



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA GRIFO DANIEL SRL, DEL DISTRITO DE
CHULUCANAS, AÑO 2019”.**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO.**

AUTOR

CORDOVA ZETA LEYLA ANALY

ORCID: 0000-0002-6439-2790

ASESOR

GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA

ORCID: 0000-0003-0012-652X

PIURA – PERÚ

2020

**“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA GRIFO DANIEL SRL CHULUCANAS AÑO
2019”.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Córdova Zeta, Leyla Analy

ORCID: 0000-0002-6439-2790

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Landa Machero, Víctor Manuel
Presidente

Dr. Ulloque Carrillo, Víctor Manuel
Miembro

Mgtr. Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo
Miembro

Mgtr. García Mandamientos, Edmé Martha
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser siempre mi guía y mi
fortaleza para seguir adelante hasta
cumplir con todas mis metas trazadas.

A mi asesora la Mgtr. García
Mandamientos Edmé. Su
profesionalismo, experiencia y
paciencia logró encaminarme hacia la
investigación y concluir con éxito la
Tesis.

DEDICATORIA

A un ser querido que ahora descansa en paz, por haber sido la primera persona que deposito su confianza en mí, y contribuyo para que este sueño se haga realidad.

A ULADECH Católica por la Oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL en la localidad de Chulucanas año 2019. La presente investigación se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño cualitativo - bibliográfico documental y de caso, aplicando la técnica de la encuesta – entrevista y como instrumento de recolección de información se usó fichas bibliográficas y un cuestionario de 36 preguntas aplicado a la gerente y administradora de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados lo siguiente: La empresa Grifo Daniel SRL está ubicado en un lugar estratégico para la venta de sus productos, la empresa Grifo Daniel SRL no cuenta con un sistema de control interno, lleva una contabilidad externa ya que el contador reside en la ciudad de Trujillo por tal motivo le hacen llegar la información contable de manera virtual vía correo electrónico. La empresa se encuentra en el Régimen General por ende emite todo tipo de comprobantes y está obligado a llevar libros contables electrónicos los cuales se presentan de manera oportuna. La administración del establecimiento desde el inició de sus actividades el personal desconoce los niveles jerárquicos de la empresa, así como sus tareas y funciones a realizar. Llegando a la conclusión que es necesario y de vital importancia implementar un sistema de control interno que se cumpla para el bienestar de la empresa, Establecer una estructura organizacional y del mismo modo realizar la asignación de funciones para todo el personal en general.

Palabras Clave: Control interno, empresa Estación de servicios.

ABSTRACT

The research had the general objective: Identify the opportunities for internal control that improve the possibilities of the company Grifo Daniel SRL in the town of Chulucanas in 2019. This research has been developed using the descriptive methodology, qualitative design - documentary bibliographic and of case, applying the technique of the survey - interview and as an instrument of information collection, bibliographic sheets and a questionnaire of 36 questions were applied to the manager and administrator of the company under study, obtaining as main results the following: The company Grifo Daniel SRL is located in a strategic place for the sale of its products, the company Grifo Daniel SRL does not have an internal control system, it maintains an external accounting since the accountant resides in the city of Trujillo, for this reason they send him the Accounting information virtually via email. The company is in the General Regime and therefore issues all kinds of vouchers and is obliged to keep electronic accounting books which are presented in a timely manner. The administration of the establishment from the beginning of its activities, the personnel do not know the hierarchical levels of the company, as well as its tasks and functions to be carried out. Coming to the conclusion that it is necessary and vitally important to implement an internal control system that is complied with for the well-being of the company, establish an organizational structure and, in the same way, carry out the assignment of functions for all personnel in general.

Key Words: Internal control, Service Station Company.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.1.1 Internacionales.....	4
2.1.2 Nacionales.....	5
2.1.3 Regionales/Locales.....	7
2.2 Bases Teóricas.....	9
2.2.1 Bases Teóricas de la investigación.....	9
2.3 Marco conceptual.....	10
2.3.1 Definición de control interno.....	10
2.3.2 Clases de control interno.....	12
2.3.3 Tipos de control interno.....	14
2.4 Estudio de caso.....	15
2.4.1 Reseña Histórica.....	16
III. HIPÓTESIS.....	17
IV. METODOLOGÍA.....	18
4.1 Diseño de la investigación.....	18
4.2 Población y muestra.....	18

4.2.1 Población.....	18
4.2.2 Muestra.....	18
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	19
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
4.4.1 Técnicas.....	20
4.5 Plan de análisis.....	20
4.6 Matriz de consistencia.....	21
4.7 Principios éticos.....	22
V. Resultados.....	23
5.1 Resultados.....	23
5.2 Análisis de resultados.....	58
VI. Conclusiones.....	62
Aspectos complementarios.....	66
Referencias bibliográficas.....	66
Anexos.....	69

Índice de tablas

TABLA 1 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	19
TABLA 02 Matriz de consistencia.....	21
TABLA 3 Régimen al que pertenece a empresa.....	23
TABLA 4 El establecimiento ¿Cuenta con licencia de funcionamiento.....	23
TABLA 5 ¿Cuenta con local propio para el funcionamiento de su negocio....	24
TABLA 6 ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno	24
TABLA 7¿Cuenta con más establecimientos y/o sucursales?	25
TABLA 8 ¿Cómo es considerada la empresa en la localidad?	25
TABLA 9 ¿La empresa se encuentra ubicada en lugar estratégico?.....	26
TABLA 10 ¿El establecimiento cumple con las medidas de ancho y largo?....	26
TABLA 11 ¿Ha realizado un análisis FODA en la empresa?.....	27
TABLA 12 ¿Existe el peligro que surjan más competencia ?.....	27
TABLA 13 ¿Cuenta con movilidad propia para el transporte de sus compras?28	
TABLA 14 ¿Tiene algún seguro contra robos o accidentes?.....	28
TABLA 15 ¿Realiza mantenimientos a las instalaciones eléctricas?	29
TABLA 16 ¿El personal está entrenado para el uso de extintores?.....	29
TABLA 17 ¿Cuenta con vigilancia particular?.....	30
TABLA 18 ¿Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinergmin ?...30	
TABLA 19 ¿Se encuentran operativas los detectores de fugas?.....	31
TABLA 20 ¿Las instalaciones están equipadas con sistema contra rayos?	31
TABLA 21 ¿Lleva un registro de incidentes de fugas o derrames?.....	32
TABLA 22 ¿Lleva un registro de residuos sólidos y peligrosos generados?.....	32
TABLA 23 ¿Controla debidamente los gastos generados?.....	33
TABLA 24 ¿Realiza arqueos sorpresivos al personal de isla?.....	33
TABLA 25 ¿Supervisa que se cumplan todas las funciones del personal?.....	34
TABLA 26 ¿Realiza incentivos para el personal que labora?.....	34

TABLA 27 ¿Cuenta con libro de reglamos y sugerencias?.....	35
TABLA 28 ¿Declara oportunamente la información a la autoridades reguladoras?.....	35
TABLA 29 ¿Cumple con el pago puntual de sus obligaciones?.....	36
TABLA 30 ¿Considera que la gestión administrativa aplicada es adecuada?.....	36
TABLA 31 ¿Realiza capacitaciones al personal que labora?.....	37
TABLA 32 ¿El personal cuenta con seguro contra alto riesgo?.....	37
TABLA 33 ¿A incrementado la variedad de sus productos?.....	38
TABLA 34 ¿Ha realizado cambios y remodelaciones a la empresa?.....	38
TABLA 35 ¿Cuenta con cámaras de seguridad en la empresa?.....	39
TABLA 36 ¿Realizada encuestas a sus clientes?.....	39
TABLA 37 ¿El personal cuenta con la indumentaria para realizar su trabajo?....	40
TABLA 38 ¿Cumple con el pago puntual de los beneficios de los trabajadore...40	

I INTRODUCCIÓN

En esta Tesis se plantearon propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa Grifo Daniel SRL, Chulucanas 2019; debido a que en la actualidad se ha elevado el índice de competencia en brindar este servicio. Las nuevas estaciones de servicios que han surgido no solo se dedican a la comercialización de combustibles líquidos sino que también brindan más servicios como es el lavado y engrase de vehículos, venta de lubricantes, mini-market, etc, generando esto un problema para la empresa porque Grifo Daniel SRL no brindan estos servicios complementarios, por tal motivo ha disminuido la venta del combustible, ya que el público consumidor opta por un servicio más completo.

La estación de servicio Grifo Daniel SRL está sometida al cumplimiento de normas y leyes establecidas por Osinergmin (Organismo Servidor de la inversión en energía y minería), como por ejemplo le supervisan la calidad de los productos que ofrece al público desde su salida de planta hasta el punto de venta. OEFA (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental), quienes supervisan que la empresa cumpla con todas las normas establecidas como por ejemplo el cuidado del medio ambiente.

La contabilidad de la empresa Grifo Daniel SRL está orientada a los principios de contabilidad generalmente aceptados, NIC y NIIF vigentes en el Perú, rigiéndose a cada norma establecida para su respectivo cumplimiento, con una administración encargada de gestionar las compras, el transporte del combustible, las mermas, control de ventas, verificación del cumplimiento del trabajo de todo el personal, los gastos diarios y gastos en general.

La empresa presentó como problema: el mal uso de sus residuos peligrosos, los cuales no son debidamente gestionados y dispuestos, muchos de ellos terminan en los rellenos sanitarios, debido a que la estación de servicio no cuenta con los sistemas adecuados acorde a la normatividad ambiental vigente, provocando esto una gran molestia para los vecinos más cercanos a la zona.

La investigación estuvo comprendida bajo el enfoque cualitativo y de esa forma se identificó los aspectos relevantes como cualidades, procedimientos, organización y recursos de la empresa Grifo Daniel SRL, teniendo en cuenta cada área que la conforma.

Por lo expresado anteriormente, la investigación se formuló a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL en Chulucanas 2019?

Objetivo General:

Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL en Chulucanas 2019.

Objetivos Específicos

1. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL Chulucanas 2019.
2. explicar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL Chulucanas 2019.
3. Establecer las propuestas de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL Chulucanas 2019.

Finalmente, la investigación se justifica:

Desde el punto de vista Teórico

La estación de servicio Grifo Daniel SRL es una empresa totalmente formalizada quien cumple con el pago puntual de sus impuestos, arbitrios, tasas y aranceles tanto del gobierno central como gobierno local según corresponda, de esa manera contribuye al crecimiento y mejoramiento de la localidad. Gracias a la calidad de productos que ofrece a los vehículos motorizados según las especificaciones técnicas de cada producto los vehículos están en mejores condiciones para transportarse de un lugar a otro sin el temor de generar contaminación ambiental que hoy en día es un tema muy alarmante, y además ofrece oportunidad de empleo para muchas personas ya que no solo se necesita de una sola persona para el abastecimiento, mantenimiento y funcionamiento de una estación de servicios si no la intervención de varias personas para la atención al público en general.

