



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA AREA
DE VENTAS DE LA EMPRESA COMERCIAL PIURA
GAS S.A.C - PIURA 2019.**

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

AUTOR

SANDOVAL RAMIREZ, FANNY MAGALY

ORCID: 0000-0002-4496-1802

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA AREA
DE VENTAS DE LA EMPRESA COMERCIAL PIURA
GAS S.A.C - PIURA 2019.**

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

AUTOR

SANDOVAL RAMIREZ, FANNY MAGALY

ORCID: 0000-0002-4496-1802

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022

TITULO DE LA TESIS

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO EN LA AREA DE VENTAS DE LA
EMPRESA COMERCIAL PIURA GAS S.A.C - PIURA 2019.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sandoval Ramírez, Fanny Magaly

ORCID: 0000-0002-4496-1802

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

ASESOR

Mgtr: Manrique Placido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-8886-6519

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr.: Espejo Chacón, Luis Fernando.

Presidente

Mgtr.: Baila Gemín, Juan Marco

Miembro

Mgtr: Yepez Pretel, Nidia Erlinda.

Miembro

Mgtr: Manrique Plácido, Juana Maribel

Asesor

HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

Agradezco a Dios, por haber sido mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome fortaleza, paciencia y sabiduría para culminar con éxito este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre y hermanas por ser el pilar fundamental e importante, y por el incondicional que me brindaron, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron y demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional.

DEDICATORIA

A mi madre, por su amor incondicional, por todo su apoyo en los momentos que más la he necesitado.

A todas mis hermanas porque siempre han estado allí dándome aliento y la constante motivación que me ha permitido ser una persona de bien y por estar siempre pendiente de que culmine mis estudios.

Y así mismo a todos mis amigos y aquellas personas que desearon que culminara mi carrera con éxito.

A todos los docentes que de una u otra manera han contribuido en mi formación profesional.

RESUMEN Y ABSTRACT.

En este proyecto de investigación, tiene como objetivo general identificar las oportunidades de control interno en el área de ventas que mejoren las posibilidades, de la empresa Piura Gas S.A.C de Piura 2019. La metodología utilizada fue de tipo aplicativa nivel descriptivo- explicativo, diseño no experimental, bibliográfico, y de caso, para el recojo de información se utilizó un cuestionario 30 preguntas aplicados a 20 trabajadores, el cual se aplicó a gerencia y empleados, permitiéndonos extraer información acerca de cómo se encuentra la empresa, obteniéndose como principales resultados que la empresa esta acogida e incorporado al Régimen de Agentes de Percepción del IGV, cuenta con un Sistema de contabilidad electrónico/computarizado, tienen un control interno de los procesos y normas de seguridad internas y externas disminuyendo la ocurrencia de errores, y riesgos garantizando la continuidad de sus operaciones y una acertada administración, Sin embargo existen deficiencias en ciertas áreas de la empresa, tales como un organigrama un Manual de Organización y Funciones, un área de Contabilidad, políticas para una mejora en el personal, y problemas relacionados a la entrega y venta de los servicios al tiempo del cliente, como también un mejor control de las existencias. La empresa carece de evidentes deficiencias que dan a lugar al control interno, por lo que es necesario implementar procedimientos, políticas que eviten las posibles faltas o perdidas, que como consecuencia afectan las operaciones de dicha empresa, asimismo implementar propuestas de mejora planteadas en la investigación.

Palabras claves: control interno, propuestas de mejora, contabilidad.

ABSTRACT

In this research project, the general objective is to identify the opportunities for internal control in the sales area that improve the possibilities of the company Piura Gas S.A.C de Piura 2019. The methodology used was of an applicative type, descriptive-explanatory level, design not experimental, bibliographic, and case, for the collection of information a questionnaire was used 30 questions applied to 20 workers, which was applied to management and employees, allowing us to extract information about how the company is, obtaining as main results that the The company is accepted and incorporated into the IGV Perception Agent Regime, has an electronic/computerized accounting system, has internal control of processes and internal and external security standards, reducing the occurrence of errors and risks, guaranteeing the continuity of its operations and a successful administration, however there are deficiencies in certain Several areas of the company, such as an organizational chart, an Organization and Functions Manual, an Accounting area, policies for improving personnel, and problems related to the delivery and sale of services at the client's time, as well as a better stock control. The company lacks obvious deficiencies that give rise to internal control, so it is necessary to implement procedures, policies that avoid possible failures or losses, which as a consequence affect the operations of said company, as well as implement improvement proposals raised in the investigation. .

Keywords: internal control, improvement proposals, accounting.

CONTENIDO

1.	TITULO DE LA TESIS.....	iii
2.	EQUIPO DE TRABAJO	iv
3.	HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	v
4.	HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	vi
5.	RESUMEN Y ABSTRACT.....	viii
6.	CONTENIDO	x
7.	ÍNDICE DE TABLAS, FIGURAS Y CUADROS.....	xiii
I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	REVISIÓN LITERARIA	6
	2.1. ANTECEDENTES	6
	2.1.1. Antecedentes Internacionales	6
	2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	8
	2.1.3 Antecedentes Locales	10
	2.2. BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION	13
	2.2.1 Bases Teóricas de la Investigación.....	13
	2.2.2 Marco Conceptual	23
	2.3 Bases Jurídicas.....	26
	2.4 Caso De Estudio	28
III.	HIPOTESIS	30

IV. METODOLOGIA	31
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
4.1.2. Nivel de Investigación de la Tesis.....	31
4.1.3. Diseño de la Investigación.....	31
4.2 UNIVERSO Y MUESTRA.....	32
4.2.1 Población	32
4.2.2 Muestra	32
4.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLE E INDICACIONES.	33
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
4.4.1 Técnica	34
4.4.2. Instrumento.....	34
4.5 PLAN DE ANÁLISIS.....	34
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA	35
4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS	36
V. RESULTADOS.....	38
5.1. RESULTADOS.....	38
5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01	38
5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 02	68
5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03	71
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADO	84

5.2.1. Respecto al objetivo específico N°1	84
5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 02.....	85
5.2.3. Respecto al objetivo específico N°03:.....	89
VI. CONCLUSIONES.....	92
6.1 Respecto al objetivo N° 1:	92
6.2 Respecto al objetivo N°2.....	93
6.3 Respecto al objetivo N°3.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXO:	98
ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos de la entidad	98
ANEXO 2: Solicitud de la aplicación del instrumento de recolección de datos..	101
ANEXO 3: Consulta de RUC a Sunat.....	102
ANEXO 4: Ubicación de la empresa	103
ANEXO 5. Evidencia Del Turniti.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿El encargado (a) de llevar la contabilidad en la empresa tiene su ambiente de trabajo?.....	38
Tabla 2: ¿Son recepcionados oportunamente los documentos a contabilizar?.....	39
Tabla 3 ¿Se lleva de manera correcta los registros contables?.....	40
Tabla 4 ¿Se le alcanza al Gerente oportunamente lo que requiere?	41
Tabla 5 ¿De qué manera se lleva la contabilidad?.....	42
Tabla 6 ¿El área de ventas cuenta con el personal suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones?	43
Tabla 7 ¿Se supervisa a los trabajadores que cumplan sus funciones y deberes adecuadamente?.....	44
Tabla 8 ¿El personal tiene un tiempo establecido para las entregas de pedidos o servicio?.....	45
Tabla 9 ¿Dentro de la empresa hay espacios designados para cada área?.....	46
Tabla 10 ¿Se Utiliza un manual de procedimientos establecidos que describa todo aquello relacionado al área de ventas?.....	47
Tabla 11 ¿Existe independencia y separación entre funciones como son las de autorización, ejecución, registro, supervisión, y control de las operaciones?	48
Tabla 12 ¿La descripción de las funciones para cada cargo existente, permiten identificar claramente las responsabilidades de cada Trabajador y/o empleado de la Entidad?	49
Tabla 13 ¿La documentación de respaldo de las operaciones que realiza la Entidad, es archivada siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y utilización?	50
Tabla 14 ¿Emplean órdenes de pedido para realizar a los usuarios principales?	51

Tabla 15 ¿Toda operación, que se realiza en la Entidad, cuenta con la documentación necesaria y suficiente que la respalda y demuestre?.....	52
Tabla 16 ¿Qué tipo de comprobantes de pago se emiten al público?.....	53
Tabla 17 ¿La empresa cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar, y controlar información en forma correcta y oportuna de la actividad que realiza?.....	54
Tabla 18 ¿Se cuenta con la cantidad adecuada de personal para abastecer a la clientela?	55
Tabla 19 ¿Se realizan depósitos diarios de efectivo a una entidad bancaria?.....	56
Tabla 20 ¿Se emplean pre formas enumeradas de entrega de las mercaderías que sale y entra de la empresa?.....	57
Tabla 21 ¿En la empresa se contabiliza diariamente los ingresos?	58
Tabla 22 ¿Los encargados de las áreas de registros de clientes y custodia de las facturas son personas distintas de los que operan en caja?	59
Tabla 23 ¿En la factura o boleta que emiten, se tiene alguna clave o número del vendedor que atendió, como un registro de pago de comisiones?.....	60
Tabla 24 ¿Hay algún procedimiento de control que se compruebe la facturación del producto o servicios que se realizan como venta?.....	61
Tabla 25 ¿Todos los trabajadores cuentan con el Seguro Complementario de Trabajo (SCTR)?.....	62
Tabla 26 ¿Se cuenta con los implementos de seguridad necesarios?	63
Tabla 27 ¿Existe orden al momento de despachar los productos al público?.....	64
Tabla 28 ¿Se cumple a tiempo con los pedidos de los clientes?.....	65
Tabla 29 ¿Se lleva un registro o inventario sobre los materiales de la empresa?.....	66

Tabla 30 ¿En la ocasión de que haya una devolución del producto por parte de los clientes, se especifica sobre los artículos devueltos y en las condiciones de cómo se encuentran? 67

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 Ambiente de Trabajo	38
Gráfico 2: Documentos a contabilizar	39
Gráfico 3: Registros contables	40
Gráfico 4: Registros Contables	41
Gráfico 5 Contabilidad Computarizada	42
Gráfico 6: Personal suficiente	43
Gráfico 7 Supervisión	44
Gráfico 8 : Tiempo establecido.....	45
Gráfico 9 Áreas designadas	46
Gráfico 10 Manual de procedimiento	47
Gráfico 11 Separación de funciones	48
Gráfico 12 Manual de procedimiento	49
Gráfico 13 Documentación de respaldo.....	50
Gráfico 14 Ordenes de pedido	51
Gráfico 15 Operación.....	52
Gráfico 16 Tipo de comprobante	53
Gráfico 17 Información	54
Gráfico 18 Persona.....	55
Gráfico 19 Depositos	56
Gráfico 20 Entrega de mercadería	57
Gráfico 21 Contabilización de Ingresos.....	58
Gráfico 22 Encargados.....	59

Gráfico 23 Vendedor	60
Gráfico 24 Procedimiento de control.....	61
Gráfico 25 Seguro complementario	62
Gráfico 26 Implementos necesarios.....	63
Gráfico 27 Orden de despacho.....	64
Gráfico 28 Orden de tiempo	65
Gráfico 29 Registro de inventario.....	66
Gráfico 30 Devolución de los productos	67

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz de Operacionalizacion de variables	33
Cuadro 2 Matriz de consistencia.....	35
Cuadro 3 Oportunidades de mejora	68

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas comerciales realizan un control dentro de la organización en la parte de compra y ventas de sus mercaderías en las que se dedican , cuyo fin les permite identificar problemas en determinada área, es por ello que he considerado algunos puntos que describiré , como es el área de ventas que permite realizar la distribución y ventas de los productos de dicho negocio, que es función a maximizar, y motivar e incrementar la rentabilidad de la empresa, como también su participación en el mercado.

La empresa Piura Gas S.A.C dedicada a la venta de gas, deduce que la función del área de ventas es permitir tener contacto directo tanto el representante del área con el cliente interactuando y a la vez teniendo un intercambio de información, permitiendo al cliente satisfacer su necesidad y tener una respuesta de la empresa es decir realizar la venta.

El control interno del departamento de ventas, es considerado como herramienta para la toma de decisiones y promover estrategias, de productos y servicios, esto lo evalúan mediante la presentación de reportes y conocer los gastos generados, en relación a los productos manejados, también nos permite conocer sobre los proveedores y clientes que participan en la empresa.

El área de ventas genera la mayor cantidad de información con un alto contenido que permite conocer las distintas operaciones y como se encuentra la situación de dicha área, cabe resaltar que esta área es de vital importancia para la empresa, y poder tomar una decisión. Esta investigación da a lugar que el control interno en el área de ventas desempeña un papel muy importante, ya que gracias a ella es la que se encarga de mover la economía de la organización, y lograr

mantener el negocio rentable y favorable para la entidad. El área de ventas es importante dado que nos genera ingresos y ganancias de la empresa y que la empresa tenga una estabilidad económica, y contribuya tener un manejo de la organización eficiente y eficaz.

El problema que enfrenta esta empresa es acerca de la lenta distribución de sus productos y servicio al cliente por lo que genera un problema al cliente y este se siente insatisfecho y busque otra solución para lograr su necesidad, es decir dejar de consumir en dicha empresa e irse a otra, este problema genera que el nivel de las ventas sea bajo.

No dar solución a este problema, da a lugar obtener con el tiempo pérdida de eficacia tanto en las ventas como en los clientes, mala reputación de la empresa y falta de estrategias y competitividad.

La calidad al servicio al cliente es uno de los puntos más importantes de la empresa la cual permiten al cliente satisfacer sus necesidades y que se sienten satisfechos con el servicio o producto de la empresa, de esta manera a la empresa tendrá la certeza y seguridad que el cliente retornara para un nuevo servicio o adquisición de un producto.

El control interno es ayudar a minimizar y dar solución , de los diferentes problemas que incurren en la organización tal es el caso como en la distribución de productos y servicio al cliente, en este caso la empresa tendrá que contribuir a tener cambios de estrategias y actividades que permitan atender mejores servicios y productos al cliente, esto ayudara que la empresa tenga un mayor rendimiento en las ventas y un eficiente servicio al cliente y sobre todo ampliar lograr un mercado competitivo.

En esta investigación se tuvo como enunciado del problema de investigación planteado es el siguiente:

¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades en el área de ventas de la empresa Piura Gas S.A.C.- Piura, 2019?

Se tuvo como Objetivo General

- Identificar las oportunidades de control interno en el área de ventas que mejoren las posibilidades de la empresa Piura Gas S.A.C.- Piura, 2019.

Así mismo como Objetivos Específicos

- Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en el área de ventas de la empresa Piura Gas S.A.C, de Piura.
- Describir las oportunidades de control interno en el área de ventas que mejoren las posibilidades de la empresa comercial Piura Gas S.A.C.- Piura 2019
- Explicar la propuesta de mejora del control interno del área de ventas que mejoren las posibilidades de la empresa Piura Gas S.A.C de Piura 2019.

El tipo de metodología que utilizó la investigación, es de tipo cuantitativo, y de nivel descriptivo, de diseño no experimental-bibliográfico, documental y de caso, así mismo la población fueron las empresas del sector y para la muestra se utilizó a la empresa donde se realizó la investigación, como instrumento se utilizó un cuestionario de 30 preguntas, con respecto al plan de análisis se realizó en base a los objetivos específicos.

La importancia de la investigación radica en que servirá para que la empresa implemente un sistema adecuado de control interno, para que puedan realizar un mayor

manejo adecuado de las ventas, teniendo en cuenta que les permitirá tener un control de todas las pertenencias con las que cuenta la empresa, también para que se minimice financiamientos innecesarios que llevan al sobreendeudamiento de estas mismas. Asimismo, se dará a conocer el propósito primordial de solucionar problemas prácticos, y gracias a ello surgirán soluciones que impacten la mejora de la gestión de la entidad.

En la presente investigación está justificada por tres puntos:

Punto de Vista Teórico: En esta investigación se realiza un control interno en el área de ventas que actualmente la empresa desempeña es poco eficiente, y no permite obtener el rendimiento esperado en la utilidad, por efecto de que no se realiza un buen control en las distribuciones de los productos y servicio al cliente de manera correcta, y esto afecta al manejo de contable de la empresa y disminución de las ventas.

Estas empresas necesitan contar con información suficiente y útil para que puedan tener un sistema de control interno adecuado en el área de ventas y permitirles tener mayor competitividad en el mercado donde se desempeñan, y permitiéndoles obtener una utilidad deseada en sus ventas y un buen balance óptimo en la cartera de cliente. Es por ello que este estudio beneficiará a la empresa Piura Gas S.A.C, porque mejorará su sistema de control interno en su gestión contable, rentabilidad y de competitividad en el mercado, y tenga un desarrollo económico deseado, y asimismo servirá de información para todas las empresas que tengan alguna dificultad en el área de ventas.

