

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN
LA EMPRESA PIURA GAS S.A.C. DE PIURA, Y
PROPUESTA DE MEJORA 2021.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

**TEMOCHE ZAPATA LOURDES ELIZABETH DEL MILAGRO
ORCID: 0000-0002-6206-8460**

ASESOR

**GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ
2021**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LA EMPRESA PIURA GAS S.A.C. DE PIURA, Y
PROPUESTA DE MEJORA 2021.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Temoche Zapata Lourdes Elizabeth del Milagro

ORCID: 0000-0002-6206-8460

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. Víctor Manuel, Landa Machero

Presidente

Dr. Víctor Manuel, Ulloque Carrillo

Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo, Saavedra Chiroque

Miembro

Mgtr. Edmé Martha, García Mandamientos

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por regalarme la vida y la salud para seguir adelante con el cumplimiento de mis metas propuestas de ser una profesional de valores y principios, y por siempre estar a mi lado protegiéndome de cada peligro.

A mis padres por inculcarme desde niña los valores y por esforzarse siempre en brindarme educación y ser una buena profesional y a mi esposo por siempre apoyarme en el cumplimiento de mis proyectos

DEDICATORIA

A mis padres por siempre estar a mi lado motivándome en la realización de la tesis, brindándome palabras de aliento para seguir adelante.

A mi esposo por siempre estar a mi lado apoyándome en la realización de la tesis. Y a mis ángeles en especial a mi pequeñito que siempre me cuidan y protegen en mi día a día.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar y describir las características del control interno de la Empresa Piura Gas S.A.C de Piura y realizar una propuesta de mejora 2021. Esta empresa tiene 28 años de servicio en el rubro comercial, dedicado al envasado y comercialización de GLP. Considerando la naturaleza de la investigación es de tipo descriptivo, nivel cualitativo, se ha considerado la técnica de la encuesta y como instrumento de recopilación de información un cuestionario de 51 ítems. Sistematizada la información se obtuvieron los siguientes resultados: el área de flota no realiza mantenimientos preventivos a las unidades de transporte, no se lleva un adecuado control de balones consignados y devueltos por parte de sus clientes, la gerencia no resuelve oportunamente los problemas relacionados al contrato de personal en algunas áreas para la empresa, el control de costos que lleva la empresa no es el adecuado. Se concluye que las unidades de transporte no llevarían una vida útil adecuada, los mecanismos actuales desarrollan un inadecuado control de costos por falta de un real análisis de precios de la materia prima, la gerencia no toma decisiones adecuadas las cuales repercuten en su crecimiento comercial y ambiente laboral. Finalmente es necesario realizar una propuesta al sistema de control interno, que contemple mejoras en implementar un procedimiento para los mantenimientos preventivos de flota, realizar formatos de consignación y devolución para los balones, analizar los precios de la materia prima de una manera adecuada.

Palabras claves: comunicación, control interno, rentabilidad, supervisión.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine and describe the internal control characteristics of the Piura Gas SAC de Piura Company and make a proposal for improvement in 2021. This company has 28 years of service in the commercial area, dedicated to packaging and marketing of LPG. Considering the nature of the research is descriptive, qualitative level, the survey technique has been considered and a questionnaire of 51 items has been considered as an instrument for collecting information. Once the information was systematized, the following results were obtained: the fleet area does not carry out preventive maintenance to the transport units, it does not carry out an adequate control of the balls consigned and returned by its clients, the management does not solve the problems related to the contract in a timely manner of personnel in some areas for the company, the cost control that the company carries is not adequate. It is concluded that the transport units would not have an adequate useful life, the current mechanisms develop an inadequate cost control due to lack of a real analysis of raw material prices, the management does not make adequate decisions which affect their commercial growth and work environment. Finally, it is necessary to make a proposal to the internal control system, which includes improvements in implementing a procedure for preventive maintenance of the fleet, making consignment and return formats for the balloons, analyzing the prices of raw materials in an appropriate way.

Keywords: communication, internal control, profitability, supervision.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	4
2.1 Antecedentes	4
2.1.1 Internacionales.....	4
2.1.2 Nacionales	7
2.1.3 Regionales/Locales.....	10
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	13
2.2.1 Marco teórico.....	13
2.3 Marco conceptual	14
2.3.1 Control interno.....	14
2.3.2 Objetivos del control interno	15
2.3.3 Componentes del control interno.....	17
2.3.4 Importancia del control interno	20
2.3.5 Teoría de las empresas envasadoras	22
2.3.6 Caso del estudio.....	23

III.	HIPOTESIS	36
IV.	METODOLOGIA	37
4.1	Diseño de la Investigación	37
4.1.1	Tipo de la investigación.....	37
4.1.2	Nivel de Investigación.....	37
4.1.3	Diseño de la Investigación.....	37
4.2	Universo y muestra	37
4.2.1	Universo	37
4.2.2	Muestra	37
4.3	Definición y operacionalización de variable.....	38
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.4.1	Técnica	38
4.4.2	Instrumento.....	38
4.5	Plan de análisis	38
4.6	Matriz de consistencia.....	40
4.7	Los principios que rigen a la actividad investigadora.....	41
V.	RESULTADOS	43
5.1	Resultados	43
5.1.1	Respecto al objetivo N°1	43
5.1.2	Respecto al objetivo N°2.....	62
5.1.3	Respecto al objetivo N°3	66

5.2	Análisis de Resultados	72
5.2.1	Respecto al objetivo N°1	72
5.2.2	Respecto al objetivo N°2	75
5.2.2	Respecto al objetivo N°3	76
VI.	CONCLUSIONES	79
6.1	Respecto al objetivo N°1	79
6.2	Respecto al objetivo N°2	80
6.3	Respecto al objetivo N°3	81
	BIBLIOGRAFIA	83
	ANEXOS	86

I. INTRODUCCION

En la actualidad para las empresas es un reto buscar un posicionamiento competitivo donde buscan herramientas importantes que les ayude a salir adelante y una de ellas es ejecutar el control interno que es la clave de los líderes empresariales por lo que se encuentra diseñado para lograr metas y objetivos, que utilizando sus recursos propios y disminuyendo márgenes de error logran ser una empresa competitiva en el mercado. Hoy en día en el Perú existen diversas empresas que han logrado posicionarse en un muy competitivo mercado gracias a un buen manejo de su control interno que contribuye al cumplimiento de sus objetivos institucionales y promueve una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.

La empresa Piura Gas SAC es una empresa de hidrocarburos, dedicada al envasado y comercialización de GLP, es una empresa de prestigio que ha logrado expandirse y posesionarse en todo el norte del país, donde su misión es atender las necesidades de los hogares y empresas consumidoras de GLP, proporcionando un producto de calidad. Teniendo como visión ser una empresa líder y en continuo crecimiento y que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes.

Dentro de las debilidades que presenta la empresa es que no realizan mantenimientos preventivos a las unidades de transporte lo cual al no realizarlo podría ocasionar accidentes o algún siniestro por ser un producto inflamable que transporta, no cuenta con el adecuado sistema operativo en el control de inventario de balones, el cual no permite llevar una real y eficaz verificación de balones consignados y vendidos a los clientes. En el cual pone en riesgo sus activos propios. También no existe una adecuada comunicación entre el personal y falta de capacitación en las áreas de trabajo.

Por lo expuesto el enunciado del problema es ¿Cuáles son las características del Control Interno de la Empresa Piura Gas SAC de Piura y como mejorar 2021? Teniendo como objetivo general Determinar y describir las características del Control Interno de la Empresa Piura Gas S.A.C de Piura y realizar una propuesta de mejora 2021. Y se proyectaron los siguientes objetivos específicos:

- Determinar y describir las características del Control Interno de la Empresa Piura Gas S.A.C – Piura, 2021.
- Determinar y describir las debilidades del Control Interno de la Empresa Piura Gas S.A.C – Piura, 2021.
- Realizar una propuesta para mejorar el control interno de la Empresa Piura Gas S.A.C – Piura, 2021.

La presente investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico

La presente investigación aporta información sobre los estándares orientados en la aplicación de un control interno adecuado para observar la eficiencia y la eficacia de las operaciones realizadas, ya que está elaborado para el cumplimiento de los objetivos trazados por las empresas y satisfacer su estabilidad, donde ayudara a reducir los riesgos a que pudieran estar expuestos los recursos.

Desde el punto de vista practico

Lo indispensable que es el control interno para la aplicación en la empresa Piura Gas S.A.C, ya que se planteó un plan de mejora para que pueda lograr competitividad en sus negocios y un control adecuado del inventario de balones, sabiendo que es una empresa que se encuentra muy posicionada en el mercado, lo que

se busca es disminuir los errores en la ejecución de sus procedimientos empresariales y salvaguardar sus activos.

Desde el punto de vista académico

El resultado del estudio de la investigación permite a los estudiantes tener una mejor visión acerca de la importancia del control interno en las empresas, este tema orientara a futuras investigaciones que serán tomados como antecedentes donde será una herramienta útil, permitiéndoles a los estudiantes conocer las posibles fallas e identificar la incidencia que pueden existir en el control interno.

Para efectos de La metodología utilizada en la tesis es de tipo descriptiva donde nuestro objetivo es la evaluación de las características del sistema de control interno de la empresa Piura Gas SAC, conllevando a describir el comportamiento de las variables, insumo importante que posteriormente se puede traslucir en una propuesta de mejora con la finalidad de corregir la problemática de la empresa.

En la investigación se obtuvo como resultado que la empresa Piura Gas SAC en el área de flota no realizan periódicamente mantenimientos preventivos a las unidades, no lleva un adecuado control de balones consignados a sus clientes, la gerencia no resuelve de forma oportuna los problemas relacionados al personal y la empresa, el control de costos que lleva no es el adecuado y no cuenta con estrategias que le permita asegurar un posicionamiento en el mercado.

Se concluye que la empresa debe realizar los mantenimientos preventivos de las unidades de transporte para que circulen en perfectas condiciones, manejar un manual de procedimientos para el control de balones consignados a los clientes, capacitar constante al personal y realizar los análisis de precios de la materia prima y la actualización de la lista de precios para los clientes.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 *Internacionales*

(ANDRADE & ONOFRE, 2015) En su investigación titulada: “Auditoria de Control Interno a la Empresa Tulicorp S.A de la ciudad de Guayaquil – año 2014”, tiene como objetivo principal implementar una auditoria de control interno en los departamentos del área administrativa en la compañía Tulicorp S.A., utilizo la metodología descriptiva y narrativa. El actor concluye: que el contenido detallado en las actividades analizadas y los hallazgos encontrados comunicados en el informe deben permitir a la organización llevar a cabo una transformación adecuada para cumplir con las planificaciones estratégicas establecidas por la gerencia, así mismo se realizó la evaluación del control interno en el área administrativa aplicando cuestionarios por el método COSO de manera que se valoró la efectividad y se identificaron las debilidades existentes en los procesos aplicados, determinando que los procesos y actividades del área administrativa no son eficientes por lo tanto no satisfacen las necesidades de la institución.

(DEL VALLE, 2012) En su tesis titulada “Gestión de un Programa de Mantenimiento para Plantas de Almacenamiento y Envasado de GLP en el Ministerio de Energía y Minas”, siendo su objetivo general. Gestionar un programa de mantenimiento para plantas de almacenamiento y envasado en el Ministerio de Energía y Minas, para el desarrollo de la investigación se aplicó la metodología de nivel descriptivo y diseño no experimental, llegando a la siguiente conclusión: qué las plantas de GLP, son plantas que trabajan en el manejo de un combustible peligroso,

por tanto, se necesita controles estrictos y frecuentes, de una forma estructurada y regida por la ley.

La elaboración de una lista de chequeo que permita a los técnicos e inspectores del MEM tomar decisiones cotidianas con un criterio sistemático orientado a mantener principalmente la seguridad en estas plantas, es uno de los pasos importantes para el proyecto, dando paso a dictámenes que autoricen las operaciones y el libre desempeño de las plantas de GLP. Existe un bajo conocimiento sobre la actividad del mantenimiento en las plantas, para lo cual es necesaria la capacitación constante del personal y la necesidad de ampliar los conocimientos sobre el tema. La mejora constante de la capacitación profesional del personal mediante planes de formaciones anuales por parte de las empresas comercializadoras y el mejoramiento continuo son herramientas que permiten renovar los procesos administrativos, permiten que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a sobresalir en el mercado.

(Ayelen, 2020) En su tesis titulada “Análisis del Sistema Control Interno de la Empresa Unipersonal GAS-CEM, Ubicada en Laguna Larga Provincia de Córdoba para el Año 2018.”, tuvo como objetivo realizar un análisis detallado del sistema de control interno de la empresa GAS-CEM para el año 2018, con el fin de establecer deficiencias y oportunidades de mejora en los procesos internos, que sustenten las recomendaciones propuestas para la actualización del sistema de control interno de la organización. Para el desarrollo de este trabajo se utilizó dos tipos de investigación: exploratoria, para realizar un aproximamiento a la empresa; y descriptiva, para identificar las áreas críticas y procedimientos de la organización. Se realizó una entrevista a actores claves, un cuestionario a los empleados y una encuesta a los

clientes. El autor concluye que la empresa GAS-CEM actualmente enfrenta serios retos internos, específicamente en la gestión y control interno, pues su principal actividad comercial, la venta de insumos o materiales de ferretería y agroindustriales, está siendo afectada por la ineficiencia de los sistemas de control y falta de políticas de gestión o administración.