Desde el punto de vista Práctico:

La presente investigación permite que la empresa Grifo Daniel SRL evalúe cuáles son sus amenazas y debilidades y a ello actué de manera positiva ante todos sus problemas y fallas que se detecten tanto en el área administrativa y contable, y así logre un mejor funcionamiento empresarial teniendo una nueva noción de control interno y siga creciendo en la localidad, posicionándose como una empresa competitiva satisfaciendo así las necesidades del público en general brindándoles un buen servicio de calidad en todos los aspectos. Y surjan nuevas ideas y nuevos proyectos como por ejemplo la creación de un plan de contingencia bien elaborado y ejecutado para la prevención de próximas eventualidades que perjudiquen el buen funcionamiento de la empresa. Obtener una mejor coordinación con el área contable para la presentación de las declaraciones mensuales de manera oportuna.

Desde el punto de vista académico:

Esta investigación es muy importante ya que en un futuro servirá como guía para los próximos investigadores. Y además contribuye con el aprendizaje de cómo funcionan estas empresas cuáles son sus fortalezas y debilidades desde diferentes puntos de vistas, como también conocer las obligaciones que tienen que cumplir las estaciones de servicio para el buen funcionamiento del establecimiento y sus diferentes áreas.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Portilla (2014).-En su tesis titulada: “Diseño de una sistema contable, Administrativo y de Control interno para la estación de servicios (Gasolinera) Petrocomercial Morejón de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, Indicó que: la demanda diaria de combustible se ve en la gran necesidad de implementar sistemas tanto administrativos como sistemas contables, ya que hoy en día existe una creciente competencia en el mercado, pues se ha podido observar que los clientes tienen una gran cantidad de estaciones de servicios donde pueden ir a abastecer combustible. Y ahora más que nunca los clientes exigen servicios de buena calidad que cumplan con sus expectativas o en el mayor de los casos sean mejores en comparación a su competencia.

No basta contar con servicios para captar la atención del cliente, también es necesario contar con procesos bien estructurados que permitan mejorar el buen desempeño de las empresas; contar con un debido reglamento interno que los guie por un camino correcto y sobre todo que realicen sus operaciones de acuerdo al cargo que ocupan y así, ayudar a reducir costos, evitar riesgos y optimizar los recursos existentes en las estaciones de servicio.

Pila (2013).- Bajo el título “Diseño de un sistema de control interno en la estación de servicios y lubricantes Manuel Albán” precisó: Mientras más efectivos sean los controles implementados por una empresa u organización, será menos probable la ocurrencia de

errores u fraudes en las operaciones que realice las empresas. En el caso que los controles no sean efectivos, el auditor tiene que llevar a cabo un examen más exhaustivo o profundo de las operaciones que se han realizado, para detectar errores, emitir su informe final culminando así con sus recomendaciones para corregir los errores que se hayan cometido.

Lozano (2014).- Bajo el título “Estudio de los procedimientos de control de las estaciones de servicios (San Cristóbal, Divino Niño y San Gabriel), ubicadas en los cantones Milagro y Naranjito y su efecto en las actividades operativas, año 2013” determino: El tipo de actividades que presentan las estaciones de servicios tienen diversas características, siendo estas manuales o computarizadas, específicas o generales, gerenciales o preventivas.

Lo más importante de todas estas características es que todas apuntan al beneficio de la empresa, sus objetivos, misión y sus recursos. Las actividades de control son muy relevantes, no solo porque ayuda en la forma correcta de hacer las tareas, si no que asegura el logro de todos los objetivos planteados, teniendo esto mayor importancia en las empresas.

2.1.2 Nacionales

Condorchoa, leváno (2017).- En su trabajo titulado: “Analizar el control de la contabilidad en el área de ventas de la empresa Grifo El Sol SRL primer trimestre 2017” concluyeron: que el control de la contabilidad de la empresa “Grifo El Sol SRL” en el área de ventas no se está evaluando constantemente según las políticas y procedimientos ya establecidos con el fin de verificar su aplicación en la empresa. La gerencia es la principal responsable dentro de esta perspectiva porque no trabaja en conjunto con las áreas de

administración y contabilidad, tomando decisiones sin tomar en cuenta la información operativa y financiera de la empresa.

Chuquiaguaccha (2013): En su proyecto titulado “Estudio de impacto ambiental para viabilidad de una estación de servicio de combustibles líquidos” precisó: “que los grifos impactaran desde el punto de vista económico, puesto que al reactivar la economía del sector, mejorará la calidad de vida, con el aumento de empleos, existirá un mayor grado de interés de efectuar inversiones en el área aledaña del proyecto y un mejor desplazamiento de los consumidores de combustibles, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad”.

Diario el Comercio (2015).- En su edición titulada “Combustibles en EE.UU. Bajan hasta cinco veces más que en Perú” indicó: que La asociación de consumidores presentó dos cuadros estadísticos con sus respectivos gráficos de la evolución del precio promedio mensual de gasoholes en grifos de Lima y gasolinas reformuladas en Costa del Golfo de EE.UU., que permiten observar la vertiginosa baja del precio internacional de los combustibles referentes y su inmediato traslado a los usuarios Estadounidenses.

El directivo agregó que espera la inmediata corrección del precio de los combustibles en el país, reclamada no solo por el Opecu, sino también por instituciones como el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), entre otras instituciones que se ven afectadas.

Es injusto, y hasta absurdo que se dictaran medidas económicas en este subsector de Energía hace casi un año, con la finalidad de reducir los prohibitivos precios de los combustibles en el país, y estos aún no se reflejan.

2.1.3 Regionales/ Locales

Olcese (2015).- En su tesis titulada “Caracterización de los sistemas integrados de control interno en las estaciones de servicios de la ciudad de Piura, periodo 2014” Preciso: “Que las actividades de supervisión y seguimiento pueden incluir el uso de información valiosa proveniente de comunicaciones recibidas de partes internas y externas. Los clientes implícitamente corroboran los datos de facturación mediante el pagar sus facturas o asumiendo sus cargos. Además, los reguladores pueden comunicar a la entidad las preocupaciones sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno”; por ejemplo:

Comunicaciones relacionadas con exámenes realizados por agencias reguladoras de bancos.

Córdova (2015).-Bajo el título: “Caracterización del sistema de control interno en el área de compras y ventas de la empresa estación de servicios grifos Marcavelica SAC. año 2014” indicó que Cuándo se realiza una compra se debe contar con un cuadro de proveedores teniendo sus precios e información general. Cuando se realiza una venta al cliente se le debe elaborar una factura. Al realizarse el pago, el cajero deberá elaborar un recibo de ingreso a caja. El Área de Contabilidad debe verificar que las facturas de venta

sean emitidas en forma correlativa y de forma correcta; para así llegar un mejor control de los movimientos realizados por la empresa.

Flores (2013).- En su proyecto titulado: “Mecanismo de control de combustibles en la zona de frontera de Perú Ecuador” concluyó que Debido al bajo costo de combustible el sector transporte había incentivado a la importación de vehículos. Este sector es el principal consumidor de combustible en el Ecuador y en todo el mundo.

El subsidio de los combustibles ha beneficiado considerablemente al sector transporte, esto se refleja con el aumento del valor del PBI económico del país en este sector. Por lógica si se reduce los costos de combustibles que es la materia prima necesaria para que funcione el servicio de transporte, habrá mayor consumo, que traerá consigo mayor liquidez y fluidez en el sector.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Bases Teóricas Del Control Interno

Teoría De Control Interno Holmes (1987):

Nos dice que el control interno es una función fundamental de la gerencia que tiene por objetivo principal salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar, y asegurar que

los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal uso de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente, adecuada y siempre con la autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad que la información contable y administrativa procesada es confiable y verídica para la hora de la toma de decisiones esta sea la más acertada para beneficio de la empresa. Operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

Teoría De Control Interno Koontz Y O' Donnell

En esta importante teoría nos dice que el control es de un elemento fundamental de mucha importancia porque establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen todos los objetivos exitosamente, pudiendo así determinar y analizar rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que estas no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

De lo antes expuesto por los autores se deduce que: El control es uno de los factores determinantes para el desarrollo efectivo de cualquier organización, ya que permite vigilar el avance de las operaciones y corregir los errores que se vayan presentando.

Teoría De Control Interno De La Contingencia:

La Teoría Contingente o Situacional nace a finales de los años cincuenta, surge de investigaciones empíricas aisladas, realizadas con el objetivo de verificar los modelos de

estructuras organizacionales más eficaces, derivando con ello una nueva concepción de empresa,

A diferencia del resto de teorías organizacionales, la contingencia centra su foco de atención en el ambiente externo de la empresa, dando prioridad a lo que ocurre fuera de la organización antes de indagar en los elementos internos de la estructura organizacional.

Dicho enfoque busca un equilibrio entre ambos contextos, y lograr así un equilibrio.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Definición de Control Interno:

- Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

* Ambiente de control

* Evaluación de riesgos

* Actividades de control gerencial

* Información y comunicación

* Supervisión

- Control interno La norma internacional de auditoría 315 define el control interno como el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal, para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de

los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se diseña e implementa para atender a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos.

De acuerdo con el Instituto Americano de Contadores el control interno integra los planes de organización de la entidad, los métodos, procedimientos y sistemas que funcionalmente se siguen en una organización para el conocimiento y protección de sus activos, la consecución de información financiera correcta y fidedigna y el incentivo a la eficacia de la gestión y la realización de las políticas surgidas en la dirección.

- El sistema de control interno o sistema de gestión es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están:

Controlar la efectividad de las funciones administrativas.

Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa.

Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y líquidos acuosos difícilmente detectables por simple observación.

2.3.2 Clases de control interno

Tomando en cuenta las áreas de funcionamientos, aunque no existe una separación radical de los controles internos, porque como se dijo antes, el control interno es un todo integrado, y más bien desde un punto de vista didáctico, se ha establecido la siguiente clasificación:

- **Control interno administrativo:**

Son los mecanismos, registros y procedimientos que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades administrativas de manera que influyan en la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los objetivos y metas programados a corto o largo plazo.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

- **Control interno financiero**

Son los mecanismos, registros y procedimientos que conciernen en salvaguardar los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se elaboren sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la empresa.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

- **Control interno previo**

Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos, También se encarga de verificar el cumplimiento de las normas; los hechos que las respaldan y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la empresa.

Es de mucha importancia que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que se requieran al control previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones; los controles previos se refieren a actividades simples, quizá como preguntarse antes de autorizar alguna compra, si no existe en los almacenes, o si existe partida presupuestaria para proceder a comprometer los recursos.

2.3.3 Tipos de control interno

Encontramos 3 tipos principales de controles internos:

- **Controles Internos de Detectives**

Estos están diseñados para encontrar errores después que ya hayan ocurrido. Sirven como parte de un sistema de controles y contrapesos y también determinan qué tan eficientes son las políticas. Los ejemplos incluyen arqueos sorpresivos, recuento del inventario,

revisión y aprobación de los trabajos de contabilidad, las auditorías internas y el cumplimiento de las expectativas laborales.

Los controles internos de detective ayudan a proteger los activos:

Por ejemplo, si un cajero no sabe cuándo se contará su cajón puede ser más propenso a ser honesto.

- **Controles Internos Preventivos**

Estos se ponen en marcha para evitar que se produzcan los errores e irregularidades. Mientras que los controles de detección por lo general, ocurren irregularmente, los controles preventivos suelen ocurrir sobre una base regular. Van desde el bloqueo del edificio antes de la salida hasta la introducción de una contraseña antes de completar una transacción. Otros controles preventivos incluyen pruebas de precisión de oficina, copias de seguridad de datos informáticos, pruebas de drogas de los empleados, selección de empleados y programas de capacitación, separación de funciones, las vacaciones forzadas, la obtención de la aprobación antes de procesar una transacción y tener el control físico sobre los activos de la empresa.