Punto de Vista Práctico: Este proyecto le permitirá a la empresa Piura Gas S.A.C, utilizar sus recursos de manera correcta e eficiente y que le permita cambiar y modificar estrategias de inversión, y tecnología para brindar una mejor distribución de

sus productos y un servicio adecuado en la atención al cliente, que sea de calidad más rápido, más efectivo, obteniendo un mejor ambiente en la organización.

Punto de Vista Académico: Esta investigación desea brindar información teórica a todas aquellas empresas comerciales que estén interesados que necesitan tener un correcto sistema de control interno en el área mencionada. Asimismo, para todos los estudiantes de carrera profesional de contabilidad que están interesados en investigar y obtener información acerca de tema en mención.

Como principales resultados se obtuvo que la empresa esta acogida e incorporado el Régimen de Agentes de Percepción del IGV, actualmente cuenta con 152 trabajadores y tiene un Sistema de contabilidad electrónico/computarizado, asimismo también hay áreas determinadas para cada trabajador para la realización de sus actividades, tienen un control interno de cumplimiento de los procesos y normas de seguridad internas y externas disminuyendo la ocurrencia de errores, y riesgos garantizando la continuidad de sus operaciones y una acertada administración, Sin embargo existen deficiencias en todas las áreas de la empresa, tales como un organigrama un Manual de Organización y Funciones, un área de Contabilidad, políticas para una mejora en el personal, y problemas relacionados a la entrega y venta de los servicios al tiempo del cliente, así como también un mejor control de las existencias de la empresa. La empresa carece de evidentes deficiencias que dan a lugar al control interno, por lo que es necesario implementar procedimientos, políticas que eviten las posibles faltas o pérdidas, que como consecuencia afectan las operaciones de la empresa, asimismo implementar propuestas de mejora planteadas en la investigación.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y sector de esta investigación.

Según nos indica **TORRES (2016)**, en su tesis titulada *“Evaluación al control interno en el proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa muebles León en el segundo semestre del año 2010”*, tiene como objetivo general: Establecer las técnicas del control interno en el área de ventas para que la rentabilidad promueva el nivel de participación de Muebles León en el mercado, Esta investigación será de tipo cuantitativa ya que participara de forma conjunta tanto las áreas a investigarse, el personal de la mencionada empresa, así como el investigador; además se escogerá el enfoque critico propositivo porque ante el problema suscitado en la empresa el enfoque cuestionara la situación de la investigación, nos concluye en la siguiente investigación lo que se obtuvo una vez procesados, analizados y discutidos los datos obtenidos, los objetivos e hipótesis del presente trabajo, las siguientes conclusiones fueron las siguientes: La empresa no cuenta con una técnica de control interno que permita establecer un mejor proceso de ventas afectando así la rentabilidad empresarial y el posicionamiento en el mercado, Asimismo, no cuenta con un proceso de control en el cual se establezca una coordinación de actividades y funciones limitando el nivel de responsabilidad de los colaboradores afectando esto la gestión económica de la empresa.

Según nos indica **LÓPEZ (2011)**, en su tesis titulada: *“Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Equiagro”*, tiene como objetivo general: Analizar el grado de eficiencia del control interno en el ciclo de ventas y su relación con la disminución en la rentabilidad de la empresa EQUIAGRO con la finalidad de mantener un punto de equilibrio en las utilidades, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, para su realización, se utilizan distintas modalidades, nos concluye el siguiente la presente investigación nos dice que la rentabilidad ha disminuido por diferentes causas internas y tanto externas, pero sin embargo una de las principales causas se refiere al control interno, estas deficiencias hacen que el control interno impacte de manera directa a la disminución de eficiencia y eficacia en el área de ventas, por ello varios clientes muestran estar insatisfechos del servicio que presenta la empresa, por un control interno deficiente. Cabe resaltar que es la empresa que genera la rentabilidad baja y sin oportunidad a corto y mediano plazo de atraer ventajas competitivas, asimismo tampoco tienen políticas por escrito por escrito, por lo tanto, no hay funciones.”

Según nos afirma **SALAZAR (2008)**, en su tesis titulada: *“Análisis de información en el de ventas para la toma de decisiones.”* La presente investigación tiene por objetivo “El desarrollo de un análisis de información en el área de ventas de una empresa mexicana de tamaño medio, cuyo giro es la comercialización de productos, durante un periodo determinado” su metodología es de Investigación documental: Se fortalecerán los conocimientos aprendidos durante la carrera con apoyo predominante de medios impresos, audiovisuales y electrónicos. Concluye que tiene que facilitar decisiones respecto al área de ventas, y las estrategias que emplea en las ventas para ofrecer el producto y servicios con el fin de facilitar la toma de

decisiones respecto a la fuerza de ventas, estrategias de ventas, productos y/o servicios, y se presenta mediante la presentación de reportes para dar evaluación a la convivencia de tener los gastos incurridos y los productos que se manejan, y determinar la participación de cada uno de los proveedores que la empresa tiene en las ventas totales.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y sector de esta investigación.

Según **Zavaleta (2016)**, en su trabajo de investigación titulado *“Caracterización del control interno del área de ventas de las empresas comerciales de insumos para el calzado del Perú: caso Isabel E.I.R.L Trujillo - 2016”* tiene como objetivo general Describir las características del control interno del área de ventas de las empresas comerciales de insumos para el calzado del Perú, 2016, su metodología que se llevo a cabo su investigación de diseño no experimental - Descriptivo, porque se limitó al estudio de la variable, además se concluye que se identificó que la empresa no adquiere un control en el área de ventas, por motivo de que desconocen la importancia del control interno por parte de la área de gerencia, asimismo también se observó la falta de descoordinación, por parte de los vendedores durante el desempeño del área de venta, en esta oportunidad se busca solución a los problemas que se encuentran, y dar posibles soluciones para el buen rendimiento de la empresa.

Según el autor **Illatopa (2016)**, en su trabajo de investigación titulado *“Control interno y la calidad de atención a los clientes en el área de ventas en la*

empresa de sistemas gerenciales S.A.C. Huánuco – 2016.” Su objetivo general fue “Determinar en qué medida el control interno influye en la calidad de atención a los clientes en el área de ventas en la Empresa de Sistemas Gerenciales S.A.C. de Huánuco” su estudio de la investigación fue de tipo cuantitativo con un diseño de investigación correlacional - descriptivo. Se concluyó que La relación existente es positiva muy débil entre el control interno y la calidad de atención a los clientes en el área de ventas en la Empresa de Sistemas Gerenciales S.A.C. Huánuco, 2016. Esto quiere decir, que el cumplimiento de credibilidad y competencia de la calidad de atención a los clientes, no es afectado significativamente por el control interno que experimentan.

Según **Coronel (2016)**, en su trabajo de investigación *“Estrategias de marketing mix para el incremento de ventas en la fábrica de dulces finos “BRÜNING” S.A.C. Lambayeque – 2016.*” Se planteo como objetivo “La investigación tuvo como objetivo determinar la existencia de una relación entre estrategias de Marketing y el incremento de las ventas en la fábrica de dulces finos Bruning S.A.C”, el método que empleo fue deductivo para dar como identificacion la verdad o la falsedad. Su diseño de la investigación fue cuantitativa, correlacional bivariado de diseño no experimental. En este caso se concluyó lo siguiente: Las estrategias de ventas que emplean impactan de manera negativa o positiva dependiendo de cómo se gestione. Asimismo, no cuenta con estrategias establecidos y por ello no se ve de manera organizada, pero sin embargo sus dimensiones y indicadores dados para calcular su variable, se observa que, si se dirige a cabo estrategias implícitas, lo cual son comprendidos por los clientes.

2.1.3 Antecedentes Locales

Se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de Piura, donde se hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y sector de esta investigación.

Peña (2017), en su trabajo de investigación titulado *“Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos restobar provincia de Sullana año 2014”* se tuvo como objetivo Diseñar un sistema de control interno en la cevichería Tonderos Restobar; para mejorar los procesos del área de compra y ventas., al evidenciar sus deficiencias al no contar con sistema de control interno. El Trabajo de investigación será cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Se determino como conclusión que la empresa en este caso no cuenta con herramientas adecuadas para el desempeño de control para cada área, tales como formatos de asistencia personal, arqueos de caja sorpresiva y formatos de registros de compra y venta, además se estima la falta de flujogramas y procedimientos para cada área los cuales permiten mejorar el desarrollo de compras y ventas y por ultimo no se encuentran un Manual de organización de funciones, estos hacen que la empresa trabaje de forma organizada, y por ello no se conocen los trabajadores que participan en cada área.

Según **Bautista (2018)**, en su trabajo de investigación titulado: *“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”* en esta investigación se tuvo como objetivo general, “Describir 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” su nivel fue descriptivo y diseño no experimental la técnica que utilizo fue la encuesta y el instrumento que empleo fue el cuestionario pre estructurado, a través de esto se concluye que la empresa no cuenta con un sistema de control interno adecuado, por la falta de que conocimiento en los mecanismos de control, es decir en los controles de preparación y aprobación que realizan, por ello se debe dar a conocer la importancia que atiende a los mecanismos de control, y de esta manera confirmar que el cumplir de los procedimientos y técnicas se establezcan, y permitan dar resultados positivos, de modo eficiente y efectivo. por otro las actividades que se realiza estas empresas estén orientadas a cumplir con los objetivos trazados, elaborando manuales de procedimientos, y función y así estas garanticen el futuro éxito de la organización.

Asimismo, los últimos años han experimentado un gran crecimiento económico debido a la globalización, por lo tanto, deben contar con un buen sistema de control interno, esto aplicado a todas sus áreas, debido a que sus actividades que realizan son muchas, de esta manera estaremos obteniendo resultados que incidan positivamente en la gestión administrativa y garantizarán el éxito de la empresa.

Según **Acuña (2016)**, ***“Posicionamiento para incrementar las ventas de la panadería la esquina del pan de la ciudad de Sullana - 2016”*** se tuvo como objetivo general “Determinar de qué manera el posicionamiento incrementa las ventas de la panadería La Esquina del Pan de la ciudad de Sullana” se empleó un diseño no experimental, cuantitativo, concluyendo que al momento de comprar su mercadería de la variedad de productos, ven la calidad de los ingredientes para que dejen el buen sabor del producto es por ello que los clientes prefieren ciertas características y por otra parte hay clientes que no se muestran conforme con lo que la empresa ofrece ya

que hay factores que influyen en el momento de la compra que es la limpieza. Por ello el marketing se ve afectado y reduce la satisfacción de los clientes y que los clientes se sientan satisfechos con lo que la empresa ofrece, y los que rechazaban comprar con ciertas características ahora lo puedan hacer.

2.2. BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION

2.2.1 Bases Teóricas de la Investigación

Teorías Del Control Interno

El control interno es un mecanismo de mucha importancia porque permite tener un buen funcionamiento para cada área o función para una empresa o compañía. Asimismo, se basa entre examen de comparación, es decir entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para ver si cumple los objetivos deseados, de forma efectiva eficiente, y así tomar las acciones correctas cuando sea oportuno.

Según **KHOURY (2017)**, determinó que el control interno es un procedimiento completo y pleno ejecutado ya sea por el autorizado, administrativo y asistente de una compañía creado para confrontar los trances y peligros, brindando la certeza justa que en la obtención de la labor o cometido de la empresa, se logran las metas.

Según **INTERNOS (2018)**, nos afirman que “El 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 objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”

En esta definición lo interpreto que el examen interior es un mecanismo que está orientada a los objetivos de una o más categorías, operaciones, información, y cumplimiento de todas las áreas y actividades continuas para llegar a un fin, y no un fin, asimismo.

Fines del Control Interno

Según **JUAQUIN (2019)**, “manifestó que las definiciones sobre el control interno indican que éste es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración”.

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

- Cuidar sus activos de contra pérdidas, fraudes o ineficiencia.
- Fomentar la exactitud con confiabilidad de la documentación contable y administrativa.
- Proteger y regularizar el cumplimiento de la empresa u organización.
- Determinar la eficiencia de operaciones en todas las categorías funcionales de la organización.

Sistema de control interno

Tomando en cuenta que cada área de la entidad debe contar con sus propios controles, es indispensable para la organización que los controles para cada cual no se superpongan, más bien genere el cumplimiento de los objetivos de los otros departamentos.

Los controles creados para cada quien serán relacionados con el objetivo general de la empresa y por ello deben estar interrelacionados entre sí.

Características del control interno.

- Motiva la construcción de un entorno ético alrededor de la función administrativa de la empresa.
- Orientar permanentemente el control de riesgos que pueden inhibir el logro de los propósitos de la entidad.
- Establece la comunicación como un proceso de control a la transparencia y divulgación de información a los diferentes grupos de interés.

Objetivos del Control Interno

Este consiste en aplicar todas las medidas que se utilizan para el mejor funcionamiento de la organización.

- Protege los bienes de la empresa, de cualquier robo o fraude que ocurra.
- Promueve la exacta información de los informes contables y administrativos.
- Apoyar y medir el mejor control de los deberes de la empresa.
- Juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las áreas que contenga la organización.
- Confirmar si las políticas generales de la entidad son cumplidas.
- Velar que todas las actividades y recursos que tiene la entidad, estén dirigidos y relacionados con los objetivos de esta misma.
- Garantiza la oportuna evaluación de la gestión de la empresa.
- Permitir que los mecanismos del control interno cuenten con su propia verificación y evaluación.

- La organización debe disponer con los de instrumentos y mecanismos de planeación y desarrollo organizacional de acuerdo con sus características esenciales que ella maneja.

Dichos objetivos deben lograr:

- Obtener la información financiera veraz y oportuna, que genere confiabilidad para la gestión de la empresa.
- Obtención de información técnica y otro tipo de información no financiera que sea útil para la gestión de esta misma.
- Adecuar medidas para la protección, uso y conservación de los recursos de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para lograr lo que tiene escrito en su visión y misión.
- Asegurar que todas las actividades institucionales de la empresa se ejecuten bajo el marco normativo, legal y constitucional de esta misma.
- Crear conciencia de control.

Principios del Control Interno.

Son reglas o disposiciones establecidas para la observación que sirve para los controles y estos son resultado de un comienzo.

- **Responsabilidad delimitada:** es para cada persona que está dentro de la empresa y se le deberá señalar por escrito su cargo y funciones que tendrá a cargo, y que estas no se repitan para otras personas.

- **Separación de funciones:** una persona no debe realizar las mismas tareas que son incompatibles entre sí, es decir lo operativo debe estar separado de lo financiero,
- **Personal hábil e idóneo:** se debe seleccionar a la persona que tenga ciertas actitudes y que tenga idoneidad moral.
- **Pruebas continuas de exactitud:** estas pruebas son aquellas que se les da al personal pruebas sorpresivas o inopinadas, ya que es importante e indispensable ejercer una presión al personal, lo cual implica que estén cumpliendo sus funciones de manera adecuada.
- **Instrucciones por escritos:** el propósito es que los trabajadores no evadan responsabilidades, de lo contrario la empresa pueda iniciar procedimientos disciplinarios, civiles o penales.
- **Rotación de deberes:** el personal debe gozar con el beneficio de las vacaciones para que este pueda rendir de una manera más eficiente, además se le debe propiciar a los trabajadores la capacitación constante, como también se debe realizar cambios de puesto, y esto genere un cambio de clima laboral en la empresa.
- **Evitar el uso de dinero:** este principio es con el propósito de reducir el riesgo de la disposición individual del efectivo, el dinero debe estar depositado en una cuenta bancaria.

Beneficios de la empresa.

Con el cumplimiento adecuado obtendrán beneficios como el de reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos y metas establecidos en la empresa, promover el desarrollo organizacional, también lograran una mayor eficiencia, eficacia

y transparencia en las operaciones, asegurara el cumplimiento del marco normativo, proteger los recursos y bienes de la entidad y el adecuado uso de los mismos, contar con información confiable y oportuna, fomentar la práctica de valores, promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados

Particularidades del control interno.

- Es un método para obtener un fin y no un fin en sí mismo.
- En cada área de la organización, el encargado es el responsable del control ante su jefe, de acuerdo a los niveles de autoridad establecidos Comprende y aporta un grado de seguridad, con relación a los objetivos propuestos.
- Son aquellos que facilitan la consecución de objetivos en una o más áreas de la empresa.
- Establecen logros de autocontrol y fortalecimiento de la autoridad y la responsabilidad de los colectivos.