La empresa posee un buen clima laboral, mas no posee una estrategia organizacional que sirva de guía y ruta para la toma de decisiones y el actuar diario de la empresa. Establecer y comunicar la misión, visión y valores de la empresa, representa una prioridad para la empresa, pues de ello dependerá el éxito de los cambios que se esperan implantar.

La organización estudiada debe valorar los principales riesgos que amenazan sus operaciones, de modo que pueda determinar su forma de actuar ante estos. Los principales riesgos identificados son el riesgo de crédito y cobro y el riesgo de dinero en efectivo. Sin embargo, los riesgos internos son los que requieren mayor atención en estos momentos, dado que la empresa no cuenta con un adecuado sistema de control interno e incurre en innumerables errores en las actividades correspondientes a los circuitos de caja.

Los principales hallazgos en los circuitos de caja son:

El proceso de compra no se realiza adecuadamente, pues no se efectúa un análisis de proveedores en cuanto a calidad del producto, tiempos de entrega, precios y promociones. Además, el pedido es realizado empíricamente y no se toma en cuenta la existencia de inventarios y la demanda del mercado.

El control de inventarios es deficiente, no se realizan controles de existencia físicos, ni se lleva un registro adecuado de las entradas y salidas. Todo esto conlleva a

una falta de organización en los demás circuitos, fallos en el momento de suplir la demanda y devaluación de mercadería en los estados contables afectando el impuesto a pagar.

El proceso de ventas y cobro requiere especial atención en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar, para evitar la pérdida de ganancias producto de las cuentas no cobradas o devaluaciones por la inflación.

2.1.2 Nacionales

(BUENO & CAMACHO, 2017) En su tesis titulada “Incidencia del Control Interno de Inventarios del Servicio de Distribución de gas Doméstico Solgas en la Utilidad Bruta de la empresa multiservicios Camacho S.R.L provincia de San Marcos – Cajamarca, año 2016”, tiene como objetivo general es determinar la incidencia del control interno de inventarios del servicio de distribución de gas doméstico Sol Gas en la utilidad bruta de la empresa multiservicios Camacho S.R.L provincia de San Marcos – Cajamarca, año 2016”, su investigación fue de tipo no experimental: transversal - correlacional. El autor concluye que según los resultados obtenidos se determinó que en el servicio de distribución de gas doméstico Sol Gas de Multiservicios Camacho SRL tiene un nivel de cumplimiento del Control Interno de Inventarios Bajo, ya que solo cumple con 56% del total de actividades evaluadas según los componentes del Control Interno. Esto se debe porque la empresa cumple parcialmente con las actividades de control interno de inventarios en cada uno de los procedimientos.

El procedimiento de recepción de inventarios se califica como MEDIO, no se identifican y/o evalúan los riesgos en la recepción de los inventarios, no se informa a

gerencia mediante informe, no existen controles mitigantes, no se realizan autoevaluaciones de autocrítica y no se proponen planes de mejora.

El procedimiento de almacenamiento de inventarios se califica como BAJO, no se identifican y/o evalúan posibles riesgos que puedan existir, no existen controles mitigantes que ayuden a minimizar los riesgos, no se informa a gerencia de los inventarios almacenados, no se realizan autoevaluaciones que permitan conocer si el procedimiento se está desarrollando de una manera adecuada, no existen planes de mejora.

Luego de analizar el nivel de cumplimiento de las actividades de control interno en cada procedimiento, se determinó que existe una incidencia positiva en la utilidad bruta de la empresa, pues al cumplir con todas las actividades de control interno de inventarios, se tendría un control adecuado en el almacén, lo cual se vería reflejado directamente en el costo de ventas, ya que este aumentaría y la utilidad bruta disminuiría.

(NAQUICHE, 2018) En su tesis titulada “Control interno y su relación con la gestión de inventarios en la empresa natural gas Company SAC – San Luis 2018, tiene como objetivo general Determinar la relación entre el Control interno y la gestión de inventarios en la empresa Natural Gas Company SAC, Distrito San Luis, 2018, su investigación fue de método de investigación hipotético – deductivo de enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptivo correlacional. El autor concluye que existe una relación de 0.874 que es positiva alta, entre el Control Interno y la Gestión de Inventario. Así mismo se pudo observar que la gestión de inventarios no se ve fortalecido por el control interno dentro de la empresa. El 46% de los encuestados manifestó que nunca (N), la empresa no se preocupa por el control interno dentro de

la empresa; mientras que un 31% determinó que a veces (A) la empresa realiza un plan para disminuir el nivel de los costos y; un 23% manifestó que siempre (S) la empresa implementa y rediseña su control interno para generar de una forma adecuado una buena gestión de inventarios. concluyo que existe una relación de 0.390 que es positiva alta, entre el Control Interno y el Sistema ABC. Así mismo se pudo observar que la gestión de inventarios no se ve fortalecido por el control interno dentro de la empresa ya que según la Tabla 4.1.1.3.3.1.a, el 36% determinó que a veces (A) la empresa realiza un buen sistemas ABC para el Control Interno; y 35% de los encuestados manifestó que nunca (N), la empresa se preocupa por el sistema ABC en el control interno de los inventarios lo realizara a un mediano plazo. Y que existe una relación de 0.241 que es positiva alta, entre el control interno y el reaprovisionamiento. Así mismo se pudo observar que la gestión de inventarios no se ve fortalecido por el control interno dentro de la empresa ya que según Tabla 4.1.1.3.3.2.a, el 41% determinó que Nuca (N) la empresa realiza un buen reaprovisionamiento de inventario; y 35% de los encuestados manifestó que A veces (A), la empresa se preocupa reaprovisionamiento de inventarios lo que lo realizara a un mediano plazo.”

(LEGUIA, 2017) Su tesis titulada “Control Interno de Inventarios de Combustible GLP en la empresa Gasolineras SAC del distrito de San Luis, Lima- Perú en el año 2017”, tiene como objetivo Evaluar el control interno de inventarios de combustibles GLP en la rentabilidad económica en que realiza la empresa GASOLINERAS SAC en el 2017. Su investigación utilizo una metodología descriptiva. El autor concluye que la empresa no tiene la adecuada organización del control interno porque tiene muchas deficiencias en un control sistemático del stock de los inventarios del GLP, generando así una disminución de sus ingresos por la falta

de compromiso e integridad con el personal operacional ya que no cuentan con una evaluación de su desempeño, al no entablarles objetivos, ni metas.

La empresa cuenta con un sistema contable que le permite un adecuado registro contable de sus operaciones obteniendo el manejo adecuado con respecto a sus compras, pero como no cuenta con un tercer indicador del control del stock, no existe certeza de que todo lo que se haya vendido sea producto de la compra, ya que el GLP por su volatilidad genera un incremento del stock y así sucesivamente de las ventas.

Gasolineras S.A.C. cuenta con un sistema informático óptimo para el desarrollo de sus

operaciones, pero dentro de la organización existen debilidades en la parte humana ya que las oficinas administrativas se encuentran alejadas, no existe comunicación permanente con los operarios con respecto a información de carácter urgente, aunque los supervisores de la estación se encuentren en constante no siempre entablan esa conversación necesaria sobre la comunicación de avisos importantes sobre los reportes diarios que se deben realizar. Por lo cual existe deficiencia en la evaluación del desempeño de cada personal que labore dentro de la estación de servicio.

2.1.3 Regionales/Locales

(BENTES, 2015), En su tesis titulada “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura, periodo 2014”, tuvo como objetivo descubrir el control interno y su incidencia en la gestión administrativa en las empresas comercializadoras de GLP del departamento de Piura. Se obtuvo como resultado que

más del 50% de las empresas envasadoras y comercializadoras de GLP carecen de un buen sistema de control interno, lo cual acarrea un desorden administrativo y financiero; que inciden de manera negativa en los resultados de gestión de las empresas. Esta deficiente gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de GLP, es el efecto de no contar con un plan estratégico, manual de funciones, procedimientos que deben adaptarse a las necesidades económicas, sociales y de servicios; lo cual es consecuencia del desconocimiento de metas y objetivos por parte de los empleados.

(DEZA, 2017) su tesis titulada “Mecanismos de control interno en el área administrativa de las empresas distribuidoras de gas en el Perú: caso Solgas – Piura, 2017, teniendo como objetivo principal Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área administrativa de las empresas distribuidoras de gas en el Perú y Solgas Piura, 2017.” Para el desarrollo de la investigación aplico la metodología de tipo cualitativo de nivel descriptivo. Concluyendo que la empresa si entrena al personal para que responda con un mejor resultado sus funciones, ayudándoles de esta manera a conocer más las obligaciones o responsabilidades como trabajador para la empresa, sabiendo así que es lo que se tiene y no se tiene que hacer, haciendo crecer la empresa. El 60% opina que toda operación que se realiza en la empresa, cuenta con los documentos necesarios y suficientes que la respalda y mientras que el 40% que toda operación que se realiza en la empresa, no cuenta con los documentos necesarios y suficientes que la respalda, teniendo en cuenta que toda operación debe tener la documentación necesaria, siendo compras o ventas del producto que venden para que la empresa no tenga fraude. El 40% nos dice que los documentos de respaldo de las operaciones que realiza la empresa, es archivada siguiendo un orden lógico, de fácil

acceso y utilización y el 60% que la documentación de respaldo de las operaciones que realiza la entidad, no es archivada siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y utilización, determinando que posiblemente en la empresa hayan robos por parte del personal, siempre es importante que sean archivados los documentos para cualquier problema en la empresa, sirviendo como evidencia.

(SILUPU, 2019) Su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo en las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del Perú, tiene como objetivo principal Determinar y describir las principales características del control interno administrativo en las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del Perú y de la empresa “Piura Gas SAC” – Piura, 2017. Para el desarrollo de la investigación aplico la metodología de diseño No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Concluyo que la empresa Piura Gas SAC tiene un sistema de control interno diseñado y estructurado para el desarrollo de sus operaciones, evaluando los riesgos, aplicando los controles en las diferentes áreas que le posibilitan los procesos de planeación, ejecución y monitoreo de las actividades de manera confiable y oportuna para la toma de decisiones y logro de los objetivos

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Marco teórico

(MELENDEZ, 2016) Desde hace varias décadas la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas del sector privado. Esto implica la importancia a considerar ya que el control interno tiene una relación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus propósitos y metas.

(SOTOMAYOR, 2002) El Control en lo general se asocia con actividades de Seguimiento, Vigilancia y Orden en la realización de actividades, estando inmerso en la organización instrumentando en ella los dispositivos inherentes que garanticen una operatividad eficiente, eficaz, de excelencia y de calidad, permitiendo con ello que exista confiabilidad y validez, aunado a un grado de certeza razonable. Es obvio que el Control está involucrado en el accionar de una organización, de ahí la denominación de Control Interno ya que se hace referencia tácita a que está en el interior de ella.

(Becerra Paguay, 2016) Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente los múltiples riesgos que afectan a los distintos tipos de organizaciones, sean estos públicos o privados, con o sin fines de lucro.

La definición del control interno es muy clara por los autores antes mencionados, debido a su amplitud de concepto, se considera que un excelente control interno aplicado en cualquier empresa o entidad nacional o privada, tiende a obtener una mejora de eficiencia y calidad para sus productos o servicios que ofrece, permitiendo con ello obtener una significativa superación constante que las lleve al éxito y posicionamiento establecido según sus metas trazadas.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Control interno

Para realizar la presente investigación se tomó en cuenta diferentes propuestas según los siguientes autores:

(Abraham Perdomo, 2004) sostiene que el Control Interno es el plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener datos fiables, para efectos de salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia en su operatividad y la cohesión a su política administrativa. En esta propuesta que plantea Perdomo se puede apreciar que existe una articulación que se transversa desde la política administrativa que adopta la empresa, con los procesos y funciones de los trabajadores en aras de cautelar pertinentemente los bienes.

(COSO, 2013) Control Interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. En esta conceptualización, se aprecia que este proceso es dirigido desde un organismo específico llamado consejo administrativo, quien es el que lidera y debe asumir la responsabilidad de estas acciones. Es necesario reflexionar que el control interno es un proceso integral, dinámico e interactivo.

(CONTRALORIA GENERAL DE LA RESPUBLICA, 2015) El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para afrontar los riesgos y optimizar la confiabilidad que se busca a

partir de la misión de la entidad, para alcanzar los objetivos propuestos, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

2.3.2 *Objetivos del control interno*

(MELENDEZ, 2016) “Conocer y aplicar los fundamentos científicos y técnicos del control interno, en empresas reales o simuladas de su entorno. Este objetivo presenta las siguientes situaciones:

- Promover una mayor efectividad, eficiencia y economía en las actividades y calidad en los servicios que debe brindar cada entidad.
- Proteger y cuidar los recursos contra cualquier pérdida, uso indebido, sustracción, irregularidad o acto ilegal y despilfarro.
- Acatar los reglamentos, leyes y normas establecidas.
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- Promover una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en la función empresarial, cautelando el correcto desempeño de los funcionarios y servidores.
- Aprovechar de marco de referencia en materia de control interno para las prácticas y procedimientos administrativos y financieros.
- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las empresas.
- Controlar la efectividad y eficiencia de las operaciones realizadas y que estas se encuentren, dentro de los programas y presupuestos autorizados.