- **Control Interno Correctivos**

Como su nombre lo indica este tipo de control se ponen en marcha para corregir los errores que se encontraron en los controles internos de detectives. Cuando se comete un error, los empleados de la organización deben seguir cualquiera de los procedimientos que se han puesto en marcha para corregir el error, como informar del problema a su supervisor. Los programas de entrenamiento y disciplina progresiva de los errores son otros.

2.4 ESTUDIO DE CASO

2.4.1 DATOS GENERALES

Denominación:	Grifo Daniel SRL
Ruc:	20525391028
Dirección:	Av. Ramón Castilla N° 1532 Chulucanas
Representante legal:	Azcarate Zapata Gina Elena
Estado:	Activo
Condición del Contribuyente:	Habido
Régimen Tributario:	Régimen General
Tipo de Contribuyente:	Sociedad de Responsabilidad Limitada
Sistema de Emisión de Comprobantes:	Manual

REPRESENTANTE LEGAL

Nombre y Apellidos:	Gina Elena Azcarate Zapata
Cargo:	Gerente General
D.N.I:	17877915
Dirección:	Jr. Ica N° 538 Chulucanas

2.4.2 Reseña Histórica de la Empresa Grifo Daniel SRL

La empresa “Grifo Daniel SRL” es una empresa que se dedica a la compra y venta de combustible, que fue creada el 21 de Julio de 1965 en la ciudad de Chulucanas provincia de Morropón Departamento de Piura por el señor Dante Azcarate y Teodosia Zapata, quienes fueron los primeros dueños de la empresa.

Al fallecer ambos esposos la empresa pasó a manos de los herederos los hermanos Azcarate Zapata (Gina, Jesús, German, Julia, Marco, Dante, Mary, Sandro y Daniela) quienes son los dueños en la actualidad.

La empresa se encuentra ubicada en Av. Ramón Castilla N° 1532 Chulucanas Morropón Piura.

2.4.3 Actividad Económica de la empresa:

La empresa Grifo Daniel SRL se dedica exclusivamente a la compra y venta de combustibles líquidos como:

- Gasohol-90
- Gasohol-84
- Diesel B5-UV.

Estructura Organizacional de la empresa:

La empresa Grifo Daniel SRL, no cuenta con una estructura organizacional.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis, basándose en la publicación de Galán (2009) “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la Investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para ello se revisó libros y documentos especializados para la aplicación de la propuesta.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

Por ser una investigación bibliográfica y documental se aplicó a todas las estaciones de servicios de la localidad de Chulucanas.

4.2.2 Muestra

Por ser una investigación de caso, se aplicó muestra en estudio a la estación de servicio Grifo Daniel SRL en la localidad de Chulucanas.

4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores

TABLA 1

Variable Principal	Definición conceptual	Definición Operacional indicadores	Escala de medición
Control Interno	El control contable influye, directamente e indirectamente, en la confiabilidad de los registros financieros y la veracidad que éstos puedan proporcionar a la administración, para la toma de decisiones	Respecto a la Empresa Grifo Daniel SRL cuenta con libro de reclamaciones.	Nominal: Si No
		Respecto al área administrativa, no se realiza arqueos de caja.	Nominal: Si No
		Respecto al personal, no se capacita para mejorar el cumplimiento de sus actividades	Nominal: Si No
		Respecto a el área Contable-Financiera, se declara mensualmente, según digito de RUC	Nominal: Si No
		Respecto a la operatividad de la empresa, las maquinas despachadoras no reciben el mantenimiento correspondiente	Nominal: Si No

Fuente: Elaboración propia, datos tomados del cuestionario aplicado.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

La investigación hizo uso de la técnica de la encuesta, para ello se elaboró formatos con preguntas.

4.5 Plan de Análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: se elaboró un cuestionario con preguntas relacionadas al control interno.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se procedió a describir la o las oportunidades identificadas que mejoran las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se procedió a realizar la o las propuestas de mejora del control interno que contribuirán de manera positiva en desarrollo de sus actividades.

4.6 Matriz de Consistencia

TABLA 02

Titulo	Enunciado	Objetivos		Variable	Diseño Metodológico
		General	Específico		
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA GRIFO DANIEL SRL- CHULUCANAS 2019.	¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL- Chulucanas 2019?	Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL Chulucanas 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL- Chulucanas 2019. 2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL-Chulucanas 2019. 3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL-Chulucanas 2019. 	Factores relevantes del control Interno.	Diseño: Descriptivo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

4.7 Principios Éticos

Los principios éticos son fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos entre ellos tenemos: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y de hecho, la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cuando se realiza una investigación con seres humanos.

Respeto por las personas: Este principio nos permite reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones y autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través de los procesos de consentimiento informado que se detallarán más adelante. Del mismo modo es muy importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros.

Beneficencia: La principal responsabilidad del investigador es la protección del participante; Esta protección es muy importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

Justicia: Este principio ético de la justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro; pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así por ejemplo cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Resultados al objetivo 01:

Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL en Chulucanas 2019.

1.- ¿Régimen Tributario al que pertenece la empresa?

TABLA 3

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Régimen especial del impuesto a la renta	0	0%
B)	Régimen MYPE tributario	0	0%
C)	Régimen General	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa se encuentra en el Régimen General.

2.- ¿Su establecimiento cuenta con licencia de funcionamiento?

TABLA 4

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa si cuenta con licencia de funcionamiento.

3.- ¿Cuenta con local propio para el funcionamiento de su negocio?

TABLA 5

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa si cuenta con local propio para el funcionamiento del negocio.

4.- ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

TABLA 6

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no cuenta con un sistema de control interno.

5.- ¿Cuenta con más establecimientos y/o sucursales?

TABLA 7

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no cuenta con más establecimientos ni sucursales.

6.- ¿Cómo considera a su empresa en su localidad?

TABLA 8

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Muy conocida	0	0%
B)	Conocida	2	100%
C)	Poco conocida	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa es considerada conocida en la localidad de Chulucanas.

7.- ¿La empresa se encuentra ubicada en un lugar estratégico para la venta de sus productos?

TABLA 9

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa si se encuentra ubicada en un lugar estratégico para la venta de sus productos.

8.- ¿Su establecimiento cumple con las medidas de ancho de entrada y salida establecida por Osinergmin?

TABLA 10

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa sí cumple con las medidas de entrada y salida establecidas por Osinergmin.

9.- ¿Ha realizado en algún momento el análisis FODA para su empresa?

TABLA 11

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no ha realizado un análisis FODA para la empresa.

10.- ¿Existe el peligro que surjan más competencia para la empresa?

TABLA 12

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que si existe el peligro que surjan más empresas que brinden el mismo servicio.

11.- ¿Cuenta con movilidad propia para el transporte de combustible cuando realiza sus compras?

TABLA 13

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que si cuenta con movilidad propia para el transporte de combustible.

12.- ¿Tiene algún seguro contra robos o accidentes?

TABLA 14

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que si cuenta con un seguro contra robos y accidentes.

13.- ¿Realizan mantenimientos de las instalaciones eléctricas?

TABLA 15

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que en la empresa no realizan mantenimientos a las instalaciones eléctricas.

14.- ¿El personal que labora en la empresa está entrenado en el uso de extintores y en práctica de contraincendios?

TABLA 16

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que los trabajadores de la empresa no están capacitados en el uso de extintores y en práctica de contraincendios.

15.- ¿El establecimiento cuenta con vigilancia particular?

TABLA 17

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no cuenta con servicio de vigilancia particular.

16.- ¿Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinergmin?

TABLA 18

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no cuenta con un de contingencia aprobado por Osinergmin.

17.- ¿Los detectores de fuga instalados en las bombas sumergibles se encuentran operativos?

TABLA 19

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que los detectores de fuga instaladas en las bombas sumergibles si se encuentran operativas.

18.- ¿Las instalaciones están equipadas con sistema contra rayos?

TABLA 20

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no se encuentra equipada con un sistema contra rayos.

19.- ¿Lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas no reguladas de hidrocarburos y de cualquier sustancia peligrosa?

TABLA 21

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de hidrocarburos ni de sustancias peligrosas.

20.- ¿Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento?

TABLA 22

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de hidrocarburos ni de sustancias peligrosas.

21.- ¿Controla debidamente los gastos efectuados?

TABLA 23

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no controla debidamente los gastos efectuados.

22.- ¿Realiza arqueo de caja sorpresivos al personal de isla?

TABLA 24

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no realiza arqueo de caja sorpresivos al personal de isla.

23.- ¿Supervisa que se cumplan todas las funciones del personal?

TABLA 25

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no supervisa que se cumplan todas las funciones del personal.

24.- ¿Realiza incentivos para el personal que labora en la empresa?

TABLA 26

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no realiza incentivos para el personal que labora en el establecimiento.

25.- ¿Cuenta con un libro de reclamos y sugerencias?

TABLA 27

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa si cuenta con un libro de reclamos de acuerdo a ley, pero no con un libro de sugerencias.

26.- ¿Declara oportunamente la información requerida por las autoridades reguladoras?

TABLA 28

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa si declara oportunamente la información requerida por las autoridades reguladoras.

27.- ¿Cumple con el pago puntual de sus obligaciones (tributarias, financieras, etc.)?

TABLA 29

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa si cumple con el pago puntual de sus obligaciones tanto tributarias como financieras.

¿28.- ¿Considera que la gestión administrativa que aplica la empresa es adecuada?

TABLA 30

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa considera que la gestión administrativa que realizan no es la adecuada para el crecimiento y bienestar del establecimiento.

29.- ¿Realiza capacitaciones constantes al personal?

TABLA 31

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no realiza capacitaciones constantes al personal.

30.- ¿El personal cuenta con un seguro contra alto riesgo?

TABLA 32

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que el personal no cuenta con un seguro contra alto riesgo.

31.- ¿En los últimos años ha incrementado la variedad de productos que ofrece?

TABLA 33

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa en los últimos años no ha incrementado la variedad de los productos que ofrece.

32.- ¿En los últimos años ha realizado cambio o remodelaciones de mejora para la empresa?

TABLA 34

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa en los últimos años no ha realizado cambios ni remodelaciones de mejora para la empresa.

33.- ¿Cuenta con cámaras de vigilancia para la seguridad del establecimiento?

TABLA 35

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa si cuenta con cámaras de vigilancia para la seguridad del establecimiento.

34.- ¿Realiza encuestas a sus compradores para verificar la satisfacción del cliente?

TABLA 36

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa no realiza encuesta a sus compradores para verificar su satisfacción.

35.- ¿El personal cuenta con la indumentaria necesaria y obligatoria para realizar su trabajo?

TABLA 37

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	0	0%
B)	No	2	100%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que los trabajadores no cuentan con la indumentaria necesaria y obligatoria para realizar su trabajo.

36.- ¿Cumple con el pago puntual de los beneficios de sus trabajadores de acuerdo a ley?

TABLA 38

ITEM	INFORMACION	ENCUESTADO	PORCENTAJE
A)	Si	2	100%
B)	No	0	0%
	TOTAL	2	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% manifestó que la empresa si cumple con el pago puntual de los beneficios de los trabajadores.