Intención del control interno:

En ellos se plantea estrategias que direccionan a un resultado óptimo y favorable para la empresa, tales objetivos son:

- Proteger los recursos y activos de la organización, y evitar que estos sean mal utilizados.
- Adquirir información financiera valida y confiable.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones que están sujetas a la organización.
- Incrementar la eficiencia en las operaciones
- Lograr obtener que se cumplan las políticas de la entidad.

Tipos de controles:

Son sistemas integrados y clasificados por:

➤ **Control preventivo:**

Son los aquellos que garantizan antes de realizar una actividad o acción, por ejemplo, con respecto al presupuesto de los recursos humanos, materiales y financieros que se necesitarán, es decir que el presupuesto financiero son el tipo de control más preventivo ante la acción, ya que se requieren de empleados, equipos y suministros, todos estos requieren dinero.

El Examen preventivo es de suma importancia para cualquier organización e entidad, este control se aplica antes de llevar las operaciones siendo así para evitar errores en las transacciones ya que los administradores son responsables de asegurar que se cuente con dicho control.

➤ **Control concurrente:**

Es aquel que realiza mientras se desarrolla una actividad, este tipo de control es muy saludable para la organización en razón en que la oportuna supervisión de determinada tarea o actividad permite tomar la medida necesaria, si así fuese el caso,

Este control es que hace una supervisión directa, ya que el supervisor le permite estudiar o examinar las actividades que realizan los distintos trabajadores de distintas áreas permitiéndoles corregir situaciones con problemas, errores, que se presentan.

➤ **Control posterior:**

Es la acción de control a la documentación e información que resulto después de la ejecución de determinado proceso u operación, con el fin de identificar, verificar y analizar si se ha ejecutado conforme a lo dispuesto u ordenado.

Los riesgos:

Los riesgos son aquellos que ponen en peligro a la empresa, y se deben reducir para buen adecuado manejo de la empresa.

a) Riesgo de control:

Este tipo de riesgo tiene que ver con los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa. También se refiere a la omisión por parte del personal o en documentos de ciertas disposiciones que asegurarían que determinado objetivo se cumpliera de mejor modo. Cuando los riesgos son bajos es porque se están utilizando y efectuando de manera correcta los procedimientos para el buen desarrollo de la organización.

b) Riesgo de detección:

En este riesgo está directamente vinculado con los procedimientos de auditoria sin error. Es decir, con la posibilidad de la no detección de los errores existentes en el proceso realizado. Cayendo toda la responsabilidad sobre el grupo de auditores.

c) Riesgo inherente:

Este tipo de riesgos tiene observancia exclusivamente con las actividades económicas o negocios de la empresa. Se refiere a la clara identificación de la consecuencia del riesgo de control.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.

El informe coso propone un maco integrado de control que consiste de cinco componentes interrelacionados, obtenidos del estilo por la dirección e integrados al proceso de gestión.

Los siguientes componentes son:

Ambiente de control:

Muestra el comportamiento de una organización, cuyo fin es concientizar al personal respecto al examen. Dentro de este ambiente de control predomina los valores éticos, honestidad, competencia profesional y la forma en la que la dirección determina las responsabilidades a sus empleados y como dirige su autoridad ante ellos.

Características del ambiente de control:

- La filosofía del empleador en base a valores.
- Compromiso con las competencias.
- Plan organizacional.
- Reglamentos y manuales de procedimientos.

Evaluación de riesgos:

Comprende la identificación o análisis del problema o error que se manifieste en la organización que afectan a las actividades de control. Toda entidad u organización está expuesta en aun sin números de riesgos, tales pueden ser internos o externos, por ello se implementa un control dentro para poder reducir los posible problemas o conflictos, que afectan con los objetivos de la entidad

Actividades de control:

Esto hace referencias a las actividades establecidas a través de políticas y procedimientos, por gerencia para cerciorarse que los empleados estén cumpliendo para evitar los distintos riesgos en caso se produzcan. Estas actividades se ejecutan en todos los niveles de la entidad y en cada una de las etapas de gestión. Estas actividades son procedimiento que guía el control de las actividades por el personal de dicha organización.

Información y comunicación:

En este componente permite que los trabajadores de la entidad capten información e intercambien información para desempeñar y controlar las operaciones.

El fin de la información y comunicación es manifestar y asegurarse que todos los empleados entiendan el manual de control interno, para que tengan conocimiento de sus responsabilidades en las actividades en la que se les asignado.

La información y comunicación da lugar a la recopilación de información precisa y puntual a través de reportes que son comunicados por la empresa, para todos sus empleados.

Actividades de supervisión:

Es el proceso que se evalúa a los demás componentes del control interno si están funcionando de manera correcta, esta supervisión se realiza de manera continua y periódica o pueda que se haga una combinación de ambas. Se evaluará la calidad del control, esto permite a la empresa corregir las deficiencias que afectan a los objetivos propuestos por la organización.

2.2.2 Marco Conceptual

Definición del control interno.

El control interno es un instrumento de gestión que contiene un proceso continuo que debe ser utilizado por las áreas de la organización con el fin de disminuir riesgos que puedan surgir tanto en interno o externos, ya que la mala gestión de estos impedirá a la empresa lograr las metas propuestas. Asimismo, la capacitación que se le dará a la empresa será la adecuada.

Importancia de un control interno

Se aplica en la ejecución de operaciones, la cual es una herramienta que permite y asimismo un medio utilizado para la consecución de los objetivos de la entidad. Su incorporación e identificación para el funcionamiento de una empresa es de suma importancia, porque a través de él, obtenemos resultados de eficiencia y economía en la gestión empresarial.

Sistema de control interno en el sector de ventas

Según **PERDOMO (2018)**, determina que es el “Proceso realizado por los empleados del área de ventas de acuerdo a procedimientos, políticas y planes de organización establecidos por la gerencia que tiene por objeto obtener información segura, oportuna, confiable y promover la eficiencia de las operaciones de ventas”

En el sistema de control interno de ventas comprende la estructura, políticas plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos de la empresa que están conducidos asegurar la maximización de los ingresos

Para que un control en el área de ventas se debe emplear los siguientes comprobantes de pago, los cuales son: las facturas, notas de crédito y pedidos, recibos como ingreso de caja y órdenes de despacho.

Superioridades que se dan en el control interno.

Según la fuente **Contraloría (2016)**

- Conseguir los propósitos y finalidades.
- Impulsar el crecimiento de la entidad.
- Promover el uso de audacia.
- Afianzar la realización legal y reglamentaria.
- Defender y socorrer el capital y los fondos.
- Tener una indagación veraz y oportuna.
- Disminuir los trances de la entidad.

Departamento de ventas

Según **RODRIGUEZ (2017)**, define al área de ventas como aquella: “Área prioritaria para la empresa que se encarga de la venta y distribución de los productos, asimismo en esta área se genera información importante, la cual es requerida por las demás áreas de la empresa que necesitan de dicha información para poder planificar y establecer estrategias para alcanzar el nivel de ventas esperado por la empresa”

Este departamento es el encargado de planear, ejecutar y controlar las actividades en esta área. En el desarrollo de esta área suceden siempre sorpresas, es porque ello que esta área se le da una supervisión continua.

En esta área de ventas, se encarga de las siguientes actividades tales como:

- Realizar pronósticos de ventas
- Fijar precios
- Elaborar publicidades y proyectar promoción de ventas
- Tener un adecuado control y análisis de las ventas.

Descripción de las transacciones

Es la actividad que realizan la mayoría de las empresas, es el corazón de toda empresa, organizaciones o personas, todas estas ofrecen productos o servicios, quienes lo adquieren automáticamente se convierten en clientes y consumidores

Toda venta está ligada con el marketing, pues el marketing se basa en las necesidades de los clientes, teniendo como propósito el de crear, promocionar y brindar servicios y/o productos de calidad para realizar una venta

Según **KOTLER (2017)**, nos afirma en su indagación que “El concepto de venta es otra forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo, es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea”

PIURA GAS S.A.C

2.3 Bases Jurídicas

Régimen Tributario de la empresa

Régimen General

La empresa PIURA GAS S.A.C, al estar acogida al régimen general, debe llevar todos los libros contables, pues sus ingresos van más allá de las 1700 UIT. Esta empresa lleva una contabilidad completa, y también debe utilizar adicionalmente cualquier tipo de libro especial a que estuviera obligada la entidad en momentos extraoficiales (planillas, actas, etc.)

Tributos afectos

❖ Impuesto General a las ventas

Debido a la actividad económica que ejerce la empresa, tiene la responsabilidad de captar el 18% de las ventas mensuales, para deducir el crédito fiscal, que es un derecho de la organización.

❖ **Impuesto a la Renta**

Es el impuesto a determinar al final de año, pero puede pagarse a cuenta.

La declaración y pago de este impuesto, serán efectuados dentro de los tres primeros meses del año siguiente, siempre y cuando observando el cronograma de pago que otorga la SUNAT.

Los pagos a cuenta de este impuesto se pueden ejecutar a través del Programa de Declaración Telemática (PDT).

❖ **Impuesto Selectivo al Consumo**

En este caso solo si la entidad está expuesta a este impuesto. Debido a que la tasa de ISC aumentó a un 10%, genero un alza de precios en los autos en la empresa estudiada.

❖ **Normatividad Laboral**

Esta dictaminada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, además de contar con la aprobación del Reglamento Interno de la organización.

El 9% de Essalud se les atribuirá a los trabajadores dependientes y además de los beneficios sociales que les corresponda

2.4 Caso De Estudio

Reseña histórica:

La empresa “PIURA GAS” S.A.C., se constituye en la ciudad de Piura en abril del año 1,992 según escritura pública otorgada por el Notario Público Dr. Pedro Tercero Benítez Sosa e inicia operaciones el 08/06/1,992, siendo su giro de negocio la Venta al Por Mayor de Combustible, específicamente “GAS LICUADO”, instalándose en la Zona Industrial Mza. N° 223 lotes 3, 4 y 5, siendo su RUC N° 20113539594, actuando como primer Gerente General don Fernando Vásquez Wong.

Producto de su expansión el mercado en el año 1999 amplía operaciones en la ciudad de Talara y en el año 2,003 en la ciudad de Tumbes y ya al año 2,013 sus locales están debidamente modernizados con flota vehicular propia consistente en camiones cisternas para la compra del gas y los equipos suficientes con tecnología de punta para el manipuleo del gas, estando certificada como empresa con calidad en sus procedimientos y en los productos que ofrece.

Una entidad que tiene muchas aspiraciones a grandes cosas y sobre todo seguir progresando día a día, manteniéndose plasmado en este mundo empresarial .es por ello que tiene como labor servir y complacer las obligaciones a todos los hogares o establecimientos que requieran sus servicios. Tiene como meta ser el número uno en su área. Cuenta con un personal capacitado que le brinda un excelente trato al comprador.

Dicha entidad cuenta con todas las medidas de seguridad previniendo riesgos ya que como se sabe estas entidades están muy expuestas a muchos desastres que

afecten por completo y perjudiquen a la entidad. Es por ello la empresa les brinda la seguridad a sus operarios y cada área cuenta con un local según sea el caso.

Nombre o razón social

Legalmente es reconocida como “Piura Gas SAC” con RUC 20113539594, perteneciente al Grupo empresarial Costa Gas, actividad económica envasadora y comercializadora de gas licuado de petróleo, actualmente cuenta con 150 trabajadores, y tiene 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

Piura Gas SAC, se encuentra ubicada en la zona industrial Mz 223 lotes 3-4-5, Piura Actividad económica: Envasadora y comercializadora de Gas Licuado. (Venta de balones de GLP 5kg, 10 kg, 15 kg, 45 kg, GLP granel).

III. HIPOTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis, basándose en la publicación de Galán (2017) nos dice que la hipótesis en la investigación” donde determinó que no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis

El proyecto de investigación realizado es de nivel cualitativo y también es de alcance no correlacional, por lo cual no contará con hipótesis, debido a que, durante la obtención de información, no recolecta datos.

IV. METODOLOGIA

4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de recolección de información para realizar la medición de variables para determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de ventas, en la empresa comercial Piura GAS S.A.C., Piura, 2019.

4.1.2. Nivel de Investigación de la Tesis

La investigación es de nivel descriptivo, para detallar todos los aspectos relacionados con la evaluación de las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de contabilidad en la empresa comercial Piura Gas S.A.C

4.1.3. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación aplicado será No experimental, y de caso. La investigación que se realiza, busca la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán para determinar los resultados.

Descriptivo: Para describir todos los aspectos relacionados con la evaluación de las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de ventas en la empresa comercial Piura Gas S.A.C.

Inductivo: Para inferir la evaluación de las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de ventas en la empresa comercial Piura Gas S.A.C.

También se utilizó para inferir los resultados de la muestra en la población.

Deductivo: Para sacar las conclusiones del trabajo realizado.

4.2 UNIVERSO Y MUESTRA

4.2.1 Población

La población fue conformada por a empresa comercial Piura Gas S.A.C en la ciudad de Piura, como es el caso de estudio

4.2.2 Muestra

En la investigación se tomó como muestra al gerente general y trabajadores de la empresa comercial Piura Gas S.A.C en la ciudad de Piura

4.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLE E INDICACIONES.

Cuadro 1 Matriz de Operacionalizacion de variables

Variables	Definicion Conceptual	Dimension	Indicadores	Escala De Medicion
Control Interno	Es una herramienta fundamental para el correcto uso de los recursos para poder obtener un productividad deseable, sirviendo también como un sistema para impedir intentos de fraudes, deficiencias, infracciones a principios y normas contables, fiscales y tributarios.	Estructura Organizacional. Personal de la empresa. Área de contabilidad. Área de ventas, facturación y caja. Respecto en el área de corte, despacho e instalación.	Mecanismos en el control interno.	Nominal y ordinal.
			Aspectos disciplinarios.	Nominal.
			Estructura y organización de los documentos contables.	Nominal.
			Funciones de los trabajadores en las áreas	Nominal y ordinal.
			Implementos de seguridad y capacitación	Nominal

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 Técnica

La investigación hizo uso de la técnica de la entrevista

4.4.2. Instrumento.

Como instrumento para la recolección de información del caso en estudio se utilizó un cuestionario.

4.5 PLAN DE ANÁLISIS.

La información que se recopiló a nivel bibliográfico, documental y de caso, fue orientada en base a los objetivos específicos de la investigación:

- **Para conseguir el objetivo específico 1:** Se utilizó un cuestionario basado en 30 preguntas acerca de la empresa, así mismo estuvo dirigido tanto al Gerente general como a todos los trabajadores de la empresa para así poder recopilar la información correspondiente.
- **Para conseguir el objetivo específico 2:** Se realizó un análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en la realización del instrumento.
- **Para conseguir el objetivo específico 3:** Se realizó la explicación de una propuesta de mejora en base a la problemática encontrada en el cuestionario aplicado.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 2 Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodologia.
		General	Específicos		
Propuestas de mejora y su influencia en el área de ventas de la empresa comercial Piura Gas S.A.C - Piura 2019	¿Las oportunidades de control interno en el área de ventas, que mejoren las posibilidades de la empresa comercial Piura Gas S.A.C - Piura 2019?	Identificar las oportunidades de control interno en el área de ventas que mejoren las posibilidades, de la empresa comercial Piura Gas S.A.C de Piura 2019	<p>Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en el área de ventas, de la empresa comercial Piura Gas S.A.C, de Piura.</p> <p>Describir las oportunidades de control interno en el área de ventas, que mejoren las posibilidades de la empresa comercial Piura Gas S.A.C de Piura 2019</p> <p>Explicar la propuesta que existe en el control interno del área de ventas que mejoren las posibilidades de la empresa comercial Piura Gas S.A.C de Piura 2019.</p>	Control Interno	<p>Tipo: Cualitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo, l y de caso</p> <p>Técnica. Entrevista.</p> <p>Instrumento:Cuestionario</p>

Fuente: elaboración propia.

4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS

Uladech, (2017) Código de etica para la investigación

Publico: Los principios éticos descritos en el presente código , deben regir las normativas de elaboracion de los proyectos de investigación en la universidad, realizados para los distintos niveles de estudios y modalidad ;asi para los proyectos del Instituto de Investigacion .

El presente Código de Etica tiene como proposito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guian la investigacion en la universidad .Ese quehacer tiene que llevarse a cabo respptando la correspondiente normativa legal y los principios éticos definidos en el presente Código , y su mejora continua ,en base a las experiencias que genere su aplicación o a la aparicion de nuevas circunstancias

Principios que rigen la actividad investigadora

Beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Protección a las personas: Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir su autonomía, por lo tanto en referencia a su autonomía están protegiendo su dignidad y libertad. Las protecciones de las personas que participen en esta investigación, (mejor son participantes que sujetos, ya que esto hace un desequilibrio) hace referencia que se tiene que tener consentimiento informado.

