiento de normas de seguridad de la estación de servicio, en lo que respecta al correcto estado de elementos de extinción, cartelería, rol de incendio y vestimenta correspondiente; y aplicar la normativa vigente abarcando los distintos sectores de la estación de servicio.

4. Verificar el estado y buen funcionamiento de los equipos de operación, maquinaria y herramientas presentes en la playa.

5. Recibir y verificar, al cambio de turno, el dispensador que tiene asignado, haciendo el corte de cifras contenido en el contador del dispensador.

6. Depositar el dinero, vales y notas de venta de crédito de productos para la venta, de acuerdo al procedimiento autorizado. Este depósito debe realizarse cada vez que reúna la cantidad señalada en las disposiciones de la Empresa, debidamente embolsado con el reporte del sistema, en el buzón o compartimiento que se le indique.

7. Reportar al Administrador cualquier desperfecto que sufra el equipo a su cargo durante su jornada de trabajo.

8. Intervenir en el proceso de recepción de combustible líquido y en los controles operativos del circuito en caso de recibir delegación expresa del Administrador, considerando los procedimientos establecidos por la empresa.

9. Conocer los servicios y productos ofrecidos por la estación como así también características técnicas de los productos disponibles en la playa a los fines de ofrecer y promocionar los mismos y brindar asesoramiento al cliente.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha: 23/12/2017

Fecha: 31/12/2017

Fecha:

Firma:

RRHH

Firma:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Firma:

GERENCIA GENERAL

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

| CÓDIGO | REVISIÓN |
|------------------------|-----------------|
| RRHH-MOF-001 - 2017 | 00 |
| FECHA | PÁGINAS |
| 23/12/2017 | 28/30 |

10. Realizar las demás funciones inherentes al puesto u otras que le encargue el Administrador de la Estación.

5. RELACIONES DE COORDINACIÓN:

| | |
|----------------------------------|---|
| 5.1 COORDINACIÓN INTERNA: | Con el Administrador y todo el personal relacionado al cumplimiento de sus funciones. |
| 5.2 COORDINACIÓN EXTERNA: | Con los clientes. |

6. PERFIL DEL PUESTO:

| | |
|-------------------------|--|
| 6.1 EDUCACIÓN: | Secundaria completa. |
| 6.2 FORMACIÓN: | Preferible conocimiento básico de operación de surtidores de combustibles. |
| 6.3 EXPERIENCIA: | Experiencia en estaciones de servicio, grifos y/o Gasocentros. |
| 6.4 HABILIDADES: | Responsabilidad. Honestidad. Puntualidad. Lealtad y respeto. |

| | | |
|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

| CÓDIGO | REVISIÓN |
|------------------------|----------|
| RRHH-MOF-001 - 2017 | 00 |
| FECHA | PÁGINAS |
| 23/12/2017 | 29/30 |

| 1. IDENTIFICACION DEL PUESTO: | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1.1 NOMBRE DEL PUESTO: | AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES |
| 1.2 GRUPO OCUPACIONAL: | Apoyo |
| 1.3 CLASE OCUPACIONAL: | Auxiliar |

| 2. ORGANIZACIÓN: | |
|------------------|-----------------------|
| 2.1 REPORTA A: | Administrador de EESS |
| 2.2 SUPERVISA A: | No aplicable |

| 3. OBJETIVOS DEL PUESTO: |
|---|
| Asistir y apoyar en la estación en las actividades de mantenimiento y servicios generales y auxiliares, que se requieran para la buena marcha de las Estaciones de Servicios y Gasocentros. |

| 4. FUNCIONES: |
|---|
| 1. Ejecutar las labores de servicios internos y de limpieza de las oficinas y locales de las Estaciones de Servicios y Gasocentros. |
| 2. Vigilar el suministro de agua en los servicios sanitarios, reportando cualquier falla o desperfecto que impida su uso. |
| 3. Colaborar, cuando sea posible, con los despachadores en los servicios de limpieza de cristales, verificación de presión de aire a neumáticos y revisión de los otros servicios que se ofrezcan a los clientes. |
| 4. Cubrir, cuando sea posible, las ausencias de los despachadores efectuando todas las funciones de ese puesto. |
| 5. Auxiliar a los despachadores, cuando sea posible, efectuando todas las funciones del puesto en horario de mucha afluencia de vehículos (horas pico). |
| 6. Efectuar labores de mensajería, mantenimiento o cualquier otra que eventualmente sea necesaria para el correcto funcionamiento de la Estación de Servicio. |
| 7. Responder a todas las otras actividades que el puesto demande. |
| 8. Apoyar en las distintas labores que le asigne el administrador de las Estaciones de Servicios y Gasocentros. |

| 5. RELACIONES DE COORDINACIÓN: | |
|--------------------------------|---|
| 5.1 COORDINACIÓN INTERNA: | Con el Administrador y el personal de las Estaciones relacionadas al cumplimiento de sus funciones. |
| 5.2 COORDINACIÓN EXTERNA: | En algunos casos con los clientes. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(MOF)
GRUPO ENERGÉTICO DEL PERÚ SAC**

| CÓDIGO | REVISIÓN |
|------------------------|-----------------|
| RRHH-MOF-001 - 2017 | 00 |
| FECHA | PÁGINAS |
| 23/12/2017 | 30/30 |