OBJETIVO 01: Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL en la localidad de Chulucanas en el año 2019.

1.- La empresa Grifo Daniel SRL es una empresa con más de 50 años al servicio de la localidad, dedicada a la compra y venta de combustible, la cual cuenta con un local propio para la venta de sus productos.

2.- Hasta la fecha solo cuenta con 1 solo establecimiento en la localidad; en el cual nunca han realizado un sistema de control interno adecuado ni un análisis FODA.

3.- La empresa se encuentra ubicada en un lugar estratégico para la venta de combustible cumpliendo con las medidas establecidas por Osinergmin para el funcionamiento del negocio.

4.- La empresa no cuenta con un rol de asignación de funciones por tal motivo los trabajadores no tienen claro cuál es la función que deben realizar.

5.- En la localidad de Chulucanas cada vez incrementa la competencia, siguen surgiendo más empresas que brindan el mismo servicio y con más variedad de productos de los que ofrece Grifo Daniel SRL.

6.- La empresa Grifo Daniel SRL cuenta con movilidad propia para el transporte de combustible, por ende está obligada a contar con un seguro contra robos y/o accidentes.

7.- Con respecto a los mantenimientos de las instalaciones eléctricas no se realizan a menudo y el personal que labora no está capacitado para enfrentar un incidente y actuar de manera rápida para evitar posibles perjuicios.

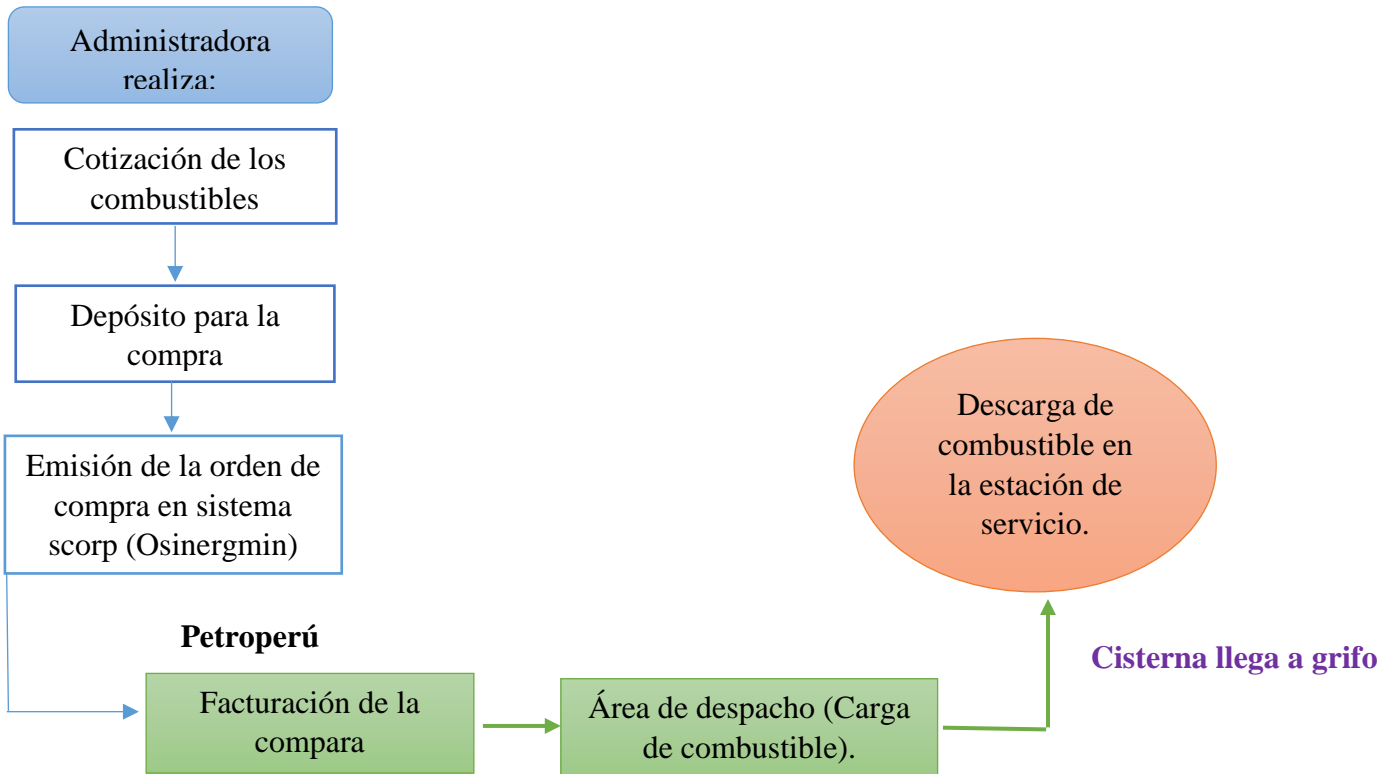
8.- La empresa no cuenta con el servicio de vigilancia particular para la seguridad del negocio pero si con la alarma contra robos.

9.- La empresa no cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinergmin, y las instalaciones no están equipadas con un sistema contra rayos.

10.- Cuando ocurren incidentes como fugas o derrames de combustibles estos no son registrados como evidencia de lo ocurrido.

- 11.- La empresa realiza gastos pero estos no son controlados debidamente por la gerencia.
- 12.- El personal de isla trabaja en un horario de 12 horas diarias, en el transcurso de estas horas no se les realiza un arqueo sorpresivo.
- 13.- La empresa cumple con la norma de indecopic al tener presente su libro de reclamos, pero no cuenta con un libro de sugerencias para las inquietudes de los clientes.
- 14.- Grifo Daniel SRL es una empresa que cumple con el pago puntual de todas sus obligaciones ya sean tributarias y/o financieras.
- 15.- La Gerencia manifiesta que no considera adecuada la gestión administración que se está aplicando en la empresa.
- 16.- El personal que labora en la empresa no cuenta con un seguro para trabajo de alto riesgo como tampoco recibe capacitación constante para realizar su trabajo.
- 17.- En los últimos años la empresa no ha incrementado la variedad de los productos que ofrece.
- 18.- En los últimos años la empresa no ha realizado cambios ni remodelaciones a las instalaciones del establecimiento.
- 19.- La empresa si cuenta con cámaras de seguridad para salvaguardar cualquier incidente que pueda suceder.
- 20.- El personal que labora en la empresa no cuenta con la indumentaria necesaria para desarrollar sus actividades de trabajo.
- 21.- La empresa Grifo Daniel SRL es una empresa que cumple con el pago puntual de los beneficios de sus trabajadores.
- 22.- Con respecto a las compras estas son realizadas al contado en la plata de Petroperú Piura o Talara.
- 23.- El dinero de la venta del combustible es recaudado por la administradora, este dinero es depositado al banco a la cuenta de Petroperú para la próxima compra que se realizará ya que las compras son al contado.

24.- Las compras son realizadas interdiarias, para la realización de estas, se realizan de acuerdo a lo establecido por Petroperú y Osinergmin, como se muestra a continuación:



Elaboración Propia.

25.- Con respecto a la cancelación de los créditos a los clientes, ellos realizan el pago mediante deposito en cuenta banco interbank de la empresa.

26.- El dinero que ingresa al banco por la cancelación de los clientes este solo es usado para casos de emergencia y solo la gerente general tiene acceso a esta cuenta y es quien emite los cheques en caso de ser necesario.

OBJETIVO 02: Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL-Chulucanas 2019.

N°	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN	PROPUESTA DE MEJORA
1.-	La empresa Grifo Daniel SRL no cuenta con un sistema de control interno.	En la empresa desde su creación nunca se ha establecido un sistema de control interno por descuido de sus dueños ya que son personas que no están muy presentes en la empresa.	Se propone crear un sistema de control interno con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afecten a la empresa, lograr mayor eficiencia y eficacia en sus operaciones asegurando el cumplimiento de las normas establecidas.
2.-	Nunca se ha realizado un análisis FODA	La empresa Grifo Daniel SRL es una empresa que enfrenta sus problemas tomando decisiones de forma irracional (No estratégica) y no tiene en cuenta que el resultado de una buena o mala elección puede traer consecuencias en el éxito o fracaso de la empresa.	La empresa Grifo Daniel SRL al realizar un análisis FODA podrá identificar sus áreas de crecimiento, determinando si la empresa tiene a su favor continuar con el mismo camino estratégico con el que está trabajando.
3.-	No se realizan mantenimiento a las instalaciones eléctricas.	La empresa no realiza mantenimientos a sus instalaciones eléctricas a pesar que en cualquier momento puede recibir la inspección de Osinergmin para evitar ser sancionada opta por comprar los certificados a las empresas que se dedican a ese negocio.	Se propone que la empresa Grifo Daniel SRL realice mínimo 2 mantenimientos al año a sus instalaciones eléctricas como a los motores y generadores eléctricos, tableros, transformadores, ups, cableados, iluminarias etc. Contratando los servicios de una empresa para que realicen dichos servicios de acuerdo a ley.
4.-	La empresa no realiza capacitación al personal.	La empresa no realiza la capacitación al personal contra cualquier incidente que se presente, no saben cómo utilizar los extintores y cómo actuar	Se propone que la empresa antes de contratar a un trabajador primero debe de capacitarlo de acuerdo al