Es importante que se tenga una buena atención a los grupos vulnerables, como ejemplos niños, pobres, marginados y prisioneros, estos grupos son aquellos que pueden tomar decisiones de situación precaria o en sus dificultades de tener libertad y dignidad.

Justicia: En este principio da a conocer que el investigador del presente proyecto de investigación, debe ejercer acciones prudentes y tomar las precauciones, para que posteriormente no surja alguna injusticia en el transcurso de la colaboración de la investigación, además se dará a conocer información a las personas que deseen saber del tema que se investiga.

V. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS

5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades área de ventas de la empresa Piura Gas S.A.C, de Piura. 2019.

RESPECTO AL ÁREA DE CONTABILIDAD

Tabla 1; El encargado (a) de llevar la contabilidad en la empresa tiene su ambiente de trabajo?

Alternativas	Frec. Relat	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C. El 100 % manifestó que el encargado de llevar la contabilidad en la empresa no tiene su ambiente de trabajo.

Gráfico 1 Ambiente de Trabajo



Tabla 2: ¿Son recepcionados oportunamente los documentos a contabilizar?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C. El 30% indicó que si se reciben oportunamente los documentos a contabilizar. Mientras que el 70% indicó lo contrario.

Gráfico 2: Documentos a contabilizar

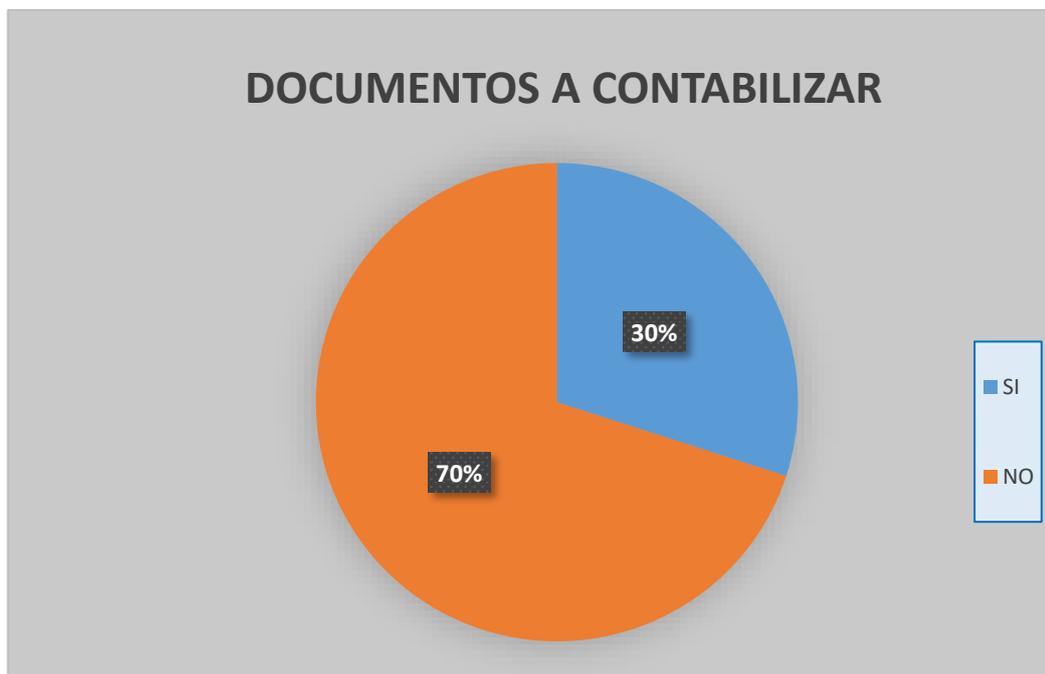


Tabla 3 ¿Se lleva de manera correcta los registros contables?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	0%	
Total	10	100 %	

Fuente: cuestionario

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C, El 100 % manifestó que si se lleva de una manera correcta los registros contables.

Gráfico 3: Registros contables

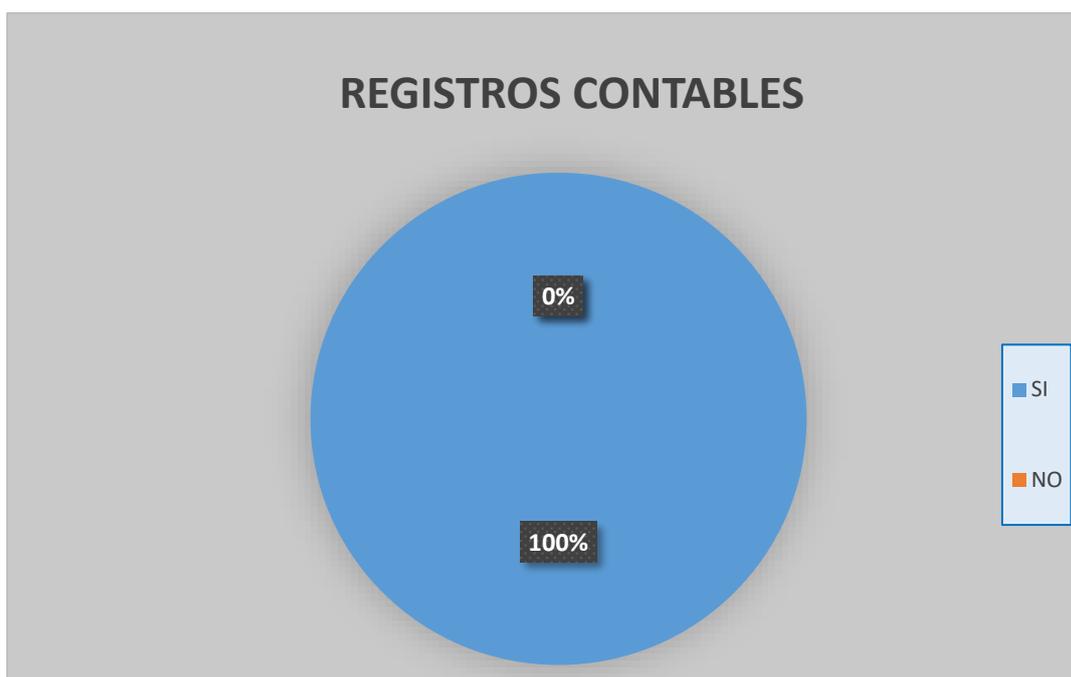


Tabla 4 ¿Se le alcanza al Gerente oportunamente lo que requiere?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 100 % indicó que no se le alcanza al Gerente oportunamente lo que requiere

Gráfico 4: Registros Contables

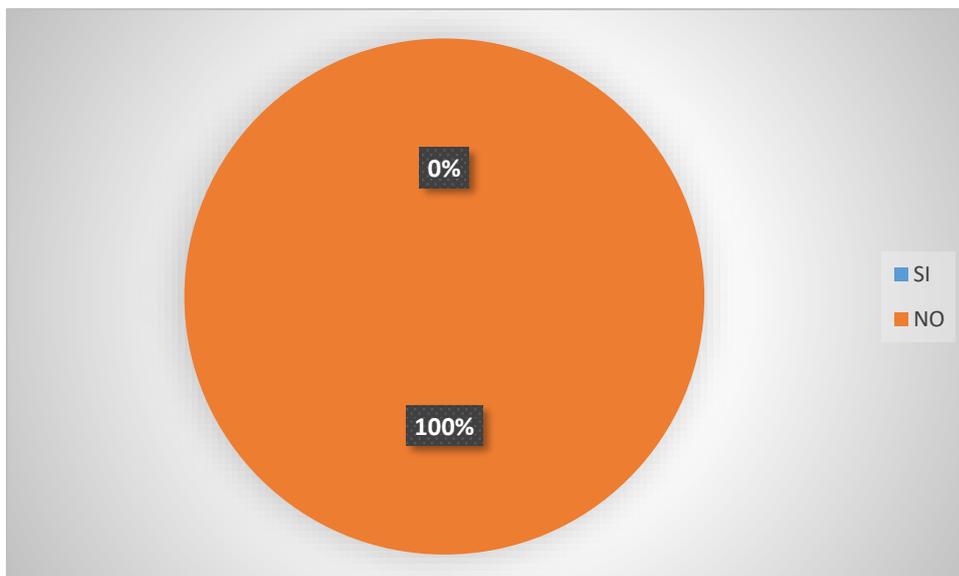


Tabla 5 ¿De qué manera se lleva la contabilidad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
MANUAL	0	0%	
COMPUTARIZADA.	10	100%	
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C, el 100 % indicó que la contabilidad se lleva computarizada y ya no manual.

Gráfico 5 Contabilidad Computarizada



RESPECTO AL PERSONAL:

Tabla 6 ¿El área de ventas cuenta con el personal suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C, el 30% manifestó que si se encuentra El área de ventas cuenta con el personal suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones, mientras el 70% opino lo contrario.

Gráfico 6: Personal suficiente



Tabla 7 ¿Se supervisa a los trabajadores que cumplan sus funciones y deberes adecuadamente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	
Total	10	100%	Debilidad

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C, el 30% manifestó que si se supervisa a los trabajadores que cumplan sus funciones y deberes adecuadamente, mientras el 70% opino lo contrario.

Gráfico 7 Supervisión

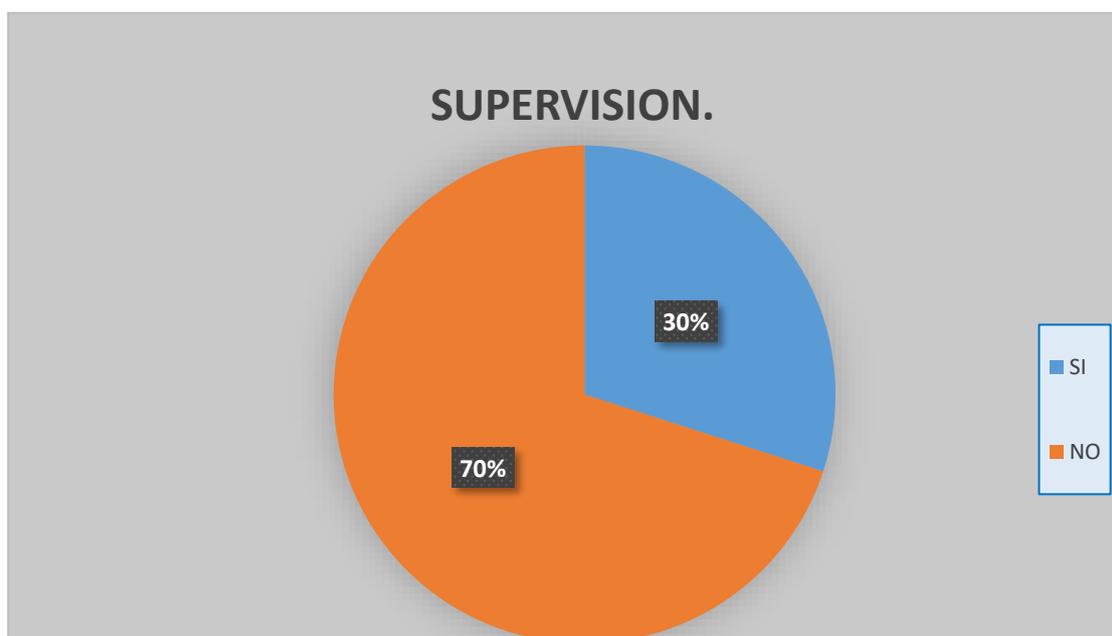


Tabla 8 ¿El personal tiene un tiempo establecido para las entregas de pedidos o servicio?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec.Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	60%	Oportunidad
NO	4	40%	
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C, el 60% manifestó que si tiene el personal un tiempo establecido para las entregas de pedidos o servicio, mientras el 30% opinó lo contrario

Gráfico 8 : Tiempo establecido



RESPECTO AL ÁREA DE FACTURACIÓN Y CAJA.

Tabla 9 ¿Dentro de la empresa hay espacios designados para cada área?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	
Total	10	100%	Debilidad

Fuente: cuestionario

Interpretacion: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 100 % manifestó que dentro de la empresa no existen espacios designados para cada área,

Gráfico 9 Áreas designadas



Tabla 10 ¿Se Utiliza un manual de procedimientos establecidos que describa todo aquello relacionado al área de ventas?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	
Total	10	100%	Debilidad

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C El 100% manifestó que si se Utiliza un manual de procedimientos establecidos que describa todo aquello relacionado al área de ventas,

Gráfico 10 Manual de procedimiento



Tabla 11 ¿Existe independencia y separación entre funciones como son las de autorización, ejecución, registro, supervisión, y control de las operaciones?

Alternativas	Frec. Relat	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	20%	
NO	8	80%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C, el 20% manifestó que si Existe independencia y separación entre funciones como son las de autorización, ejecución, registro, supervisión, y control de las operaciones, mientras el 80% opinó lo contrario.

Gráfico 11 Separación de funciones



Tabla 12 ¿La descripción de las funciones para cada cargo existente, permiten identificar claramente las responsabilidades de cada Trabajador y/o empleado de la Entidad?

Alternativas	Frec. Relat	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	4	40%	Debilidad
NO	6	60%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C, el 40% manifestó que si existe una descripción de las funciones para cada cargo existente, que permiten identificar claramente las responsabilidades de cada Trabajador y/o empleado de la Entidad, mientras que el 60% indico lo contrario.

Gráfico 12 Manual de procedimiento

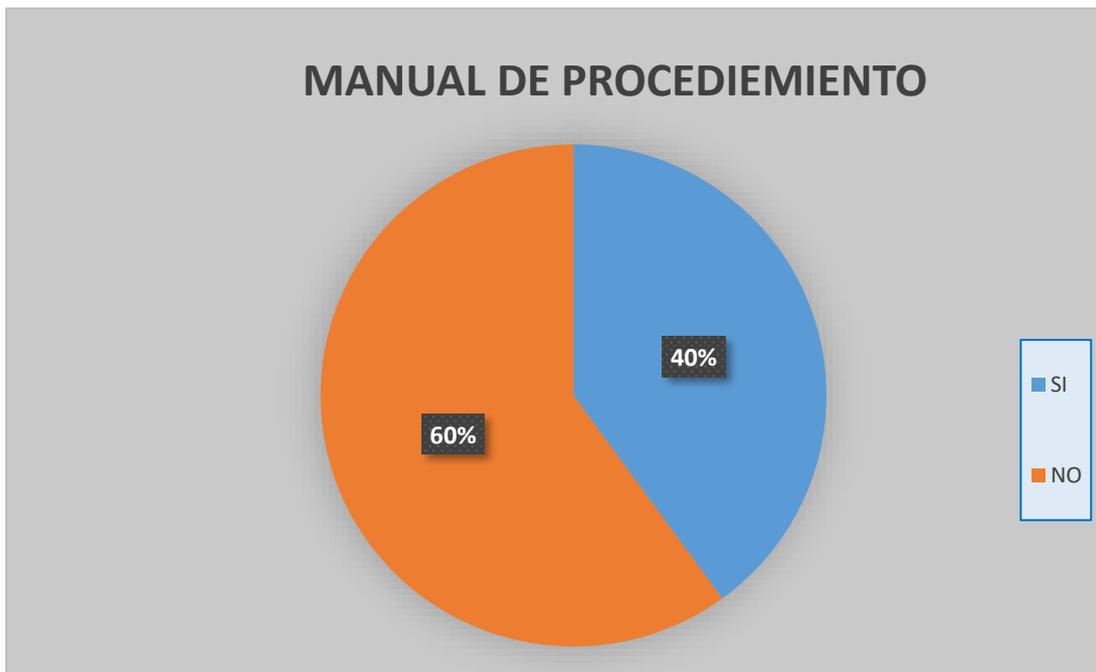


Tabla 13 ¿La documentación de respaldo de las operaciones que realiza la Entidad, es archivada siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y utilización?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	1	10%	
NO	9	90%	
Total	10	100%	Debilidad

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C, el 10% manifestó que la documentación de respaldo de las operaciones que realiza la Entidad, es archivada siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y utilización, mientras que el 90% indico lo contrario.