6. PERFIL DEL PUESTO:

| | |
|-------------------------|---|
| 6.1 EDUCACIÓN: | Secundaria completa. |
| 6.2 FORMACIÓN: | Preferible conocimiento básico de mantenimiento. |
| 6.3 EXPERIENCIA: | No es necesario experiencia. |
| 6.4 HABILIDADES: | Responsabilidad. Honestidad. Puntualidad. Lealtad y respeto. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Fecha: 23/12/2017 | Fecha: 31/12/2017 | Fecha: |
| Firma: RRHH | Firma: OFICINA DE CONTROL INTERNO | Firma: GERENCIA GENERAL |

Cuidemos el Medio Ambiente por favor imprima solo si es necesario, una vez impreso este documento se considera "Copia No Controlada"

4.1.4.1.2 Propuesta de Código de Conducta Empresarial.

CÓDIGO DE CONDUCTA EMPRESARIAL

¿Qué se espera de los Colaboradores?

Cumplimiento con el Código y la Ley, que se comprenda el Código. Cumpla con el Código y la ley dondequiera que esté.

Utilice un buen juicio e incluso evite que se produzca una conducta indebida tanto dentro como fuera de la empresa.

Visión.

- ✓ Consolidamos en el Perú como un Grupo Empresarial gracias a la competitividad en nuestras líneas de negocio y así ser reconocidos en el 2020 por Calidad, Servicio y Filosofía de Progreso

Misión.

- ✓ Generar valor a nuestros clientes brindando bienestar a nuestro capital humano, contribuyendo así al progreso de nuestro país.

Valores.

- ✓ Amor al trabajo.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Oportunidad.
- ✓ Creatividad.
- ✓ Progreso.

PRINCIPIOS:

Manejo eficiente de los bienes del patrimonio de la empresa:

Proteger y utilizar de manera responsable los recursos económicos-materiales de la empresa, sin obtener beneficios personales o terceros.

El uso de los recursos, propiedad intelectual, de tiempo, instalaciones de la empresa, herramientas manuales y de poder, movilidades, incluyendo el equipo de oficina, fotocopiadora, teléfonos fijos y celulares, correo electrónico de la empresa deberá utilizarse en forma eficiente y adecuada en las funciones asignadas.

CÓDIGO DE CONDUCTA EMPRESARIAL

La sustracción de los bienes de la Empresa, por ejemplo: el retiro no autorizado de un producto, equipo o información, a través de desfalco o información falsa intencional de horas o gastos, puede dar lugar a un proceso penal y a la desvinculación. La Empresa considera robo en el lugar de trabajo de bienes personales de otros empleados de la misma manera que considera el hurto de los bienes de la Empresa y de nuestros clientes contratistas.

Información privilegiada

Está prohibido utilizar información privilegiada de la empresa para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no se solicite a través de un requerimiento o convenio legal. La persona poseedora de esta información lo consultará antes con el departamento procedente para la determinación del acceso.

Esta información subsistirá incluso terminada la relación laboral o de otra índole que pudiera haber existido entre la compañía y el conocedor de información privada y confidencial de la empresa.

La obligación de salvaguardar la información confidencial continúa después de que el empleado salga de la empresa.

Integridad en negociaciones con externos

Las Negociaciones con clientes y/o proveedores, es tratar a estos socios de la misma manera que esperamos ser tratados.

Siempre hay que negociar honestamente con los clientes y tratarlos con honestidad y respeto:

- No participe en prácticas desleales, engañosas o confusas.
- Presente siempre los proyectos o gestiones de la Empresa de manera honesta y directa.
- No le ofrezca, prometa o brinde nada a un cliente a cambio de obtener una ventaja inapropiada para la Empresa.

CÓDIGO DE CONDUCTA EMPRESARIAL

Seguridad y salud.

Las operaciones realizadas dentro de la unidad de trabajo, deberán ser seguras tanto para el personal como para las comunidades en las que se opera. Asimismo cada colaborador debe rigurosamente obedecer de acuerdo a todas las leyes y normas referidas a la protección del medio ambiente o a la seguridad en instalaciones en trabajos de campos y oficina.

La seguridad y la salud laboral son parte integral de la forma de trabajo de Grupo Ramírez, es por ello que se trabaja continuamente por el mejoramiento de los procesos que busca evitar o disminuir los riesgos de accidentes y riesgos para la salud, además del cumplimiento de las legislaciones vigentes, y mejorar las condiciones del trabajador y del empleador.

En caso que a pesar de ello, llegase a ocurrir accidentes o interrupciones en las operaciones, el trabajador debe informar a las unidades competentes en forma inmediata y detallada, de acuerdo al plan de emergencia de cada lugar. El objetivo es poner en práctica, lo más rápidamente posible, las medidas necesarias para eliminar el riesgo y analizar la causa.