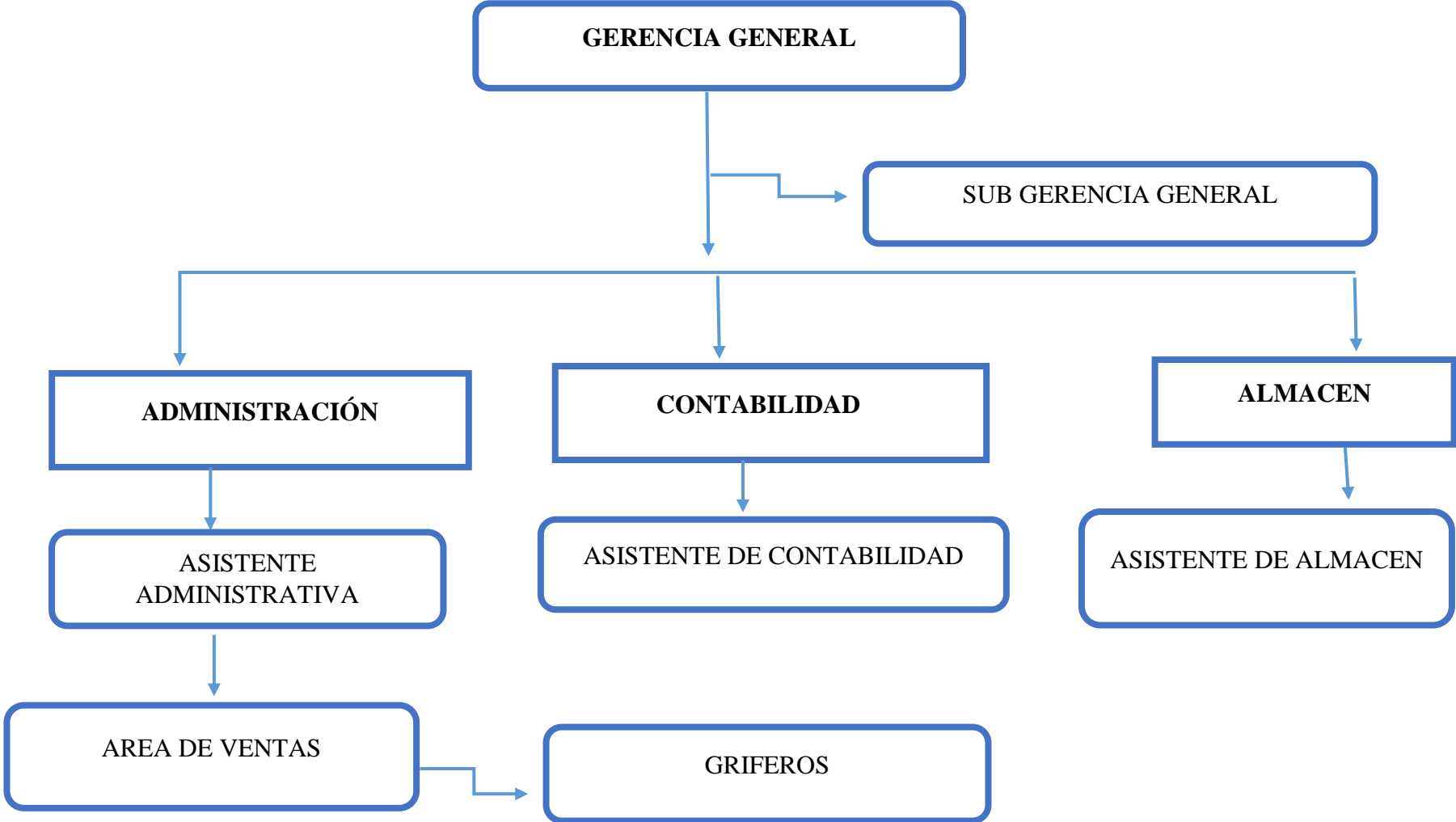
		frente a ello. Los certificados que tienen de capacitación son comprados por las empresas responsables de emitir dichos certificados.	área donde se va a desempeñar, ya sea en el área de ventas, área administrativa o en el área de mantenimiento y cuidado del establecimiento.
5.-	La empresa no cuenta con servicio de vigilancia particular.	Grifo Daniel SRL es una empresa que maneja dinero las 24 horas del día proveniente de la venta de combustibles, pero no cuenta con servicio de seguridad para la tranquilidad de las personas que manejan el dinero.	Se propone que se contrate a una empresa que presta servicios de vigilancia para la seguridad del establecimiento, una seguridad las 24 horas del día, con personal capacitado y formado para mantener la seguridad del establecimiento.
6.-	La empresa no cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinergmin.	Según lo establecido en el Art. 60 del reglamento para la protección ambiental en las actividades de hidrocarburos la empresa está obligada a contar con un plan de contingencia para prevenir controlar escapes y derrames de hidrocarburos que puedan producir incendios, explosiones o emergencias.	Se propone que la empresa realice la elaboración de un plan de contingencia y este sea aprobado por Osinergmin para la prevención de incidentes que puedan suscitarse en el establecimiento.
7.-	La empresa no lleva un registro de incidentes que ocurren en el establecimiento como: los derrames, fugas, desechos de residuos sólidos y peligrosos. De igual forma no contabiliza las fugas y derrames ocasionados por descuido del personal.	La empresa está obligada a realizar el registro de todos los incidentes que se susciten en el establecimiento con respecto a los derrames, fugas, desechos de residuos sólidos y peligrosos para luego ser reportados y presentados a OEFA (Organismo de evaluación y fiscalización ambiental) y Osinergmin pero la empresa grifo Daniel SRL no cuenta con este registro dispuesto en el art. 53 del reglamento para la protección ambiental en las actividades de hidrocarburos.	Se propone llevar el registro de incidentes de manera mensual (en el formato establecido por Osinergmin) y ser presentado a Osinergmin ya que es obligatorio para todas las empresas que se dedican a la comercialización de combustibles e hidrocarburos, y evitar así ser sancionados. Establecer un plan de contingencia para los derrames y fugas ocasionados por negligencia.

8.-	Los egresos generados en la empresa no son debidamente controlados.	Los egresos de la empresa no son debidamente controlados por los dueños de la empresa, estos son anotados en un cuaderno diario de ingresos y egresos pero la gerencia no recibe este cuaderno para ser revisado, debido a que los dueños no viven en la localidad de Chulucanas y muy poco se apersonan a la empresa.	Se propone a los dueños de la empresa solicitar a quien corresponda realizar un consolidado mensual donde se detallen todos los egresos realizados en el mes con su respectivo comprobante y que sea enviado todos los meses de manera electrónica ya sea vía correo o Skype, y de esa forma estar enterados de todos los egresos que se realizan.
9.-	No se realizan arquezos de caja sorprendivos.	En la empresa Grifo Daniel SRL los griferos trabajan en un turno de 12 horas diarias, en ese lapso el personal de turno tiene en su poder el dinero generado por la venta del combustible el cual puede ser utilizado para realizar otras actividades ajenas a la empresa y/o dar mal uso al dinero.	Se recomienda realizar arquezos sorprendivos al personal de turno 1 o 2 veces por semana en diferente horario para así comprobar que cuadre el dinero en efectivo con lo que marca la numeración de los surtidores.
10.-	La empresa no cuenta con un rol de asignación de funciones.	La empresa Grifo Daniel SRL no cuenta con un rol de asignación de funciones para su personal tanto administrativo como de ventas.	Se recomienda la creación de un rol de asignación de funciones de todo el personal que labora en la empresa y darle a conocer al empleado para que tenga claro cuáles son sus funciones a cumplir. Este rol debe estar siempre actualizado ya que siempre se realizan cambios en el personal y/o entra a laborar nuevo personal

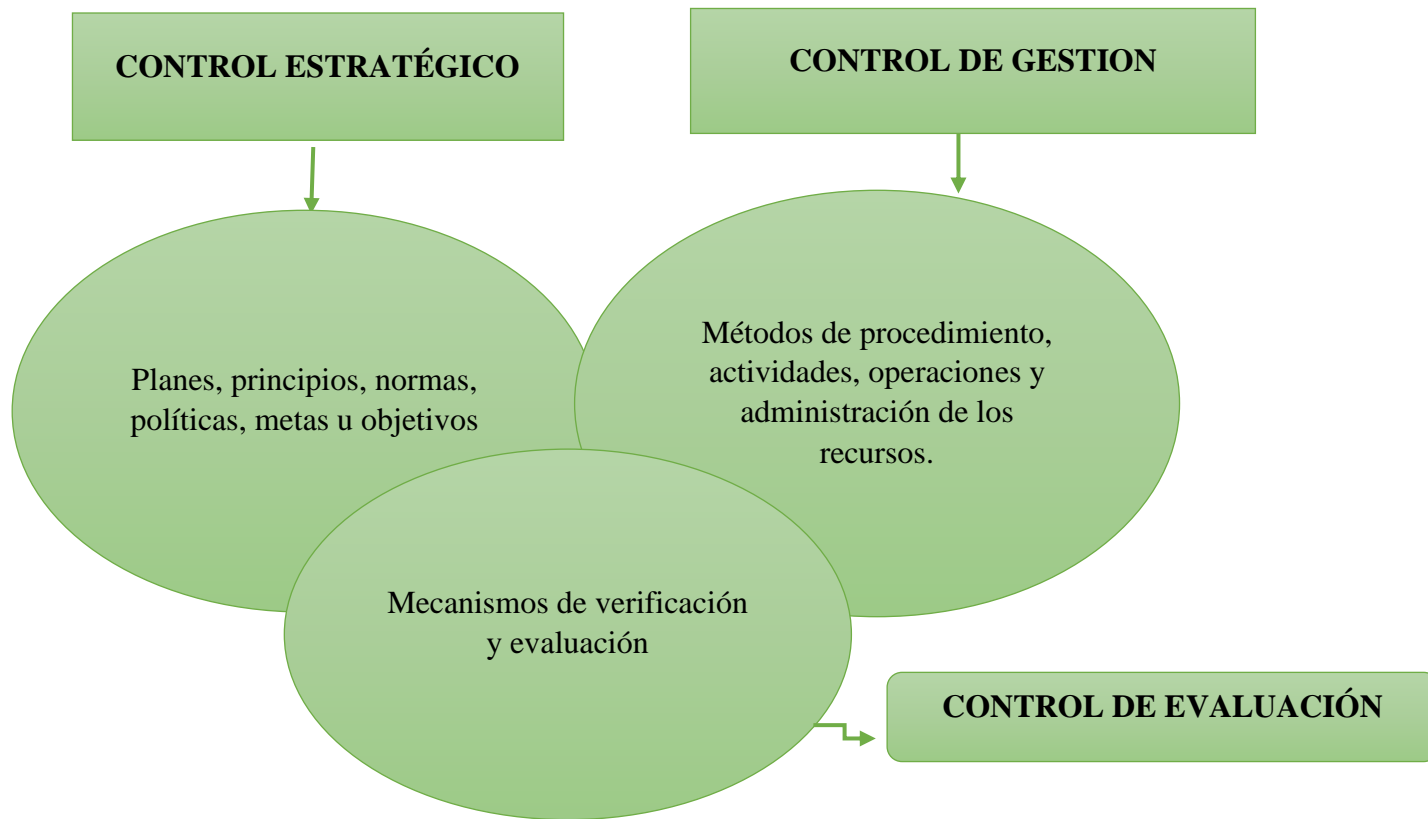
OBJETIVO 03.- Explicar las propuestas de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL, Chulucanas 2019.

1.- Creación de una estructura organizacional.- Con la estructura organizacional la empresa Grifo Daniel SRL tendrá definida una jerarquía dentro del establecimiento. Se establecerá como opera y ayudará a lograr las metas y así permitir el crecimiento a futuro. Gracias a la estructura organizacional se mostrará cómo está organizada la empresa, quien tiene la función principal (autoridad), y la cadena de mandos la cuál debe ser respetada. Esta estructura debe estar de manera visible en la empresa para las personas que no tienen conocimiento de las jerarquías.

*** ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “GRIFO DANIEL SRL”**



2.- La empresa no cuenta con un sistema de control interno:



- **CONTROL ESTRATÉGICO:**

Plantear cuales son los objetivos que se desean lograr, las metas a corto y largo plazo, por ejemplo tener una proyección de ventas por galones de cada producto que se desean vender en un periodo determinado.

- **CONTROL DE GESTIÓN:**

Tener claro cómo se van a lograr cada objetivo, que actividades se realizaran para alcanzar la meta trazada y como serán administrados los recursos. Por ejemplo que técnicas de Marketing se empleará para obtener la proyección de ventas realizada.

- **CONTROL DE EVALUACIÓN:**

Emplear los mecanismos de verificación y evaluar siempre cada paso que se dé hasta lograr la meta establecida.

3.- En la localidad de Chulucanas cada vez surgen más empresas que se dedican a la compra y venta de combustibles líquidos, la empresa Grifo Daniel SRL no se encuentra preparada para enfrentar más competencia, ya que no se realizan técnicas de marketing y cada vez sus ventas disminuyen; debido a que no se les da la debida atención . Se sugiere realizar incentivos para el público consumidor, premiar al cliente por su preferencia obsequiándoles una franela, gorras, mangas, organizar rifas para premiar la preferencia de los clientes y ganar nuevos clientes.