Gráfico 13 Documentación de respaldo

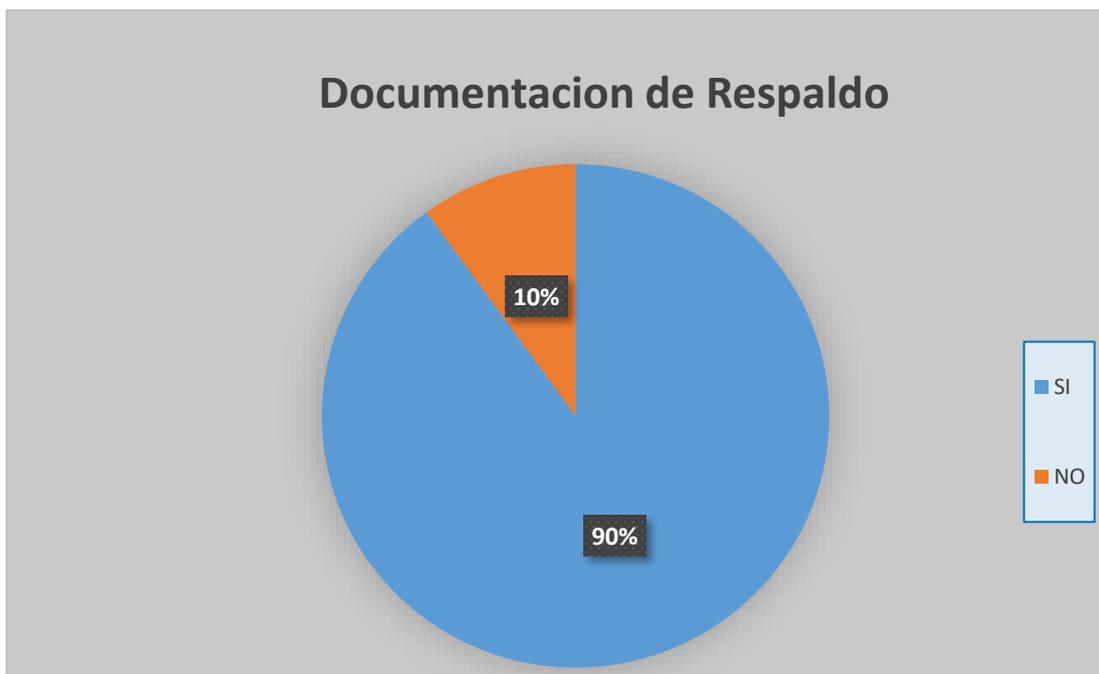


Tabla 14 ¿Emplean órdenes de pedido para realizar a los usuarios principales?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	4	40%	
NO	6	60%	
Total	10	100%	Debilidad

Fuente: cuestionario.

Interpretacion: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C, el 40% manifestó que si Emplean órdenes de pedido para realizar a los usuarios principales, mientras que el 60% indico lo contrario.

Gráfico 14 Ordenes de pedido



Tabla 15 ¿Toda operación, que se realiza en la Entidad, cuenta con la documentación necesaria y suficiente que la respalda y demuestre?

Alternativas	Frec. Relat	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	4	40%	Debilidad
NO	6	60%	
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C El 40 % manifestó que toda operación, que se realiza en la Entidad, si cuenta con la documentación necesaria y suficiente que la respalda y demuestre, mientras que el 60% indico lo contrario.

Gráfico 15 Operación



Tabla 16 ¿Qué tipo de comprobantes de pago se emiten al público?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
BOLETAS	1	10%	
FACTURAS	2	20%	
BOL/FACTURAS - ELECTRONICAS	7	70%	
TOTAL	10	100%	

Fuente: cuestionario

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Negociaciones Romero S.R.L”. El 10 % manifestó que se emiten boletas, mientras un 20% dijo que si emiten facturas, por otro lado el 70% indico que si emiten facturas y boletas electrónicas.

Gráfico 16 Tipo de comprobante

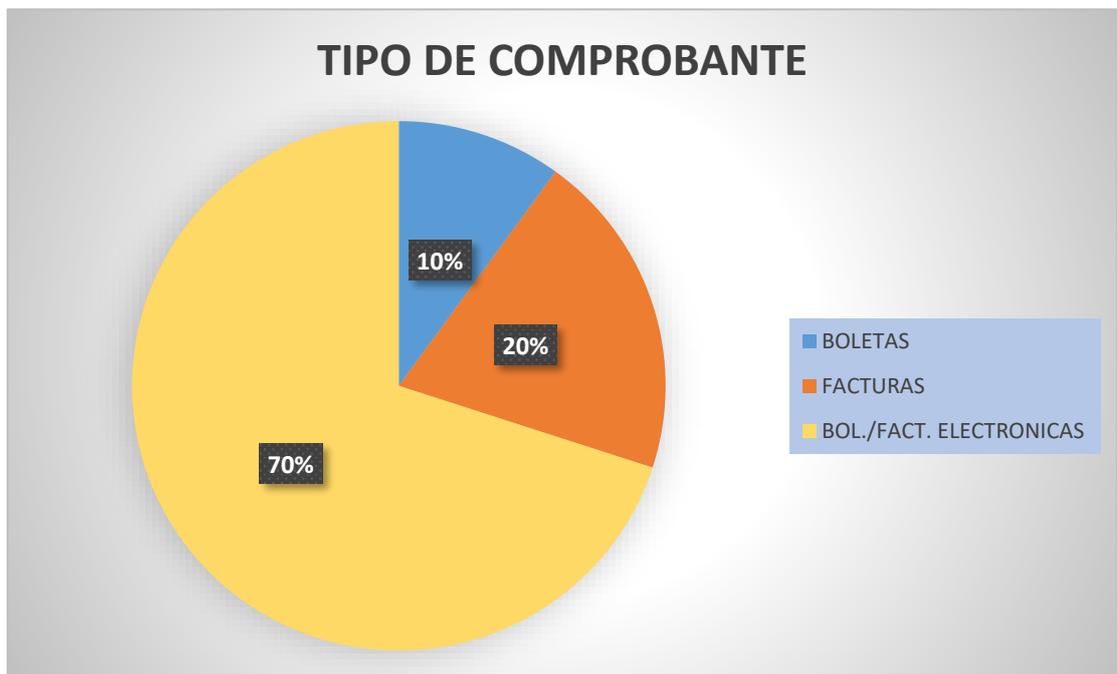


Tabla 17 ¿La empresa cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar, y controlar información en forma correcta y oportuna de la actividad que realiza?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	20%	
NO	8	80%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”, el 20% manifestó la empresa si cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar, y controlar información en forma correcta y oportuna de la actividad que realiza, mientras que un 80% indico que no.

Gráfico 17 Información



Tabla 18 ¿Se cuenta con la cantidad adecuada de personal para abastecer a la clientela?

Alternativas	Frec · Rela t.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	
Total	10	100%	Debilidad

Fuente: cuestionario

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa Piura Gas S.A.C, El 30 % manifestó que no se cuenta con la cantidad adecuada de personal para abastecer a la clientela. Mientras que el 70% indicó lo contrario

Gráfico 18 Persona

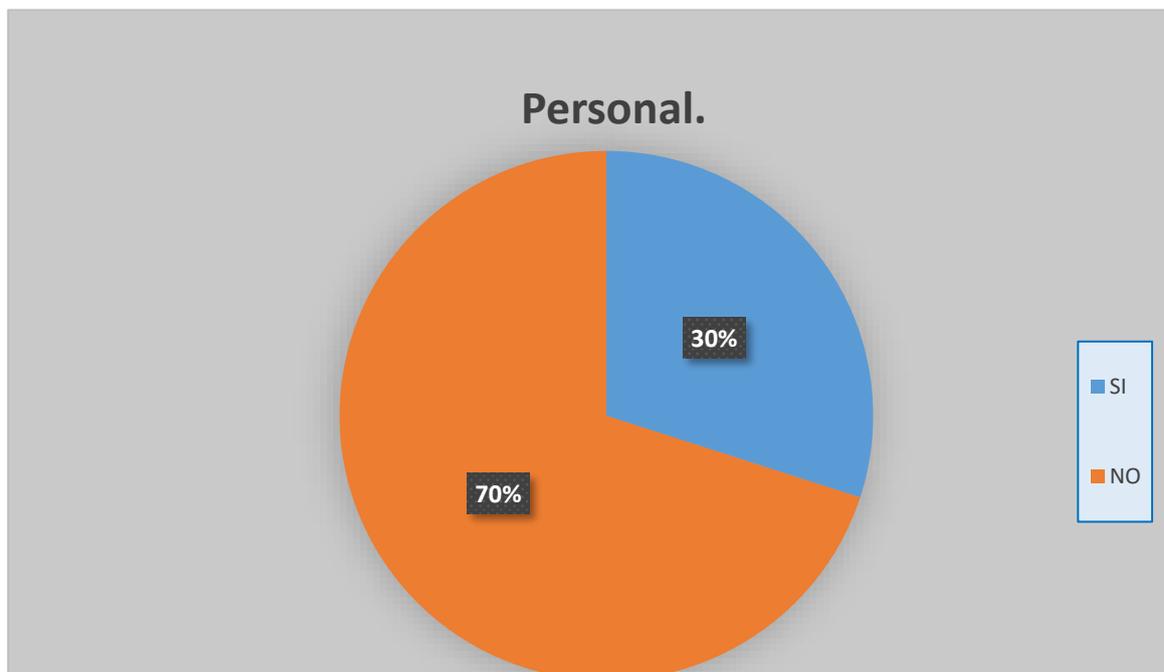


Tabla 19 ¿Se realizan depósitos diarios de efectivo a una entidad bancaria?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	
Total	10	100%	Debilidad

Fuente: cuestionario.

Interpretacion: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 30 % manifestó que no se realizan depósitos diarios de efectivo a una entidad bancaria y el 70% lo contrario.

Gráfico 19 Depositos



Tabla 20 ¿Se emplean pre formas enumeradas de entrega de las mercaderías que sale y entra de la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 30% manifestó que si se emplean pre formas enumeradas de entrega de las mercaderías que sale y entra de la empresa, mientras que un 70% indico lo contrario.

Gráfico 20 Entrega de mercadería

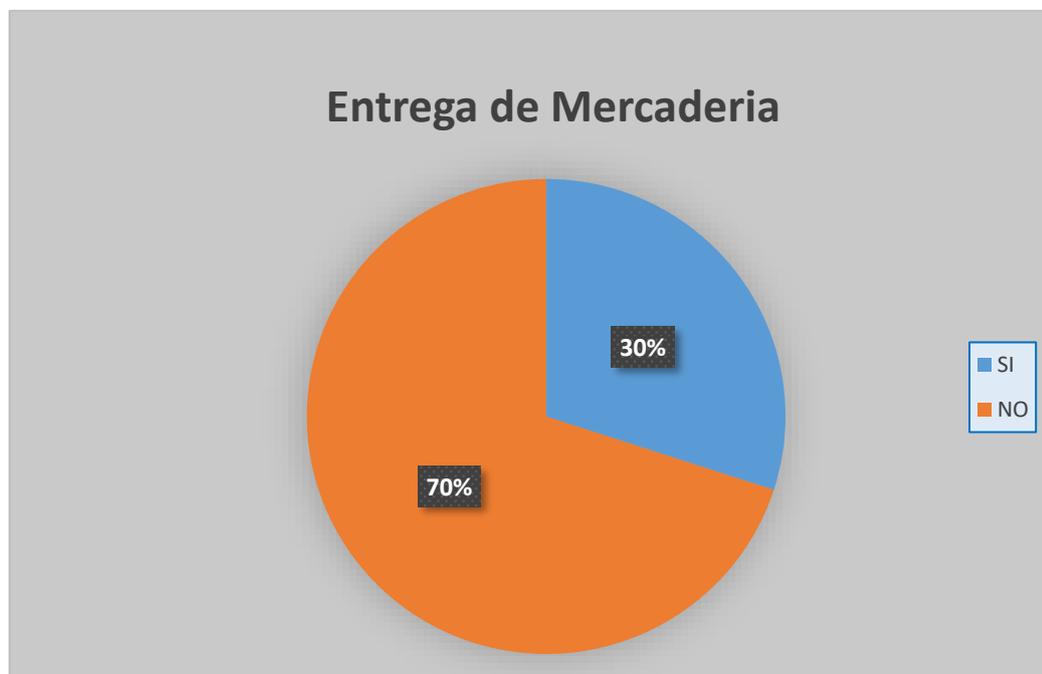


Tabla 21 ¿En la empresa se contabiliza diariamente los ingresos?

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 100% manifestó que si se contabiliza diariamente los ingresos.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Gráfico 21 Contabilización de Ingresos

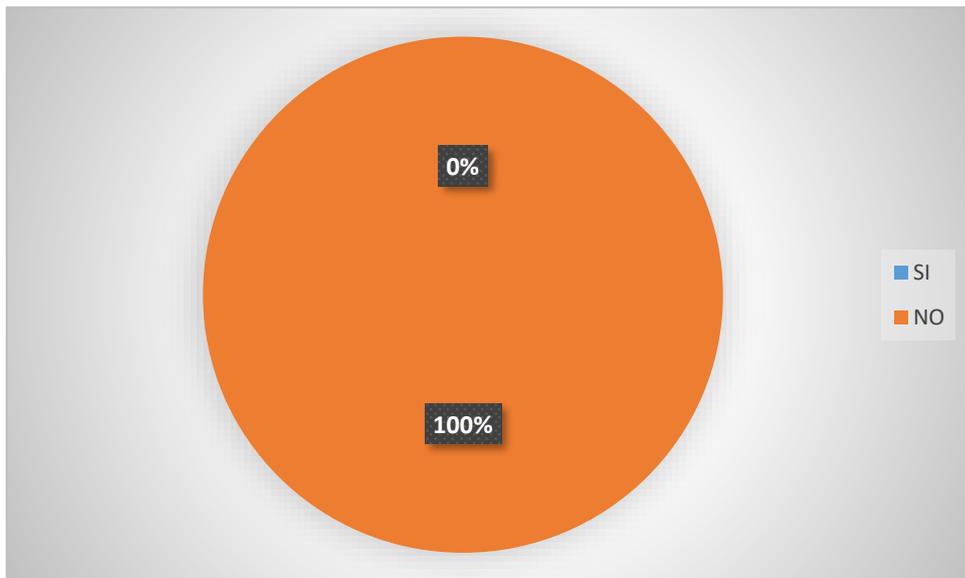


Tabla 22 ¿Los encargados de las áreas de registros de clientes y custodia de las facturas son personas distintas de los que operan en caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	
Total	10	100%	Debilidad

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 100% manifestó que no hay encargados de las áreas de registros de clientes y custodia de las facturas y que estas personas son distintas de los que operan en caja.

Gráfico 22 Encargados

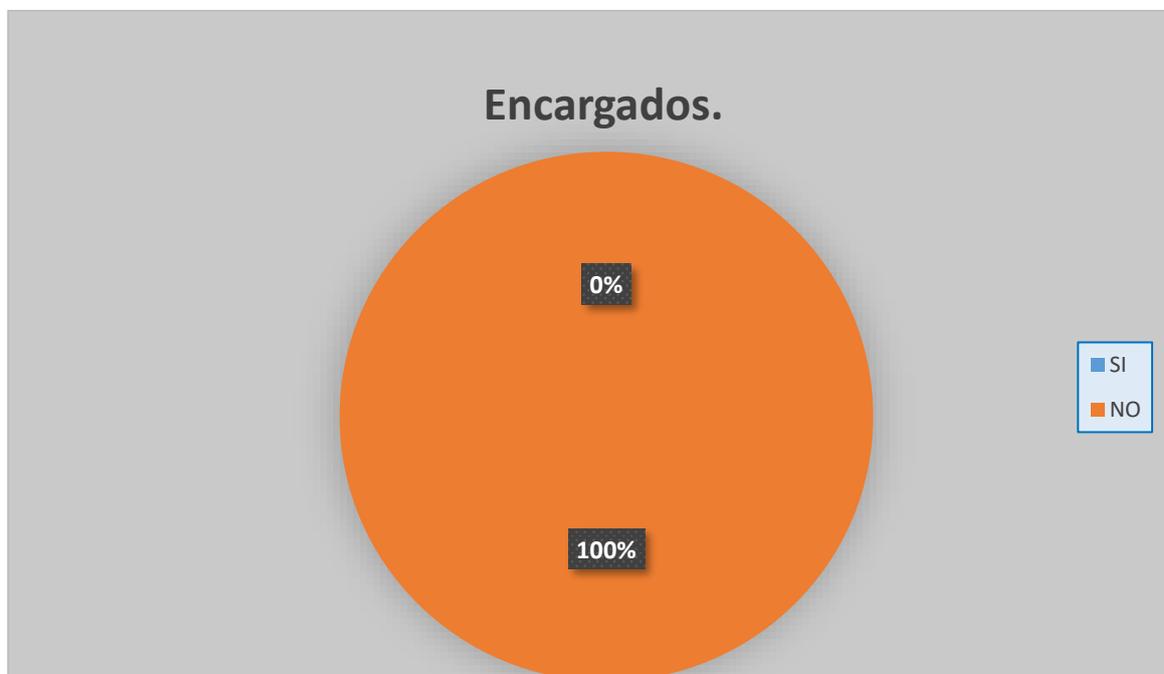


Tabla 23 ¿En la factura o boleta que emiten, se tiene alguna clave o número del vendedor que atendió, como un registro de pago de comisiones?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	0%	
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 100% manifestó que en la factura o boleta que emiten, si se tiene alguna clave o número del vendedor que atendió, como un registro de pago de comisiones.