Sanciones

Las violaciones al Código de Conducta serán objeto de sanciones que serán aplicadas a toda persona que autorice, dirija, apruebe o participe en infracciones al código o aquel empleado que intencionalmente no haya dado parte de las infracciones.

La severidad de las sanciones estará en función de la gravedad de las faltas cometidas.

En casos de faltas leves se podrá llamar la atención y en el de delitos graves las sanciones podrán ir desde el término de la relación laboral, hasta la denuncia (penal, civil, económico) ante las autoridades competentes.

Cuando exista duda sobre una violación al presente código o una posible violación al realizar determinada actividad, el Gerente de Gestión Humana será el

CÓDIGO DE CONDUCTA EMPRESARIAL

encargado de evaluar y determinar si existe una violación y, en su caso, de la imposición de la sanción correspondiente al posible infractor. Con el apoyo organizacional que se considere necesario, las sanciones deberán ser impuestas conjuntamente por el nivel superior de quien haya cometido la falta.

Discriminación y Acoso:

Los empleados apoyarán y promoverán la política de la empresa de proporcionar un ambiente de trabajo en el que las personas sean tratadas con respeto, cuenten con igualdad de oportunidades en base a sus méritos, y se mantengan libres de toda forma de discriminación y acoso.

En caso que considere que es víctima de cualquier índole, sospeche, detecte alguna situación que parezca discriminación, acoso o se pudiera interpretar como hostigamiento, ocurrida o por ocurrir, deberán reportarlo inmediatamente o denunciar tal hecho, indicando el nombre de infractor y las circunstancias del hecho. En cuyo caso de comprobarse estas conductas serán sancionadas de acuerdo al RIT y la legislación vigente.

Responsabilidad Social:

Se respetará la cultura, tradiciones y valores tanto de las personas como de los grupos influenciados en nuestras operaciones; se reconocerá a las comunidades como grupos de interés y se comprometerá a realizar procesos de consulta y

Comunicación; se participará en el desarrollo social, económico e institucional sostenible de la comunidad.

No se podrá dar ni aceptar ningún tipo de regalo que pueda ser interpretado como algo que excede las prácticas profesionales comúnmente aceptadas. En ningún caso cuando pudiera interpretarse que el dar o recibir un obsequio, regalo o favor influye en cualquier proceso de toma de decisiones.

4.1.4.2 Propuestas para la evaluación de riesgos.

Se propone:

- Que el Gerente General determine los objetivos generales, de información financiera y de cumplimiento para la organización, teniendo en cuenta la visión y misión.
- Cada jefatura deberá establecer objetivos específicos en base a los objetivos generales de la organización. Así mismo, se deberá dar a conocer a todo el personal El Plan estratégico.
- Los jefes de áreas, deben realizar un análisis FODA en un Informe cada mes, para que evalúen los riesgos y sus factores para el cumplimiento de objetivos. El Gerente General deberá reunir a su personal semanalmente.
- internos y externos. Gerencia General debe establecer reuniones semanales con cada área para analizar los riesgos existentes y plantear una respuesta a estos riesgos. Se deben establecer medidas preventivas contra incendios, robos y pérdida de información, mediante una directiva.
- Se debe designar a un responsable del almacén de la empresa, y a su vez se debe llevar un control de los bienes adquiridos y entregados a los usuarios.
- El Contador General debe implementar una Directiva para realizar arqueos sorpresivos para controlar el buen uso de los Fondos Fijos asignados.
- Se deberán establecer medidas preventivas contra hurtos, incendios, apagones y pérdida de información, así mismo contratar un seguro contra incendios.

- Se deberá asignar a una persona como responsable de la custodia de los bienes del Almacén.
- Se debe establecer una política o directiva para realizar arquezos sorpresivos.
- Se debe implementar una política sobre el mantenimiento de contraseñas y usuarios a los correos corporativos, y accesos al sistema informático.
- Se deberán enviar correos electrónicos adjuntando los depósitos de las ventas diariamente a la Tesorera.
- Se deberá rotar a los trabajadores de las áreas con riesgos significativos.

4.1.4.3 Propuestas para mejorar el componente: actividades de control.

Se propone:

- Que se incorpore la evaluación del desempeño al personal para tener siempre al personal mayor competitivo.
- Se deben establecen lineamientos para el uso y cuidado de los recursos y archivos de la empresa.
- Se debe realizar un presupuesto proyectado mensualmente por cada área.
- Se debe establecer una política para el cuidado en el acceso de la información.
- Se deberán realizar inventarios sorpresivos
- Debe realizarse la rotación de personal cada tres meses.
- Se deberán realizar arquezos sorpresivos al efectivo manejado.

4.1.4.4 Propuestas para la información y comunicación.

Se propone:

- Se debe indicar la fecha máxima de entrega de la información solicitada.
- Se deben realizar reuniones o charlas semanales con el personal a cargo.
- Debe implementarse un “Libro de Reclamaciones” a que es exigido por ley.
- Deben realizar encuestas a los clientes para medir su grado de satisfacción.
- Se deben evaluar las sugerencias de los clientes.
- Se debe guardar la información en bakups de manera mensual o quincenal.