Para ello se establecerá un cronograma con las fechas a realizar las premiaciones:

FECHA	MOTIVO	PREMIOS
Mayo	Día de la madre	Canastas de víveres y electrodomésticos
Julio	Fiestas patrias	Polos, gorros, mangas, llaveros, franelas, etc.
Diciembre	Navidad	Regalos y Electrodomésticos

4.- Se propone realizar los mantenimientos de las instalaciones eléctricas mínimo 2 veces al año para evitar eventualidades que puedan suscitarse en el establecimiento y próximas sanciones de las autoridades encargadas de la supervisión. Este mantenimiento debe ser completo: a los motores y generadores eléctricos, tableros, transformadores, ups, cableados, iluminarias etc. Contratando los servicios de una empresa que al final certifique todo el trabajo realizado y así cuando llegue la supervisión de Osinergmin se muestre el trabajo realizado y dar así cumplimiento al Art.38 del DS 019-EM.

Cronograma de Mantenimiento a las instalaciones eléctricas:

Fecha	Tipo de Mantenimiento	Empresa Encargada
Enero	Revisión de instalaciones eléctricas, mantenimiento de	Electricidad HH electric Company

	tablero eléctrico, iluminarias y transformadores	
Julio	Revisión de instalaciones eléctricas, mantenimiento de tablero eléctrico, iluminarias y transformadores	Electricidad HH electric Company

5.- Las maquinas abastecedora deben reciben el mantenimiento adecuado, la empresa debe estar segura de que está despachando la cantidad exacta para ello se requiere de la compra de un SERAFIN (Medidor de combustible) para el control interno ya que Osinergmin puede a cercarse en cualquier momento y realizar las pruebas de verificación y certificar los medidores de los surtidores y/o dispensadores y en el caso estén dando de más o faltando la empresa será sancionada.

Además de ello que el público consumidor está en todo su derecho de solicitar el serafín a fin de comprobar la exactitud de lo que está comprando y si no le entregan pueden poner su queja en Osinergmin

6.- Para la capacitación de los trabajadores ya sea para el área de ventas o capacitación de cómo utilizar los extintores y/o actuar ante un accidente la empresa proveedora (PETROPERÚ SA) es la encargada de programar dicha capacitación, donde no es asistencia obligatoria, La empresa Grifo Daniel SRL es la única responsable de la capacitación de su personal así que se sugiere que se contrate una institución encargada de capacitar a todo el personal que labora en el establecimiento emitiéndoles así un certificado para dar fé de ello.

Se recomienda realizar mínimo 2 capacitaciones al año en las diferentes áreas y para ello crear un cronograma para hacerlo realidad:

ACTIVIDADES	MESES DEL AÑO					
	ENERO JULIO	FEBRERO AGOST.	MARZO SET.	ABRIL OCT.	MAYO NOV.	JUNIO DIC.
Capacitación atención al público	X					

Capacitación prevención contra incendios, uso de extintores		X				
Capacitación en medidas de seguridad.			X			

7.- Con respecto a los gastos que se realizan la administración será la única persona que autorice estos, realizando detalle mensual de todos los gastos realizados con sus respectivos comprobantes, y así evitar desfalcos y/o mal uso del dinero de la empresa. Para la realización de gastos debe existir una política establecida: Primero se deben realizar las cotizaciones de lo que se comprará, al tener las cotizaciones (mínimo de 3 proveedores) se debe hacer de conocimiento a los gerentes y recién proceder con la compra. Al momento de registrar el gasto este debe estar sustentado con la cotización y el comprobante de pago ya sea boleta o factura.

8.- El personal de venta trabaja en un horario de 12 horas diarias, en ese lapso se debe realizar arqueo de caja sorpresivo para comprobar si la cantidad de dinero coincide con lo que marcan los surtidores, ya que cuando se trabaja con mucho dinero se puede prestar para hacer mal uso de este. Los arqueos se deberá realizar de manera sorpresiva mínimo 2 veces por semana en días y horarios diferentes.

9.- Creación del Rol de asignación de funciones para todo el personal; el cual debe ser siempre supervisado por el área administrativa y/o Gerencial ya que gracias a ello permitirá a cada personal a tener claro las actividades que deben realizar diariamente con la finalidad medir su capacidad y evaluar su desenvolvimiento en el área respectiva. De esta manera el personal se hace partícipe de las actividades e iniciativas encaminadas a salvaguardar los recursos que se encuentren bajo su responsabilidad, del mismo modo se concientiza sobre los riesgos relacionados con el negocio con la finalidad que contribuyan en la protección de estos.

A continuación se realizar el rol de asignación de funciones para los trabajadores de la empresa Grifo Daniel SRL en la localidad de Chulucanas.

Empresa: Grifo Daniel SRL

RUC: 20525391028

Dirección: Av. Ramón Castilla N° 1532- Chulucanas Morropón Piura

Asignación de Funciones del personal:

- **Guina Elena Azcarate Zapata.- Cargo (Gerente General)**

Función: Liderar, coordinar y supervisar las funciones de las diferentes áreas de la empresa de manera permanente para desarrollar las metas a corto o largo plazo.

- **Daniela Azcarate Zapata.- Cargo (Sub Gerente General)**

Función: Apoyar y representar a la gerente durante su ausencia y garantizar así el cumplimiento de las normas y políticas de la empresa.

- **Miguel Cruzado Moreno.- Cargo (Contador)**

Función: Aplicar, manejar e interpretar la contabilidad de la empresa, presentar de manera oportuna la información contable requerida para la toma de decisiones.

- **Shirley Tineo Ramírez.- Cargo (Administradora)**

Función: Coordinar con la gerencia y supervisar que se cumplan con todas las funciones establecidas, Monitorear el buen funcionamiento de los surtidores, controlar la descarga de combustible cuando se realizan las compras, supervisar el desenvolvimiento del personal que labora en la empresa.

- **Julissa Domínguez Calle.- Cargo (Asistente administrativa)**

Función: Apoyar a la administradora con el buen funcionamiento de la empresa, realizar los reportes diarios para la gerencia.

- **José Córdova Chumacero.- Cargo (Almacén)**

Función: Conservar y controlar las existencias de almacén, informar sobre los stock de los productos a vender para no tener inconvenientes o contratiempos.

- **Manuel Reyes Rosas.- Cargo (Vendedor de Combustible)- Grifero**

Función: dispensar combustible a los clientes, realizar la cobranza y emitir el comprobante de pago, tener a buen recaudo el dinero por la venta del combustible, apoyar con el mantenimiento del establecimiento.

- **Manuel Vega Nima.- Cargo (Vendedor de Combustible)- Grifero**

Función: dispensar combustible a los clientes, realizar la cobranza y emitir el comprobante de pago, tener a buen recaudo el dinero por la venta del combustible, apoyar con el mantenimiento del establecimiento.

- **Darwin Palacios Méndez.- Cargo (Vendedor de Combustible)- Grifero**

Función: dispensar combustible a los clientes, realizar la cobranza y emitir el comprobante de pago, tener a buen recaudo el dinero por la venta del combustible, apoyar con el mantenimiento del establecimiento.

- **Jairo Juárez Palacios.- cargo (Vendedor de Combustible)- Grifero**

Función: dispensar combustible a los clientes, realizar la cobranza y emitir el comprobante de pago, tener a buen recaudo el dinero por la venta del combustible, apoyar con el mantenimiento del establecimiento.

- **Junior García Morales.- Cargo (Volante y/o Vendedor)**

Función: Cubrir el turno de vendedor en los días de descanso de los griferos, Cuidado y buen mantenimiento de las áreas verdes de la empresa, limpieza general del establecimiento.

Atentamente:

Grifo Daniel SRL

Administración.

10.- Hacer uso del formato proporcionado por Osinergmin para el registro de los incidentes que se presenten en el establecimiento como fugas y derrames de hidrocarburos o sustancias peligrosas, para luego ser presentado mensualmente a Osinergmin y dar cumplimiento a lo establecido, ya que esta información debe ser proporcionada así no hayan ocurrido incidentes en el establecimiento.



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 172 - 2008-08/CD

FORMATO N° 8

REPORTE MENSUAL DE INCIDENTES, DERRAMES DE PETRÓLEO, COMBUSTIBLES LÍQUIDOS, PRODUCTOS QUÍMICOS Y OTROS MENORES DE 1 BARRIL; GAS ASOCIADO EN CANTIDADES MENORES A 1000 PIES CÚBICOS ⁽¹⁾.

MESES DE AÑO 20....

EMPRESA AUTORIZADA:				LOTE/ UBICACIÓN:				
Código OSINERGMIN/ Registro DGH:								
N°	FECHA	HORA	LUGAR DEL INCIDENTE, DERRAME O PERDIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DERRAMADA O VOLUMEN DE PERDIDA	ACCIÓN CORRECTIVA PARA QUE NO SE REPIITA	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	OBSERVACIONES

⁽¹⁾ El presente formato podrá ser remitido a OSINERGMIN vía fax, a la Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos Líquidos (01 - 2843733) o la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural (01 - 2845597), vía Mesa de Partes o vía electrónica habilitada por OSINERGMIN.

11.- Elaboración de plan de contingencia para la prevención de fugas y derrames:

* Mantener operativos los detectores de fugas instaladas en las bombas sumergibles para evitar fugas y contaminación del subsuelo.

* Una de las operaciones más riesgosas en la actividad de las estaciones de servicio es la descarga del combustible del camión cisterna. Es una gestión que merece la máxima atención ya que se pueden producir derrames o accidentes.

*Asignar la responsabilidad al transportista y al Operario quienes delegarán, la correcta realización de la descarga del combustible. Para ello deberán estar presentes en todo momento, dirigiendo, controlando y supervisando el proceso. Se deberá realizar la medición de tanques inmediatamente antes de realizar la operación de descarga.

* Los responsables de la descarga verificarán que en los tanques hay suficiente espacio para el volumen de producto que se va a descargar. Esto lo hará con la varilla de medición.

* En el caso se presente algún derrame por descuido del personal, los responsables asumirán las consecuencias de lo ocurrido.

*** Contabilización de las mermas**

Si las mermas se encuentran dentro de los parámetros establecidos técnicamente, considerándose mermas normales ocasionadas en el proceso comercial, por lo tanto, se aplican al costo de venta de los productos de comercialización, registrándose en la cuenta 691 y su contrapartida la cuenta de mercaderías (2011) detallándose por cada producto gasohol 84, gasohol 90 y biodieselB5 UV.

Ejemplo:

69 Costo de Ventas	24,205.00	
691 Mercaderías		
20 Mercaderías		
201101 Gasohol 84		8,091.70
201104 Diesel B5 UV		4,943.40
201102 Gasohol 90		11,169.90
.....Registro por mermas del periodo 2019		
20 Mercaderías		
201101 Gasohol 84	8,091.70	
201104 Diesel B5 UV	4,943.40	
201102 Gasohol 90	11,169.90	
69 Costo de Ventas		24, 205.00
691 Mercaderías		
.....Por la Reversión del asiento de Mermas		

- Con respecto al asiento contable de las merma anormal deberá ser contabilizada de la siguiente manera:

65 Otros gastos de Gestión	xxx	
659 Otros gastos de Gestión		
20 Mercaderías		xxx
201 Mercaderías Manufacturadas		
.....Por la determinación de las mermas anormales.....		