Gráfico 23 Vendedor



Tabla 24 ¿Hay algún procedimiento de control que se compruebe la facturación del producto o servicios que se realizan como venta?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 100% manifestó que no hay algún procedimiento de control que se compruebe la facturación del producto o servicios que se realizan como venta.

Gráfico 24 Procedimiento de control



RESPECTO AL ÁREA DE DESPACHO Y ALMACÉN.

Tabla 25 ¿Todos los trabajadores cuentan con el Seguro Complementario de Trabajo (SCTR)?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	0%	
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 100% manifestó que todos los trabajadores cuentan con un Seguro Complementario de Trabajo.

Gráfico 25 Seguro complementario



Tabla 26 ¿Se cuenta con los implementos de seguridad necesarios?

Alternativas	Frec. Relat	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	4	80%	Oportunidad
NO	6	20%	
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 80% manifestó que si se cuenta con los implementos de seguridad necesarios, mientras que el 20% indico lo contrario.

Gráfico 26 Implementos necesarios



Tabla 27 ¿Existe orden al momento de despachar los productos al público?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	4	40%	
NO	6	60%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 40% manifestó que si existe una orden al momento de despachar los productos al público, mientras que el 60% indico lo contrario.

Gráfico 27 Orden de despacho

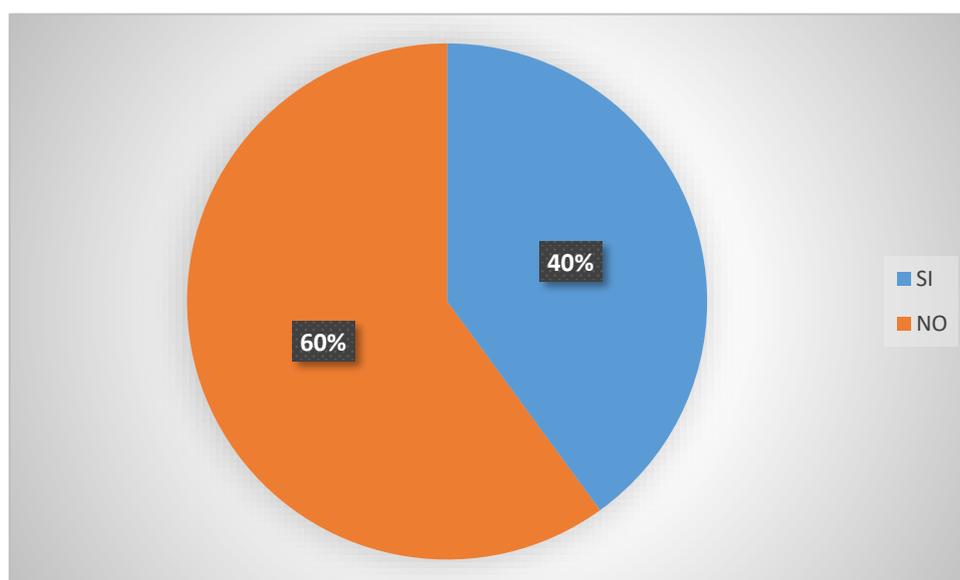


Tabla 28 ¿Se cumple a tiempo con los pedidos de los clientes?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	20%	
NO	8	80%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 20% manifestó que si se cumple a tiempo con los pedidos de los clientes, mientras que el 80% indico lo contrario.

Gráfico 28 Orden de tiempo



Tabla 29 ¿Se lleva un registro o inventario sobre los materiales de la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	4	40%	
NO	6	60%	
Total	10	100%	Debilidad

Fuente: cuestionario.

Interpretacion: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 40% manifesto que si se lleva un registro o inventario sobre los materiales de la empresa, mientras que el 60%indico lo contrario.

Gráfico 29 Registro de inventario

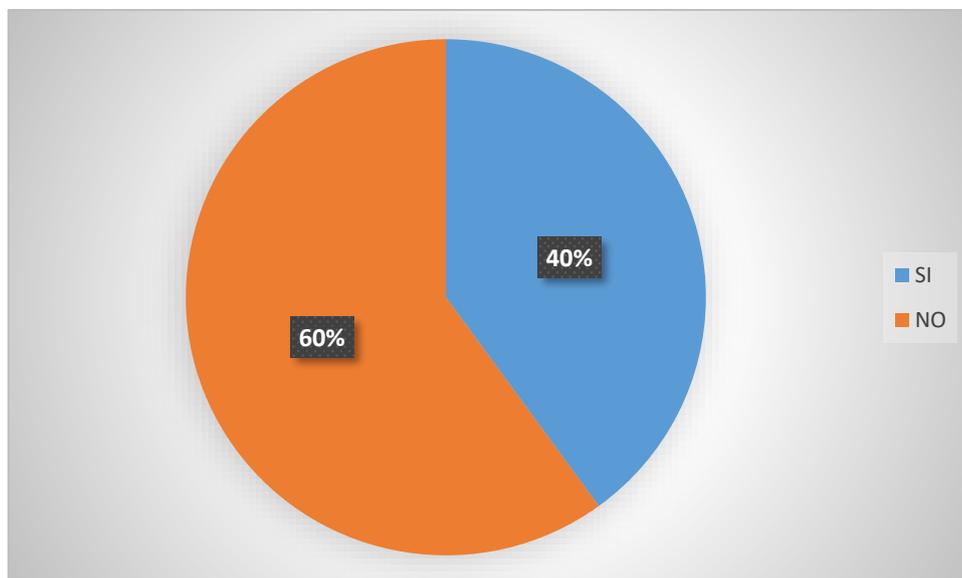


Tabla 30 ¿En la ocasión de que haya una devolución del producto por parte de los clientes, se especifica sobre los artículos devueltos y en las condiciones de cómo se encuentran?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	
Total	10	100%	Debilidad

Fuente: cuestionario.

Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa “Piura Gas S.A.C”. El 30% manifestó que en la ocasión de que haya una devolución del producto por parte de los clientes, si se especifica sobre los artículos devueltos y en las condiciones de cómo se encuentran, mientras que el 30% opino lo contrario.

Gráfico 30 Devolución de los productos



5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 02

- Describir las oportunidades de control interno en el área de ventas que mejoren las posibilidades de la empresa comercial Piura Gas S.A.C de Piura 2019

Cuadro 3 Oportunidades de mejora

NOMBRE DE LA AREA	DESCRIPCIÓN
1. AREA DE CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none">❖ En la empresa PIURA GAS S.A.C no cuenta con un área de contabilidad es decir con ambiente adecuado para desarrollar las actividades y operaciones que realizan, asimismo esto que dificulta el no poder tener una adecuada organización de los documentos que pertenecen a dicha área.❖ Según la información recopilada es que esto se debe a que el establecimiento de la empresa es pequeño y por esta razón aún no cuenta con ello por la falta de espacio, como también se debe a la falta de orientación para poder implementarse.❖ Otro problema es los documentos a contabilizar que no son recepcionados a tiempo cada vez que el Contador (a) requiere estos registros para poder organizarlos, esto se debe a que la parte administrativa de la empresa no se lo hace llegar a tiempo por la falta de organización de la información requerida. Debido a este tipo de problema se han tenido inconvenientes con SUNAT.
2. AREA DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">❖ Se pudo identificar que no se supervisa a los trabajadores es decir no se verifica si estos realizan sus funciones y deberes adecuadamente, por ende, algunos trabajadores cumplen con

	<p>funciones que no les competen, por lo tanto no hay un desarrollo correcto dentro de las empresa con sus respectivas áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tampoco se realizan supervisiones al personal con los tiempos establecidos que realizan los servicios a diferentes sitios dentro de la ciudad, lo cual por consecuencia hace que el personal no sea eficiente en sus labores. Asimismo esto dificulta que los trabajadores no avancen de una manera rápida en las operaciones que les corresponden, acumulando el trabajo para última hora, sobrecargando.
<p>3. AREA DE VENTAS, FACTURACIÓN Y CAJA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Áreas que se encuentran juntas en un solo espacio por lo que no existen designación para cada área. ❖ No Existe independencia y separación entre funciones como son las de autorización, registro, supervisión, y control de las operaciones, asimismo también no hay descripción de las funciones para cada cargo existente, que permita al trabajador identificar claramente las responsabilidades de la empresa ❖ No hay una segregación de funciones para cada área, ocasionando que los trabajadores de caja se ven con la necesidad y obligación de apoyar en el área de ventas o facturación, debido a que no se cuenta con el personal necesario para poder abastecer todo lo que se desarrolla en la empresa por tal motivo hay personas que cumplen funciones distintas a su área que se les otorga, por lo tanto esto genera un malestar por parte de los clientes.

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ No se emplean pre formas enumeradas de entrega de las mercaderías que sale y entra de la empresa, asimismo no hay ningún procedimiento de control que se compruebe la facturación del producto o servicios que se realizan como venta, por lo tanto la empresa puede tener problemas con sus inventarios, ya que no tiene un control que le permite saber sobre su mercadería al momento que ingresa y sale de la empresa. ❖ Por otra parte, los trabajadores de esta área no reciben capacitaciones constantes para que estos a su vez realicen sus actividades eficientemente y de manera correcta sin tener inconvenientes. Pero esto se debe a motivo que el Gerente General de la empresa realiza capacitaciones por falta de conocimiento y asimismo por la falta de tiempo.
<p>4. ÁREA DE DESPACHO Y ALMACÉN.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La empresa no cuenta con los implementos de seguridad necesarios, y esto puede ocasionar accidentes con el trabajador. ❖ Se observa y se determina que no se cumple a tiempo con los pedidos de los clientes. Esto debido a la mala organización de funciones por lo que no establece un orden que permita saber el detalle de los pedidos y también la falta de responsabilidad por parte de los trabajadores ya que en ciertas ocasiones descuidan sus labores y hacen que los pedidos por parte de los clientes no se realicen a tiempo, ocasionando la incomodidad y en algunas veces el alejamiento del cliente.

	<p>❖ Por otra parte, si bien es cierto, siendo la empresa una Mype, no está obligada a llevar inventarios anuales. PIURA GAS S.A.C no lleva un registro internamente de los materiales que se compran y venden todo esto por descuido de la parte administrativa.</p>
--	---

5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 03

Explicar la propuesta de mejora que existe en el control interno del área de ventas que mejoren las posibilidades de la empresa Piura Gas S.A.C de Piura 2019.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Para planear y elaborar un programa de actividades debemos enfocarnos en los objetivos o metas que queremos cumplir al aplicar estas actividades con nuestros trabajadores de tal manera que ayude a mejorar el crecimiento de la empresa. En esta esta investigación se proponen procedimientos de control interno lo cuales permitan ayudar a desarrollar actividades de manera adecuada para cada una de las distintas áreas. Todo esto con la finalidad de ayudar en la toma de decisiones de la empresa en su gestión administrativa.
- Gracias al cuestionario aplicado y con el análisis de resultados que se elaboró en base a todas las áreas de la empresa Piura Gas S.A.C se plantean las siguientes propuestas de mejora.

- **PROPUESTA N° 01:**

IMPLEMENTACIÓN DE UN ORGANIGRAMA Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL.

Para empezar se propone elaborar un organigrama en la empresa para que con este se pueda conocer acerca de cada función que ejerce cada responsable de la empresa. En este caso se propone un esquema donde se detalle cada una de las funciones siendo de gran importancia para la empresa. Así mismo se detallan los cargos de cada uno de los integrantes de la organización.

Se propone un manual de Organización y Funciones (MOF) de cada área, donde se especifica las funciones y responsabilidades del trabajador, esto permitirá que la empresa pueda detectar los diferentes errores durante el desarrollo de sus actividades, de los empleado, orientadose únicamente a la actividad de su empresa.



Gerente General.



ADMINISTRACIÓN.

AREA CONTABILIDAD



AREA PRODUCCION



AREA VENTAS



AREA DE FACTURACION
Y CAJA



AREA DE ALMACEN
Y DESPACHO



INSTALACION



VENDEDOR

ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

ADMINISTRACIÓN	
CARGO	NRO. EMPLEADOS
GERENTE GENERAL	1
TOTAL ÁREA ADMINISTRATIVA	1

CONTABILIDAD	
CARGO	NRO. EMPLEADOS
CONTADOR	1
CAJA	1
FACTURACIÓN	1
TOTAL ÁREA DE CONTABILIDAD	4

PRODUCCIÓN	
CARGO	NRO. EMPLEADOS
DESPACHO	2
INSTALACIÓN	2
TOTAL ÁREA DE PRODUCCIÓN	4

VENTAS	
CARGO	NRO. EMPLEADOS
VENDEDOR	2
TOTAL ÁREA DE VENTAS	2

TOTAL	10
--------------	-----------

PROPUESTA N°2:

- **IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA CADA ÁREA.**

En este caso se le implementara a la empresa un manual de organización y funciones donde se le establezca la función y cargo de cada área, es por ello que he considerado un MOF para que cada trabajador de distinta área sepa su responsabilidad para realizar cada función de dicha área que le corresponde, asimismo este es un documento normativo que se describen las funciones, objetivos y responsabilidades de cada área dentro de la empresa.

En una empresa es de suma importancia contar con un Manual de Organización y Funciones ya que este le detalla al personal acerca de sus funciones y responsabilidades con respecto a los cargos que ocupan dentro de la empresa.

Permite también que exista una buena comunicación laboral tanto interna como externa de la empresa y no hayan desordenes en el momento de trabajar con sus actividades que les corresponden.

NOMBRE DEL ÁREA: ADMINISTRATIVA

ENCARGADO: JEFE ADMISTRATIVO.



OBJETIVO DEL AREA	➤ Coordinar y organizar las funciones administrativas asegurando el manejo de los recursos y del personal de la empresa.
RESPONSABILIDADES	➤ Gestionar la implementación de un control interno en la empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programar, organizar y controlar los recursos humanos, financieros y materiales, así como los servicios generales que la empresa necesita para el desarrollo de sus funciones. ➤ Difundir el programa de capacitación para el personal de las distintas áreas. ➤ Programar, organizar y controlar los trabajos de mantenimiento y conservación de los bienes muebles, inmuebles. ➤ Contratar más personal para abastecer a la clientela.
--	---

ELABORACION: Fuente propia

NOMBRE DEL ÁREA: CONTABILIDAD

ENCARGADO: JEFE DE CONTABILIDAD



OBJETIVO DEL AREA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizar y mantener la información contable en forma ordenada acerca del movimiento económico y financiero de la empresa.
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá crear un ambiente adecuado para que se pueda organizar todos los documentos contables y así alcanzar a tiempo la información requerida. ➤ Deberá presentar a tiempo la información o documentación requerida.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informar por escrito sobre las políticas contables para asegurar la información contable, así como designar responsabilidades para cada trabajador del área. <p>FACTURACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Control y archivo de la entrega de mercadería, de recepción de facturas, notas de crédito y débito y de antecedentes de facturación. ➤ Ordenar, las facturas, boletas y otros para alcanzarle al contador para el registro respectivo. <p>CAJA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vigilar que la documentación acerca de la salida de efectivo cumpla con los requisitos de carácter fiscal y de control interno ➤ Administrar y controlar la disponibilidad de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, para mantener la liquidez suficiente para hacer frente a los compromisos de realización inmediata y evitar la generación de recursos ociosos. ➤ Elaborar los informes periódicos sobre el estado de posición financiera de la cuenta bancaria y flujo de caja de la empresa.
--	---

ELABORACION: Fuente propia

LUGAR: ÁREA DE PRODUCCIÓN

ENCARGADO: JEFE DE PRODUCCIÓN



OBJETIVO DEL AREA :	<ul style="list-style-type: none">➤ Mantener en óptimas condiciones los materiales de se compran y venden en la empresa
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none">➤ Adquirir, almacenar y suministrar oportunamente la mercadería (Balones de Gas).➤ Revisar que la mercadería se encuentre en óptimas condiciones para la venta.➤ Entregar los productos en el tiempo establecido y cumplir con los pedidos a tiempo para poder satisfacer a los clientes.➤ Supervisar la instalación de los balones de gas entre otros, para evitar que hayan accidentes.