4.1.4.5 Propuestas para supervisión.

Se propone:

- Debe existir evaluación continua de los jefes de áreas del cumplimiento de lo establecido en las políticas y reglamentos internos para mejorar y actualizarlos.
- Se deberá implementar un Acta de supervisión, donde se deje constancia las actividades de evaluación realizadas.
- Se deberán emitir informes para determinar los niveles de ventas, reclamos, devoluciones, gastos y otros que permitan apoyar a la empresa en mejorar su gestión.

4.4.5 Influencia del control interno en la gestión administrativa de Grupo Energético del Perú S.A.C.

Cuadro 05 Influencia del control interno en la gestión administrativa

| EMPRESA ANTES DE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO | PROPUESTAS IMPLEMENTADAS DE CONTROL INTERNO | INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, 2017. |
|--|---|--|
| Su Organigrama está desactualizado. | Se actualizó el Organigrama según realidad operativa. | Cada trabajador de la empresa conoce el nivel de jerarquía y de autoridad al cual pertenece. |
| No se cuenta con un Código de ética y conducta que delimite el comportamiento de los miembros de la empresa enfocado en valores éticos y | Se diseñó un Código de Conducta empresarial donde prevalecen los valores corporativos. | Se entregó al personal el Código de Conducta y se capacitó en los temas más relevantes. |
| No se cuenta con un MOF – Manual de Organización y Funciones, lo que implica que exista confusión de funciones en algunos cargos. | Se estableció un MOF, según la realidad operativa para establecer las funciones del personal. | Se entregó al personal su MOF respectivo y ya no se dan confusiones de funciones. |
| No existe un RIT – Reglamento Interno de Trabajo que determine los derechos y obligaciones de la empresa y los | Se diseñó un RIT. | Se entregó un RIT y se capacitó al personal, logrando mejorar el clima laboral. |
| No se cuenta con un Reglamento del uso y rendición del Fondo Fijo. | Se implementó un Reglamento del uso y rendición del Fondo Fijo para controlar los gastos en los que se utiliza. | Se difundió el Reglamento del uso y rendición del Fondo Fijo, y se logró reducir los gastos en consumos que no eran menores. |
| Algunos trabajadores estaban fuera de planilla y sin un contrato de trabajo. | Se ingresó al personal que se le pagaba por recibos por honorarios, a la planilla de la empresa. | Se pudo contratar al personal que se encontraba fuera de planilla, regularizando su situación laboral. |
| El personal de ventas no recibía capacitaciones constantes para el desarrollo de sus actividades, originando errores en el registro de documentos. | Se implementó un Plan de Capacitaciones para el personal de ventas. | Se pudo reducir los errores en el registro de los documentos, mejorando la productividad de los trabajadores. |
| Los trabajadores de la empresa no conocen la visión, misión y objetivos. | Se dio a conocer el Plan Estratégico a los trabajadores. | Los trabajadores realizan sus actividades teniendo en cuenta la visión, misión y objetivos empresariales. |

| EMPRESA ANTES DE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO | ESTAS IMPLEMENTADAS DE CONTROL INTERNO | NCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, 2017. |
|---|--|---|
| No se desarrolla un análisis FODA en cada área de la empresa. | El Gerente General empezó a realizar reuniones para dar a conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en cada área. | Se logró establecer medidas que prevengan los hurtos, incendios, apagones, y pérdidas de información, logrando mitigar riesgos que perjudiquen a la empresa. |
| No existe una persona encargada de custodiar los bienes del Almacén, ni se lleva un adecuado control del ingreso y salida de dichos bienes. | El Gerente asignó como responsable del Almacén al Jefe de Operaciones. | Se redujo la pérdida de los bienes ingresados al Almacén, debido a que el Jefe de Operaciones implementó formatos para controlar el ingreso y salida de los bienes. |
| No se efectúan arquezos sorpresivos. | Se implementó una directiva que obliga a los supervisores contables, realizar arquezos sorpresivos a los vendedores y Administradores de Estación. | Se logró reducir los faltantes de efectivo en los depósitos de las ventas. |
| No se cuenta con una directiva para el mantenimiento de las contraseñas de los correos corporativos y de los accesos a sistema informático. | Se diseñó una directiva para el mantenimiento de las contraseñas. | Se evita el uso de la información a personal no autorizado o que se haya desvinculado de la empresa. |