5.2 Análisis de los Resultados:

Respecto al objetivo 01

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL Chulucanas 2019.

- Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la empresa Grifo Daniel SRL cabe mencionar que el establecimiento pertenece al régimen tributario General, contando con licencia de funcionamiento a tiempo indeterminado y sobre todo cuenta con local propio para el funcionamiento del negocio estando este ubicado en un lugar estratégico para la venta de combustibles (Av. Principal de la ciudad) siendo este el único local con el que cuenta la empresa ya que hasta la fecha no tienen más sucursales.
- Con respecto al control interno de la empresa Grifo Daniel SRL no cuenta con un control interno establecido, nunca se ha realizado un análisis FODA antes de tomar decisiones, pese a que cada vez siguen apareciendo nuevas empresas con el mismo rubro generando la disminución de sus ventas diarias, estando en peligro a que sigan surgiendo más competencia con el paso del tiempo.
- La empresa Grifo Daniel SRL cuenta con cisterna propia para el transporte de combustible cuando realiza sus compras, contado así mismo con un seguro contra robos o accidentes de acuerdo a ley, pero la empresa no realiza mantenimientos a las instalaciones eléctricas y sus trabajadores no reciben las capacitaciones necesarias ni son entrenados para actuar ante un accidente.
- Con respecto a la seguridad la empresa no cuenta con el servicio de vigilancia particular, no se lleva un registro de los incidentes de fugas, derrames y descargas no reguladas de hidrocarburos exigida por Osinergmin.
- Los gastos no son debidamente controlados, no se realizan arqueo de caja sorpresivos al personal de isla, no cuenta con un Rol de asignación de funciones por ende no se verifica que el personal cumpla con todas sus funciones asignadas, el personal no recibe ningún incentivo ni reconocimiento por su trabajo realizado, La empresa cuenta con un libro de reclamaciones de acuerdo a ley pero no cuenta con un libro de sugerencias para conocer las inquietudes de los clientes.

- La empresa lleva una contabilidad externa, por un contador que reside en la ciudad de Trujillo, le envían la información vía correo electrónico para el cumplimiento de la declaración de impuestos mensuales y su respectivo pago de acuerdo al cronograma establecido por SUNAT; la empresa se encuentra en el régimen tributario General, Todo el personal que labora se encuentra en planilla con todos los beneficios de acuerdo a ley.
- La estación de servicios realiza diariamente inventarios de las existencias físicas de los combustibles que ofrece mediante el corte que realiza al cambiar el turno de los griferos, haciendo la toma de lectura de los surtidores y medida de los tanques de almacenamiento cada doce hora que es lo que dura el turno para su control respectivo y sobre todo para manejar su stock y prevenir desabastecimiento.
- En los últimos años la empresa no ha realizado cambios ni remodelaciones de mejora en las instalaciones de la empresa ni ha incrementado la variedad de los productos que ofrece al público (sólo venden Gasohol 90, Gasohol 84 y Diésel B5 UV. La empresa cuenta con cámaras de seguridad en diferentes partes del establecimiento.

Con respecto al objetivo 02

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL Chulucanas 2019.

- Se puede apreciar que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno que le permite trabajar con eficiencia y eficacia, esto provoca deficiencias en las distintas áreas de la empresa pudiendo ocasionar fraudes en los estados financieros, malversación de los activos y la mala atención a los clientes.
- En la empresa nunca se ha realizado un análisis FODA, siempre se toman decisiones de forma automática e irracional debido a la falta de conocimiento de los socios y la poca actuación del personal administrativo de la empresa pudiendo esto ocasionar la toma de una mala decisión en base al futuro de la empresa.

- La empresa no realiza mantenimientos a las instalaciones eléctricas debido a que solo compra los certificados a las empresas que se dedican a este rubro para tener así como demostrar en el caso sean supervisadas por Osinergmin que por lo general no lo hacen, pudiendo ocasionarse riesgos eléctricos en las instalaciones de la empresa como cortes circuitos, fugas eléctricas y malas conexiones.
- Con el respecto al personal este no es debidamente capacitado directamente por parte de la empresa, debido a que el proveedor Petroperú es el que se encarga de esto y es quien programa y organiza las capacitaciones y quienes eligen el tema a tratar por ende la empresa asigna a 2 o 3 trabajadores para que asistan y los demás trabajadores no acuden por motivo de estar de turno, ocasionando esto que todo el personal no este actualizado de los nuevos riesgos que puedan ir presentándose en el transcurso del tiempo y cómo actuar ante ello.
- Los egresos generados no son debidamente controlados debido a que solo son anotados en un cuaderno de egresos diarios y este cuaderno no es revisado por los gerentes y/o socios, pudiendo esto ser aprovechado para dar mal uso del dinero que se maneja ya que nadie lo controla sigilosamente y no se pide un informe detallado de los gastos realizados.
- No se realizan arqueos de caja sorprendivos al personal de isla debido a la confianza que se ha depositado en ellos pero sin embargo esto puede prestarse para dar mal uso al dinero por la recaudación de la venta de combustible y ocasionando que no se lleve un buen control de los ingresos diarios.
- En la empresa Grifo Daniel no existe un informe de un profesional o dictamen del margen técnico de la evaporación y mermas de combustibles debido a que se acoge a lo establecido por Osinergmin y Sunat en la legislación y únicamente contabilizan el 0.5% aceptado como deducible para el impuesto a la renta.

Con respecto al objetivo 03

Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL Chulucanas 2019.

- Con respecto a la implementación de un control interno la empresa estará protegiendo sus recursos evitando perdidas por fraudes o negligencias, asegurará la exactitud y veracidad de los datos contables financieros y administrativos los cuales serán utilizados para la toma de decisiones, definirá y aplicará medidas para prevenir los riesgos que se presenten en las diferentes áreas que pongan en riesgo el logro de los objetivos y metas trazadas.
- Con respecto a la capacitación del personal cuando mayor sea el grado de formación y preparación más alto será el nivel de productividad, permitiéndole a los empleados a mejorar de manera más eficiente en la realización de sus actividades, ayudándolos a resolver problemas en el día a día, logrando que el personal se sienta identificado con la empresa ya que esto es esencial para el buen funcionamiento y el logro de los objetivos.
- Con respecto a la realización de los arqueos de caja sorpresivos el objetivo principal será el cuadro de la caja de cada grifero de turno comprobando y verificando el uso adecuado del dinero recaudado por la venta de combustible y no dar oportunidad a la malversación de este ya que cada turno consta de 12 horas diarias, y el dinero debe estar siempre a buen recaudo bajo la responsabilidad de la persona asignada.
- Con el rol de la asignación de funciones aumentará la eficiencia de cada personal y permitirá que la alta gerencia evalúe de manera constante el desenvolvimiento de cada trabajador y así obtener una mejor idea de quienes están trabajando estrechamente para el bienestar de la empresa y estar seguros que se está trabajando con el mejor equipo.

VI. CONCLUSIONES:

Con Respecto al Objetivo 01:

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL Chulucanas 2019.

1.- Se concluyó que la empresa Grifo Daniel SRL es una empresa conocida que se dedica a la compra y venta de combustible en la localidad de Chulucanas, para ello cuenta con local propio, licencia de funcionamiento a tiempo indeterminado y es una empresa que pertenece al régimen tributario General.

2.- Se determinó que la empresa se encuentra ubicada en un lugar estratégico para la venta de sus productos y así mismo el establecimiento cumple con las medidas de ancho de entrada (de 6 a 8 m.) y salida (de 3.6 a 6m.) según lo establecido por Osinergmin para las estaciones de servicio en zonas urbanas.

3.- Con respecto a la presentación de información contable y financiera se concluyó que la empresa Grifo Daniel SRL cumple con dicha presentación de manera puntual según los cronogramas establecidos por Sunat y/o instituciones Financieras por ende es considerada como buen contribuyente y tiene buen historial crediticio.

4.- Para finalizar se concluye que la empresa cuenta con movilidad propia (cisterna) para el transporte de sus compras de combustibles realizadas en la ciudad de Piura (planta Petroperú) y para ello cuenta con un seguro contra robos y contra accidentes según lo solicitado por el Ministerio de Transportes y telecomunicaciones.

Con respecto al objetivo 02

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL Chulucanas 2019.

1.- Se concluyó que la empresa Grifo Daniel SRL no cuenta con un sistema de control interno establecido que le permita trabajar con eficiencia. Además, no cuenta con una

estructura organizacional para diferenciar las jerarquías que existe en la empresa ni con un rol de asignación de funciones para las áreas correspondientes.

2.- Se determinó que en la empresa no se realizan arquezos de caja sorpresivos para comprobar la efectividad del dinero generado por la venta de combustible, y tampoco se lleva un control estricto de los gastos generados en la empresa por ende la gerencia considera que no se está llevando correctamente la administración de la empresa.

3.- El personal no es capacitado de acuerdo al área donde se va a desenvolver ni está preparado para actuar en caso de presenten algún incidente o accidente en el establecimiento tampoco cuenta con la indumentaria necesaria para trabajar y estar protegidos a la vez dentro del establecimiento.

4.- Con respecto a las incidencias ocurridas por derrames o fugas de combustible, estas no son debidamente registradas, no se realizan inventarios de los activos fijos que posee la empresa, no se lleva un control sobre las mermas y evaporaciones de todos los meses, la empresa no cuenta con un serafín (Medidor de combustible) para la calibración de sus surtidores.

5.- Para finalizar se concluye que la empresa Grifo Daniel SRL no realiza mantenimientos a sus instalaciones eléctricas para el buen funcionamiento y sobre todo para estar prevenidos de algún accidente como corte circuito o fugas de energía eléctrica poniendo en peligro a la empresa y a las personas que laboran en el establecimiento.

Con Respecto al objetivo 03:

Explicar las propuestas de mejora de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL, Chulucanas 2019.

1.- Se puede concluir la importancia y la necesidad de implementar un rol de asignación de funciones, tomando en cuenta el nuevo organigrama que se va a proponer, esto permitirá a la empresa minimizar los desajustes dentro de las áreas, asignando las responsabilidades y dividiendo el trabajo, de esta manera mejorar el funcionamiento de la

empresa con el objetivo de lograr cada meta trazada. Estas actividades que se asignarán a cada personal estarán estrechamente ligadas al puesto de trabajo en el que se desempeñan y la manera correcta de cómo realizar las actividades asignadas, permitiendo esto también a la alta gerencia y/o administración a evaluar la potencialidad de cada miembro de la empresa.

2.- Se determinó que para el buen funcionamiento de la empresa Grifo Daniel SRL el personal tanto administrativo como personal de venta debe contar con un cronograma de capacitaciones y este debe ser puesto en marcha porque al tener al personal bien capacitado la empresa estará en buenas manos y sobre todo ellos podrán demostrar su gran potencial ayudando a solucionar los problemas que se presente en el establecimiento. En el caso del personal de venta este debe tener claro por ejemplo: los pasos a seguir antes y después del despacho de combustible en conjunto con la buena atención del público; en el caso del personal administrativo y contable debe estar siempre actualizado con las nuevas normas y disposiciones para dar cumplimiento a lo establecido por los entes reguladores y supervisores como Osinergmin, OEFA, Sunat, Sunafil, Es salud, etc.