ELABORACION: Fuente Propia

• **PROPUESTA N° 03:**

**IMPLEMENTAR CREAR UN FORMATO PARA REALIZAR
ARQUEOS SORPRESIVOS**

Para una empresa de servicios como lo es PIURA GAS S.A.C, el Arqueo de Caja es de suma importancia, permitirá que se tenga un control interno de efectivo en el cual se verifica si se está llevando la contabilización correcta del dinero obtenido por las ventas y otros ingresos. Asimismo como también todas las salidas de dinero, que pueden ser para pagos a proveedores, entre otros.

Para ello se propone implementar a la empresa crear un formato simple para realizar arqueos diarios. Lo que he creído conveniente brindar algunas indicaciones de cómo realizar un arqueo sorpresivo:

El arqueo debe realizarse haciendo un conteo minucioso y muy detallado al cajero de la empresa:

1. **Recuento de efectivo:** Se debe separar el dinero en billetes y monedas. Y en cada uno de ellos se debe separar por cantidad, nominal y total.
2. **Detalle de voucher (tarjeta de Crédito y Débito):** Se deben ordenar por número de orden y sumar el total de todos los Boucher.

Al finalizar el conteo se le alcanzara a Gerencia un acta del arqueo de caja para que esta pueda constatar la veracidad de dicha acción.

Se debe tener en cuenta que el arqueo tiene que ser realizado por una persona ajena al área de caja, es decir que no tenga el mismo cargo para evitar contradicciones.

FORMATO DE ARQUEO DE CAJA		
EMPRESA: PIURA GAS S.A.C		
Nombre del cajero:		Fecha:
MONEDAS		
Valor	Cantidad	Total
TOTAL DE MONEDAS:		S/
BILLETES		
Valor	Cantidad	Total
TOTAL DE BILLETES		S/
DETALLE DE TARJETA		
Número	Banco	Total
TOTAL DE TARJETAS		S/
TOTAL INGRESO EFECTIVO		
TOTAL SOBRANTE		
TOTAL ARQUEO		

FIRMA DEL GERENTE _____ **FIRMA DEL CAJERO** _____

- **PROPUESTAS N° 04:**

IMPLEMENTACION DE AREA DE CONTABILIDAD

Como sabemos el área de contabilidad en una empresa es de suma importancia ya que esta permite ayudar a la empresa tenga un mejor registro acerca de la documentación que sustenta a sunat, y asimismo también tener conocimiento sobre lo que tiene la empresa a través de los inventarios, entradas y salidas de mercadería, es decir ayuda a tener un registro sobre todo el movimiento de la empresa, así mismo también se conoce la determinación los pendientes de pago.

En la empresa PIURA GAS S.A.C no cuenta con dicha área, debido a que el espacio de la empresa no lo permite, pero se debería tomar en cuenta esta área por lo que es el núcleo de la empresa ya que su principal objetivo de esta área es reflejar la situación financiera por la que atraviesa la empresa.

IMAGEN 1:



ESQUEMA DE LA AREA DE CONTABILIDAD

Según el esquema de la imagen, se implementara una área de contabilidad, lo cual gerencia permitirá dar un presupuesto para dicha área, esto facilitara la separación de las áreas que no existe una segregación, por otro en dicha área tendrá ordenadores

donde estén los archivos en correcto estado y orden de todos los clientes y proveedores de la empresa. Dicha área es con el fin de evitar desordenes entre las demás en conjunto con los trabajadores

PROPUESTA N°5.

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE LAS OBLIGACIONES Y DEBERES QUE EL PERSONAL TIENE CON LA EMPRESA.

Los trabajadores tienen que tener conocimiento de sus obligaciones con la empresa, esto se refiere que deben cumplir las funciones y actividades que están designadas en sus diferentes áreas de trabajo, de tal manera que el trabajo que realicen sea de manera correcta, y no tenga errores, para que la empresa no salga perjudicada. Cada trabajador debe tener en claro su función que le corresponde en cada área, esto evitara que hayan malos entendidos, entre todos, asimismo, que tengan en claro, que la empresa, desea el bienestar para todos sus clientes, y no haya quejas o reclamos posteriormente.

Los manuales son la herramienta segura e idónea para poder plasmar una serie de procesos de actividades específicas de una empresa en las cuales se especifican obligaciones deberes, por otro lado permitirá tener un control de cada uno de los empleados y con el fin de asegurarse que las actividades que realizan de realizan sean de una manera eficaz y eficiente. Por ello se propone implementar dicho manual para que el personal dentro de la empresa pueda mejorar sus actividades, así como también cumpla con los reglamentos establecidos por parte de Gerencia. Para lo cual debe ser difundido en todas las áreas de la empresa para que así puedan cumplirse.

MANUAL DE OBLIGACIONES Y DEBERES	
Encargado:	JUAN MANUEL VARGAS.
Objetivo:	Cumplir las actividades y funciones de manera correcta y satisfactoria.
Función:	Repartidor.

Fuente: propia

PROPUESTA N°6

IMPLEMENTAR UN INVENTARIO DE TODAS PRODUCTOS QUE ESTAN EN ALMACEN.

Tener un registro de los productos que la empresa posee es de gran importancia ya que tiene como fin salvaguardar los bienes de la empresa y permitir tener un controlada y vigilada la mercadería u productos.

Los inventarios tienen el fin de informar lo que se tiene y no se tiene, de tal manera que la empresa le permita tener conocimiento de lo que le falta, para seguir distribuyendo o abasteciendo a los distintos clientes, es por eso el caso que los inventarios nos tienen en contacto de lo que queremos seguir adquiriendo o no. Gracias a el, la empresa tendrá un control detallado de sus bienes, además nos evita tener robos.

En esta investigación se plantea el siguiente esquema para que la empresa pueda tomar como referencia para mejorar en el área de almacén:

- Los trabajadores tienen un tiempo determinado, al momento de realizar un servicio, como también son aquellos encargados de instalar el producto, si el caso lo requiera.
- Al momento de despachar los productos se establece un orden para que no existan reclamos posteriores por parte de los clientes. Así mismo en lo que concierne a las instalaciones se realizan por orden de pedido
- Se identificó que se realizan depósitos diarios de efectivo a una entidad bancaria, para evitar sustracciones de dinero. Para ello existe un encargado quién realiza los depósitos diarios.
- Respecto al área de Corte, Despacho e Instalación según los resultados obtenidos se pudo determinar que los empleados de dicha área si cuentan con los implementos de seguridad necesaria, lo cual evitara contraer accidentes, daños o algún problema para el trabajador, ya que estos implementos de seguridad que dan protección a su vida
- Respecto al área de contabilidad si cuenta con el suficiente personal para poder realizar las operaciones que se ameritan dentro del área y hacer que se realicen las actividades establecidas en el menor tiempo posible.

5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades de control interno en el área de ventas, que mejoren las posibilidades de la empresa comercial Piura Gas S.A.C de Piura 2019.

○ **EN EL AREA DEL PERSONAL:**

Una de las dificultades por las que atraviesa esta área es que no se cuenta con la cantidad de trabajadores suficiente para abastecer a todos los clientes, lo cual tiene como consecuencia que no se les cumple a tiempo con los pedidos a los diversos clientes, sin embargo también existe que no se lleva un control de contabilización de los productos que se venden y despachan en la empresa.

Por otro lado no se supervisa a los trabajadores para que cumplan sus obligaciones y funciones que tiene como deber con la empresa, esto genera que el personal no desarrolle sus labores de una forma correcta y eficiente, lo cual perjudica a la empresa por lo que se atrasan y no llegan a cumplir su meta establecidas. .

● **AREA DE CONTABILIDAD.**

En la empresa PIURA GAS S.A.C no cuenta con un área de contabilidad para desarrollar las actividades que corresponde, asimismo esto que dificulta el no poder tener una adecuada organización de los documentos que pertenecen a dicha área. Según la información recopilada es que esto se debe a que el establecimiento de la empresa es pequeño y por esta razón aún no cuenta con ello por la falta de espacio, como también se debe a la falta de orientación para poder implementarse.

Otro problema es los documentos a contabilizar que no son recepcionados a tiempo cada vez que el Contador (a) requiere estos registros para poder organizarlos, esto se debe a que la parte administrativa de la empresa no se lo hace llegar a tiempo por la falta de organización de la información requerida. Debido a este tipo de problema se han tenido inconvenientes con SUNAT.

- **AREA DE VENTAS FACTURACION Y CAJA**

Dichas áreas que se encuentran juntas en un solo espacio por lo que no existen designación para cada área.

No Existe independencia y separación entre funciones como son las de autorización, registro, supervisión, y control de las operaciones, asimismo también no hay descripción de las funciones para cada cargo existente, que permita al trabajador identificar claramente las responsabilidades de la empresa.

No hay una segregación de funciones para cada área, ocasionando que los trabajadores de caja se ven con la necesidad y obligación apoyar en el área de ventas o facturación, debido a que no se cuenta con el personal necesario para poder abastecer todo lo que se desarrolla en la empresa por tal motivo hay personas que cumplen funciones distintas a su área que se les otorga, por lo tanto esto genera un malestar por parte de los clientes.

No se emplean pre formas enumeradas de entrega de las mercaderías que sale y entra de la empresa, asimismo no hay ningún procedimiento de control que se compruebe la facturación del producto o servicios que se realizan como venta, por lo tanto la empresa puede tener problemas con sus inventarios, ya que no tiene un control que le permite saber sobre su mercadería al momento que ingresa y sale de la empresa.

Por otra parte, los trabajadores de esta área no reciben capacitaciones constantes para que estos a su vez realicen sus actividades eficientemente y de manera correcta sin tener inconvenientes. Pero esto se debe a que el Gerente General de la

empresa realiza capacitaciones por falta de conocimiento y asimismo por la falta de tiempo.

- **AREA DE DESPACHO Y ALMACEN.**

La empresa no cuenta con los implementos de seguridad necesarios, y esto puede ocasionar accidentes con el trabajador.

Se observa y se determina que no se cumple a tiempo con los pedidos de los clientes. Esto debido a la mala organización de funciones por lo que no establece un orden que permita saber el detalle de los pedidos y también la falta de responsabilidad por parte de los trabajadores ya que en ciertas ocasiones descuidan sus labores y hacen que los pedidos por parte de los clientes no se realicen a tiempo, ocasionando la incomodidad y en algunas veces el alejamiento del cliente.

Por otra parte, si bien es cierto, siendo la empresa una Mype, no está obligada a llevar inventarios anuales. PIURA GAS S.A.C no lleva un registro internamente de los materiales que se compran y venden todo esto por descuido de la parte administrativa

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

Según los resultados obtenidos respecto al cuestionario aplicado, se establece que dentro de la empresa en lo que concierne la estructura organizacional no se cuenta con sistema de control interno implementado en la empresa lo que le permitira una mejor gestión de sus operaciones, por lo que se asegura que según las respuestas obtenidas se piensa que al establecerse dicho sistema generará una inversión para la empresa, asimismo no se cuenta con un Manual de Organización y Funciones por lo

que no se les brinda por escrito o oral a sus trabajadores lo que deben realizar respecto al área que tengan dentro de la empresa, lo que genera también es que no existe un organigrama en donde se puedan visualizar las funciones y cargos.

Los trabajadores como personal de la empresa consideran y coinciden en que se debe tener en cuenta la implementación de un Sistema de Control Interno esto permitirá que se puedan tomar decisiones eficientes, asimismo se brinde una mejor atención al público, dando lugar a que se proporcione seguridad a los clientes, lo que a su vez conllevará a incrementar sus ingresos.

No se tiene un organigrama donde indique las funciones de cada empleador, con sus respectivas áreas y actividades.

5.2.3. Respecto al objetivo específico N°03:

Explicar la propuesta de mejora que existe en el control interno del área de ventas que mejoren las posibilidades de la empresa Piura Gas S.A.C de Piura 2019.

Las propuestas de mejora planteadas en esta investigación servirán como un esquema para que se puedan implementar nuevas alternativas, es por ello que en esta investigación se proponen procedimientos de control interno lo cuales permitan ayudar a desarrollar actividades de manera adecuada para cada una de las distintas áreas. Todo esto con la finalidad de ayudar en la toma de decisiones de la empresa en su gestión administrativa.

Gracias al cuestionario aplicado y con el análisis de resultados que se elaboró en base a todas las áreas de la empresa Piura Gas S.A.C se plantean las siguientes propuestas de mejora.

- **Respecto a la implementación de un organigrama y organización del personal.**

Se propone elaborar un organigrama en la empresa para que con este se pueda conocer acerca de cada función que ejerce cada responsable de la empresa. En este caso se propone un esquema donde se detalla cada una de las funciones siendo de gran importancia para la empresa. Así mismo se detallan los cargos de cada uno de los integrantes de la organización.

- **Respecto a la implementación de manuales de organización y funciones para cada área.**

En este caso se le implementara a la empresa un manual de organización y funciones donde se le establezca la función y cargo de cada área, es por ello que he considerado un MOF para que cada trabajador de distinta área sepa su responsabilidad para realizar cada función de dicha área que le corresponde, asimismo este es un documento normativo que se describen las funciones, objetivos y responsabilidades de cada área dentro de la empresa.

En una empresa es de suma importancia contar con un Manual de Organización y Funciones ya que este le detalla al personal acerca de sus funciones y responsabilidades con respecto a los cargos que ocupan dentro de la empresa.

- **Respecto a la implementación de crear un arqueo de caja.**

Se proponer crear un formato para que se realicen los arqueos de caja de manera sorpresiva este formato va a permitir a que se logre llevar un control en la área mencionada con respecto al efectivo que corresponde a la empresa, esto evitara a que exista un mal manejo con el dinero o en todo caso un robo o mal entendido por medio del personal de caja y asimismo se evitara también a que haya perdidas de dinero, donde cada día se debe de mostrar a gerencia el resultado de formato del arqueo de caja con las entradas de dinero que corresponden.

- **Respecto a la implementación del area de contabilidad**

Como sabemos el área de contabilidad en una empresa es de suma importancia ya que esta permite ayudar a la empresa tenga un mejor registro acerca de la documentación que sustenta a sunat, y asimismo tambien tener conocimiento sobre lo que tiene la empresa a través de los inventarios, entradas y salidas de mercadería, es decir ayuda a tener un registro sobre todo el movimiento de la empresa, así mismo tambien se conoce la determinación los pendientes de pago.

En la empresa PIURA GAS S.A.C no cuenta con dicha área, debido a que el espacio de la empresa no lo permite, pero se debería tomar en cuenta esta área por lo que es el núcleo de la empresa ya que su principal objetivo de esta área es reflejar la situación financiera por la que atraviesa la empresa.

VI. CONCLUSIONES.

6.1 Respecto al objetivo N° 1:

- **Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades área de ventas de la empresa Piura Gas S.A.C, de Piura. 2019.**

1. La empresa PIURA GAS S.A.C, tiene na gran experiencia en la venta y servicios que brinda a sus distintos clientes, con bajos costos que brinda al público, asimismo ha permitido brindar trabajo a las distintas personas que lo han requerido. La falta de algunas áreas que no están establecidas en determinados lugares, por falta de espacio de la empresa, además los trabajadores de la empresa no tienen conocimiento de cada área y algunas actividades en las que realizan,
2. El personal cuenta con un seguro complementario de trabajo y los implementos de seguridad necesarios para el desarrollo de sus actividades diarias, Así mismo se les otorga un tiempo razonable según la tarea que realicen.
3. Los inventarios de productos de la empresa, tienen un control que te permite tener conocimiento de lo que entra y sale, en relación a las ventas que se hagan diariamente, ayudara a tener en claro el número de ventas realizadas y productos que aún quedan en stock. Por otro lado evitar sustracciones que puedan incurrir.
4. Contar con un manual obligaciones y funciones, permitirá al personal estar al tanto de sus labores y obligaciones para que desarrollen sus actividades

de manera eficiente y correcta, y la empresa comience a tener un mejor desarrollo, tanto como laboral y económico.

6.2 Respecto al objetivo N°2

- Describir las oportunidades de control interno en el área de ventas, que mejoren las posibilidades de la empresa comercial Piura Gas S.A.C de Piura 2019.

Se concluye:

1. La empresa no tiene en cuenta la implementación de sistemas de control en cada área mejorara el desenvolvimiento de la empresa de tal manera que la actividad en que realizan, sea eficiente y eficaz, de tal manera que la empresa tendrá un control detallado de todas las operaciones que realiza.
2. Asimismo, se pudo determinar que todas las áreas no se encuentran adecuadamente separadas lo que impide que se puedan realizar las actividades con facilidad ya que el ambiente no es el adecuado, lo cual limita a que se puedan desarrollar las actividades con la brevedad que se requiere.
3. En cuanto al personal se determinó que los empleados desconocen algunas funciones y no tiene en claro las obligaciones que les corresponde, esto ocasiona un desorden en la empresa, atrasándose en los trabajos,
4. La empresa debe cumplir ciertas normas para el funcionamiento de cada área, de tal manera que da lugar que establezca un buen sistema organizacional, llevando desde el principio un buen uso de las políticas y normas organizacionales, para dar énfasis a lo que se viene dando.