- Permitir la evaluación posterior de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones, a través de la auditoría interna o externa, reforzando el proceso de responsabilidad institucional.

- Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades públicas y privadas”

(SOTOMAYOR, 2002) considera que estos son los 5 objetivos del control interno:

Veracidad de Información Financiera Es elemental en cualquier organización comprobar la información que presenta a la Alta Gerencia

Prevención de Fraudes En forma expresa alude a la prevención de fraudes, situación que ha cambiado

Detección de errores y desperdicio determina la identificación de deficiencias administrativas y financieras.

Eficiencia del personal implica motivar la eficiencia y sostenerla con informes de actividades.

Salvaguarda de bienes esta referido a preservar la custodia y legitimidad del patrimonio de la organización.

El objetivo del control interno es obtener la información real de una empresa con la finalidad de tomar decisiones oportunas que benefician a una entidad al logro en sus metas trazadas. además, proteger o cautelar los activos de la entidad ante posibles pérdidas; constituye evitar un desbalance al patrimonio de recursos que lo único que generaría es un riesgo para las metas y objetivos propuestos por una empresa.

2.3.3 Componentes del control interno

Según (COSO, 2013) propone cinco componentes, los cuales deben funcionar de manera integrada para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes son interdependientes, existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos.

Entorno de control Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. Para lograr un entorno de control apropiado debe tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso. Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial. Por esta razón, este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura.

Evaluación de riesgos Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe

hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no permita cumplir los objetivos de la organización. De esta manera, la organización debe prevenir, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e interactivo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.

Actividades de control En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos. Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización.

Información y comunicación El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones.

Supervisión del sistema de control y monitoreo Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

Nos dice que los componentes tienen que estar relacionados entre sí, pues cada uno es complemento del otro, por tanto, que para conseguir un adecuado sistema de control interno tenemos que considerar cada componente en nuestro ámbito empresarial, para así lograr el éxito en nuestra organización y minimizar todos los riesgos posibles.

2.3.4 Importancia del control interno

(COSO, 2013) Manifiesta que el Control Interno promueve una serie de beneficios para la institución, para ello es necesario su implementación y fortalecimiento que permitan la adopción de medidas que redunden en el logro de sus objetivos. Entre los principales beneficios se pueden mencionar los siguientes:

a. El control interno debe considerarse como parte de la cultura empresarial, ya que favorece el desarrollo de las acciones institucionales y mejora el rendimiento.

b. El Control Interno debe sostenerse en una dinámica estructural, que al ser aplicado contribuya a obtener una gestión óptima, ya que los beneficios a la administración de la entidad, se genera en todos los niveles, procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.

c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.

d. El Control Interno fortalece a una entidad en el logro de sus metas de desempeño y rentabilidad y así prevenir la pérdida de recursos.

e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias. En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

La implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve

Entonces:

a. La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.

b. La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.

c. El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.

d. La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.

e. La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.

f. La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.

g. La efectividad de las operaciones y actividades.

h. El cumplimiento de la normativa.

i. La salvaguarda de activos de la entidad.

Por lo expuesto anteriormente se entiende la importancia del control interno ya que con este sistema adecuado a las necesidades propias de una empresa se podrá

obtener así una mejora organizacional en todos los ámbitos de una entidad por ello se logrará objetivos y metas trazadas en largo y corto plazo.

2.3.5 Teoría de las empresas envasadoras

Son personas naturales o jurídicas que individualmente o en forma asociada se dedica a la explotación de una o más Plantas Envasadoras de Gas Licuado de Petróleo de su propiedad o de terceros.

Comercializadora: Son las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, prestadoras de servicios públicos, autorizadas por el Ministerio de Energía y Minas, para ejercer las actividades de comercialización de gas licuado de petróleo.

Consumidor Final: Persona natural o jurídica que utiliza el gas licuado de petróleo en la fase final para su propio consumo.

Distribuidor: Son las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, prestadoras de servicios públicos, registradas en la Dirección General Hidrocarburos, que realizan actividades de venta del GLP al consumidor final en cilindros, en locales fijos o ambulatorios.

Dirección General de Hidrocarburos: Es el órgano técnico normativo encargado de proponer y evaluar la política del subsector de hidrocarburos.

Osinergmin: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, es una institución pública, encargada de supervisar y fiscalizar que las empresas eléctricas y de hidrocarburos cumplan las normas legales de las actividades que desarrollan.

Gas Licuado de Petróleo

El gas licuado de petróleo es un hidrocarburo, derivado del Petróleo, que se obtiene durante el proceso de refinación de otro derivado denominado gasolina. El gas al ser comprimido y enfriado se condensa hasta convertirse en líquido, en cuyo estado se le

transporta y maneja desde las refinerías, a las plantas de almacenamiento y de estas a los usuarios, ya sea por auto-tanques o recipientes portátiles, en donde el gas sale en estado de vapor para poder ser utilizado en calderas y aparatos domésticos.

Propiedades del GLP

El gas licuado de petróleo (GLP) es una mezcla de propano y butano en una proporción de 40% y 60%, respectivamente.

Estas son algunas características del gas licuado de petróleo:

- No tiene color, es transparente como el agua en su estado líquido.
- No tiene olor, pero se le agrega un odorizante químico llamado mercaptano que le da olor penetrante para detectarlo cuando se fuga.
- No es tóxico, solo desplaza el oxígeno, por lo que no es propio para respirarlo mucho tiempo.

2.3.6 Caso del estudio

(COSTA GAS, 2021) **Historia de la empresa**

Piura Gas S.A.C, empresa 100% peruana tiene más de 28 años de experiencia en el mercado, fundada en la ciudad de Piura por el empresario Trujillano Sr. Fernando M. Vásquez Vásquez iniciando sus actividades el 07 de junio de 1992 con una planta envasadora de gas licuado de petróleo (GLP), además estaciones de servicios y gasocentros, logrando con ello expandirse en el mercado llevando gas peruano a las amas de casa, centros comerciales, restaurantes, hoteles y empresas industriales comercializando sus productos en balones de GLP x 5 kg, 10 kg, 15 kg, 45 kg, gas a granel y combustibles líquidos, de esta manera creando fuentes de trabajo a las familias de la región.

Nombre o razón social

Es reconocida legalmente como “Piura Gas SAC” con RUC 20113539594, perteneciente al Grupo empresarial Costa Gas, su actividad económica envasadora y comercializadora de gas licuado de petróleo, cuenta con 152 trabajadores, Sistema de contabilidad electrónico/computarizado, incorporado el Régimen de Agentes de Percepción del IGV – Venta Interna (R.S. 058-2006) desde el 01/04/2006 y al Régimen de Agentes de Retención del IGV (R.S. 228-2012) desde el 01/11/2012.

Ubicación sectorial

La entidad Piura Gas SAC, está ubicada en el departamento y provincia de Piura Mz 223 lotes 3,4 y 5, zona industrial 1era etapa.

Actividad económica

Dedicada al envasado y comercialización de Gas Licuado de Petróleo y Combustibles Líquidos. (Venta en balones de GLP 5kg, 10 kg, 15 kg, 45 kg, GLP granel y combustibles líquidos)

Misión

Atender las necesidades de los hogares y empresas consumidoras de GLP, proporcionando un producto de calidad y respetuosos con el medio ambiente.

Visión

Ser la empresa líder y en continuo crecimiento, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a sus clientes y una contribución positiva a la sociedad actuando con un compromiso de ciudadanía global.

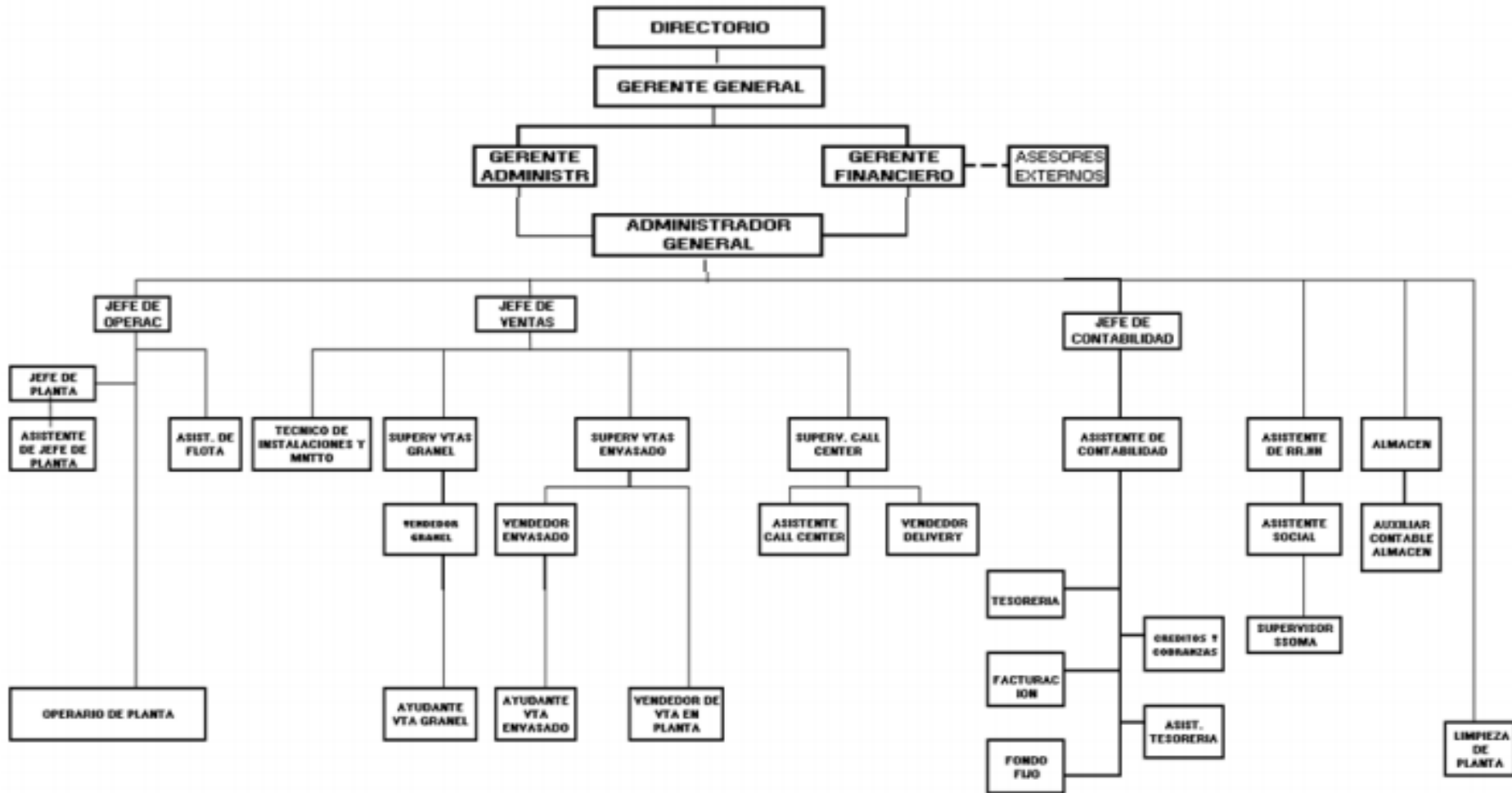
Valores

Tiene como valores: Orientación al cliente, compromiso con los resultados, sostenibilidad, interés por las personas y responsabilidad social e integral.

Organización

- Directorio
- Gerencia General
- Jefatura de Administración y Finanzas
- Jefatura de Ventas
- Jefatura de Operaciones

Organigrama estructural de la empresa Piura Gas SAC



Política de seguridad y salud ocupacional de la empresa “Piura Gas SAC”

Piura Gas SAC, Empresa de Hidrocarburos, dedicada al envasado y comercialización de GLP y combustibles líquidos, donde la alta gerencia está comprometida en desarrollar una gestión eficaz de la seguridad y salud de sus trabajadores. Cumpliendo con la legislación vigente, fomenta el mejoramiento continuo y un sistema de gestión que permita la prevención de los riesgos físicos, químicos, locativos, mecánicos, ergonómicos y psicosociales.

Para lo cual asume el compromiso de:

a. Proteger la seguridad y salud de todos los miembros de la organización mediante la prevención de las lesiones, dolencias, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo.

b. Liderar y brindar los recursos necesarios para el desarrollo de todas las actividades en la organización que aseguren el éxito del sistema de gestión de seguridad y salud en la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

c. Establecer programas de seguridad y salud en el trabajo definidos que nos permitan medir el desempeño y llevar a cabo las mejoras necesarias.

d. Operar en concordancia con los estándares y con pleno cumplimiento de la Ley y Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus normas conexas; así como del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y, en general, de todas las disposiciones que la empresa dicte en relación a esta materia.

e. Fomentar una cultura de prevención de los riesgos laborales para lo cual se inducirá, entrenará, capacitará y formará a los trabajadores en el desempeño seguro y productivo de sus labores.

f. Mantener un alto nivel de disposición para actuar en casos de emergencia coordinando con Defensa Civil o entidades competentes.

g. Garantizar que los trabajadores y sus representantes sean consultados y participen activamente en todos los elementos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

h. Exigir a los contratistas, subcontratistas y proveedores un manejo seguro en los trabajos relacionados con sus actividades que sea coherente con la política de seguridad y salud ocupacional de la empresa y en cumplimiento estricto de la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.

i. Para asegurar su continua adecuación y efectividad, la Política de SST será revisada anualmente por la Dirección de la organización, en el momento en que realice la revisión del sistema. - jefe de operaciones.”