| | | |
|--|--|---|
| No se controlan diariamente los depósitos de las ventas. | Se implementó una política que establece que los Administradores deberán enviar por correo los voucher de los depósitos. | Se pueden detectar faltantes de las ventas en tiempo real, ya que se tiene el monto exacto de los depósitos, y se pueden tener las conciliaciones bancarias actualizadas. |
| EMPRESA ANTES DE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO | PROPUESTAS IMPLEMENTADAS DE CONTROL INTERNO | INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, 2017. |
| No existe un Presupuesto empresarial. | Todas las áreas deben realizar un presupuesto mensual. | El presupuesto ayuda a priorizar los gastos que se deben efectuar para el desarrollo adecuado de las actividades. |
| No se efectúan inventarios al almacén. | Se realizarán inventarios al activo fijo de forma anual y a los bienes del almacén mensualmente. | Se mejoró el control de los bienes, reduciendo las pérdidas de los mismos. |
| No se establecen plazos para la entrega de información requerida. | Se estableció una política para que se establezcan fechas máximas para la entrega de información. | La información requerida, se envía oportunamente reduciendo los inconvenientes. |
| No se realizan reuniones con el personal. | Se lograron realizar reuniones semanales con el personal. | Se mejoró el clima laboral y se dan soluciones más rápidas a los problemas. |
| No se cuenta con un Libro de reclamaciones. | Se pudo implementar un Libro de Reclamaciones. | Se evitaron las multas por no contar con un Libro de reclamaciones. |
| No se realizan encuestas para medir la satisfacción de los clientes. | Se realizaron encuestas a los clientes. | Se pudo mejorar la atención a los clientes, incrementando las ventas considerablemente. |

| | | |
|--|---|--|
| No se guarda la información mediante bakups. | Se establecieron lineamientos para salvaguardar la información mediante bakups. | Disminuyeron las pérdidas de información. |
| No se dejan “Actas de supervisión” cuando se evalúan las actividades del personal. | Se elaboraron “Actas de Supervisión” | Se documentan las observaciones y recomendaciones dadas en cada supervisión. |

Elaboración: Propia

Fuente: Resultados de la investigación

4.2 Análisis y discusión de resultados

4.2.1 Respecto al objetivo específico n° 1.

García (2014), Bautista (2015) y Ramos (2016) coinciden en que la falta de implementación de un buen control interno en las empresas influye negativamente en su gestión administrativa, no tener el conocimiento suficiente de los mecanismos de control. Asimismo, Crisólogo & León (2012) y Vargas & Ramírez (2014) determinan que un deficiente control interno afecta negativamente a la gestión, debido a que origina errores y contingencias afectando a la eficiencia de las operaciones, al control de activos y a la confiabilidad de la información administrativa-financiera que no permiten una adecuada toma de decisiones. Por su parte, Chávez (2013) determina que un sistema de control interno sirve como herramienta para maximizar el uso de los recursos y para la toma de decisiones financieras y tributarias de las empresas comerciales.

Paredes (2014) y Barbarán (2013) y Ramírez (2013) demuestran que el control interno influye positivamente en la gestión de las empresas, además las empresas deben tener un adecuado control interno para apoyar a la gestión.

Además, Saavedra (2012), Fernández (2013), Negreiros (2013) y Flores (2015) coinciden en que el control interno promueve una adecuada gestión administrativa de las empresas; así mismo, permite obtener la información periódica, íntegra, confiable y oportuna del desempeño de la empresa, eficiencia en las operaciones, la minimización de los riesgos, ayuda a llevar el control de lo que se había planeado, y apoya a la toma de medidas necesarias para alcanzar los objetivos y metas propuestos.

De lo anterior expuesto, podemos determinar que los autores citados describen al control interno como una herramienta que ayuda a la obtención de información íntegra, confiable y

oportuna, a la maximización del uso de los recursos, a tener eficiencia en las operaciones y al cumplimiento de objetivos y metas trazadas en las empresas, apoyando a una adecuada toma de decisiones para una buena gestión administrativa. Por lo tanto, podemos inferir que el control interno influye positivamente en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú.

4.2.2 Respecto al objetivo específico n° 2.

Las deficiencias o carencia de controles internos no permiten a las organizaciones disfrutar de toda su capacidad de desarrollo, no teniendo una adecuada estructura orgánica que permita definir las funciones y responsabilidades de su personal, además no permite detectar, analizar y minimizar los riesgos que afecten al cumplimiento de objetivos y metas. La carencia de procedimientos y políticas documentados, no permiten la medición de los mecanismos de control. Como se ve reflejado en el resultado del cuestionario de

control interno, podemos evidenciar que un deficiente control interno perjudica al desarrollo de todos los componentes del control interno, originando errores y contingencias que afectan a la eficiencia y eficacia de las operaciones, a la confiabilidad de la información y al cumplimiento de metas y objetivos empresariales. El control interno al no ser adecuado para la empresa dificulta a la consecución de objetivos. Y, por ende, traen consecuencias negativas en la gestión administrativa.

4.2.3 Respecto al objetivo específico n° 3. Respecto al entorno de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico n° 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico n° 2), no hay coincidencias con lo establecido por el autor, Saavedra (2012) indica que es importante tener a los trabajadores capacitados para el desarrollo de sus actividades, lo que no se cumple en la empresa en estudio y perjudica a la gestión en el control y al manejo adecuado de los recursos. Por otra parte, Paredes (2012) establece que el control interno es beneficioso para las empresas, ya que permite que los trabajadores cumplan con sus funciones y responsabilidades encomendadas, y en el caso de la empresa Grupo Energético, no se está estableciendo un adecuado control interno al no tener los documentos de gestión como son: el MOF, un Código de ética o Conducta, el RIT, un Plan Estratégico.