5. No realizan arquezos periódicos y no se lleva un adecuado control de existencias (piezas y herramientas pequeñas), se concluye que no existe una adecuada organización de funciones para que cada trabajador cumpla con los roles que le competen. Lo que afecta directamente a los ingresos de la empresa,

6.3 Respecto al objetivo N°3

- Explicar las propuestas del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa comercial Piura Gas S.A.C.
1. En la empresa Piura Gas S.A.C, lo que mayor se busca es ofrecer un servicio y producto bueno y adecuado a todos los clientes, de tal forma que esto genere una mayor demanda en la adquisición de bienes y servicios, y entrar en un mercado competitivo. Ocurre que a veces que los empresarios de dichas empresas no toman decisiones correctas de acuerdo a la disposición de sus ganancias, a sus existencias, a sus ingresos, de tal forma que no permita tener en claro lo que sale y entra de mercadería a la empresa, es decir no tener el detalle del registro de lo que se realiza a diario.
 2. En toda entidad se observan que las empresas no cuentan con un sistema de control interno, ya que no se maneja la información requerida para cada tipo de proceso, y los riesgos que la empresa corre al no contar con uno de ellos. Por ello se es obligatorio que la empresa cuente y implemente con un S.C.I para el mejor desempeño de sus actividades.
 3. Es necesario que se implemente un organigrama y se establezcan las funciones de cada área, así como también la elaboración de un Manual de

Organización y Funciones, para que los trabajadores se sientan más comprometidos con las actividades que realizan en sus respectivas áreas.

4. La realización de arquezos sorpresivos de caja servirá para poder obtener un adecuado control e información acerca del efectivo y equivalente de efectivo, como también acerca de la registración del mismo, así mismo evitará posibles pérdidas y/o sustracciones que afecten en un futuro en las ganancias de la empresa.
5. La implementación del área de Contabilidad es necesaria dentro de la empresa ya que ayudará a que se establezca una mejor organización en lo que concierne a la documentación contable. Así como también permitirá que la información contable sea entregada con la mayor brevedad posible.
6. Respecto a la implementación de las políticas para el personal, ayudarán a un mayor compromiso por parte de los trabajadores en cuanto a sus funciones y/o responsabilidades dentro de la empresa ya que al no ser cumplidas deberán acatar las sanciones disciplinarias correspondientes, firmadas en su contrato laboral.
7. Tener en cuenta que el servicio llegue justo al tiempo que el cliente lo pide y así tenga una mejor acreditación y ofrezca un servicio bueno, seguro y sobre rápido sin contratiempos.
8. Y Finalmente, se concluye que la implementación de un formato para el control de las mercadería en la empresa permitirá tener una mejor visión acerca de lo que se tiene en la empresa y asimismo saber cuál es el producto más requerido por la clientela para que exista el abastecimiento necesario, así como también se tendrá un mejor contro

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, J. (2016). *“Posicionamiento Para Incrementar Las Ventas De La Panaderia La Esquina Del Pan De La Ciudad De Sullana - 2016”*. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
- Bautista, J. (2018). *“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 2018”*. Piura: Universidad Los Angeles De Chimbote.
- Coronel, A. I. (2016). *“Estrategias De Marketing Mix Para El Incremento De Ventas En La Fábrica De Dulces Finos “Brüning” S.A.C. Lambayeque ”*. Pimentel - Chiclayo: Universidad Señor De Sipan.
- Illatopa, B. (2016). *“Control Interno Y La Calidad De Atención A Los Clientes En El Área De Ventas En La Empresa De Sistemas Gerenciales S.A.C. Huánuco – 2016.”*. Huanuco: Universidad Los Angeles De Chimbote.
- Internos, A. (2018). Control Interno - Marco Integrado - Coso. En A. Internos, *Control Interno - Marco Integrado - Coso* (Pág. 24). [Http://Doc.Contraloria.Gob.Pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/Coso_2018-Resumen-Ejecutivo.Pdf](http://Doc.Contraloria.Gob.Pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/Coso_2018-Resumen-Ejecutivo.Pdf).
- Lopez, D. S. (2017). *“Control Interno Al Ciclo De Ventas Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Equiagro”*. Ambato: Universidad Tecnica De Ambato.

- Peña, C. (2017). *“Diseño De Un Sistema De Control Interno Para El Área De Compras Y Ventas Del Restaurante Tonderos Restobar Provincia De Sullana Año 2014”*. Sullana: Universidad Los Angeles De Chimbote.
- Perdomo, A. (2017). *Fundamentos Del Control Interno*. Mexico: Universidad Panamericana.
- Rodríguez, C. (2016). *Ecuador Prioriza La Lucha Contra La Evasión Tributaria, Dice Director De Rentas Internas (Audio)*. Guayaquil: Agencia Pública De Noticias Del Ecuador Y Suramérica (Andes).
- Rodriguez, N. (2017). *Gestion De Ventas*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Rodriguez, V. (2017). *Control Interno Un Efectivo Sistema Para La Empresa*. Mexico: Casa Del Libro.
- Servicio De Administración Tributaria - Sat México. (2017). *Sat México* . Obtenido De:[Http://Www.Sat.Gob.Mx/Fichas_Tematicas/Reforma_Fiscal/Paginas/Sector-](http://www.sat.gob.mx/fichas_tematicas/reforma_fiscal/paginas/sector-)
- Torres, J. M. (2017). *“Evaluación Al Control Interno En El Proceso De Ventas Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Muebles León En El Segundo Semestre Del Año 2017”*. Ambato: Universida Tecnica De Ambato.
- Zavaleta, I. (2016). *Caracterización Del Control Interno Del Área De Ventas De Las Empresas Comerciales De Insumos Para El Calzado Del Perú: Caso Isabel E.I.R.L Trujillo*. Trujillo: Universidad Los Angeles De Chimbote.

ANEXO:

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos de la entidad



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD.

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo general es identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Piura Gas S.A.C”. Se agradece por anticipado la información que ustedes aporten, así mismo se garantiza que será guardada con absoluta confidencialidad y solo servirá para fines académicos y de investigación.

Encuestador: Sandoval Ramirez Fanny Magaly. Empresa: “PIURA GAS S.A.C”

Encargado: Vásquez Wong Ana Amelia Fecha: Piura, 24 de Septiembre.

INSTRUCCIONES: Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considere correcta.

RESPECTO AL AREA DE CONTABILIDAD.				
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A
1.	¿El encargado (a) de llevar la contabilidad en la empresa tiene su ambiente de trabajo?			
2.	¿Son decepcionados oportunamente los documentos a contabilizar?			
3.	¿Cada trabajador cuenta con sus enseres de trabajo?			
4.	. ¿Se lleva de manera correcta los registros contables?			
5.	. ¿De qué manera se lleva la contabilidad?			
	a. Manual			

	b. Computarizada			
RESPECTO AL ÁREA DEL PERSONAL				
6.	¿El área de ventas cuenta con el personal suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones?			
7.	¿Se supervisa a los trabajadores que cumplan sus funciones y deberes adecuadamente?			
8.	¿El personal tiene un tiempo establecido para las entregas de pedidos o servicio?			
RESPECTO AL AREA DE VENTAS FACTURACION Y CAJA.				
9.	¿Dentro de la empresa hay espacios designados para cada área?			
10.	¿Se Utiliza un manual de procedimientos establecidos que describa todo aquello relacionado al área de ventas?			
11.	¿Existe independencia y separación entre funciones como son las de autorización, ejecución, registro, supervisión, y control de las operaciones			
12.	¿La descripción de las funciones para cada cargo existente, permiten identificar claramente las responsabilidades de cada Trabajador y/o empleado de la Entidad			
13.	¿La documentación de respaldo de las operaciones que realiza la Entidad, es archivada siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y utilización			
14.	¿Emplean órdenes de pedido para realizar a los usuarios principales?			
15.	¿Toda operación, que se realiza en la Entidad, cuenta con la documentación necesaria y suficiente que la respalda y demuestre?			
16.	. ¿Qué tipo de comprobantes de pago se emiten al público?			
	a. Boletas.			
	b. Facturas.			
	c. Boletas y facturas electrónicas.			

17.	¿La empresa cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar, y controlar información en forma correcta y oportuna de la actividad que realiza?			
18.	¿Se cuenta con la cantidad adecuada de personal para abastecer a la clientela?			
19.	¿Se realizan depósitos diarios de efectivo a una entidad bancaria?			
20.	¿Se emplean pre formas enumeradas de entrega de las mercaderías que sale y entra de la empresa?			
21.	¿En la empresa se contabiliza diariamente los ingresos			
22.	¿Los encargados de las áreas de registros de clientes y custodia de las facturas son personas distintas de los que operan en caja?			
23.	¿En la factura que emiten, se tiene alguna clave o número del vendedor que atendió, como un registro de pago de comisiones?			
24.	¿Hay algún procedimiento de control que se compruebe la facturación del producto o servicios que se realizan como venta?			
RESPECTO AL ÁREA DE DESPACHO Y ALMACÉN.				
25.	¿Todos los trabajadores cuentan con un Seguro Complementario de Trabajo?			
26.	¿Se cuenta con los implementos de seguridad necesarios?			
27.	¿Existe orden al momento de despachar los productos al público?			
28.	¿Se cumple a tiempo con los pedidos de los clientes?			
29.	¿Se lleva un registro o inventario sobre los materiales de la empresa?			
30.	¿En la ocasión de que haya una devolución del producto por parte de los clientes, se especifica sobre los artículos devueltos y en las condiciones de cómo se encuentran?			

GRACIAS.

ANEXO 2: Solicitud de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Sra: Vasquez Wong Ana Amelia

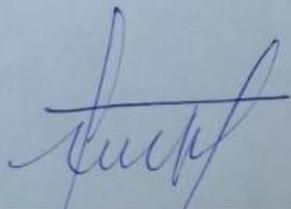
Solicito: Permiso para Aplicar Encuesta.

Yo Sandoval ramirez Fanny Magaly identificada con DNI N° 75782961. Domiciliada en el AA.HH SAN VALENTIN. Ante ustedes me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es: **“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA AREA DE VENTAS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ; CASO : PIURA GAS S.A.C - PIURA 2019** . La cual Uds, dignamente dirigen, solicito me brinden la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta a el área de ventas. La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a Uds. Acceder a mi petición.

Piura 24 de Setiembre 2019



Sandoval ramirez Fanny M.

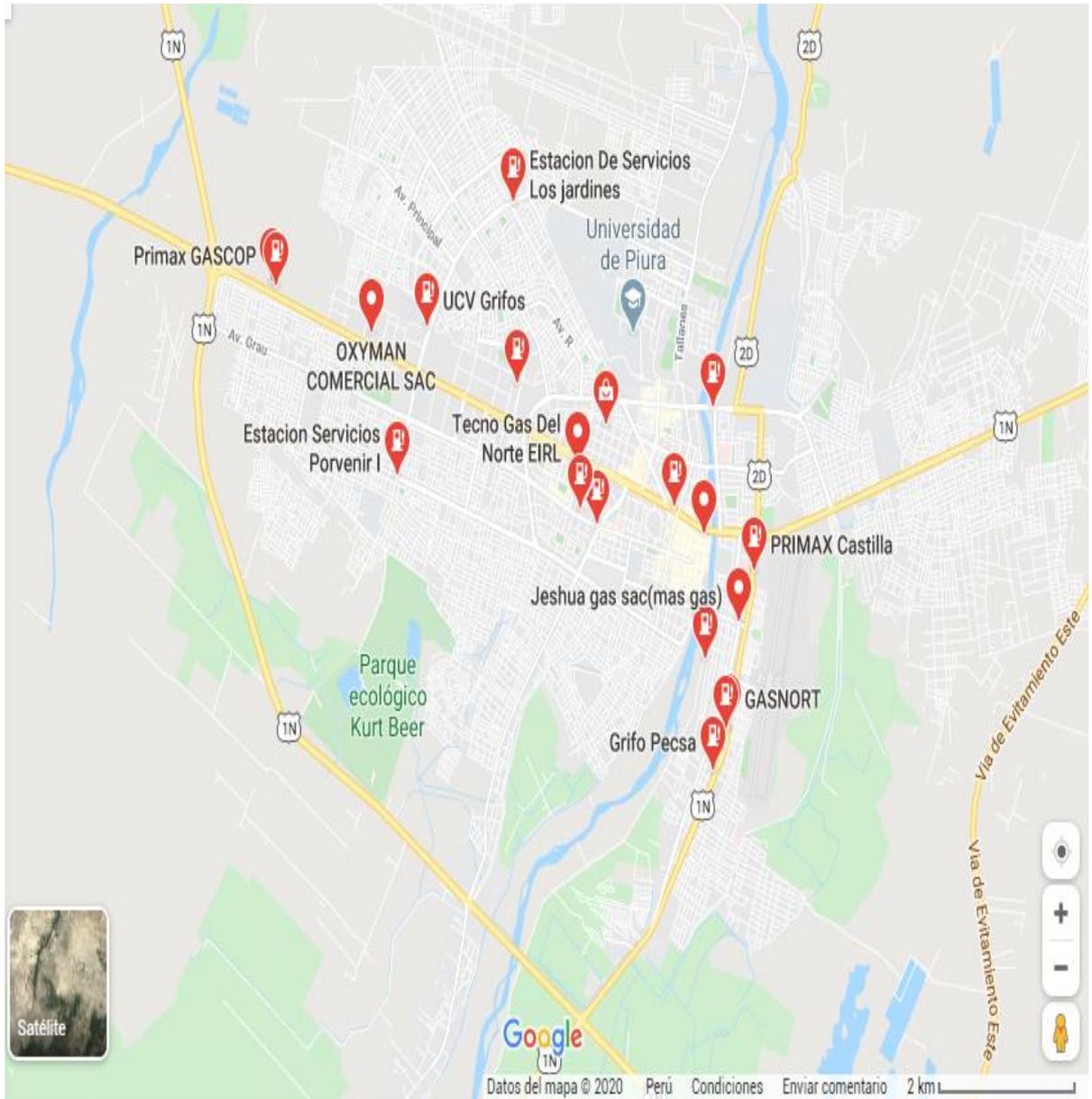
DNI N° 48984653

ANEXO 3: Consulta de RUC a Sunat.

Piura Gas S.A.C.

- ▶ **RUC:** 20113539594
 - ▶ **Razón Social:** PIURA GAS S.A.C.
 - ▶ **Tipo Empresa:** Sociedad Anonima Cerrada
 - ▶ **Condición:** Activo
 - ▶ **Fecha Inicio Actividades:** 08 / Junio / 1992
 - ▶ **Actividades Comerciales:**
 - ▶ Vta. al por Mayor de Combustibles.
 - ▶ Transporte de Carga por Carretera.
 - ▶ **CIU:** 51414
-
- ▶ **Dirección Legal:** Lotes 3-4-5. Mza. 223 Z.I. Zona Industrial (Cerca a la Oficina Conafovicer)
 - ▶ **Distrito / Ciudad:** Piura
 - ▶ **Departamento:** Piura, Perú
-
- ▶ **Teléfonos:**
 - 📞 **333717** - A 32 personas les funcionó y a 15 no - ¿Te funcionó?
 - 📞 **336900** - A 21 personas les funcionó y a 18 no - ¿Te funcionó?
-
- ▶ **Perfil de Piura Gas S.A.C.:**
 - ▶ 🏢 Empresa nombrada por *Sunat* como Agente de Retención del IGV
 - ▶ SI, incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.228-2012) a partir del 01/11/2012
 - ▶ 🏢 Empresa nombrada por *Sunat* como Agente de Percepción del IGV
 - ▶ **Resolución:** RS R.S.058-2006
 - ▶ **Fecha de Nombramiento:** 01/04/2006
 - ▶ 📄 Empadronada en el *Registro Nacional de Proveedores* para hacer contrataciones con el Estado Peruano

ANEXO 4: Ubicación de la empresa



ANEXO 5. Evidencia Del Turniti

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 30-abr-2022 21:37 -05
Identificador: 1824957612
Número de palabras: 12236
Entregado: 2

Revisión turnitin informe final - Sección 1 Por FANNY MAGALY SANDOVAL RAMIREZ

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
4%	
Internet Sources:	4%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [imprimir](#) [descargar](#)