(COSTA GAS, SCRIB, 2016) “**Plan de contingencia de Piura Gas SAC**

Se describen algunos puntos importantes del plan de contingencia de la entidad en concordancia con el Art. 63° de la norma para la protección ambiental en las Actividades de Hidrocarburos autorizado por DS N° 039-2014-EM, ordenanza para Instalaciones de transporte de Gas Licuado de Petróleo D.S. 027-94-EM y modificado por norma suprema N° 065-2008-EM, para evitar, controlar, coleccionar y/o aletargar las fugas de GLP, salidas y derrames de Hidrocarburos u otros derivados de los hidrocarburos o químicos.

Objetivos

Los objetivos de planificación de Contingencias del actual mecanismo operativo de la propiedad de Piura Gas S.A.C son los siguientes:

- Analizar, prevenir y evaluar riesgos en nuestra unidad operativa.

- Minimizar las lesiones que las emergencias puedan causar a nuestro personal y a terceros.

- Esquivar o disminuir los siniestros sobre el ámbito ambiente y la salud y a su vez reducir las pérdidas económicas y daños que puedan ocurrir nuestra unidad operativa por infraestructura.

- Inducir permanentemente a todo nuestro personal con entrenamiento en acciones de riesgo para que estar prevenidos en cualquier emergencia.

- Tener los procedimientos correctos a seguirse durante las operaciones de respuesta al riesgo

Descripción de las operaciones

Datos Generales

La unidad operativa es una entidad tipo planta envasadora de GLP con constancia de registro de hidrocarburos N° 000031-PIU, informe técnico de Osinergmin N° 4042-070-2000 está ubicada en la zona industrial Mz 223 lotes 3-4-5, distrito Piura y departamento Piura.

Actividades y operaciones principales

Compra y venta de GLP granel y envasado

La actividad principal en el manejo de combustibles comienza con el abastecimiento de los tanques de almacenamiento de GLP y trasiego a los cilindros, culmina con la venta de contenido a los distribuidores y compradores finales, A continuación, detallamos la disposición general de operaciones:

Zona de tanque de pulmón o almacenamiento.

En esta área encontramos instalado un tanque estacionario para GLP de 12,000 galones, accesorios de las fases líquidas con vapor bomba de 7.5 HP con motor trifásico, línea de tuberías

a) Zona de embazado o plataforma

La plataforma está distribuida en:

- Zona de llenado de balones de GLP para capacidades de 5, 10, 15 y 45 Kg.
- Zona de almacenamiento de balones de GLP llenos.
- Zona de almacenamiento de balones vacíos
- Zona de descarte
- Zona de sellado de balones GLP

b). Zona de supervisión y mantenimiento

Se encuentra ubicada al costado derecho de la planta donde se realiza la supervisión necesaria y el mantenimiento de los cilindros que presentan alguna falla de válvulas.

c). Zona de descarga de camión cisterna

La cisterna llena de GLP se estacionará a 3 m. del tanque de pulmón almacenamiento para realizar la descarga de GLP

d). Cisterna de agua contra incendio

Cuenta con una cisterna de agua que está sirve para mantener al tanque pulmón en una temperatura adecuada la cual es una base de concreto armado, con una capacidad de 225 m³.

e). Zona de maniobra y circulación de vehículos

Los camiones de distribución que transportan los balones de GLP, se estacionan hacia el lado Oeste de la plataforma cuya área es amplia para poder cargar todos los balones llenos de acuerdo a la zona correspondiente.

f) oficinas administrativas

Están conformadas por las oficinas de gerencia, administración, ventas, contabilidad, almacén, recursos humanos, call center y servicios higiénicos están construcción es a base concreto armado.

Capacidad de Almacenamiento (Galones)

Se cuenta con el siguiente almacenamiento: de 12000 galones de GLP

Estudio de riesgo

Entre los principales peligros que pueda ocurrir en la actividad de empresa se considera las siguientes:

- Incendios, Asaltos, robo, Fugas de Glp, Explosiones, Lluvias intensas, Vientos fuertes, Terremotos o temblor, Huaycos e inundaciones,

La empresa cuenta con el Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA), elaborado por la empresa MGSA, estudio que determino los diferentes riesgos presentes en la actividad operativa.

Organización de las brigadas

Este comité de seguridad es el organismo responsable del Plan de Contingencias, sus funciones básicas son: dirigir, ejecutar, programar y evaluar el desarrollo del plan de contingencias, organizando asimismo las brigadas.

Comité de seguridad

Está conformado por:

- Director de la emergencia, jefe mantenimiento y jefe de seguridad.

Al activarse la alarma de cualquier emergencia de las antes mencionadas los miembros del comité de seguridad desde donde se encuentren deben dirigirse al punto de reunión preestablecido donde permanecerán hasta que todo el personal haya sido evacuado.

Brigadas

Está conformada por:

Jefe de brigada, Subjefe de brigada, Brigada contra incendios, Brigada primeros auxilios, Brigada de evacuación y Brigada de fugas/derrames.

Funciones de las brigadas

a) jefe de brigada

- Comunica de manera inmediata a la alta dirección de la ocurrencia de una emergencia

- Verifica si los integrantes de las brigadas están suficientemente capacitados y entrenados para afrontar las emergencias

- Estar al mando de las operaciones para afrontar la emergencia cumpliendo con las directivas encomendadas por el comité.

b) Sub jefe de brigada

Reemplaza al jefe de brigada en caso de ausencia y asumir las mismas funciones establecidas.

c) Brigadas contra incendio

- Comunica de inmediato al jefe de brigada de la ocurrencia de un incendio

- Estar capacitados y entrenados para el uso de extintores y colocarlos en lugares estratégicos

- Actuar de inmediato haciendo uso de los equipos contra incendio (extintores portátiles)

- activar las alarmas

- Recibida la alarma el personal de la brigada se dirige con urgencia en el lugar siniestrado.

- Adoptará las medidas de ataque que considere conveniente para combatir el incendio

- Se utilizará de manera adecuada los equipos de protección personal.

- Al arribo de la compañía de bomberos se informará las medidas adoptadas y las tareas que se están realizando entregando el mando a los mismo y ofreciendo la colaboración de ser necesario.

d) Brigada de primeros auxilios

- Estar suficientemente capacitados y entrenados para afrontar las emergencias
- Conocer la ubicación de los botiquines y estar pendiente del buen abastecimiento de los medicamentos.

- Brindar los primeros auxilios a los heridos leves en las zonas seguras.

- Evacuar a los heridos de gravedad a los establecimientos de salud más cercanos.

e) Brigada de evacuación

- Estar suficientemente capacitados y entrenados para afrontar las emergencias
- Reconocer las zonas seguras, zonas de riesgo y las rutas de evacuación de las instalaciones a la perfección.

- Abrir las puertas de evacuación del local inmediatamente si esta se encuentra cerrada

- Dirigir al personal y visitantes en la evacuación de las instalaciones

- verificar que todo el personal y visitantes hayan sido evacuados de las instalaciones

- Conocer la ubicación de los tableros eléctricos, llaves de suministro de agua y tanques de combustible.

f) Brigadas contra fugas/derrames

- Comunicar de manera inmediata al jefe de brigada de la ocurrencia de una fuga o derrame.

- Actuar de inmediato haciendo uso de cilindros con arena, paños absorbentes y tierra.

- Activar e instruir en el manejo de las alarmas de fuga y derrame colocadas en lugares estratégico de las instalaciones.

- Producida la fuga o derrame se evaluará la situación, la cual si es crítica informar al comité de seguridad

- Se adoptará las medidas de ataque que considere convenientes.

- Utilizar los Equipos de protección personal

- A la llegada de los bomberos informa las medidas adoptadas y las tareas que se están llevando a cabo y entregar el mando a los mismos brindando la colaboración de ser necesario.

Pautas para el personal que se encuentra en la zona de la emergencia

Todo el personal debe conocer las directivas generales del plan de evacuación.

El personal que observe una situación anormal donde desarrolla sus tareas, deberá dar aviso de inmediato de la siguiente manera:

- 1) Avisar al jefe inmediato.
- 2) Accionar el pulsador de alarma.
- 3) Utilizar el teléfono de emergencia.

- Se aconseja al personal que desconecte los artefactos eléctricos a su cargo, cerrando puertas y ventanas a su paso.

- Se deben seguir las indicaciones del encargado del establecimiento, procediendo a abandonar el lugar respetando las normas establecidas para el descenso.

Seguir las instrucciones del responsable del establecimiento.

- No perder tiempo recogiendo objetos personales.

- Caminar hacia la salida asignada. - Bajar las escaleras caminando, sin hablar, sin gritar ni correr, respirando por la nariz. Una vez efectuado el descenso a la parte baja, se retirará en orden a la vía pública donde se dirigirá hacia el punto de reunión preestablecido”

III. HIPOTESIS

De acuerdo a la investigación que se realizó no se formuló hipótesis porque es de modo descriptiva basándonos en las teorías de metodología de:

(Rodrigues, Gil, & Jimenez, 1996) “Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales— entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”.

Se entiende por hipótesis descriptiva el buscar y especificar las propiedades importantes de fenómeno o grupos de personas que puedan ser analizados desde un punto de vista científico, es decir, que para poder describir un suceso se tiene que medir una serie de situaciones relevantes de acuerdo a la investigación que se realiza, por tanto cuando se pronostica algún dato más, no se alterarán los datos, ya que los menciona de una forma entendible con la finalidad de proporcionar un todo concreto y establecido.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la Investigación

4.1.1 *Tipo de la investigación*

El presente trabajo de investigación se realizó considerando un método cualitativo tipo descriptivo, debido a que su naturaleza consideró puntos propios y relevantes de una organización, con el fin de identificar sus procesos y procedimientos relacionados al control interno institucional.

4.1.2 *Nivel de Investigación*

El nivel de investigación es descriptivo, informativo y documental ya que la información recopilada está en relación con la empresa investigada, a partir de los documentos brindados.

4.1.3 *Diseño de la Investigación*

La presente investigación aplicó un diseño orientado a la búsqueda de antecedentes con un marco teórico conceptual apropiado que nos ayudó a entender todo lo referente a las características del Control Interno de la Empresa Piura Gas SAC de Piura y como mejorar 2021.

4.2 Universo y muestra

4.2.1 *Universo*

En la presente investigación el universo fue representado por todas las empresas dedicadas al envasado y comercialización de gas en la ciudad de Piura.

4.2.2 *Muestra*

En la presente investigación la muestra se representó por la Empresa Piura Gas SAC de Piura.

4.3 Definición y operacionalización de variable

En la investigación realizada no aplica por ser descriptiva, documental y de caso.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 *Técnica*

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se aplicó al contador general de la empresa Piura Gas SAC. Dicha técnica permitió conocer y analizar algunas problemáticas de la empresa en el tema de estudio.

4.4.2 *Instrumento*

Para la recopilación de la información se utilizó un cuestionario estructurado con 51 preguntas en concordancia con los objetivos de la investigación, Este instrumento fue aplicado al contador general que forma parte de la empresa Piura Gas SAC.

4.5 Plan de análisis

Para el logro del objetivo específico 01: Se realizó una revisión bibliográfica donde se logró conocer, comprender e interpretar trabajos de investigación, libros de internet, y otras fuentes de información que van relacionadas con la caracterización del control interno.

Para el logro del objetivo específico 02: Se utilizó el instrumento del cuestionario, conformado por 51 preguntas específicas, el cual fue aplicado al contador de la empresa Piura Gas SAC.

Para el logro del objetivo específico 03: Se determinó en base a los resultados, visualizando las debilidades y carencias encontradas en la empresa en

estudio, para lo cual se realizó una propuesta de mejora en su control interno que complementa al logro de sus metas y objetivos propuestos.

4.6 Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo	Objetivos específicos
Caracterización del control interno en la empresa Piura Gas S.A.C. de Piura y propuesta de mejora 2021.	¿Cuáles son las características del Control Interno de la Empresa Piura Gas SAC de Piura y como mejorar 2021?	Determinar y describir las características del control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura y hacer una propuesta de mejora 2021.	<p>Determinar y describir las características del control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.</p> <p>Determinar y describir las debilidades del control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.</p> <p>Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.</p>

Fuente: Elaboración propia

4.7 Los principios que rigen a la actividad investigadora

Protección a las personas.

“La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurra y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.”

Justicia.

“El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.”

Integridad científica.

“La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños,

riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.”

Libre participación y derecho a estar informado.

“Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.”