Respecto a la evaluación de riesgos.

Según los resultados encontrados en el objetivo específico n° 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico n° 2) referente evaluación de los riesgos no hay

coincidencia, ya que, el control interno al ser deficiente no sirve como herramienta práctica para prevenir las malas acciones, hurtos y fraudes; y el desconocimiento de la misión y objetivos, no se puede minimizar los riesgos que perjudiquen a la consecución de la misión y objetivos de la empresa, tal como lo establece Fernández (2013).

Respecto a las actividades de control.

Según los resultados encontrados en el objetivo n° 1 y en el caso de la investigación (resultados del objetivo específico n° 2) referentes a las actividades de control, no coincide con lo determinado por (Bautista, 2015), quien determina que es importante para la empresa tener conocimiento de los lineamientos y procesos establecidos para conseguir resultados sumamente beneficiosos para que las actividades realizadas sean destinadas al cumplimiento de objetivos trazados. En la empresa en estudio, no se han establecido mecanismos de control como los procesos documentados para el uso y cuidado de los activos y recursos, tampoco se ha designado a un personal responsable de la custodia de los bienes en el Almacén, ni se han establecido sistemas de seguridad para no permitir el acceso a trabajadores no autorizados, todo lo anterior incide de manera negativa en la gestión.

Respecto a la información y comunicación.

Los resultados de los objetivos específicos n° 1 y n° 2 referentes a que el control interno radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, íntegra y oportuna sobre el desempeño de la empresa., no coinciden, ya que la empresa en estudio no cuenta con una estructura interna sólida, ni

cuenta con información confiable íntegra y oportuna para la toma de decisiones, tal como lo establece Flores (2015). Por otro lado, la falta de un buen control interno no permite a la gerencia tener una seguridad razonable sobre el funcionamiento de las áreas, establecido por (Vásquez, 2015). Y

Negreiros (2013) afirma que las empresas que cuenten con un eficiente control tienen información fiable, periódica, completa y oportuna para tomar decisiones, esto no se cumple en la empresa en estudio.

Respecto a las actividades de supervisión.

Según los resultados encontrados en el objetivo n° 1 y en el caso de la investigación (resultados del objetivo específico n° 2) referente a las actividades de supervisión no hay coincidencias, pues la empresa al no contar con una adecuada planificación, no se puede llevar el control de lo que se había planeado para alcanzar los objetivos y metas propuestos. Esto contradice lo establecido por Flores (2015), quien afirma que el control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas porque sirve como mecanismo de medición. Además, sirve para llevar el control de lo que se había planeado, de modo que se cumpla satisfactoriamente lo planificado, y, de no ser así, tomar las medidas necesarias para enderezar el camino y alcanzar los objetivos y metas propuestos.

Respecto a la influencia del control interno en la gestión administrativa.

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y 2, sí coinciden, debido a que se comprueba lo determinado, Barbarán (2013) que el control interno origina influencia positiva en la gestión. Así mismo, Ramírez (2013), comprueba que las empresas deben

contar con un sistema de control interno para realizar una buena gestión, por lo que la empresa necesita un eficiente control interno.

Por otro lado, Crisólogo y León (2012), determinan que un control deficiente origina errores que afectarán a las metas y a la confiabilidad de la información, el control interno es deficiente y no permite tomar decisiones adecuadas y oportunas. García (2014) y Vargas y Ramírez (2014) establecen de que los empresarios conocen la importancia del control interno, pero no lo implementan, por lo que afecta de forma negativa en la gestión, decisión e importancia por parte de ellos incide negativamente en la gestión. Y que toda empresa que carece de un buen control interno contribuirá negativamente al logro de los objetivos. Por su parte Ramos (2016) determina que un inadecuado sistema de control afirma que la ausencia de una adecuada implementación de un control interno en una empresa, no influye de manera positiva en la gestión.

4.2.4 Respecto al objetivo n° 4.

La gestión funciona a través de personas y equipos de trabajo para lograr resultados. Cuando se promociona a una persona dentro de una empresa, es necesario que también se promocionen también sus responsabilidades.

La gestión eficiente, es un proceso llevado a cabo por personas para ordenar las actividades laborales otro personal para obtener resultados de calidad, donde una sola persona no puede alcanzar por sí misma.

En la empresa Grupo Energético del Perú S.A.C. respecto al componente entorno de control, no está establecida la normativa interna que regula las actividades y funciones,

para que las operaciones se realicen con eficiencia y eficacia, ocasionando desorden, confusión de responsabilidades y a su vez influenciando negativamente en la gestión administrativa de la empresa. Por lo cual es necesario que la Gerencia General implemente un conjunto de normas, procesos y estructuras que servirán de base para el buen funcionamiento del control interno y, por ende, para apoyar en la gestión administrativa y el logro de resultados de alta calidad.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos, toda empresa se enfrentará a riesgos, tanto internos como externos. Los riesgos afectan negativamente a la consecución de los objetivos. Por lo que la dirección debe gestionar dichos riesgos, y como condición previa se deben establecer los objetivos. Pero en la empresa los trabajadores desconocen los objetivos y además no se elaboran reportes acerca de los posibles riesgos que afecten al cumplimiento de los objetivos. Por lo que la empresa debe dar a conocer los objetivos y la visión.