3.- También se determinó la importancia de que la empresa adquiriera el Serafín (medidor de combustible) para que en tiempo determinado los surtidores puedan ser calibrados y corroborar así que se está despachando la cantidad correcta ya que al realizar ventas rápidas y ventas lentas los surtidores pueden sufrir variaciones y pueda que se esté despachando en contra del consumidor o en contra de la empresa.

4.- Se sugiere realizar un análisis detallado del estado de los tanques de almacenamiento, ya que la estación de servicio cuenta con tanques de almacenamiento de material metálico, se recomienda realizar inspecciones al estado en el que se encuentran las paredes del

mismo cabe resaltar que los tanques metálicos sufren de desgaste de las paredes internas por los compuestos del hidrocarburo es decir que esta condición aumenta la posibilidad de derrames Los recubrimientos que deben realizarse son con resinas certificadas a prueba de hidrocarburos.

5.- Para finalizar se concluye que la empresa debe realizar mínimo dos mantenimientos anuales a las instalaciones eléctricas del establecimiento para salvaguardar la seguridad y bienestar tanto de la empresa como del personal que labora ya que no solo basta con tener certificado de ello, si no debe estar seguro que todas las instalaciones se encuentran en buen estado y no existen fugas eléctricas que puedan ocasionar daños a futuro. Contando así con las señalizaciones correspondientes y dar cumplimiento a lo establecido por Osinergmin en el Art.38 del DS 054-93-EM.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias Bibliográficas

Arias, C. & Chacon, M. (2014). Plan promocional para las estaciones de servicios Puma. Antiguo Cuscatlan El Salvador en el año 2014.

Disponible en: webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/.../TESIS/01/MER/ADAP0000989.pdf

Chuquihuaccha, B. (2007). Estudio de impacto ambiental para viabilidad de una estación de servicios de combustibles líquidos. Lima Perú-2007.

Disponible en: cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/342/1/chuquihuaccha_lb.pdf

Condorchoa, B & Leváno, L. (2017). Analizar el control de la contabilidad en el área de ventas de la empresa Grifo el Sol SRL primer trimestre 2017.

Disponible en: repositorio.utp.edu.pe

Córdova, M. (2015). Caracterización del sistema de control interno en el área de compras y ventas de la empresa estación de servicios grifos Marcavelica SAC-Piura Perú- 2014

Disponible en: file:///C:/Users/Cab11/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual.pdf

Flores, L. (2013). Mecanismo de control de combustibles en la zona de frontera de Perú Ecuador. Piura Perú-2013

Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2050/MAS_PRO_005.pdf?sequence=1

Guzmán, D & Aragón. A. (2012). “Efectos de la fiscalización de mermas de los grifos urbanos del distrito de Huetupe-Madre de Dios Perú en el año 2012.

Disponible en: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Tesis/1871887.html>

Lozano, M. (2014). Estudio de los procedimientos de control de las estaciones de servicios (san Cristóbal, divino niño y san Gabriel), ubicadas en los cantones milagro y naranjito y su efecto en las actividades operativas, Ecuador-2013.

Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/671/3/ESTUDIO%20DE%20LOS%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20CONTROL%20DE%20LAS%20ESTACIONES%20DE%20SERVICIOS%20UBICADAS%20EN%20LOS%20CANTONES%20MILAGRO%20Y%20NARANJITO%20Y%20SU%20EFECTO%20EN%20LAS%20ACTIVIDADES%20OPERATIVAS,%20A%20C3%91O%202013.pdf>

Olcese, A. (2015). "caracterización de los sistemas integrados de control interno en las estaciones de servicios de la ciudad de Piura, año 2014.

Disponible en: file:///D:/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual.pdf.

Pila, S. (2013). "diseño de un sistema de control interno en la estación de servicios y lubricantes Manuel Albán". Latacunga-Ecuador 2013.

Disponible en: <repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1748/1/T-UTC-1621.pdf>

Portilla, M. (2014). Diseño de una sistema contable, Administrativo y de Control interno para la estación de servicios (Gasolinera) petrocomercial Morejón 1 de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura- Ecuador-2014.

Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2869>

Mejía, J. (2013).- problemática ambiental de las estaciones de servicios en Colombia.

Disponible en: <https://opinionambiental.wordpress.com/2013/06/14/problematika-ambiental-de-las-estaciones-de-servicio-en-colombia/>

Diarios y Revistas:

Diario el Comercio. (2015). "Combustibles en EE.UU. Bajan hasta cinco veces más que en Perú" Lima-Perú 2015.

Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/peru/combustibles-eeuu-bajan-hasta-cinco-veces-mas-que-peru-noticia-1850494>

Diario el Correo. (2016). "Osinergmin más de 20 grifos ya fueron suspendidos por el incumplimiento de rutas. Piura- Perú-2016

Disponible en: <http://diariocorreo.pe/ciudad/osinergmin-mas-de-20-grifos-ya-fueron-suspendidos-por-el-incumplimiento-de-rutas-659417/>

Diario el País. (2016). Competencia defiende la expansión de las ‘gasolineras fantasma’

Disponible

en:

http://economia.elpais.com/economia/2016/08/25/actualidad/1472120095_919916.html

Diario Gestión (2016). Osinergmin cerró 72 Grifos a nivel Nacional por presentar condiciones inseguras. Lima Perú-2016

Disponible en: <http://gestion.pe/economia/osinergmin-cerro-72-grifos-nivel-nacional-presentar-condiciones-inseguras-2166028>

Osinergmin. (2015). Reglamento para la comercialización de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos.

Disponible en:

http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/PlantillaMarcoLegalBusqueda/Reglamento%20para%20la%20Comercializacion%20de%20Combustibles%20Liquid os%20y%20Otros%20Productos%20Derivados%20de%20los%20Hidrocarburos.pdf

Portal de Surtidores (2018). Capacitación en la descarga de combustibles

Disponible en:

<https://surtidores.com.ar/capacitacion-responsabilidades-en-la-descarga-de-combustibles/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Estimado propietario y trabajador el siguiente cuestionario tiene por finalidad recabar información de la Empresa “Grifo Daniel SRL”, información con fines netamente de investigación, bajo el título:

“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL
CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA GRIFO DANIEL SRL-CHULUCANAS,
AÑO 2019”

INSTRUCCIONES

Para el llenado del siguiente cuestionario, usar bolígrafo tinta negra, marque con claridad la opción escogida con una cruz o tache según sea su elección.

ITEM	DETALLE DE LA PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACION
1.	¿Régimen tributario al que pertenece su empresa a) Régimen Especial del impuesto a la renta b) Régimen MYPE tributario c) Régimen General			
2.	¿Su establecimiento cuenta con licencia de funcionamiento?			

3.	¿Cuenta con local propio para el funcionamiento de su negocio?			
4.	¿La empresa cuenta con un sistema de control Interno?			
5.	¿Cuenta con más establecimientos y/o sucursales?			
6.	¿Cómo considera a su empresa en su localidad? a) Muy conocida b) Conocida c) Poco conocida			
7.	¿La empresa se encuentra ubicada en el lugar estratégico para la venta de sus productos?			
8.	¿Su establecimiento cumple con las medidas de ancho de entrada y salida establecidas por Osinergmin?			
9.	¿Ha realizado en algún momento el análisis FODA para su empresa?			
10.	¿Existe el peligro que surjan más competidores para su empresa?			
11.	¿Cuenta con movilidad propia para el transporte de combustible cuando realiza sus compras?			
12.	¿Tiene algún seguro contra robos o accidentes?			
13.	¿Realizan mantenimientos de las instalaciones eléctricas?			
14.	¿El personal que labora en la empresa está entrenado en el uso de extintores y en práctica de conraincendios?			
15.	¿Cuenta con vigilancia particular?			
16.	¿Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinergmin?			
17.	¿Los detectores de fuga instalados en las bombas sumergibles se encuentran operativos?			
18.	¿Las instalaciones están equipadas con sistema contra rayos?			
19.	¿Lleva un registro de los incidentes de fugas, derrames y descargas no reguladas de hidrocarburos y de cualquier sustancia peligrosa?			
20.	¿Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento?			

21.	¿Controla debidamente los gastos efectuados?			
22.	¿Realiza arqueos sorpresivos al personal de caja?			
23.	¿Supervisa que se cumplan todas las funciones del personal?			
24.	¿Realiza incentivos para el personal que labora en la empresa?			
25.	¿Cuenta con libro de reclamos y sugerencias?			
26.	¿Declara oportunamente la información requerida por autoridades reguladoras?			
27.	¿Cumple con el pago puntual de sus obligaciones (tributarias, financieras, etc.?)			
28.	¿Considera que la gestión administrativa que aplica la empresa es adecuada?			
29.	¿Realiza capacitaciones constantes al personal?			
30.	¿El personal cuenta con un seguro contra alto riesgos?			
31.	¿En los últimos años ha incrementado la variedad de productos que ofrece?			
32.	¿En los últimos años ha realizado cambio o remodelaciones de mejora para la empresa?			
33.	¿Cuenta con cámaras de vigilancia para la seguridad del establecimiento?			
34.	¿Realiza encuestas a sus compradores para verificar la satisfacción del cliente?			
35.	¿El personal cuenta con la indumentaria necesaria y obligatoria para realizar su trabajo?			
36.	¿Cumple con el pago puntual de los beneficios de sus trabajadores de acuerdo a ley?			

ANEXO 02: Solicitud para realizar encuesta

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Chulucanas 17 de Febrero del 2020

Sr(a): Gina Azcarate Zapata

Gerente General de la empresa Grifo Daniel SRL

Asunto: Solicito permiso para aplicar encuesta.

Yo Leyla Analy Córdova Zeta identificada con DNI. N° 46869999 con domicilio en Jr. Tacna N° 1515 Chulucanas, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que por medio de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es: "Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno de la empresa Grifo Daniel SRL en Chulucanas-año 2019". La cual usted dignamente dirige, solicito me brinde la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta al área de administración y área de ventas, la misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi petición.

GRIFO DANIEL S.R.L


Gina E. Azcarate Zapata
Gerente General

17-02-2020

Atentamente:



Leyla Analy Córdova Zeta
DNI. N°: 46 86 99 99

ANEXO 03: Respuesta a la solicitud presentada



“GRIFO DANIEL S.R.L.”
RUC: 20525391028
Venta y transporte de combustible

Chulucanas 20 de Febrero del 2020

Atención: Sta. Leyla Córdova Zeta

Asunto: aceptación de solicitud para trabajo de investigación.

Presente.-

De mi especial consideración tengo el agrado de dirigirme a usted en nombre de la empresa “Grifo Daniel SRL” con RUC N° 20525391028 ubicada en Av. Ramón Castilla N° 1532 Chulucanas Morropón Piura, para informar lo siguiente:

Que en atención al documento presentado el día 17 de Febrero del Presente año donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis de la carrera profesional de contabilidad titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno de la empresa Grifo Daniel SRL en Chulucanas-año 2019”. Se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro particular.

Atentamente:

GRIFO DANIEL S.R.L.

Guina E. Ascote Zapata
Gerente General

AV. RAMON CASTILLA N° 1532 CHULUCANAS MORROPON PIURA
Telef. 073-378626
e-mail: Grifodanielsrl@hotmail.com



En el establecimiento no cuenta con Serafín (medidor de combustible) realizan las mediciones con botellas de plástico.



Personal de venta atendiendo al público



FRONTIS DEL ESTABLECIMIENTO