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 *Respecto al objetivo N°1*

Determinar y describir las características del control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
01	¿Conoce si los procesos de control interno se describen en la misión de la empresa?	X		Se puede observar que la empresa Piura Gas SAC si conoce que en la misión se describen los procesos de control interno donde ayudara a proveer una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos operacionales.
02	¿Conoce de una reglamentación que tipifique el control interno de la institución?	X		La empresa Piura Gas SAC tipifica todos los riesgos que se le pueden presentar donde trae consigo afectar el cumplimiento de los objetivos empresariales debido a los tantos factores internos o externos de la misma.
03	¿Conoce quién es el responsable del control interno?	X		La empresa Piura Gas SAC si identifica quienes son los responsables del control interno,

				como son la gerencia y los jefes de área que tienen como objetivo principal promover la eficiencia organizacional, esto quiere decir que salvaguardaran el patrimonio de la empresa.
04	¿Cumple usted con el reglamento interno de la empresa?	X		Se puede observar que el encuestado si cumple con el reglamento interno de la empresa, donde cumple con sus obligaciones y disposiciones que se encuentran establecidas en el mismo.
05	¿La empresa cuenta con reglamento interno actualizado?		X	Se puede observar que la empresa Piura Gas SAC no cuenta con un reglamento interno actualizado, sabiendo que es una herramienta importante que debe ser actualizada por el motivo que permite efectuar cambios en las condiciones laborales, también permitirá supervisar si se está cumpliendo con las reglas que ya se encuentran establecidas,

				inclusive sancionar si no se cumplen.
06	¿Los trabajadores cuentan con seguro SCTR?	X		Se puede observar que la empresa Piura Gas SAC si cuenta con seguros de riesgo, es sumamente importante que todos los trabajadores cuenten con este seguro por el motivo que su rubro en el que se encuentran es de alto riesgo, donde brindara prestaciones de salud y económicas ante un accidente de trabajo que se pueda suscitar.
07	¿La empresa cuenta con un Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo?	X		Se observa que la empresa Piura Gas SAC cuenta con un Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo donde le permite prevenir, controlar y reducir los riesgos laborales y velar por la salud ocupacional de todos sus trabajadores. La gerencia está comprometida en desarrollar una gestión eficaz de la seguridad y salud de sus trabajadores

08	¿Cuenta la empresa con un sistema contra incendios de acuerdo a las normas de Osinergmin?	X		la empresa Piura Gas SAC si cuenta con un sistema contra incendios de acuerdo a las normas de Osinergmin, por lo que es una empresa de rubro de alto riesgo y es obligatorio estudiar los diferentes riesgos que se puedan presentar en las actividades diarias y saber como actuar ante un siniestro.
----	---	---	--	--

II.- DE LOS PORCESOS

09	¿La empresa cuenta con un control interno adecuado?		X	Se puede observar que la empresa Piura Gas SAC no cuenta con un control interno adecuado, sabiendo que es necesario para que la empresa cumpla con todas sus metas y objetivos trasados.
10	¿En la empresa se cumplen los protocolos de seguridad?	X		Se puede observar que la empresa Piura Gas SAC si cumplen los protocolos de seguridad, existe una persona encargada que se encarga de supervisar que el personal que

				<p>labora en la empresa los cumpla por lo que es para el mismo bienestar del trabajador. Hoy en día con el motivo la pandemia los trabajadores deben cumplir con los protocolos de desinfección, control de temperatura y lavado de manos desde el momento que ingresan a laborar.</p>
11	¿la empresa realiza exámenes médicos ocupacionales al personal?	X		<p>La empresa Piura Gas SAC si cumple con realizar los exámenes médicos ocupacionales al personal a su cargo porque realizándolos obtendrá un diagnóstico de las condiciones de salud que se encuentra su colaborador y así poder identificar los riesgos que se encuentra expuestos para no poder cumplir con sus tareas encomendadas. Dichos exámenes la empresa los realiza anualmente.</p>
12	¿Considera que la rotación de personal en el área de caja contribuye a una mejor	X		<p>Se puede observar que la empresa Piura Gas SAC considera que la rotación del personal en el área de</p>

	cautelación de los bienes de la empresa?			caja contribuye a un mejor cuidado de los bienes monetarios de la empresa.
13	¿El área de caja cuenta con una maquina contadora de billetes o de monedas?	X		En la empresa Piura Gas SAC se puede observar que el área de caja cuenta con una maquina contadora de monedas, lo cual facilita el trabajo del empleado logrando así pueda realizar las tareas encomendadas y a su vez obteniendo esta herramienta se logra reducir el riesgo de que se entregue dinero falso.
14	¿Se realizan arquezos sorpresivos a los trabajadores responsables de dinero?	X		Se puede observar que en la empresa Piura Gas SAC, el contador de la empresa realiza arquezos sorpresivos a los trabajadores responsables de dinero para saber si se están realizando bien los controles internos y a su vez llevar un control adecuado del dinero y poder saber si el empleado cumple muy bien su labor encomendada.

15	¿Se realizan conciliaciones mensuales de las operaciones realizadas?	X		En la empresa Piura Gas SAC si se realizan conciliaciones mensuales de las operaciones realizadas, para saber la situación actual y como es la evolución y el estado de los ingresos y gastos de la empresa y así evitar pérdidas en los estados financieros, a su vez son expuestos ante la gerencia de la empresa mensualmente.
16	¿Los jefes de área realizan inducción a trabajadores nuevos que ingresan a laborar?	X		Se puede observar que en la empresa Piura Gas SAC si se realiza una inducción a trabajadores nuevos que ingresan a laborar, esto permitirá que el nuevo colaborador cumpla con sus obligaciones encomendadas y evitar error en el área.
17	¿La empresa entrega la correcta indumentaria para los trabajadores según la ley?	X		La empresa Piura Gas SAC si cumple con la correcta entrega de la indumentaria para los trabajadores según la ley, porque es una obligación de la empresa salvaguardar el recurso humano

				que cuenta. El área de producción de la empresa realiza entregas de indumentarias a los trabajadores cada cuatro meses
18	¿Los trabajadores del área de envasado utilizan todos sus implementos de seguridad?	X		En la empresa Piura Gas SAC se encuentra estipulado en el reglamento que los trabajadores del área de envasado deben utilizar obligatoriamente todos sus implementos de seguridad como son los EPPS, guantes, casco, orejeras, mascarilla, casco, botas y lentes de seguridad, por lo que trabajan en un área de alto riesgo y así evitar accidentes laborales.
19	¿Cuenta la empresa con un proceso, para el control de calidad de sus productos?	X		La empresa Piura Gas SAC si cuenta con un proceso, para el control de calidad de sus productos, se encuentra estipulado en la normativa de OSINERGMIN que se debe cumplir con los estándares de calidad para que los productos en este caso el gas pueda salir al mercado y cumpla con

				todas las garantías y pueda ser adquirido por los clientes
20	¿La empresa cumple con un proceso desde el envasado hasta la venta del producto según la normativa de OSINERGMIN?	X		La empresa si cumple con un proceso desde el envasado hasta la venta del producto según la normativa de OSINERGMIN, porque todo producto debe tener una garantía para poder ser consumido, en el caso que no se cumpla con el proceso se corre el riesgo que el producto tenga fallas y sea perjudicial para el cliente.
21	¿Se realizan evaluaciones a la calidad del producto?	X		La empresa si realiza evaluaciones a la calidad del producto, a su vez existe un ente supervisor como es OSINERGMIN que vigila que las empresas de gas cumplan con el protocolo de calidad del producto
22	¿La empresa cuenta con personal idóneo para realizar el proceso de trasiego de GLP al tanque estacionario?	X		Como se puede observar la empresa Piura Gas SAC si cuenta con personal idóneo para realizar el proceso de trasiego de GLP al tanque estacionario, el jefe de producción es el encargado de

				realizar las conexiones de la cisterna hacia el tanque estacionario para que se pueda realizar el envasado de balones, así mismo los trabajadores de envasado también están capacitados para el proceso de trasiego ante una emergencia.
23	¿El área de envasado supervisa que todos sus balones con GLP contengan la etiqueta del peso del GLP y el precinto de seguridad según normas de Osinergmin?	X		En el área de envasado de la empresa dentro de sus protocolos a seguir es de supervisar que todos sus balones con GLP contengan la etiqueta del peso del GLP y el precinto de seguridad, de igual forma se realizan las pruebas de fuga de gas de los balones y las válvulas estén en buenas condiciones.
24	¿Tiene la empresa contratos suscritos para realizar canje de balones vacíos con otras empresas envasadoras de GLP?	X		La empresa Piura Gas SAC tiene contratos con las empresas SOLGAS, ECONOGAS, LLAMAGAS, ETC para realizar el canje de balones vacíos, esto se realiza siempre y cuando el

				cilindro este en buenas condiciones para poder ser recibido.
25	¿Se realiza un control adecuado del contometro de la venta de gas a granel?	X		La empresa si realiza el control de la venta granel mediante sus contometros que se realizan al momento de que la unidad granelera realiza los despachos a los clientes para saber con cuantos galones inicia la venta y con cuanto regresa que son comparados con las órdenes de atención de los clientes.
26	¿La empresa lleva un control diario de balones de entrada y salida?	X		La empresa si lleva un control diario de balones de entrada y salida de las unidades de reparto que realizan a diario y son supervisadas por el jefe de envasado median una guía.
27	¿se realizan análisis crediticios a los clientes antes de otorgar una línea de crédito?	X		El área de ventas analiza al cliente antes de otorgar los créditos solicitados, solicitando el apoyo del área de créditos y cobranzas.

28	¿Se revisan las cuentas por cobrar de cada cliente y se realizan seguimiento para su respectivo pago?	X		Existe un área específica que es créditos y cobranzas que se encarga de realizar un seguimiento a cada cliente de sus facturas al crédito, a que plazo se le otorgo dicho crédito para poder realizar la cobranza respectiva. Si el cliente se retrasa en la cancelación de sus facturas el área de créditos y cobranzas suspende el crédito a dicho cliente hasta que esté al día en los pagos.
29	¿El área de logística realiza diversas cotizaciones para realizar compras de suministros?	X		El área de logística de la empresa dentro de sus funciones está estipulado que debe realizar distintas cotizaciones y realizar las comparaciones de los precios del mercado sobre algún suministro o servicio que la empresa requiera, analizando precio con la calidad del producto o servicio requerido.
30	¿El responsable de logística solicita la aprobación de	X		El responsable del área de logística solicita la aprobación del administrador para la comprar ya

	administración para la compra de materiales o suministros?			sea de materiales o la prestación de un servicio, para ello debe tener la guía de requerimiento firmada por la persona que solicito el material o suministro y luego pueda ser validado por el administrador.
31	¿Se realizan inventarios físicos en el almacén para comprobar las existencias o suministros?	X		Los inventarios físicos del almacén de la empresa se realizan trimestralmente para corroborar las existencias, es llevado mediante un kardex.
32	¿El área de flota realiza mantenimientos preventivos a las unidades?		X	En el área de flota no realiza los mantenimientos preventivos a las unidades dentro de los plazos establecidos por la empresa, no se lleva un control adecuado teniendo en cuenta que son los bienes que permiten a la empresa distribuir sus productos lo cual deben estar en buenas condiciones y así evitar gastos innecesarios.
33	¿se supervisa que las unidades cuenten con todos sus	X		El área de operación de la empresa supervisa detenidamente sobre la documentación esencial que debe

	documentos y permisos correspondientes para circular?			llevar cada chofer al momento de iniciar sus labores diarias como son la tarjeta de propiedad, SOAT, licencia de conducir, permisos municipales, rigiéndose a los horarios establecidos por la municipalidad para evitar multas innecesarias.
34	¿el área de ventas analiza los precios del mercado actual?	X		En área de ventas analiza los precios del mercado de acuerdo a la competencia y teniendo en cuenta el precio de adquisición de la materia prima más los gastos que incurren su proceso.
35	¿el área de ventas supervisa a sus distribuidores que cumplan con lo que dictamina OSINERGMIN?	x		Los encargados del área de ventas si supervisan y realizan seguimientos a sus distribuidores para que cumplan con lo que dictamina OSINERGMIN
36	¿la empresa lleva un adecuado control de balones consignados a sus clientes?		X	La empresa no cuenta con un área específica para llevar un adecuado control de los balones que consigna a sus clientes, así mismo

				conlleva en algunos casos a la pérdida de los mismos
37	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones y beneficios al personal?	X		La empresa si cuenta con un área de recursos humanos que se encarga de llevar un control adecuado de las remuneraciones, beneficios sociales que les corresponde a cada trabajador de la empresa, realizan los cálculos quincenales y mensuales en las planillas para que puedan ser validadas por gerencia y así se pueda realizar los depósitos a las cuentas de cada trabajador.
38	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal y la empresa?		X	En la empresa existe una debilidad en la toma de decisiones sobre las propuestas de mejora expuestas a gerencia, las cuales ayudarían a la empresa en su crecimiento comercial, también existe la problemática para las contrataciones de personal en algunas áreas.

39	¿Usted realiza actividades fuera de lo que establece el MOF?	X		En la empresa los trabajadores no realizan actividades fuera de lo que establece el MOF, en casos excepcionales se solicita el apoyo de algún trabajador para que colabore en las labores extras, siendo remunerado.
40	¿El control de costos que lleva la empresa es el adecuado?		X	La empresa no lleva un adecuado control de costos debido a que no existe un adecuado análisis en los precios de la materia prima que en algunos momentos tienden a incrementar, al existir este caso el precio de venta debe aumentar para que el margen de rentabilidad sea favorable para la empresa.
41	¿La empresa cuenta con un software contable donde permite registrar todas sus operaciones?	X		En la empresa Piura Gas SAC, cuentan con un software contable llamado SAP donde les permite registrar a diario las operaciones que se realizan como son ventas, compras e incluso la producción de balones a diario, lo cual facilita analizar las cuentas contables.