Las actividades de control son aquellas acciones establecidas procesos y lineamientos que apoyarán a la dirección a mitigar los riesgos que se presenten y que afecten al cumplimiento de los objetivos. En la empresa no se han establecido políticas ni procesos documentados para la cuidar los archivos y recursos corriendo un riesgo alto para su deterioro o pérdida. Por eso es necesario que el Gerente General establezca políticas y procedimientos que garanticen un adecuado cuidado de los archivos y recursos.

La información es importante para que la empresa cumpla con sus funciones de control interno para el cumplimiento los objetivos. Y la comunicación proporciona a la empresa, la información para implementar los controles.

La información en la empresa en estudio no es enviada oportunamente cuando es solicitada, por lo que se deben establecer plazos prudentes para el envío de la información y de esta forma evitar retrasos u multas. Además, no se realizan reuniones constantes, no teniendo una buena comunicación entre los directivos y el personal operativo. Por ello deben realizarse reuniones frecuentes con el personal para tratar sobre la problemática y mantener motivado al personal.

Las actividades de supervisión están inmersas en los procesos, los resultados de las evaluaciones se comparan con los criterios establecidos por los reguladores y la dirección. Las diferencias encontradas serán comunicadas.

En la empresa no existe control continuo acerca de las políticas y procedimientos implementados para ver si estos son positivos para la gestión. Por lo tanto, los procedimientos deben ser evaluados y actualizados según los cambios que vayan ocurriendo.

Respecto al objetivo General, el control interno tiene influencia positiva en la gestión administrativa de las empresas y de la empresa Grupo Energético del Perú S.A.C., lo que se puede evidenciar en las mejoras en la gestión administrativa descritas en el cuadro 06.

4.2.5 Discusión de resultados.

La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C”, Chimbote, 2017.

Según las teorías mencionadas por diversos autores se logró describir lo establecido en el

objetivo específico n° 01 de esta investigación (CUADRO N° 03), donde la teoría menciona que un adecuado control interno mejora la eficiencia, efectividad y transparencia de la gestión administrativa y que además es indispensable para el cumplimiento de metas y objetivos, por lo tanto, el control interno influye de manera positiva en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú, 2017.

Para determinar la influencia que tiene el control interno en la gestión administrativa de la empresa Grupo Energético del Perú S.A.C, según el objetivo específico n° 02, se procedió a realizar una evaluación del control interno, por medio de un cuestionario de control interno aplicado a 20 trabajadores de la empresa, donde se demostró que la empresa cuenta con un inadecuado control interno, puesto que los componentes son inexistente o débiles teniendo un alto riesgo para el cumplimiento de sus objetivos y metas. Después se detectaron las debilidades en cada componente, determinando la influencia negativa en cada función de la gestión administrativa, como por ejemplo la carencia de una organización estructural y funcional a través de reglamentos, políticas, procedimientos internos y documentos de gestión. Por lo que se puede afirmar que un inadecuado control interno tiene influencia negativa en la gestión administrativa de la empresa Grupo Energético del Perú S.A.C, Chimbote, 2017.

Luego se realizó un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas y de la empresa en estudio, según lo indica el objetivo específico n° 03, evidenciando que no existe coincidencia en los componentes del control interno en lo teórico y en la realidad de la empresa, demostrando la relación existente, donde un adecuado control interno influye positivamente en la gestión administrativa,

mientras que un inadecuado control interno influye negativamente en la gestión administrativa de una empresa. Así mismo, se realiza una propuesta de mejora del control interno recalando medidas para optimizar la gestión administrativa de la empresa en estudio, para el periodo 2017, según menciona el objetivo n° 04.

Como resultado existe una influencia positiva en la gestión administrativa al comparar el periodo 2017, que es antes de implementar la propuesta de mejora de control interno y el después de implementar la propuesta de mejora del control interno. Por lo tanto, queda demostrado que el control interno tiene influencia positiva en la gestión administrativa de las empresas y de la empresa: “Grupo Energético del Perú S.A.C, Chimbote, 2017. Cabe recalcar que la empresa carecía de documentos de gestión y tras ser implementados, ayudan al mejoramiento de la gestión administrativa.

V. Conclusiones

Respecto al objetivo general

Se logró describir y determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas y de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C”, Chimbote, 2017.

Respecto al objetivo específico n° 1

En las bases teóricas mencionadas se establece que sí existe influencia entre el control interno y la gestión administrativa; es decir, si se hace un adecuado control interno, esto influye positivamente en la gestión administrativa de las empresas en general y de las empresas del sector comercio del Perú, 2017. Además, los autores describen los aspectos fundamentales del control interno basado en Marco Integrado de Control Interno o COSO, demostrando que la implementación de un adecuado control interno contribuye a la eficiencia y eficacia de las operaciones y garantiza la efectividad en la gestión administrativa de las empresas.