42	¿la empresa cumple con sus obligaciones tributarias?	X		El área contable cumple con las obligaciones tributarias de acuerdo a los plazos establecidos por SUNAT, por ejemplo, en el pago de impuestos y presentaciones de declaraciones.
43	¿En caso de pagos a proveedores, la empresa cumple con los instrumentos establecidos en la norma de bancarización?	X		Dentro del área de contabilidad existe un personal encargado de supervisar que las facturas que superen los 3500.00 soles o 1000 dólares sea bancarizado ya sea con transferencia bancaria o giro de un cheque al proveedor.
44	¿Se preparan y presentan las declaraciones de impuestos en los plazos establecidos por SUNAT?	X		El área contable cumple con las presentaciones de las declaraciones de impuestos de acuerdo al cronograma establecido por SUNAT en las declaraciones mensuales, PLAME, DAOT, declaración anual, etc y así evitar pago de multas.
45	¿La empresa cuenta con una herramienta donde permita	X		La empresa emplea las redes sociales mediante una encuesta pequeña que realiza al cliente

	conocer la satisfacción del cliente?			cuando realiza compras de gas vía web, también se contrata a personal para que realice una breve encuesta a las amas de casa.
46	¿La empresa realiza comparaciones mensuales de sus resultados económicos presupuestados con los existentes?	X		El área contable realiza las comparaciones sobre los gastos presupuestados mensualmente con los gastos realmente y se analiza cual es el motivo por el cual hubo más gastos si fuese el caso.
47	¿La empresa realiza flujos de efectivos mensuales?	X		En la empresa si se realizan los flujos de efectivo para obtener la variación de la liquidez de la empresa mes a mes y así seguir operando de manera continua o buscar alguna alternativa de mejora.
48	¿La empresa cuenta con alguna estrategia que le permita asegurar un posicionamiento en el mercado?		X	la empresa no cuenta con alguna estrategia que le permita asegurar un buen posicionamiento en el mercado, la falta de inversión en volanteo y campañas de promociones.

49	¿Se realiza balances comparativos aplicando los ratios para analizar la rentabilidad de la empresa?	X		En la empresa Piura Gas SAC el área contable realiza balances comparativos para analizar si la empresa obtiene una rentabilidad de un periodo a otro.
50	¿La calidad de sus productos responde a las expectativas de los clientes?	X		Si responde a las expectativas que el cliente requiere por lo que brinda un producto con peso exacto.
51	¿La empresa innova en el lanzamiento de sus productos que agraden al público?	X		la innovación que realiza no es constante por lo que es un producto que se encuentra establecido en el mercado.

Fuente: elaboración propia en base a cuestionario aplicada al contador general

5.1.2 *Respecto al objetivo N°2*

Determinar y describir las debilidades del control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.

N°	DEBILIDAD DEL CONTROL INTERNO	DESCRIPCION
01	El área de flota no realiza mantenimientos preventivos a las unidades	<p>En la empresa Piura Gas SAC no se realizan los mantenimientos preventivos oportunamente de los camiones distribuidores, las cisternas, graneleras y furgones.</p> <p>Los choferes son los encargados de comunicar si el vehículo presenta alguna falla y debe ser comunicada a los mecánicos que son los encargados de realizar la revisión del vehículo y a su vez solucionar los problemas que presenta, lo cual no se realiza en su totalidad, las reparaciones se van haciendo por partes lo que trae consigo que la unidad siga fallando con el mismo problema. Además la empresa para el caso de mantenimientos y reparaciones menores de los</p>

		<p>vehículos que ya se encuentran fuera de la garantía la empresa cuenta con personal mecánico que son los encargados de brindar los auxilios profesionales, y para otros trabajos que son más especializados tales como el enllante y desenllante, revisión de frenos y luces, cambio y balanceo de llantas de las unidades se contrata personal externo para que realice esos mantenimientos o reparaciones por que los mecánicos no cuentan con las herramientas necesarias para poder realizar las actividades.</p>
02	<p>La empresa no lleva un adecuado control de balones consignados a sus clientes</p>	<p>En el área de ventas tienen la política de consignar balones los fines de semana a diferentes clientes mayoristas, lo cual los choferes de ruta tienen la autorización de entregar balones de gas a consignación a los clientes los días sábados de cada semana para que</p>

		<p>sean devueltos hasta el segundo día de la siguiente semana. Los choferes deben llevar un control de sus balones consignados ya que no se sabe si el cliente realizo la devolución de los balones. El chofer es el único responsable de los balones consignados.</p>
03	<p>La gerencia no resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal y la empresa</p>	<p>En algunas ocasiones La gerencia de la empresa Piura Gas SAC, muestra una falta de análisis de las prioridades que necesita la empresa, ya que si un trabajador renuncia, no se realiza la convocatoria de manera urgente para que pueda cubrirse ese puesto.</p> <p>No priorizan los mantenimientos de la planta envasadora cuando se requiere.</p> <p>Existe falta de comunicación con el personal lo cual incide en el clima laboral, ya que no se logra saber si el trabajador se siente a gusto en su</p>

		centro de labores, o tiene alguna necesidad en su área.
04	El control de costos que lleva la empresa no es el adecuado	Existen variaciones en los costos incurridos en el envasado del producto final, originado por el mercado exterior, teniendo las variaciones en las alzas de la materia prima se podrá modificar los precios para el mercado, teniendo en cuenta que hay ocasiones que el proveedor PETROPERU no realiza ventas de materia prima ya que hay factores que dificultan la extracción de la materia prima o ya sea el mantenimiento de los pozos, es por ello que se deben tener otras opción de proveedores que puedan suplir con las necesidades de la empresa, por tal motivo la empresa Piura Gas SAC, se obliga a contratar cisternas que apoyen con el traslado de la materia prima desde la ciudad de Lima, teniendo en cuenta que los gastos que incurren en el traslado de

		la materia prima incrementaran por el motivo que se necesitara cisternas externas por lo que el tramo de recorrido es más lejos.
05	La empresa no cuenta con alguna estrategia que le permita asegurar un posicionamiento en el mercado	En la empresa Piura Gas SAC no aplican estrategias de publicidad, volanteo por calles, también falta de inversión en estrategias de promociones con sus productos, sabiendo que es una alternativa para ganar mercado dentro del público consumidor.

Fuente: elaboración propia en base a cuestionario aplicada al contador general

5.1.3 Respecto al objetivo N°3

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.

Propuesta N°01

Implementar un taller de mecánica interno con herramientas necesarias para realizar los mantenimientos preventivos a las unidades de la empresa.

La empresa Piura Gas SAC no cuenta con un stock total de herramientas necesarias para la realización de los mantenimientos de las unidades, es por ello que se propone de manera paulatina la implementación de un taller de mecánica que cuente con las herramientas y equipos necesarios para poder realizar los mantenimientos vehiculares y junto con ello se brinde la capacitación al personal encargado. Esta

implementación conllevaría al personal de mecánica ir efectuando labores que antes realizaban servicios tercerizados tales como los enllantes y desenllantes, revisión de frenos y luces, balanceo de neumáticos, cambios de filtros, etc, y así se vaya dependiendo cada vez menos de las empresas externas. Además, no dejando de lado que se realicen las siguientes actividades para que así las unidades de la empresa se mantengan en buen estado, y a su vez se sigan cumpliendo los objetivos propuestos en las ventas:

- Verificar el kilometraje de la unidad a diario con la finalidad de medir el combustible utilizado por ruta.

- Realizar los cambios de aceite cada cierto kilometraje para garantizar la vida útil de la unidad de transporte.

- Estandarizar el peso necesario que pueda cargar cada vehículo con la finalidad de conservar la unidad

- Llevar un control adecuado en los documentos obligatorios que deben llevar las unidades.

- Verificar las fechas de vencimiento de los SOAT, licencias de conducir, revisión técnica, permisos municipales para poder transitar.

Propuesta N° 02

Realizar formatos de consignación y devolución de balones para que la empresa lleve un control adecuado por cliente.

La empresa en la actualidad no lleva un control adecuado de los balones consignados por cliente debido a que no se aplica ningún mecanismo de control, lo

que genera que existan diferencias en los inventarios de balones, lo cual conlleva a una pérdida de sus activos existentes. Es por ello que en esta propuesta se proponen formatos de consignación y devolución de balones que facilitara llevar un control adecuado.

Formato N°1



GUIA INTERNA DE CONSIGNACION

DIA	MES	AÑO

SEÑOR (es): _____
 DIRECCION: _____
 HORA DE ENTRADA _____ VEHUCULO PLACA N° _____
 CONDUCTOR _____

CANTIDAD	DESCRIPCION	TOTAL
	CILINDRO 10 KG	
	CILINDRO 15KG	
	CINLINDRO 4.5	
	TANQUE ESTACIONARIO	

OBSEVACIONES

ENTREGADO POR NOMBRE _____
 DNI _____

AUTORIZADO POR NOMBRE _____
 DNI _____

RECIBI CONFORME NOMBRE _____
 DNI _____

Formato N°2



GUIA INTERNA DE DEVOLUCION

DIA	MES	AÑO

SEÑOR (es): _____
DIRECCION: _____
HORA DE ENTRADA _____ VEHUCULO PLACA N° _____
CONDUCTOR _____

CANTIDAD	DESCRIPCION	TOTAL
	CILINDRO 10 KG	
	CILINDRO 15KG	
	CINLINDRO 4.5	
	TANQUE ESTACIONARIO	

OBSEVACIONES _____

ENTREGADO POR NOMBRE _____
DNI _____
AUTORIZADO POR NOMBRE _____
DNI _____
RECIBI CONFORME NOMBRE _____
DNI _____

Propuesta N.º 03

Proponer la implementación de un código de ética para mejorar el ambiente laboral.

La gerencia no resuelve de forma oportuna los problemas relacionados al personal y la empresa, es por ello que se propone la implementación de un código de ética para el personal en base a valores que deben primar en las funciones de cada uno de los trabajadores, el cual debe ser difundido a través de programas de formación, comités, documentos formales u otros mecanismos que guíen a los trabajadores y directivos a desarrollar sus labores de forma honesta y comprometida.

También se propone se realicen charlas motivacionales de tal manera que se pueda trabajar en equipo, para que así se puedan resolver los problemas que puedan existir.

Otra propuesta es que periódicamente se realicen actividades de confraternidad entre trabajadores con la finalidad de fortalecer la integración y formen un equipo de trabajo conjuntamente con el apoyo de la gerencia y administración se logre un buen ambiente laboral.

Realizar reuniones de trabajo donde participen el empleador y trabajador, lo cual exista un diálogo donde se puedan expresar libremente las ideas y realizar propuestas de mejora en el ambiente laboral.

Que el área de Recursos Humanos conjuntamente con la gerencia fomente programas de desarrollo humano o superación personal para un mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actividades conllevando a que la empresa obtenga mejores resultados.

Propuesta N° 04

Invertir en la compra de nuevas cisternas e islas de abastecimiento de GLP

Se propone evaluar la variación de los costos incurridos en el envasado del producto, existiendo factores como son el precio de la materia prima por el proveedor PETROPERU, debido a que existen alzas en diferentes periodos, conllevando a ello a que la empresa incremente el precio del producto final. Por otra parte, al escasearse la materia prima en PETROPERU (Talara) se deben buscar otros proveedores como es ZETA GAS (Lima) es por eso que se contratan el servicio de cisternas para el traslado. Este mismo problema lo tienen todas las empresas envasadoras de GLP.

Se propone a la gerencia eliminar los alquileres de cisternas de abastecimiento de GLP y analizar invertir en la compra de una cisterna para el traslado de la materia prima, ya que los gastos que incurren en los alquileres mensuales con las empresas externas como son Taurus Logística SAC y Traterna EIRL son elevados. Este servicio de alquiler repercute al momento de fijar el precio del producto final ya que es aquí donde se contabilizan todos los gastos incurridos como va ser el incremento del precio de la materia prima más el servicio de alquiler de cisterna. La inversión en nuevas cisternas traerá consigo que la empresa incremente sus activos y ya no obtenga gastos en alquileres lo cual su margen de ganancia se mantendrá ante la competencia.

Otra propuesta es proyectarse en implementar una pequeña isla de abastecimiento de combustible en la ciudad de Corrales – Tumbes donde se encuentra ubicada la segunda planta envasadora, en el caso de la planta de Tumbes también realizan el traslado de materia prima en cisternas, y se necesita combustible es por ello que la empresa realiza contratos con estaciones de servicios para que puedan abastecer. Por lo tanto, se propone la implementación de la isla de abastecimiento por lo que

resultaría más económico adquirir el combustible directo de PETROPERU lo cual ayudará a disminuir el costo y a su vez se podrá realizar ventas a terceros que traerá rentabilidad para la empresa

Propuesta N° 05

La empresa no cuenta con alguna estrategia que le permita asegurar un posicionamiento en el mercado

Una de las propuestas sería que la empresa designe dentro de su presupuesto anual invertir en estrategias de marketing como puede ser volanteo por las calles ya que esto ayudara que el cliente conozca de la marca COSTA GAS. Otra estrategia sería que se realicen promociones limitadas de entrega de obsequios por la compra del producto y así se lograría captar clientes y fidelizarlos frente a la competencia.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 *Respecto al objetivo N°1*

Determinar y describir las características del control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.

- La misión de toda empresa es describir cuales serían sus procesos de control interno a un corto plazo, en el caso de la empresa Piura Gas SAC, tiene una misión muy bien estructurada la cual conlleva que sus procesos de control interno se desarrollen de una manera adecuada y que sea difundida en el personal que labora para que con apoyo de todos puedan llegar a desarrollarse los procesos del control interno de la empresa, siempre cumpliendo con los reglamentos que ya se encuentran estipulados. Asimismo, no afecte el cumplimiento de los objetivos empresariales debido a los tantos factores internos o externos de la misma.

- La empresa Piura Gas SAC cuenta con un plan anual de seguridad y salud en el trabajo donde le permite prevenir y reducir los riesgos laborales y velar por la salud ocupacional de todos sus trabajadores. Así mismo existe un responsable que se encarga de planificar, organizar y controlar que las funciones de la empresa se desarrollen de una manera eficiente. Teniendo en cuenta que la empresa dentro de su reglamento interno se encuentra estipulado los derechos que obtiene cada trabajador al momento que ingreso, se le proporciona la indumentaria apropiada para que puede desempeñar sus funciones de una manera eficiente , también realiza los exámenes médicos a todo su personal anualmente que les permite evaluar el estado de salud que se encuentran y así analizar si no corre algún riesgo en su puesto donde labora y pueda interrumpir sus labores encomendadas, asimismo todos los trabajadores cuentan con un seguro SCTR que es sumamente importante. Este seguro trae consigo que el trabajador se encuentre protegido ante un accidente de trabajo, entendiéndose que este se suscita dentro de su estadía laboral.

La empresa por ser del rubro hidrocarburos se encuentra obligada en contar con un sistema contra incendios que le permite controlar los riesgos ante un posible siniestro, para que pueda ser controlado y no afecte a sus actividades económicas.

- La empresa en el área de caja si cuenta con el personal capacitado para el manejo del dinero de las ventas diarias, así mismo posee las herramientas necesarias como es la maquina contadora de dinero que facilita a la encargada en contar monedas y billetes lo cual reduce el riesgo que ingrese dinero falso, además se realiza la tercerización de la custodia del dinero mediante la empresa PROSEGUR que es el encargado de depositar el dinero en las cuentas bancarias y así evitar riesgos de robos.

El encargado del área que es el contador realiza arqueos sorpresivos al área de caja para corroborar si el empleado está desempeñando correctamente sus labores y así evitar faltantes de dinero. Asu vez en el área de contabilidad se realizan conciliaciones bancarias con la finalidad de verificar si la información coincide, y llevar un control adecuado de sus finanzas.

- El área de envasado de la empresa Piura Gas SAC, realiza un proceso de control de calidad desde el envasado de la materia prima hasta la venta del producto realizando las revisiones pertinentes de cilindros y válvulas como: que no se encuentren rotos, que lleve los precintos de seguridad, los corbatines de peso, también se realiza las pruebas de fugas de gas. Esto trae consigo que el producto llegue en óptimas condiciones al cliente final sin ningún tipo de manipulación lo cual evitaría que en su traslado hubiese fugas y ocasione algún tipo de siniestro. Además, realiza un control adecuado de los contómetros desde la salida de la granelera hasta su ingreso a planta para verificar la venta de gas granel y no se realicen trasiego de la materia prima.

- En el área de créditos y cobranzas se realizan análisis de los créditos antes de ser entregados, de igual manera se realizan seguimientos a las cuentas por cobrar para que no existan cuentas en cobranza dudosa, lo cual generara una perdida en el activo corriente.

- Las distintas áreas para poder solicitar materiales o suministros deben hacerlo mediante un requerimiento al área de logística, el encargado para atender los pedidos realiza diferentes cotizaciones lo cual es evaluado por el administrador de la empresa para su aprobación, este procedimiento se realiza para evitar duplicidad en las compras solicitadas y exista un gasto indebido. Luego de realizar las compras por parte

del área de logística deben ingresar al área de almacén para su registro he ingreso en el Kardex y se pueda llevar un control adecuado de los materiales y suministros que son utilizados en la empresa.

- La empresa cuenta con un área contable propia, con personal idóneo donde se utiliza un software contable llamado SAP la cual se registra todas sus operaciones diarias contables y financieras de la empresa con la finalidad de analizar las diferentes cuentas contables y así se pueda presentar un balance actualizado sobre la situación actual de la empresa a la gerencia lo que permitirá analizar la rentabilidad. El software proporciona los datos reales que ayuda a la empresa en preparar y cumplir con sus obligaciones tributarias para la presentación de las declaraciones ya sea mensuales o anuales de acuerdo a los cronogramas establecidos por SUNAT y evitar multas tributarias

5.2.2 *Respecto al objetivo N°2*

Determinar y describir las debilidades del control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.

- La falta de implementación de un taller de mecánica con un stock completo de herramientas necesarias y la falta de capacitación a los mecánicos en el área de flota no permite que se realicen los mantenimientos preventivos de todas las unidades de la empresa de una manera adecuada, traería como consecuencia cualquier desperfecto que podría originar algún siniestro, sabiendo que las unidades realizan rutas largas fuera de la ciudad y al no realizar las revisiones pertinentes antes de salir a ruta podrían ocasionar accidentes o que se malogre en el camino causando perdida materiales, estaría en peligro la vida del conductor e incluso de la ciudadanía por que los productos que transportan son altamente inflamables.

- La falta de políticas o procedimientos adecuados además de la carencia de capacitación al personal encargado en los inventarios de balones consignados trae como consecuencias perdidas de las existencias propias de la empresa.

- La falta de la implantación de un código de ética en la empresa trae como consecuencia que no se desarrolle un ambiente laboral agradable entre todo el personal que labora en ella y hace que no se trabaje de una manera armónica. La falta de capacitación y rotación entre el personal de puestos similares genera una dependencia del mismo personal porque no hay quien reemplace las actividades que realiza el trabajador.

- La carencia de la materia prima por parte de nuestro proveedor principal PETROPERU (Talara), trae como consecuencia se realice la tercerización de cisternas para el transporte de la materia prima lo cual se incrementa los costos en el producto final. Al incrementar los costos incurridos en la tercerización se debe analizar la variación del precio del producto final.

- La falta de inversión en estrategias de marketing en la empresa genera que el producto no fidelice al cliente en especial a los distribuidores de la marca COSTA GAS que son los encargados de vender el producto, lo cual se debería buscar generar promociones atractivas para que la venta del producto incremente y el margen de ventas incremente.

5.2.3 *Respecto al objetivo N°3*

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.

- Al implementar un taller de mecánica con herramientas necesarias se realizarían los mantenimientos preventivos de las unidades de una manera periódica,

se evitarían accidentes en las carreteras, su vida útil de las unidades duraría más tiempo porque se encontrarían en óptimas condiciones, y así no tendría inconvenientes al momento de realizar las revisiones técnicas a sus unidades, y no puedan ser suspendidos sus DGH de las unidades por el ente supervisor OSINERMINING que es el encargado de supervisar que las unidades distribuidoras cumplan con las normas establecidas.

- Al llevar un control adecuado de los balones consignados y devueltos mediante un sistema donde se ingresarán las guías de control de consignación y devolución se evitaría la pérdida de los balones lo cual se llevaría un orden donde se podrá filtrar por cliente, cantidades, y verificar cuanto debe cada cliente.

- Al implementar un código de ética en la empresa ayudará que el personal trabaje bajo los valores estipulados en las políticas de la empresa, donde existirá una mejor comunicación horizontal y vertical, lo cual traerá consigo eficiencia en las actividades del personal y eficacia en las metas trazadas por la empresa que ayudara a mejorar la organización. También mantener capacitado al personal de la empresa se lograría que se desempeñe de una manera más eficiente en sus funciones, así mismo al realizar la rotación de personal en puestos similares servirá de gran utilidad porque se apoyarían al momento de reemplazar ya sea en el caso de vacaciones, licencias, renunciaciones, etc. Al implementar programas de desarrollo personal ayudará que sus trabajadores crezcan profesionalmente y logren mayores conocimientos y actúen eficientemente en la empresa.

- La inversión en la compra de una cisterna para el traslado de la materia prima, incurriría que disminuya los gastos de alquiler de cisternas, se obtendría un

activo propio para la empresa y asimismo el margen de utilidad se mantendría ante las posibles alzas en el precio de la materia prima.

También al implementar una estación de servicios en la sucursal de Tumbes ayudará a minimizar los gastos que incurren en la compra de combustible diario que se utiliza para la distribución de mercadería y para el transporte de la materia prima desde Talara hasta la planta envasadora (Corrales- Tumbes) y también se trataría de realizar ventas a terceros generando un ingreso más para la empresa.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo N°1

Determinar y describir las características del control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.

1. En la empresa Piura Gas SAC, cuenta con reglamentos y mecanismo de control interno, donde se encuentra muy bien estructurado y diseñado para el desarrollo de sus operaciones, lo cual ayuda a evaluar los riesgos para el logro de los objetivos propuestos y la toma de decisiones oportunas.
2. La empresa cuenta con un plan anual de seguridad y salud en el trabajo donde le permite que todo el personal que labora en ella, se encuentre protegido ante un accidente que se pueda suscitar en el centro de labores y así prevenir y reducir los riesgos laborales.
3. En el área de caja cuenta con el personal idóneo en el manejo del dinero diario, con el apoyo de herramientas como es la maquina contadora de monedas y billetes se realizan los cuadros diarios para el depósito a las cuentas bancarias de la empresa, que es custodiado por la empresa PROSEGUR y así reducir los riesgos de robo.
4. En el área de envasado se realiza un proceso de control de calidad del producto desde el momento del envasado hasta la venta del producto, asegurándose que llegue al cliente en óptimas condiciones, evitando malestar en nuestros clientes.
5. En el área de créditos y cobranzas realizan previa evaluación del cliente para la entrega del crédito. Luego se realizan seguimientos de las facturas para su pago de acuerdo a las políticas y plazos establecidos y así evitar endeudamiento del cliente.

6. La empresa cuenta con un área de logística donde se encarga de atender los diversos pedidos de las diferentes áreas mediante requerimientos, que son evaluados por administración para su compra.
7. En el área de contabilidad de la empresa cuenta con un software contable integrado llamado SAP donde se ingresa todos los movimientos contables y financieros de la empresa de manera diaria, lo cual son verificados con el personal contable lo que facilita analizar la situación de la empresa y a su vez les permite cumplir con las obligaciones tributarias.

6.2 Respecto al objetivo N°2

Determinar y describir las debilidades del control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.

1. En el área de flota la falta de un taller de mecánica debidamente equipado con un stock de herramientas necesarias no permite que se realicen los mantenimientos preventivos adecuados a las unidades de transporte, lo cual generan que se encuentren en mal estado y que tengan fallas técnicas en las rutas que se realizan, sabiendo que deben circular en perfectas condiciones por lo que transportan productos inflamables.
2. La empresa Piura Gas SAC, carece de procedimientos adecuados para llevar un control adecuado de los balones consignados y devueltos por los clientes, la falta de inventarios y la carencia de un sistema de control, se encuentra expuesto a diversos riesgos como pueden ser robos de balones, excesos o faltantes en los resultados de inventarios lo cual genera pérdidas para la empresa.

3. La empresa presenta carencia de comunicación entre los representantes del empleador y los colaboradores, lo que conlleva a propiciar una inestable relación entre el trabajador y la dirección.
4. Otra de las debilidades es la falta de capacitación al personal, lo que genera que el trabajador presente imitaciones en sus labores encomendadas y le cueste adaptarse en situaciones inesperadas.
5. La falta de análisis de los gastos que incurren en el envasado del producto final, trae como consecuencia que los registros de precios no se encuentren actualizados y los márgenes de rentabilidad no sean los adecuados que la empresa espera.
6. La empresa no coloca énfasis en estrategias de marketing para su marca, teniendo en cuenta que se encuentra en un mercado competitivo lo cual se debe innovar y tratar de fidelizar al cliente y buscando la captación de futuros distribuidores.

6.3 Respecto al objetivo N°3

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la “Empresa Piura Gas SAC” – Piura 2021.

1. La realización de mantenimientos preventivos traerá como resultados que las unidades de transporte circulen en perfectas condiciones y no tengan inconvenientes de fallas en los recorridos.
2. Un manual de procedimientos adecuados en el control de balones consignados y también la utilización de los formatos de consignación y devolución traerán para la empresa que se lleve un mejor control de los mismos lo cual evitaría pérdidas monetarias.