Respecto al objetivo específico n° 2

En la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.” se ha podido evidenciar que la empresa no tiene un adecuado control interno, siendo sus componentes y principios débiles o inexistentes, viéndose reflejado en los resultados negativos de la gestión administrativa. Por lo tanto, un inadecuado control interno tiene influencia negativa en la gestión administrativa de la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C” en la ciudad de Chimbote,

2017.

Respecto al objetivo específico n° 3

Del análisis comparativo realizado se puede inferir que la influencia del control interno en la gestión administrativa tanto en las empresas y en la empresa Grupo Energético del Perú S.A.C. es positiva, mientras el sistema de control interno sea el adecuado.

Respecto al objetivo específico n° 4

Se cumplió con implementar la propuesta de mejora del control interno en la empresa en estudio, donde se resalta que la base para el buen funcionamiento de control interno es el entorno de control, en el cual se establece la estructura normativa que servirá de guía para el desarrollo de las actividades del personal. A su vez, teniendo una buena base para el desarrollo del control interno servirá como una herramienta que facilitará a la gestión administrativa de la empresa Grupo Energético del Perú S.A.C. y se obtendrán resultados de alta calidad. Se logró evidenciar las mejoras en la gestión administrativa según el cuadro 06 Influencia del control interno en la gestión administrativa.

VI. Recomendaciones

En relación a la Conclusión N° 01, toda empresa del sector comercio del Perú debe tener implementado un adecuado control interno que influya positivamente en la gestión administrativa y a su vez pueda apoyar a la consecución de metas y objetivos trazados.

En relación con la Conclusión N° 02 se requiere fortalecer los componentes y principios del control interno para que la empresa Grupo Energético del Perú S.A.C. pueda obtener resultados positivos de su gestión administrativa. Sugiriéndose la implementación de un sistema de control interno basado en el Informe COSO según la propuesta de mejora descrita en la presente investigación.

En relación con la Conclusión N° 03 toda empresa del sector comercio del Perú debe contar con un adecuado control interno para facilitar y ayudar a la gestión administrativa.

En relación con la Conclusión N° 04 Tanto las empresas del sector comercio del Perú como la empresa “Grupo Energético del Perú S.A.C.” deben evaluar periódicamente el control interno implementado en la organización, para poder detectar las debilidades y buscar la mejora continua de los componentes del control interno que influirán positivamente en la gestión administrativa.

V. Referencias bibliográficas

- Barbarán (2013) con su tesis de maestría titulada Implementación del control interno en la gestión institucional del hotel Riviera de Lima.
- Bautista, J. (2014). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura, periodo 2014 Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Campos, F. (2014). Influencia de la Aplicación de la Guía de Control Interno en el Área de Logística del Instituto Regional de Oftalmología. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/343/1/CAMPOS_FERNANDO_CONTROL_INTERNO_LOGISTICA.pdf
- Chávez (2013) En su trabajo de investigación “Propuesta de un sistema de control interno que contribuya a la maximización de los recursos y a la toma de decisiones financieras y tributarias en la Estación de Servicio Jéfté dedicada a la compra y venta de combustibles y lubricantes en la ciudad de San Miguel para el año 2013” realizado en la República de El Salvador.
- Control Interno – Marco Integrado – Resumen Ejecutivo, mayo 2013. Traducción en español. PWC, Instituto de Auditores internos.
- Contraloria.gob.pe (2015). Recuperado de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Crisólogo y León (2012) con su trabajo de investigación “El Control Interno y su Efecto en la Gestión Administrativa, y la organización de la institución Educativa Particular Interamericano S.A, de la ciudad de Trujillo en el año 2012”
- Fernández, S. (2013). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote. Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Flores, J. (2015). La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2013. Tesis para optar el título

Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

- García, G. (2014). El control interno en la gestión de las microempresas del sector comercio, rubro: materiales de construcción, en la provincia de Sullana – Piura, 2014. Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Negreiros, M, (2015), El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso comercial Rojas SRL de Sihuas del periodo 2013, Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Paredes (2014) con su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de implementación de un sistema de Control Interno y su influencia en la gestión económica-financiera de la empresa PISACOM S.A.C. Año 2012”, realizado en Trujillo – Perú.
- Ramírez (2013) con su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un sistema de Control Interno para el mejoramiento y desarrollo de la gestión y rentabilidad de la empresa Cruzal E.I.R.L. Año 2012”, Trujillo - Perú.
- Ramos, R. (2016), El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales: caso Brandon’s Negocios e Inversiones SAC del periodo 2015, Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.
- Saavedra, M. (2012), Control interno en los procedimientos administrativos y económicos en la Empresa América Express S.A., Extraído el 1 de junio del 2017 de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-cienciascontables/article/view/461>
- Vargas, D. & Ramírez, R. (2014). El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería Comercial Estrella SRL, de la ciudad de Trujillo; tesis para obtener el título profesional de Contador público, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.