3. Trabajando bajo un código de ética existirá una buena comunicación entre los representantes del empleador y los colaboradores lo cual generara un ambiente laboral agradable y traerá como consigo que sus labores las realicen en conjunto.
4. El análisis en la inversión en la compra de una cisterna ayuda que la empresa minimice gastos de alquiler de unidades, y obtenga beneficios a un largo plazo por que incrementaría sus activos y así ahorraría en gastos innecesarios y a su vez lograría que sus utilidades se incrementen.
5. Con las estrategias de marketing se busca fidelizar a los clientes y así ayudara que la cartera de clientes sea más amplia, lo cual generará que las ventas se incrementen y se obtendrá mejor rentabilidad para la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Abraham Perdomo, M. (2004). *FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO*.
Internacional Thomson Editores, S. A. de C. V.
- ANDRADE, E. V., & ONOFRE, A. R. (MARZO de 2015).
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9059/1/UPS-GT000904.pdf>.
- Ayelen, V. (JULIO de 2020).
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/15194/VAGNI%20AYELEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Becerra Paguay, E. (2016).
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21014/1/Control%20interno%20Coso%20II.pdf>.
- BENITES, F. (2015).
file:///C:/Users/PABLO%20DEZA/Downloads/dokumen.tips_el-control-interno-y-su-incidencia-en-la-gestion-administrativa-de-las-empresas.pdf.
Obtenido de <https://dokumen.tips/download/link/el-control-interno-y-su-incidencia-en-la-gestion-administrativa-de-las-empresas>.
- BUENO, L. D., & CAMACHO, L. K. (2017).
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10644/Bueno%20Llanos%2c%20Dreisy%20Mariela%20-%20Camacho%20Lezma%2c%20Karen%20Lizeth.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.

- CONTRALORIA GENERAL DE LA RESPUBLICA, P. (2015). *MEDICIÓN DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN L ESTADO*. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca nacional del peru .
- COSO. (2013). *CONTROL INTERNO MARCO INTEGRADO* .
- COSTA GAS, P. (2016). *SCRIB*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/261797194/Plan-Contingencia-Planta-Envasadora-Piura?cv=1>
- COSTA GAS, P. (2021). Obtenido de <https://www.costagas.com.pe/nosotros/>
- DEL VALLE, G. M. (NOVIEMBRE de 2012). http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0652_MI.pdf.
- DEZA, C. E. (2017). http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17994/CONTROL_INTERNO_DEZA_%20CAMPOVERDE_ELVIRA_%20DE%20LOS_%20MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17994>: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17994>
- LEGUIA, P. D. (NOVIEMBRE de 2017). http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1531/1/Jhasmin%20Leguia_Trabajo%20de%20investigaci%c3%b3n_Bachiller_2018.pdf.
- MELLENDEZ, T. J. (2016). *CONTROL INTERNO*. ANCHASH.
- NAQUICHE, R. R. (2018). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20014/Naquiche_RMR.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

Rodrigues, G. G., Gil, F. J., & Jimenez, G. (1996).

https://www.researchgate.net/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_Gregorio_Rodriguez_Gomez_Javier_Gil_Flores_Eduardo_Garcia_Jimenez.

SILUPU, G. S. (2019).

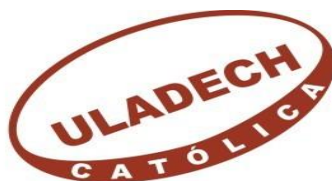
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8791/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_EMPRESAS_ENVASADORAS_%20Bautista%20.pdf?sequence=4.

SOTOMAYOR, A. A. (2002). *Control Interno Auditoria Aportacion Organizaciones*.

Cuidad universitaria, Mexico: secretaria de educacion publica. Obtenido de <https://1library.co/document/ye9wgx4q-control-interno-auditoria-aportacion-organizaciones.html>

ANEXOS

Anexo 01: instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

Estimado participante la información que se pretende recabar a través de este instrumento es de vital importancia para el desarrollo del trabajo de investigación titulada “Caracterización del control interno en la empresa Piura Gas SAC. de Piura, y propuesta de mejora 2021.”, por lo q se le pide objetividad a la hora de responder.

Marque con (x) la respuesta

I.- DE LA NOMATIVIDAD VIGENTE DE LA EMPRESA

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Conoce si los procesos de control interno se describen en la misión de la empresa?			
2	¿Conoce de una reglamentación que tipifique el control interno de la institución?			
3	¿Conoce quién es el responsable del control interno?			
4	¿cumple usted con el reglamento interno de la empresa?			
5	¿La empresa cuenta con reglamento interno actualizado?			

6	¿Los trabajadores cuentan con seguro SCTR?			
7	¿La empresa cuenta con un Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo?			
8	¿Cuenta la empresa con un sistema contra incendios de acuerdo a las normas de Osinergmin?			

II.- DE LOS PROCESOS

9	¿La empresa cuenta con un control interno adecuado?			
10	¿En la empresa se cumplen los protocolos de seguridad?			
11	¿La empresa realiza exámenes médicos ocupacionales al personal?			
12	¿Considera que la rotación de personal en el área de caja contribuye a una mejor cautelación de los bienes de la empresa?			
13	¿El área de caja cuenta con una maquina contadora de billetes o de monedas?			
14	¿Se realizan arqueos sorpresivos a los trabajadores responsables de dinero?			
15	¿Se realizan conciliaciones mensuales de las operaciones realizadas?			
16	¿Los jefes de área realizan inducción a trabajadores nuevos que ingresan a laborar?			
17	¿La empresa entrega la correcta indumentaria para los trabajadores según la ley?			
18	¿Los trabajadores del área de producción utilizan todos sus implementos de seguridad?			
19	¿Cuenta la empresa con un proceso, para el control de calidad de sus productos?			
20	¿La empresa cumple con un proceso desde el envasado hasta la venta del producto según la normativa de OSINERGMIN?			
21	¿Se realizan evaluaciones a la calidad del producto?			
22	¿La empresa cuenta con personal idóneo para realizar el proceso de trasiego de GLP al tanque estacionario?			

23	¿El área de producción supervisa que todos sus balones con GLP contengan la etiqueta del peso del GLP y el precinto de seguridad según normas de Osinergmin?			
24	¿Tiene la empresa contratos suscritos para realizar canje de balones vacíos con otras empresas envasadoras de GLP?			
25	¿Se realiza un control adecuado del contometro de la venta de gas a granel?			
26	¿La empresa lleva un control diario de balones de entrada y salida?			
27	¿se realizan análisis crediticios a los clientes antes de otorgar una línea de crédito?			
28	¿Se revisan las cuentas por cobrar de cada cliente y se realizan seguimiento para su respectivo pago?			
29	¿El área de logística realiza diversas cotizaciones para realizar compras de suministros?			
30	¿El responsable de logística solicita la aprobación de administración para la compra de materiales o suministros?			
31	¿Se realizan inventarios físicos en el almacén para comprobar las existencias o suministros?			
32	¿El área de flota realiza mantenimientos preventivos a las unidades?			
33	¿se supervisa que las unidades cuenten con todos sus documentos y permisos correspondientes para circular?			
34	¿el área de ventas analiza los precios del mercado actual?			
35	¿el área de ventas supervisa a sus distribuidores que cumplan con lo que dictamina OSINERGMIN?			
36	¿la empresa lleva un adecuado control de balones consignados a sus clientes?			
37	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones y beneficios al personal?			

38	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal y la empresa?			
39	¿Usted realiza actividades fuera de lo que establece el MOF?			
40	¿el control de costos que lleva la empresa es el adecuado?			
41	¿La empresa cuenta con un sistema contable donde permite registrar todas sus operaciones?			
42	¿la empresa cumple con sus obligaciones tributarias?			
43	¿En caso de pagos a proveedores, la empresa cumple con los instrumentos establecidos en la norma de bancarización?			
44	¿se preparan y presentan las declaraciones de impuestos en los plazos establecidos por SUNAT?			
45	¿La empresa cuenta con una herramienta donde permita conocer la satisfacción del cliente?			
46	¿la empresa realiza comparaciones mensuales de sus resultados económicos presupuestados con los existentes?			
47	¿La empresa realiza flujos de efectivos mensuales?			
48	¿Se utiliza estrategias de marketing?			
49	¿Se realiza balances comparativos aplicando los ratios para analizar la rentabilidad de la empresa?			
50	¿La calidad de sus productos responde a las expectativas de los clientes?			
51	¿La empresa innova en el lanzamiento de sus productos que agraden al público?			

Anexo 02: Solicitud de permiso

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Piura, 18 de Febrero del 2021

Sr.
Luis Eduardo Morales Aguirre
Contador

Yuri Adams Zapata Aguila
Administrador

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACION.**

Lourdes Elizabeth del Milagro Temoche Zapata, identificado con DNI 46615591, domiciliada en Jr. Zepita N° 428 – Catacaos, con el debido respeto me presento y expongo:

Por motivo de la realización del proyecto e informe de tesis de la carrera de contabilidad para la obtención de título profesional, solicito a usted permiso para efectuar la investigación y se me brinde las facilidades para poder ejecutar todas etapas de mi tesis titulada "Caracterización del control interno en la empresa Piura Gas SAC de Piura y propuesta de mejora 2021", empresa que usted dirige.

Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición.

Atentamente

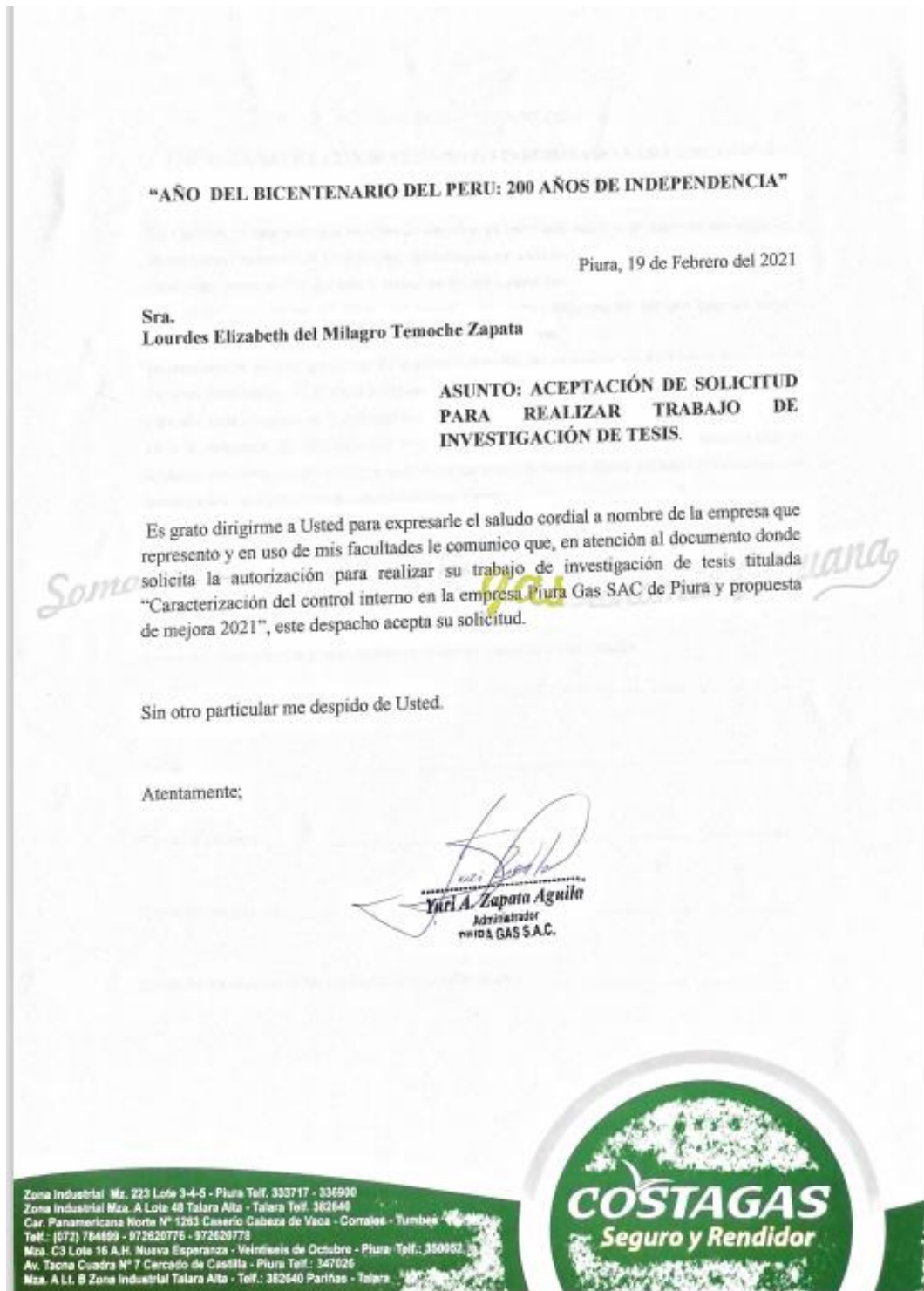


Yuri A. Zapata Aguila
Administrador
PIURA GAS S.A.C.




Lourdes Elizabeth del Milagro Temoche Zapata
DNI N° 46615591

Anexo 03: Permiso para trabajo de Investigación



Anexo 04: Consentimiento de encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS
ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Caracterización del control interno en la empresa Piura Gas S.A.C de Piura, y propuesta de mejora 2021" y es dirigido por Lourdes Elizabeth del Milagro Temoche Zapata, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Determinar y describir las características del Control Interno de la Empresa Piura Gas S.A.C de Piura y realizar una propuesta de mejora 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número celular 950694613. Si desea, también podrá escribir al correo lul3090@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA