



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO:
GRIFO BU - ME E.I.R.L., LAS LOMAS - PIURA, AÑO 2021**

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

AUTORA

**JABO ANCAJIMA, ARACELLY DE LOS MILAGROS
ORCID: 0009-0001-4572-9765**

ASESOR

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

SULLANA-PERÚ

2021

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Aracelly De Los Milagros Jabo Ancajima

ORCID: 0009-0001-4572-9765

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

ASESOR

Juan Francisco Gonzales Vera

ORCID: 0000-0003-2249-8797

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

JURADO

Luis Fernando Espejo Chacon

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Juan Marco Baila Gemin

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Nidia Erlinda Yepez Pretel

ORCID: 0000-0001-6732-7890

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón
Presidente

Mgtr. Juan Marco Baila Gemin
Miembro

Mgtr. Nidia Erlinda Yépez Pretel
Miembro

Mgtr. Juan Francisco Gonzáles Vera
Asesor

4. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria

A nuestro Padre celestial por bendecirnos con la salud y vida. A mis padres por esforzarse al máximo para que yo pueda cumplir mis metas. A mis hermanos y demás familiares que siempre están brindándome su apoyo. A todas las personas que de alguna forma han hecho posible que se concrete esta meta con el presente informe.

Aracelly De Los Milagros Jabo Ancajima

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a todas las personas que ocupan una parte importante en mi vida, de una manera muy especial a mis padres. También lo dedico a mis hermanos, familiares y amigos que de alguna manera representan mi fortaleza para seguir adelante.

Aracelly De Los Milagros Jabo Ancajima

5. Resumen y abstract

En la presente investigación se planteó como problema: ¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú: Grifo BU – ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021? Frente a lo cual se propuso como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU – ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021. Para su desarrollo se utilizó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por las mypes del rubro grifos del Perú, tomándose como muestra a la empresa Grifo BU - ME EIRL. En la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, y como instrumento el cuestionario. Logrando obtener los siguientes resultados: el 66.70% respondió que en la empresa sí se han establecido valores éticos, el 100% indicó que, si se les ha explicado respecto al cuidado que deben tener con el combustible, el 66.7% señala que no se dan charlas de motivación al personal, y el 88.9% respondió que no se ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso ocurriera un incendio. Finalmente se concluyó que, la empresa no presenta un correcto control interno, y se propuso la elaboración de manuales que permitan un mejor orden en el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan.

Palabras clave: Control interno, grifo, micro y pequeña empresa, propuesta.

Abstract

In this research, the following problem was raised: Do internal control opportunities improve the possibilities of micro and / or small companies in Peru: Grifo BU - ME EIRL, Las Lomas - Piura, year 2021? Against which the general objective was proposed: Identify the opportunities for internal control that improve the possibilities of micro and small companies in Peru, case: Grifo BU - ME EIRL, Las Lomas - Piura, year 2021. For its development it was used the methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental of cross-sectional section. The population was made up of mypes from the Peruvian tap category, taking the Grifo BU - ME EIRL company as a sample. In data collection, the survey technique was applied, and the questionnaire was used as an instrument. Achieving the following results: 66.70% responded that ethical values have been established in the company, 100% indicated that if it has been explained to them regarding the care they should have with fuel, 66.7% indicate that there are no talks motivation to staff, and 88.9% responded that an analysis has not been made of how much the loss would be in the event of a fire. Finally, it was concluded that the company does not have a correct internal control, and it was proposed to prepare manuals that allow a better order in the development of the different activities that are carried out.

Keywords: Internal control, tap, micro and small business, proposal.

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de figuras, tablas y cuadros	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	6
2.1.2. Antecedentes a nivel nacionales	8
2.1.3. Antecedentes a nivel local	10
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	11
2.2.1. Control interno.....	11
2.2.1.1. Tipos de control interno.....	12
2.2.2. Auditoría de control interno	13
2.2.3. Componentes del control interno.....	14
2.2.4. Control interno contable	17
2.2.5. Control interno en el área de tesorería.....	18
2.2.6. Control del inventario.....	21
III. Hipótesis	22
IV. Metodología.....	23
4.1. Diseño de la investigación	23
4.2. Población y muestra	23
4.3. Definición y operacionalización de variables	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.5. Plan de análisis.....	29
4.6. Matriz de consistencia.....	30
4.7. Principios éticos	31

V. Resultados	32
5.1. Resultados	32
5.2. Análisis de resultados.....	168
5.2. Análisis de resultados.....	168
VI. Conclusiones.....	178
Aspectos complementarios	179
Referencias Bibliográficas	180
Anexos	186
Anexo 1: Cronograma de actividades	186
Anexo 2: Presupuesto	187
Anexo 3: Instrumento de evaluación	188
Anexo 4: Validación de instrumento	190

7. Índice de figuras, tablas y cuadros

Figuras

Figura 1. Se han establecido valores éticos	32
Figura 2. Se capacita al personal respecto a buenas prácticas de atención al cliente	33
Figura 3. Se le ha explicado al personal del cuidado que debe tener con el combustible.....	34
Figura 4. Se ha instruido al personal en la manipulación de equipos	35
Figura 5. Personal está entrenado para actuar frente a sismos.....	36
Figura 6. La contabilidad está a cargo de una persona con experiencia.....	37
Figura 7. Se dan charlas de motivación personal a los trabajadores.....	38
Figura 8. Se ha capacitado al personal para que puedan dar indicaciones a los clientes sobre acciones que no pueden realizar en el grifo	39
Figura 9. Propietario es quien directamente ejecuta acciones de control.	40
Figura 10. Se ha dado a conocer de la estructura organizacional	41
Figura 11. Los trabajadores identifican con facilidad quién es su jefe.....	42
Figura 12. La contabilidad es un servicio externo	43
Figura 13. Personal cumple funciones específicas	44
Figura 14. Trabajadores cumplen más de una función	45
Figura 15. Se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores	46
Figura 16. Se tiene por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa	47
Figura 17. Se ha establecido un procedimiento para la recepción del combustible ..	48
Figura 18. Lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de combustible.....	49
Figura 19. Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento	50
Figura 20. Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinerming.....	51
Figura 21. Se ha dado a conocer el procedimiento a seguir en caso de accidentes, incendios o desastres naturales	52

Figura 22. Procedimiento específico para la contratación de personal.....	53
Figura 23. Se han definido procedimientos en el manejo de dinero en caja.....	54
Figura 24. Se controlan correctamente los gastos efectuados	55
Figura 25. Se han establecido políticas de trabajo	56
Figura 26. Trabajadores conocen los riesgos que enfrentan en la manipulación de combustible.....	57
Figura 27. Existe el riesgo de robo en la empresa	58
Figura 28. Hay riesgo de pérdida de información en el uso de equipos informáticos	59
Figura 29. La crisis sanitaria también es un riesgo para la empresa.....	60
Figura 30. Se han analizado las principales causas de los riesgos a los que se enfrenta la empresa	61
Figura 31. Considera que hay riesgos que podrían significar la disolución de la empresa	62
Figura 32. Se ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio ..	63
Figura 33. Se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos.....	64
Figura 34. Se proponen cambios para gestión los riesgos	65
Figura 35. Se ha reforzado la vigilancia en el último año para evitar robos	66
Figura 36. Se ha contratado algún seguro contra robos o accidentes	67
Figura 37. Las instalaciones se encuentran equipadas con sistema contra rayos	68
Figura 38. El personal cuenta con un seguro contra alto riesgo	69
Figura 39. En contabilidad se selecciona la información que se desea obtener	70
Figura 40. El área de contabilidad recopila información en periodos determinados.	71
Figura 41. La administración solicita reportes en tiempos establecidos.....	72
Figura 42. Existe buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa	73
Figura 43. Cuenta con libro de reclamos y sugerencias	74
Figura 44. Se aplican pequeñas encuestas a los clientes.....	75
Figura 45. Se comunica de forma oportuna sobre cambios en la normativa legal, tributaria y laboral.....	76
Figura 46. Se declara de forma oportuna la información requerida por las autoridades reguladoras.....	77
Figura 47. Propietario es quien supervisa directamente las actividades.....	78

Figura 48. Se realizan arquezos de caja sorprendivos	79
Figura 49. Cada jefe de área aplica controles en su departamento	80

Tablas

Tabla 1. Se han establecido valores éticos	32
Tabla 2. Se capacita al personal respecto a buenas prácticas de atención al cliente.	33
Tabla 3. Se le ha explicado al personal del cuidado que debe tener con el combustible	34
Tabla 4. Se ha instruido al personal en la manipulación de equipos	35
Tabla 5. Personal está entrenado para actuar frente a sismos	36
Tabla 6. La contabilidad está a cargo de una persona con experiencia	37
Tabla 7. Se dan charlas de motivación personal a los trabajadores	38
Tabla 8. Se ha capacitado al personal para que puedan dar indicaciones a los clientes sobre acciones que no pueden realizar en el grifo	39
Tabla 9. Propietario es quien directamente ejecuta acciones de control.....	40
Tabla 10. Se ha dado a conocer de la estructura organizacional	41
Tabla 11. Los trabajadores identifican con facilidad quién es su jefe	42
Tabla 12. La contabilidad es un servicio externo	43
Tabla 13. Personal cumple funciones específicas.....	44
Tabla 14. Trabajadores cumplen más de una función	45
Tabla 15. Se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores	46
Tabla 16. Se tiene por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa	47
Tabla 17. Se ha establecido un procedimiento para la recepción del combustible....	48
Tabla 18. Lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de combustible.....	49
Tabla 19. Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento	50
Tabla 20. Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinerming	51
Tabla 21. Se ha dado a conocer el procedimiento a seguir en caso de accidentes, incendios o desastres naturales	52

Tabla 22. Procedimiento específico para la contratación de personal	53
Tabla 23. Se han definido procedimientos en el manejo de dinero en caja	54
Tabla 24. Se controlan correctamente los gastos efectuados	55
Tabla 25. Se han establecido políticas de trabajo	56
Tabla 26. Trabajadores conocen los riesgos que enfrentan en la manipulación de combustible.....	57
Tabla 27. Existe el riesgo de robo en la empresa.....	58
Tabla 28. Hay riesgo de pérdida de información en el uso de equipos informáticos	59
Tabla 29. La crisis sanitaria también es un riesgo para la empresa	60
Tabla 30. Se han analizado las principales causas de los riesgos a los que se enfrenta la empresa	61
Tabla 31. Considera que hay riesgos que podrían significar la disolución de la empresa	62
Tabla 32. Se ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio....	63
Tabla 33. Se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos	64
Tabla 34. Se proponen cambios para gestión los riesgos	65
Tabla 35. Se ha reforzado la vigilancia en el último año para evitar robos	66
Tabla 36. Se ha contratado algún seguro contra robos o accidentes.....	67
Tabla 37. Las instalaciones se encuentran equipadas con sistema contra rayos.....	68
Tabla 38. El personal cuenta con un seguro contra alto riesgo.....	69
Tabla 39. En contabilidad se selecciona la información que se desea obtener.....	70
Tabla 40. El área de contabilidad recopila información en periodos determinados ..	71
Tabla 41. La administración solicita reportes en tiempos establecidos	72
Tabla 42. Existe buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa	73
Tabla 43. Cuenta con libro de reclamos y sugerencias.....	74
Tabla 44. Se aplican pequeñas encuestas a los clientes	75
Tabla 45. Se comunica de forma oportuna sobre cambios en la normativa legal, tributaria y laboral.....	76
Tabla 46. Se declara de forma oportuna la información requerida por las autoridades reguladoras.....	77
Tabla 47. Propietario es quien supervisa directamente las actividades	78

Tabla 48. Se realizan arquezos de caja sorprendivos	79
Tabla 49. Cada jefe de área aplica controles en su departamento	80

I. Introducción

Hablar de control interno en la actualidad ya no es un tema exclusivo para las grandes empresas en las cuales se realizan gran cantidad de actividades, sino, también los pequeños negocios necesitan de un estricto control que permita la eficiencia y eficacia, y asegure las buenas decisiones orientadas al crecimiento. Mendoza et al (2018) señala que el control interno ha sido considerado como un instrumento utilizado por la dirección de todo tipo de organización para que obtenga una seguridad razonable en lo que se refiere al cumplimiento de sus objetivos institucionales, y se encuentre en la capacidad de informar respecto de su gestión a quienes corresponda.

Hay muchos factores que han obligado a las empresas establecer sistemas de control interno. Serrano et al (2017) considera que la modernización, la competencia en el entorno organizacional han motivado la necesidad de diseñar, aprobar e implementar una variedad de diferentes procedimientos de control interno con el fin de asegurar la conducción ordenada de los negocios.

Por su parte Gutiérrez & Castiblanco (2019) señalan que el control interno está fundamentado en la eficacia, eficiencia, economía, transparencia, de procedimientos y procesos que tiene la empresa para llevar a cabo sus actividades cotidianas que siempre se enfocan en la mejora continua y el crecimiento tanto económico como de reconocimiento de las organizaciones.

A nivel mundial, Arbieto (2020) indica que el contexto actual prácticamente exige a las empresas a que implementen cambios orientados a dar respuesta a los nuevos riesgos que se presentan con mayor rapidez y una enorme presión; refiriéndose al impacto que va dejando la pandemia mundial Covid-19. Considera que las empresas

en general, deben mantener un sistema de control interno en toda la organización, pero más aún en la información financiera con fines regulatorios, estratégicos y operativos.

Según Torres (2020) el 45% de las pymes logran superar los dos años de existencia siendo este porcentaje muy bajo en comparación con el 80% del mismo tipo de Empresas en Europa. Asegura que uno de los problemas a los que se enfrentan las pymes es el verdadero conocimiento de la cultura organizacional y la gestión que desempeñan sus ejecutores, frente ello sostiene que una de las maneras para contrarrestarlo es haciendo un análisis periódico de los roles y la organización que se está implementando en el negocio de manera periódica.

En el Perú, Cerna & Díaz (2021) menciona que la mayoría de mypes no cuenta con un sistema de control interno que esté correctamente definido, muchas veces los planes estratégicos y los objetivos no se encuentran por escrito y son trabajados de manera empírica, pues dan solución a los problemas tal como se vayan presentando sin planificar; además no manejan un Manual de procedimientos respecto a sus actividades y operaciones.

En la región Piura las mypes también tienen su problemática similar a la descrita el ámbito nacional. Su baja productividad es producto de deficiencias en la parte interna de los negocios, ya por lo general no se establecen las políticas y lineamientos con las cuales se pueda regir el personal y desarrollar de manera correcta las actividades encomendadas. Un estudio de Quispe (2020) en el grifo San Juan EIRL indicó respecto al control interno que, en la empresa no se contaba con un manual de procedimientos ni plan estratégico que refleje el logro de objetivos, además, no se realizan arqueos de caja.

En cuanto al Grifo BU-ME EIRL, es una empresa que inició sus actividades desde el año 2006 en el distrito de Las Lomas – Piura. De un primer acercamiento con la empresa se ha observado que hay trabajadores que cumplen más de una función afectando la eficiencia y eficacia de la labor que desempeñan, no se tienen por escrito los procedimientos a desarrollar, no se capacita de forma permanente al personal, y tampoco se les ha dado a conocer de la estructura organizacional del grifo, además, no se emiten reportes de manera periódica a la administración, y en el manejo de documentos y registro de operaciones contables hay cierto desorden por la falta de coordinación entre las diferentes áreas de la empresa y el responsable de la contabilidad.

Por lo dicho anteriormente, la pregunta planteada fue: ¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú: Grifo BU – ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021? Para responderla se propuso el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU – ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021. También se formularon los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU – ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021
2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU – ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021

3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU - ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021.

La metodología que se utilizó en el desarrollo fue el método cuantitativo, de nivel descriptivo, y diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por las estaciones de servicios de la ciudad de Sullana, tomándose como muestra a la empresa Grifo BU - ME EIRL. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario.

Por otro lado, la realización de la investigación se justificó porque se han dado alternativas que representen una mejora en el control interno de la empresa Grifo BU – ME EIRL.

Pero también se justificó por los siguientes: La investigación no solo ha buscado beneficiar a la empresa Grifo BU – ME EIRL, sino, indirectamente también a los trabajadores y a las familias de estos, ya que el organizarse correctamente y ejercer un mejor control la empresa obtendrá mejores resultados que aseguren la continuidad del negocio, y con ello, el trabajador en la permanencia de su puesto de trabajo que le permite atender las necesidades de su familia. Su contenido teórico ha sido conformado con información veraz y actual, lo que la hará una herramienta de consulta para futuras investigaciones relacionadas con el tema de estudio, asimismo, para fortalecer el conocimiento de estudiantes y demás personas interesadas en el control interno de las mype. En lo metodológico Para el desarrollo de la investigación se guiará de un método que puede ser cualitativo, cuantitativo, o mixto, además, se aplicarán técnicas e instrumentos de recolección de datos con lo cual se espera obtener

la información suficiente para lograr el objetivo planteado. Asimismo, las propuestas de mejora que se plantearon son posibles de realizar, y no comprende algún costo que perjudique a la empresa. Finalmente, su elaboración es uno de los requisitos para la obtención del título profesional de contador público.

Los principales resultados fueron: el 66.70% respondió que en la empresa sí se han establecido valores éticos, el 100% indicó que, si se le ha explicado respecto al cuidado que deben tener con el combustible, el 66.7% señala que no se dan charlas de motivación al personal, y el 88.9% respondió que no se ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso ocurriera un incendio. Finalmente se concluyó que, la empresa no presenta un correcto control interno, y se propuso la elaboración de manuales que permitan un mejor orden en el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Canevarolo (2020) realizó su tesis: Análisis y propuesta del sistema de control interno para la optimización del circuito administrativo. Caso: Estación de servicios “Tres Cerros” (Razón social Drisaldi Ana María) en la Universidad siglo 21 de la ciudad de Córdova. Se propuso como objetivo general: Llevar a cabo el diseño de un sistema de control interno en las áreas compras – cuentas a pagar, con el objetivo de optimizar parte del circuito administrativo para obtener mejores beneficios, evitar pérdidas económicas y lograr información contable razonable y confiable para la toma de decisiones. El método aplicado fue el cualitativo. Las técnicas utilizadas en la recolección de datos fueron: entrevista y observación directa, siendo los instrumentos, las fichas de entrevistas y los cuestionarios. La muestra estuvo constituida por la empresa en estudio. Obteniéndose los siguientes resultados: la persona encargada del depósito es la misma que recibe las mercaderías, no se tienen procedimientos por escrito, no hay una persona que autorice las compras, no se emiten órdenes de compras, y no existen formularios de recepción. Concluyendo que, la empresa presenta dificultades en el sistema de control interno del sector compras – cuentas por pagar, por lo que se hace hincapié en aumentar los canales comunicativos entre todas las áreas de la empresa, y capacitar al personal en general.

Guaña (2018) llevó a cabo su tesis: Propuesta de un sistema de control interno mediante el método caso III para el mejoramiento de los procesos del departamento de ventas de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., en la ciudad de Quito, para la obtención el título de ingeniera en contabilidad y auditoría,

Contadora Pública Autorizada en la Universidad Central del Ecuador, en la cual se propuso como objetivo general: Elaborar la propuesta de un sistema de control interno mediante el método coso III para el mejoramiento de los procesos del departamento de ventas de la empresa Corporación Nacional Telecomunicaciones CNT EP, en la ciudad de Quito. Se utilizó el método de enfoque cualitativo y tipo descriptivo, diseño no experimental. Entre los principales resultados encontrados están los siguientes: el 48% indica que la empresa no dispone de políticas y prácticas especializadas en el control interno del área de las ventas, el 64% señala que no se han definido ámbitos de control aplicados a los resultados de gestión, y el 60% menciona que no reconoce los procesos de control internos que evalúan el desempeño. Finalmente concluye que, el sistema de control interno es una herramienta fundamental que actualmente la mayoría de organizaciones se encuentran integrando para llevar a cabo sus procesos y procedimientos de manera ordenada.

Bajaña (2020) presentó su tesis: Propuesta de mejora del control interno de inventario, de la empresa IMPEDI C.A., previo a la obtención del título de: Tecnólogo superior en contabilidad y auditoría en el Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejoramiento del control interno del inventario para el incremento de la rentabilidad económica de la empresa Impedi C.A. Para el desarrollo de su estudio utilizó la metodología de tipo descriptivo y explicativo. En la recolección de datos se aplicaron las técnicas de entrevista, observación y análisis documental. La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa IMPEDI C.A. Los principales resultados fueron los siguientes: no se dispone de un actualizado control interno, se cuenta con una persona encargada en solicitar la mercadería a los proveedores, y no se

realizan de manera constante los controles o revisiones internas de las operaciones realizadas en esta área, y existe una comunicación fluida entre el personal. Se concluye que, toda actualización que se requiera implementar dentro del tema de inventarios, es informada a cada una de las personas que intervienen dentro del área de estudio para comprensión del mismo.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacionales

Quispe (2020) en su tesis: Incidencia del control interno en el área de caja y banco de las mypes del Perú, rubro griferías: Caso Grifo San Juan EIRL Azángaro, 2019, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Describir la incidencia del control interno en el área de caja y banco de las mypes del Perú, rubro griferías: Caso Grifo San Juan EIRL Azángaro, 2019. La metodología utilizada fue de tipo cualitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 2 trabajadores del grifo San Juan, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: no se tiene un sistema de control interno, no se cuenta con un manual de procedimientos ni plan estratégico que refleje el logro de objetivos, y no se realizan arquezos de caja. Concluye que, se debe tener mayor cuidado e interés en el control interno en el área de caja porque es un área muy delicada.

Fustamante (2019) en su tesis: Implementación de sistema de control interno para mejorar las gestiones administrativas de la estación de servicios Pixar EIRL, año 2017, para optar el grado académico profesional de bachiller en contabilidad en la Universidad Señor de Sipán, se propuso como objetivo general: Implementar con un sistema de control interno para mejorar las gestiones administrativas de la estación de

servicios Pixar EIRL, Año 2017. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de diseño transversal. La población estuvo conformada por los clientes, de los cuales se tomó una muestra de 68 personas. Los principales resultados fueron: consideran que se debe renovar la presentación de la infraestructura como también la atención para mantener la cartera de clientes, se cree que es necesario llevar control del sistema de abastecimiento diario para evitar la falta de combustible y perder clientes, asimismo, no se tienen estrategias informativas para llegar al cliente. Concluye con el diseño de un plan para la implementación del sistema de control interno para mejorar las gestiones administrativas de la estación de servicios Pixar EIRL año 2017.

Mundo (2018) realizó su tesis: Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa Estación de servicios NJK SAC, para optar el título de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Estación de servicios NJK SAC” Huaura, 2016”. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. En la recolección de datos se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista. La muestra estuvo conformada por el gerente de la empresa. Obteniéndose los siguientes resultados: la empresa no tiene un sistema de control interno implementado, no se cuenta con un código de ética, y no se han establecido los lineamientos y políticas para la administración de riesgos. Por lo tanto, concluye que, no se está comunicando de manera oportuna respecto a los responsables de los problemas detectados.

2.1.3. Antecedentes a nivel local

Córdova (2020) en su tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la Empresa Grifo Daniel S.R.L., del distrito de Chulucanas, año 2019, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel S.R.L. en la localidad de Chulucanas año 2019. Utilizó la metodología de tipo descriptivo, diseño cualitativo – bibliográfico documental y de caso. En la recolección de datos aplicó la técnica de encuesta y de entrevista, y los instrumentos fueron: las fichas bibliográficas y un cuestionario. La muestra estuvo conformada por el gerente de la empresa. Los principales resultados obtenidos fueron: la empresa no cuenta con un sistema de control interno, no se ha realizado en algún momento el análisis FODA para su empresa, y se controlan debidamente los gastos efectuados. Concluyendo que, resulta necesario y de gran importancia la implementación de un sistema de control interno que se cumpla para el bienestar de la empresa.

Salvatierra (2019) presentó su tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de inventarios en la estación de servicios Panamericano Castillo – Piura, 2019, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno en el área de inventarios que mejoran las posibilidades de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019. Para el desarrollo de su estudio utilizó la metodología de tipo descriptivo, bibliográfico y documental, nivel cualitativo, diseño no experimental. La población estuvo constituida por las estaciones de servicios de Castilla. En la recolección de datos

se aplicó la técnica de encuesta, siendo el instrumento un cuestionario de 29 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: la empresa sí cuenta con un sistema de control interno, se realizan inventarios físicos de forma diario, además se utiliza un sistema de tele medición computarizada en sus almacenes y cuenta con personal idóneo. Finalmente se concluye que, la empresa tiene oportunidades y debilidades, y en ese sentido es que se elaboran las propuestas de mejora.

Piedra (2019) realizó su tesis: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de contabilidad en la empresa Lubricantes “Panamericana” en la ciudad de Sullana, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Determinar las oportunidades de los factores relevantes del control interno en el área de contabilidad. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa – descriptivo. En la recolección de datos se aplicó como instrumento el cuestionario a 01 trabajador de la empresa. Lo principales resultados fueron: en el área de contabilidad sí, se cuenta con un Manual de Organización y Funciones, tiene un manual de procedimiento contables, y se maneja un sistema contable. Finalmente concluye que los aspectos que destacan las oportunidades son aquellos que interceden.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Control interno

Según Calle (2020) el control interno, no debe ser entendido como una herramienta de simple trámite burocrático, sino como un instrumento que permita el monitoreo de las operaciones, gestionar y reducir los riesgos. Funciona como una guía para proporcionar la seguridad necesaria que ayude a reducir los posibles riesgos.

Para Gaitán (2015) el “control interno” es un proceso realizado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una organización, permite una razonable seguridad con miras a la consecución de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables, En el caso de la primera tiene que ver con los objetivos básicos de la empresa considerando incluso las metas de desempeño, rentabilidad y salvaguarda de recursos. La segunda tiene relación con la elaboración y presentación de estados financieros dignos de confianza. Y finalmente la tercera, se encarga del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta.

Por su parte Pereira (2019) entiende que un control en el ambiente empresarial es cualquier acción implementada o dictada por la administración de la empresa, con el propósito de procurar la eficacia, eficiencia y economía en la utilización de los recursos.

2.2.1.1. Tipos de control interno

Calle (2020) indica que el control interno de una empresa puede clasificarse en: controles de origen y controles posteriores. En el primer caso, los controles de origen se definen con el fin de lograr que la fuente de peligro se mantenga dentro de los niveles de apetito al riesgo y tolerancia. En cuanto a los controles posteriores, estos son implementados luego de que la fuente riesgo ha sido puesta en acción. Los controles posteriores, a su vez se sub-clasifican en los siguientes:

Controles permanentes: Son implementados toda vez que la fuente de tiene una alta probabilidad de exceder los límites de tolerancia al riesgo.

Precisamente por ello es que el control debe mantenerse de manera permanente.

Controles periódicos: Cuando el riesgo no se avizora como una amenaza permanente, basta con mantener controles de manera periódica. La intensidad de las medidas va a depender de las características del riesgo. El objetivo de dichos controles es el de garantizar que los niveles de riesgo se mantengan en los límites establecidos.

Controles facultativos: Estos no son obligatorios. Son dependientes directamente de los particulares, quienes se hacen responsables de que el nivel de peligro no exceda los límites establecidos. Para dar cumplimiento a este control es importante la vigilancia de la administración, la misma que debe garantizar que quienes conforman la empresa adopten las medidas necesarias para la revelación de posibles infracciones y que se respete la normatividad interna.

2.2.2. Auditoría de control interno

Para que la auditoría del control interno funcione hay dos elementos: una supervisión permanente del sistema de control con un análisis periódico de su buen financiamiento, y por otro lado, las acciones de control proporcionadas a los retos y riesgos de cada proceso. Consiste en llevar a cabo una pequeña investigación, para lo cual el auditor llega con una lista de puntos que ha de verificar, se dirige hacia un área de la empresa, y se entrevista con quienes tienen a cargo diversas tareas. Comprueba si los procedimientos establecidos se vienen cumpliendo, asimismo, realiza un análisis de diferentes riesgos echando un vistazo a la documentación sustentatoria. A partir de ello se emiten las recomendaciones y medidas de mejora (Kerfant, 2016).

2.2.3. Componentes del control interno

2.2.3.1. Ambiente de control

Manco (2014) entiende por ambiente de control que es la actitud en general, conciencia y acciones de directores y administración sobre el sistema de control interno y su importancia en la empresa. Tiene efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos.

Por otro lado, los elementos del ambiente de control son los siguientes:

1. Integridad y valores éticos: Considerando que los controles son realizados por personas, la probidad y comportamiento ético de estas en relación con los estándares establecidos por la empresa en la materia, son factores fundamentales en el adecuado establecimiento y éxito del control interno.
2. Orientación a la competencia: Involucrar al personal con entrenamiento previo, como también el entrenamiento permanente del personal vinculado, se considera como un factor crítico para que las políticas y procedimientos sean aplicables con éxito.
3. Participación de la junta directiva o de comité de auditoría: La gran limitación del control interno, radica en que en oportunidades los controles definidos son inválidos por directivos claves. Es menor el problema cuando se conforma una junta o comité de auditoría que asuma con seriedad la responsabilidad del control interno.
4. Filosofía, tono, forma o estilo operativo de la administración. Se dice que la actitud de los directivos de la empresa tiene un efecto importante sobre el control interno. Es de tal forma como un equipo administrativo que no toma en

serio sus responsabilidades, afecta de manera negativa la adopción, implementación y vigilancia de los controles internos.

5. Estructura organizacional: Se considera como el medio a través del cual la empresa obtiene alcanzar sus objetivos, incluyendo aquellos que tienen relación con el control interno. Resulta fundamental al definir la estructura, atender los niveles de autoridad y responsabilidad, como también, los canales de información adecuados.
6. Asignación de autoridad y responsabilidades: Se entiende que el control de la organización mejora de forma notable en la medida en que se atiende la asignación de autoridad y responsabilidades. Es importante señalar que los siguientes elementos: el proceso considerado para la asignación de autoridad y responsabilidad respecto a las actividades operativas; la definición de jerarquías autorizadas y vías de reportes; el proceso de definición de prácticas de negocio adecuadas; valoración del entrenamiento, los conocimientos, competencia y experiencia del personal crítico; el proceso de asignación de recursos requeridos; el proceso de comunicación institucional, mediante el cual se transmiten a los niveles los objetivos, directrices y otras definiciones.
7. Las políticas y prácticas respecto de los recursos humanos.

2.2.3.2. Actividades de control

Blanco (2015) señala que los procedimientos y las políticas son definidas e implementadas con el propósito de ayudar a asegurar que las acciones frente a los riesgos que se llevan a cabo de manera eficaz.

2.2.3.3. Evaluación de riesgos

Ruíz (2017) define al riesgo como la probabilidad de que cierta amenaza podría afectar de forma adversa el logro de los objetivos. Considera que el riesgo es bueno cuando se da dentro de un contexto en el cual el riesgo es el bien administrado. Dentro de lo que se refiere a la evaluación de riesgos menciona a las siguientes etapas:

- Identificación de riesgos: Para empezar, considera que los riesgos por su propia naturaleza son potenciales, y ello hace que sean difusos. Señala que toda actividad está sujeta a una serie de riesgos, y no hay una absoluta certeza de haberlos identificado por completo. Entre los principales riesgos que menciona son: condiciones económicas, cambios legales, litigios, inestabilidad política, actividades terroristas, guerra, etc.
- Posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos: Se entiende como fraude al engaño o aprovecharse del error de una persona con intencionalidad para hacerse de forma lícita de alguna cosa o lograr un lucro que no corresponde. Explica que existen factores de riesgo que pueden generar el fraude, y algunos de los que menciona son: falta de controles, falta de políticas y procedimientos, documentación confusa, información alterada, conflictos de interés, ausencia de auditorías periódicas, ausencia de un código de conducta, exceso de confianza con el empleado, etc.
- Cambios que pueden impactar significativamente la gestión de riesgos: Señala que los indicadores clave de riesgos significan medidas que indican la presencia potencial, tendencia o estado de una condición de riesgo. Cuando estas medidas son diseñadas y utilizadas de manera correcta, la métrica de

riesgos tiene un valor predictivo y pueden representar alertas tempranas para permitir acciones anticipadas.

2.2.3.3. Información y comunicación

La información relevante se selecciona, capta y comunica en el plazo y formas adecuados que permitan al personal hacerles frente a sus responsabilidades. Una comunicación eficaz es producida en un sentido amplio, donde fluyen en todas las direcciones dentro de la empresa.

2.2.3.4. Supervisión

Blanco (2015) menciona que en la gestión total de riesgos se supervisa, ejecutando modificaciones oportunas cuando se requirieren. Dicha supervisión se realiza a través de actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas situaciones a la vez.

2.2.4. Control interno contable

Como parte del control interno, un área fundamental y que provee de importante información, es la contabilidad. El control contable se plantea como objetivos los siguientes:

- Que las operaciones se registren en su totalidad, de manera oportuna, y con importes correctos, en las cuentas que le corresponda, además de tener en cuenta del periodo en que se realizan. Esto se realiza con el fin de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo que aparece en registros contables exista y todo lo que existe se encuentre debidamente registrado, identificando alguna diferencia que requiera la adopción de acciones correctivas.

- Que las operaciones realizadas tengan la plena autorización de la administración.
- Que se acceda a los activos por disposición expresa de la administración (p.28).

Pelazas (2018) menciona sobre la auditoría en la contabilidad, e indica que esta comprende múltiples áreas y actuaciones, verificando información que tienen las cuentas. Y como objetivos de la auditoría en la contabilidad es el de determinar que lo contabilizado es razonable, con saldos correctos, etc., y conseguir evidencia suficiente que permita la determinación de la realidad de los mismos indicado respecto a la empresa que deberá asumir los gastos para su conservación.

Según Expósito (2020) el control interno en el área de contabilidad está diseñado con el fin de verificar la corrección y confiabilidad de los datos contables, que brinden un registro y resumen adecuados de las operaciones autorizadas. El mantenimiento y la implantación de este tipo de control interno está a cargo del departamento de contabilidad.

2.2.5. Control interno en el área de tesorería

Chaparro (2015) define a la tesorería como el dinero líquido que posee la empresa, ya sea en caja o en bancos. Es decir, la diferencia entre el capital que tiene la empresa que no se dedica a la financiación del inmovilizado y que, se tiene disponible para financiar el ciclo productivo de la empresa y las necesidades reales de la misma. Es importante tener una eficiente gestión de la financiación y la liquidez en las empresas con el fin de lograr controlar la tesorería. La buena gestión permitirá lograr los fondos necesarios para hacer frente a los requerimientos de la empresa y del ciclo productivo sin que ello implique incurrir en gastos financieros no necesarios.

2.2.5.1. Arqueos de caja

Es el proceso de arqueo de caja que consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, en el transcurso del tiempo determinado, con el propósito de comprobar si se ha contabilizado con lo que físicamente hay de efectivo en caja, vales o cheques. En términos sencillos, es la comprobación que se hace al término del día, el cual consiste en comprobar si lo disponible en caja coincide con el saldo que resulta del libro auxiliar de caja (Chaparro, 2015).

2.2.5.2. Aspectos del control interno relacionados con el área de caja y bancos

Expósito & Gonzáles (2014) separa los aspectos de acuerdo a lo considerado en efectivo en caja y el efectivo en bancos.

Expósito (2014) señala que son aspecto del efectivo en caja los siguientes:

- Cada empresa es responsable de mantener el efectivo y valores equivalentes al mismo, en un lugar que brinde las garantía contra posibles robos, incendios, etc.
- El cajero (a) es la única persona que maneja la combinación de la caja fuerte, existiendo para ello copia de la misma sobre sellado en manos de la dirección.
- El cajero ha de firmar el Acta de Responsabilidad Material por la custodia del efectivo depositado en la caja, y dicha acta se guardará en el área económica.
- La totalidad del efectivo depositado en caja deberá ser arqueado por lo menos de manera mensual, sorpresiva y sistemáticamente y al sustituirse al cajero. El arqueo mencionado ha de realizarse por el trabajador del área económica, verificándose que también hay resolución del director que hije el montante de cada fondo operado.

- Por cada sobrante o faltante de recursos monetarios identificado se ha de elaborar y contabilizar de manera inmediata al expediente que le corresponde.
- El cajero no custodia recursos que no correspondan a la empresa, ni talonarios de cheques en blanco; tampoco puede acceder a la información contable del efectivo, ni de bienes materiales.
- Los recibos de caja deben estar correctamente numerados previamente por el área económica y ejercer el control sobre aquellos que se encuentran en poder del cajero.
- Los montos de los ingresos cobrados en efectivo han de ser verificados y corresponderse con la suma de los documentos justificativos de éstos, depositándose de manera diaria; debiendo firmarse por las personas que los liquidan.
- Los sueldos no reclamados y los indebidos, se liquidan y reintegran dentro de los términos establecidos para estas operaciones.
- Los cobros en efectivo que provienen de los ingresos no han de utilizarse para la realización de pagos.

Expósito & Gonzáles (2014) sobre los efectivos en banco señala los siguientes:

- Mínimo una persona de quienes firman los cheques, tiene que verificar documentos que dan origen a la emisión de estos, antes de firmarlos.
- Las operaciones de las cuentas bancarias deben ser conciliadas de manera periódica y dejar evidencia de las conciliaciones de todas las cuentas de efectivo en banco, de forma mensual.

2.2.5.3. Importancia del control interno en el área de tesorería

Para destacar la importancia del control interno en el área de tesorería Chaparro (2015) cita las siguientes razones:

- Evita tener demasiado dinero en la empresa o área de venta
- Evita la tentación de coger dinero del cajero sin que quede registrado
- Evita posibles robos
- Conocer la falta o el exceso de dinero de cada caja

2.2.6. Control del inventario

Para Expósito & Gonzáles (2014) el inventario es uno de los activos de gran importancia en muchas de las empresas; esto porque constituye la mayor parte de las fuentes de ingresos, de tal manera que influye significativamente en el resultado de un periodo, otro aspecto a analizar en lo que se refiere al activo financiero y que reviste de importancia porque representa al conjunto de bienes propios y disponibles para la venta a los clientes, en el cual se encuentran incluidas las materias primas y materiales, productos en proceso, productos terminados, repuestos y piezas, accesorios y útiles que serán consumidos en la producción de bienes o prestación de servicios, envases y embalajes, productos destinados al consumo de comedores, entre otros. Se convierten en efectivos en el ciclo operacional de la empresa.

III. Hipótesis

No aplica hipótesis. Esto de acuerdo a lo que menciona Galán (2014) quien indica que por lo general la hipótesis son formuladas cuando se quiere establecer el nivel de relación entre dos o más variables, no siendo ese el caso de la investigación, ya que solo se describirá el problema en su actual contexto.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó el método cuantitativo, de nivel descriptivo, y diseño no experimental – transversal.

La investigación fue de tipo cuantitativa porque se hizo uso de números para mostrar los resultados. Para Fernández & Baptista (2014) en la investigación cuantitativa la recolección de datos está fundamentada en la medición, para lo cual es necesario utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.

Fue de nivel descriptivo, ya que solo se ha mostrado el problema tal como se encontró, identificando las principales características del control interno en la empresa Grifo BU - ME EIRL. Según Ñaupas et al (2018) el objetivo de la investigación descriptiva es el de recopilar datos respecto a las características, aspectos o dimensiones, propiedades, personas, clasificación de los objetos, instituciones, personas naturales o sociales.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal. Sobre los diseños no experimentales Vásquez (2020) indica que son aquellos en los cuales no se tiene una determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación. En este caso el investigador solo observa lo que está ocurriendo sin intervenir de ninguna manera. Y es transversal porque los datos han sido recopilados en una sola vez.

4.2. Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por las mypes del rubro estaciones de servicio del Perú. Respecto al universo Condori (2020) menciona que se trata de los elementos

(objetos, personas, sistemas, programas, sucesos, base de datos, etc) totales que pueden ser finitos e infinitos.

Muestra

La muestra estuvo constituida por la empresa Grifo BU - ME EIRL. Para Condori (2020) la muestra es parte significativa de la población, que tienen las mismas características generales.

4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno	Instrumento que permita el monitoreo de las operaciones, gestionar y reducir los riesgos. Funciona como una guía para proporcionar la seguridad necesaria que ayude a reducir los posibles riesgos (Calle, 2020).	El control interno comprende un conjunto de acciones que busca mejorar la eficiencia y eficacia de las empresas. Según el informa COSO, considera cinco componentes: ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, y supervisión.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	¿Se han establecido valores éticos sobre los cuales desarrollan sus actividades?	Si No
				Orientación a la competencia	¿Se capacita al personal respecto a las buenas prácticas de atención al cliente?	Si No
					¿Se le ha explicado al personal de los cuidados que se debe tener con el combustible?	Si No
					¿Se ha instruido al personal en la manipulación de equipos?	Si No
					¿El personal está entrenado para actuar frente a sismos, accidentes, o incendios?	Si No
					¿La contabilidad está cargo de una persona con mucha experiencia?	Si No
					¿Se dan charlas de motivación personal a los trabajadores?	Si No
					¿Se ha capacitado al personal para que estos puedan indicar al cliente sobre las acciones no permitidas en el grifo?	Si No
				Participación de la junta directiva	¿El propietario es quien directamente ejecuta las acciones de control?	Si No
				Estructura organizacional	¿Se ha dado a conocer al personal de la estructura organizacional de la empresa?	Si No
¿Los trabajadores fácilmente identifican quién es su jefe inmediato?	Si No					

					¿La contabilidad es un servicio externo?	Si No	
				Asignación de autoridad y responsabilidades	¿El personal cumple funciones específicas?	Si No	
					¿Hay trabajadores que cumplen más de una función dentro de la empresa?	Si No	
					¿Se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores?	Si No	
			Actividades de control	Procedimientos	¿Se tiene por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa?	Si No	
						¿Se ha establecido un procedimiento para la recepción del combustible?	Si No
						¿Lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas no reguladas de hidrocarburos y de cualquier sustancia peligrosa?	Si No
						¿Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento?	Si No
						¿Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinerming?	Si No
						¿Se ha dado a conocer el procedimiento a seguir en caso de accidentes, incendios, o desastres naturales?	Si No
						¿Existe un procedimiento específico para la contratación del personal?	Si No
						¿Se ha definido el procedimiento a seguir respecto al manejo del dinero en el área de caja?	Si No

					¿Se controlan correctamente los gastos efectuados?	Si No
				Políticas	¿Se han establecido las políticas de trabajo?	Si No
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	¿Los trabajadores conocen los riesgos que enfrentan en la manipulación de equipos y combustible?	Si No
					¿Cree que existe el riesgo de robo en la empresa?	Si No
					¿Hay riesgo de pérdida de información en el uso de equipos informáticos?	Si No
					¿Considera que la crisis sanitaria también es un riesgo para la empresa?	Si No
				Análisis de riesgos	¿Se han analizado las principales causas de los riesgos a los que enfrenta la empresa?	Si No
					¿Considera que hay riesgos que podrían significar la disolución de la empresa?	Si No
					¿Ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio?	Si No
				Posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos	¿Se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos?	Si No
				Evaluación de cambios en la gestión de riesgos	¿Se proponen cambios para gestionar los riesgos?	Si No
					¿Se ha reforzado la vigilancia en el último año para evitar robos?	Si No
					¿Se ha contratado algún seguro contra robos o accidentes?	Si No
					¿Se da mantenimiento a las instalaciones eléctricas?	Si No

					¿Las instalaciones se encuentran equipadas con sistema contra rayos?	Si No
					¿El personal cuenta con un seguro contra alto riesgo?	Si No
			Información y comunicación	Selección de información	¿Se selecciona la información que se desea obtener?	Si No
				Recopilación de información	¿El área de contabilidad recopila información en periodos determinados?	Si No
					¿La administración solicita reportes en tiempos establecidos?	Si No
					¿Existe buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa?	Si No
					¿Cuenta con un libro de reclamos y sugerencias?	Si No
					¿Se aplican pequeñas encuestas a los clientes para conocer su apreciación del servicio recibido?	Si No
				Comunicación	¿Se comunica de forma oportuna sobre cambios en la normativa legal, tributaria y laboral?	Si No
						¿Se declara de forma oportuna la información requerida por las autoridades reguladoras?
			Supervisión	Evaluaciones de dirección	¿El propietario es quien supervisa permanentemente las actividades?	Si No
						¿Se realizan arqueos de caja sorpresivos al personal de la empresa?
					Evaluaciones independientes	¿Cada jefe de área aplica controles en su departamento?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta. Para Salas (2020) la encuesta es la técnica más utilizada en las investigaciones llevadas a cabo en las ciencias sociales, y se usa en la recopilación de datos de personas u otros respecto a características.

En cuanto al cuestionario, según Salas (2020) este es un instrumento que deberá diseñar para la medición de variables conceptualizadas al plantear su problema de investigación.

4.5. Plan de análisis

La información recopilada fue procesada y analizada utilizando el programa estadístico denominado IBM SPSS, en el cual también se han de elaborar las tablas y gráficos que permitirán mostrar los resultados y que estos puedan ser fácilmente entendidos. Además de ello, lo obtenido se relacionó con estudios anteriores que permitan establecer las coincidencias o contrastaciones.

4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU-ME EIRL Las Lomas - Piura, en el año 2021.	¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU-ME EIRL Las Lomas - Piura, 2021?	Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU-ME EIRL Las Lomas - Piura, 2021.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU-ME EIRL Las Lomas - Piura, 2021 2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU - ME EIRL Las Lomas - Piura, 2021 3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU - ME EIRL Las Lomas - Piura, 2021 	Variable Control interno	<p>Tipo de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: Transversal</p> <p>Población y Muestra de la investigación:</p> <p>Población: Mypes del rubro Estaciones de servicios del Perú</p> <p>Muestra: Grifo BU - ME EIRL.</p>

4.7. Principios éticos

La presente investigación se ha regido por los principios éticos establecidos por la universidad, los que son:

Protección de la persona: Se ha procurado en todo momento el bienestar y seguridad de los participantes, protegiéndoles su identidad y actuando cuidadosamente de no dañar su dignidad. Además de ello, y considerando el actual contexto de pandemia, en la recopilación de datos se adoptó las medidas de bioseguridad respectivas.

Libre participación y derecho a estar informado: Mediante un consentimiento informado se dio a conocer los objetivos que se propone la investigación, además de la necesidad de contar con su participación, sin embargo, la persona tendrá la plena libertad de decidir ser parte de la investigación.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad: La presente investigación no representa un peligro para el medio ambiente ya que no se trabaja directamente con animales o plantas a las que se pudiera afectar.

Justicia: Se actuó con total parcialidad al mostrar los resultados. No se aceptarán prácticas injustas (Uladech, 2021).

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1. *Se han establecido valores éticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL



Figura 1. Se han establecido valores éticos

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1, se muestra que el 66.67% de las personas encuestadas indicaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, se han establecido valores éticos, y el 33.33% restantes indicaron que NO.

Tabla 2. *Se capacita al personal respecto a buenas prácticas de atención al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se capacita al personal respecto a buenas prácticas de atención al cliente

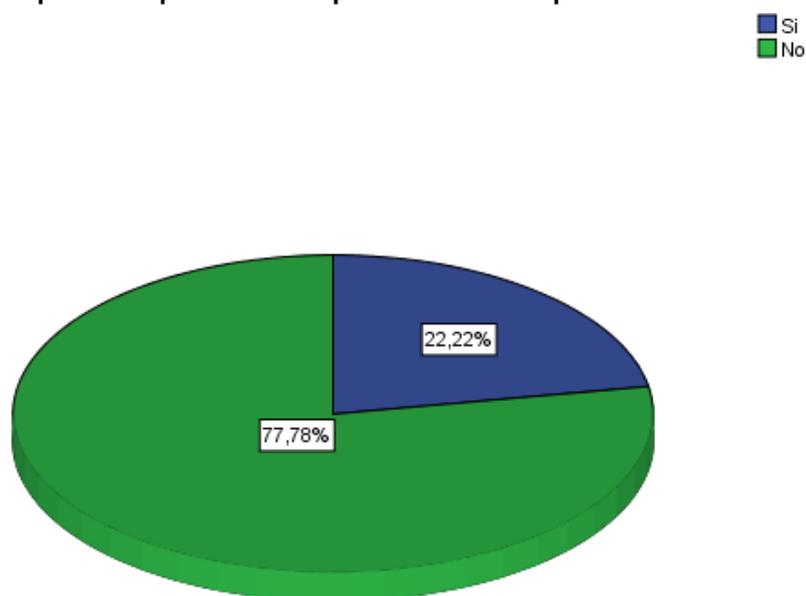


Figura 2. *Se capacita al personal respecto a buenas prácticas de atención al cliente*

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2, se muestra que el 77.8 % de las personas encuestadas indicaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, NO se capacita al personal respecto a buenas prácticas de atención al cliente y el 22.2 % indicó que sí.

Tabla 3. *Se le ha explicado al personal del cuidado que debe tener con el combustible*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se le ha explicado al personal del cuidado que debe tener con el combustible

■ Si

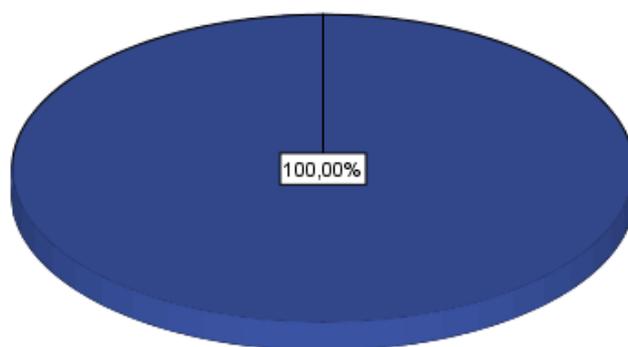


Figura 3. Se le ha explicado al personal del cuidado que debe tener con el combustible

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3, se muestra que el total de encuestados respondieron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, se le ha explicado al personal del cuidado que debe tener con el combustible.

Tabla 4. *Se ha instruido al personal en la manipulación de equipos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

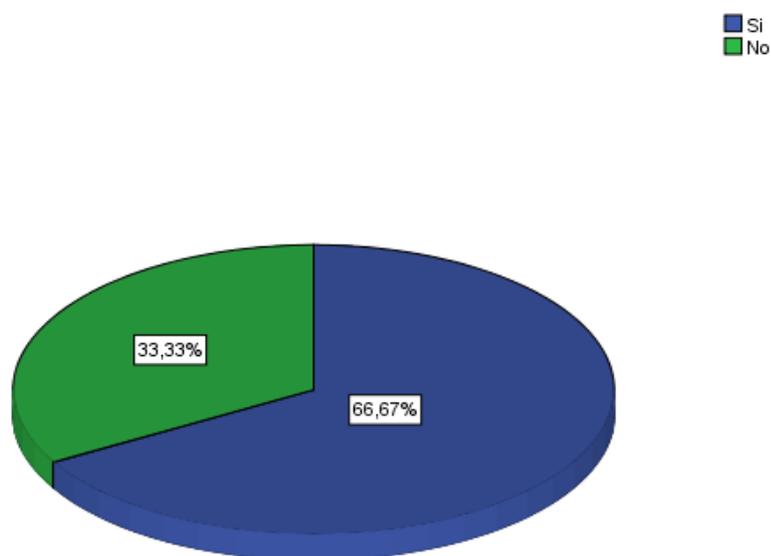


Figura 4. Se ha instruido al personal en la manipulación de equipos

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4, se muestra que el 66.67% de las personas encuestadas indicaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, SI se ha instruido al personal en la manipulación de equipos y el 33.33% indicaron que NO

Tabla 5. *Personal está entrenado para actuar frente a sismos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	6	66,7	66,7	66,7
No	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL



Figura 5. Personal está entrenado para actuar frente a sismos

Interpretación: En la tabla 5 y figura 5, muestra que el 66.67% de las personas encuestadas indicaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, el personal si está entrenado para actuar frente a los sismos, siendo la respuesta negativa el 33.33%.

Tabla 6. *La contabilidad está a cargo de una persona con experiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0.0	0.0	100,0
	Total	9	0.0	0.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

La contabilidad está a cargo de una persona con experiencia

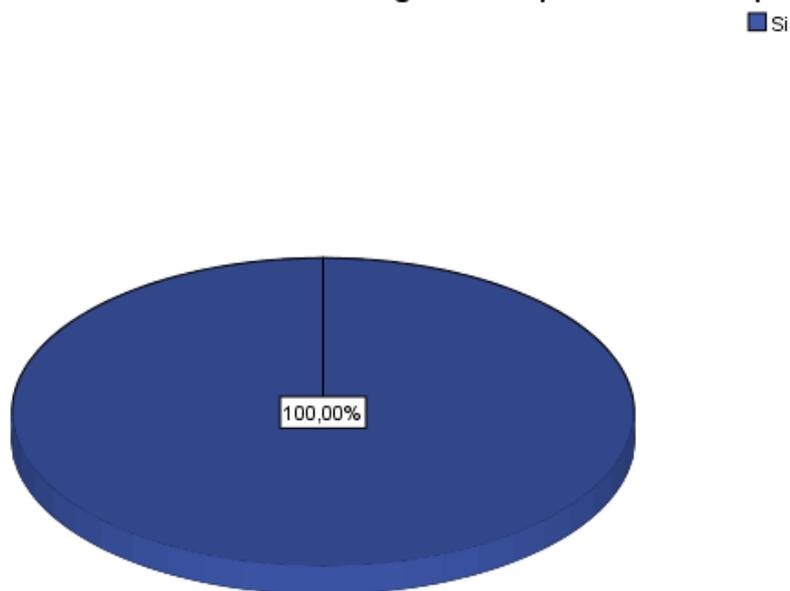


Figura 6. La contabilidad está a cargo de una persona con experiencia

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6, se muestra que el 100% de las personas encuestadas indicaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, la contabilidad está a cargo de una persona con experiencia.

Tabla 7. *Se dan charlas de motivación personal a los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se dan charlas de motivación personal a los trabajadores

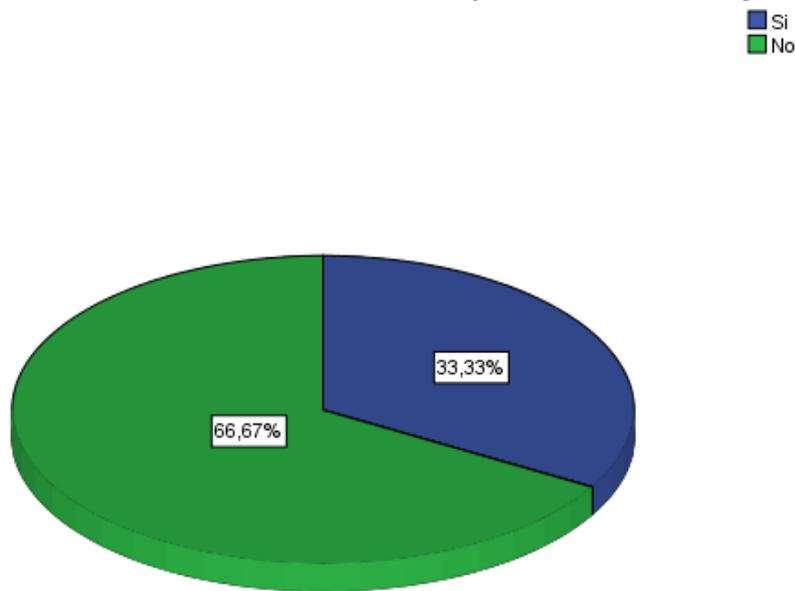


Figura 7. Se dan charlas de motivación personal a los trabajadores

Interpretación: En la tabla 7 y figura 7, se muestra que el 66.70% de las personas encuestadas indicaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, NO se dan charlas de motivación personal a los trabajadores, mientras que el 33.3 % indicaron que sí.

Tabla 8. *Se ha capacitado al personal para que puedan dar indicaciones a los clientes sobre acciones que no pueden realizar en el grifo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se ha capacitado al personal para que puedan dar indicaciones a los clientes sobre acciones que no pueden realizar en el grifo

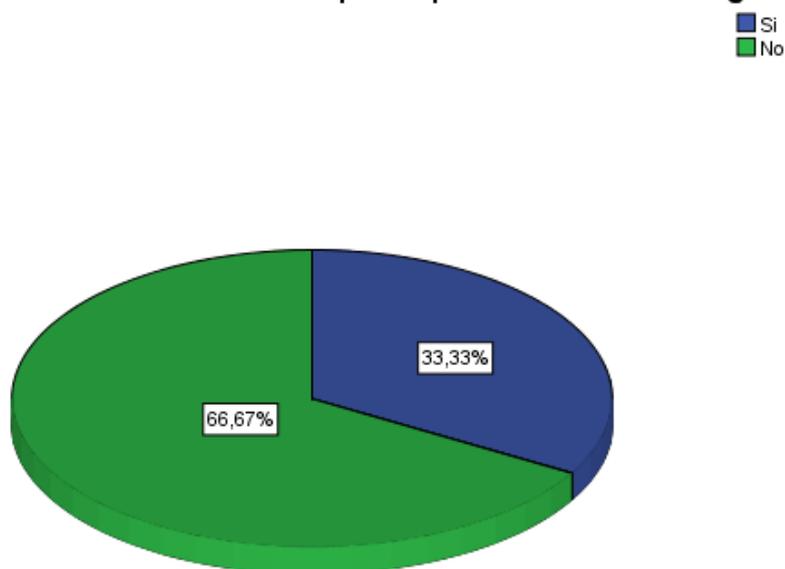


Figura 8. Se ha capacitado al personal para que puedan dar indicaciones a los clientes sobre acciones que no pueden realizar en el grifo

Interpretación: En la tabla 8 y figura 8, se muestra que el 66.70 % de las personas encuestadas indicaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, NO se ha capacitado al personal para que puedan dar indicaciones a los clientes sobre acciones que no pueden realizar en el grifo, sólo el 33.3 % indicaron que sí.

Tabla 9. *Propietario es quien directamente ejecuta acciones de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Propietario es quien directamente ejecuta acciones de control

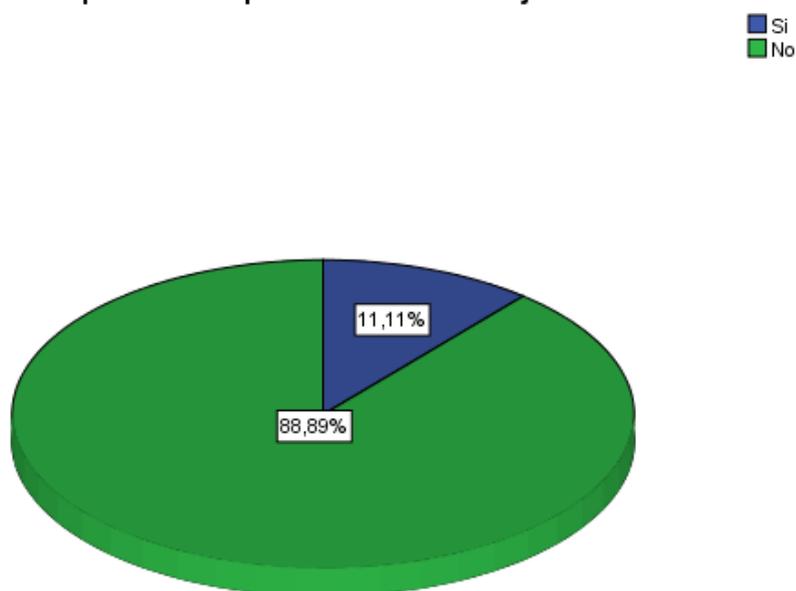


Figura 9. Propietario es quien directamente ejecuta acciones de control.

Interpretación: En la tabla 9 y figura 9, se muestra que el 88.89 % de las personas encuestadas indicaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, que NO es el propietario quien directamente ejecuta las acciones de control, mientras que el 11.1 % indicaron que sí.

Tabla 10. *Se ha dado a conocer de la estructura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se ha dado a conocer de la estructura organizacional

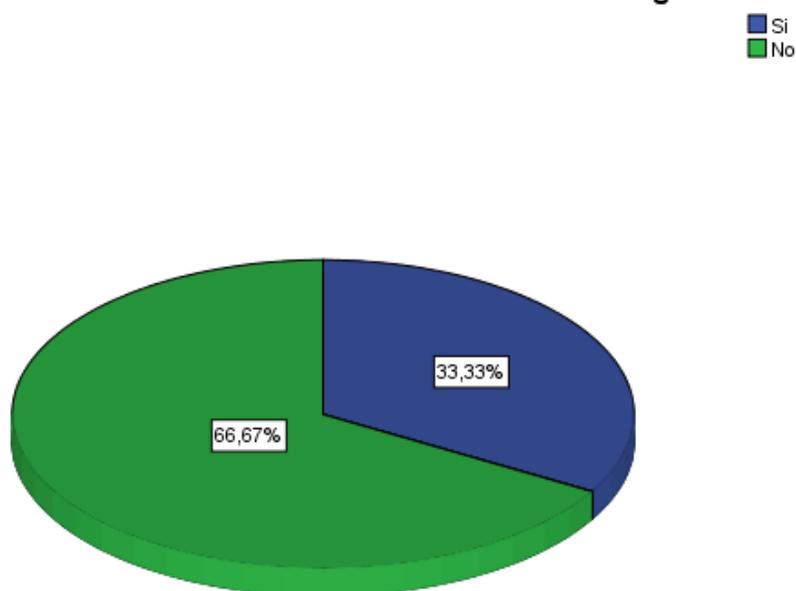


Figura 10. *Se ha dado a conocer de la estructura organizacional*

Interpretación: En la tabla 10 y figura 10, se muestra que el 66.70 % de las personas encuestadas indicaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, NO se ha dado a conocer la estructura organizacional y el 33.30 % indicaron que sí.

Tabla 11. *Los trabajadores identifican con facilidad quién es su jefe*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	0,0
	Total	9	0,0	0,0	0,0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Los trabajadores identifican con facilidad quién es su jefe

■ Si

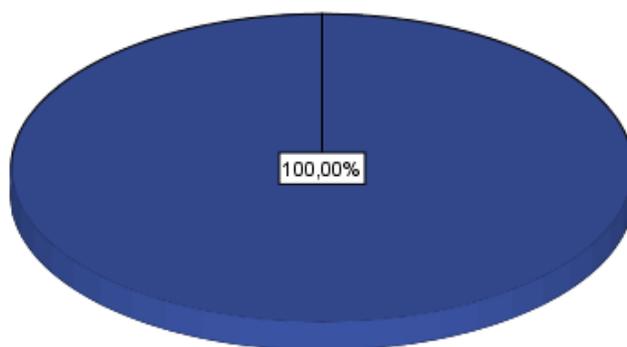


Figura 11. Los trabajadores identifican con facilidad quién es su jefe

Interpretación: En la tabla 11 y figura 11, se muestra que el 100 % de las personas encuestadas indicaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, los trabajadores SI identifican con facilidad quién es su jefe.

Tabla 12. *La contabilidad es un servicio externo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	0	0,0	0,0	0,0
No	9	100,0	100,0	100,0
Total	9	0,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

La contabilidad es un servicio externo

■ No

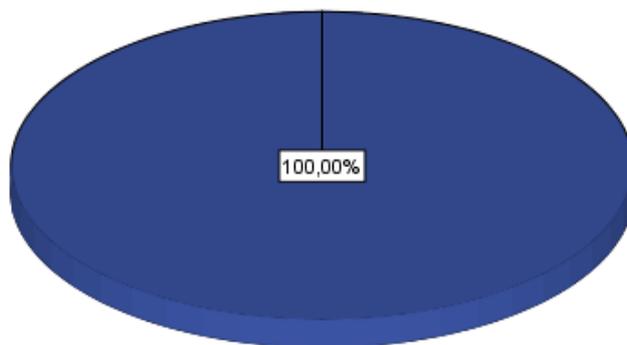


Figura 12. La contabilidad es un servicio externo

Interpretación: En la tabla 12 y figura 12, se muestra que el 100 % de las personas encuestadas indicaron que la contabilidad es un servicio externo

Tabla 13. *Personal cumple funciones específicas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

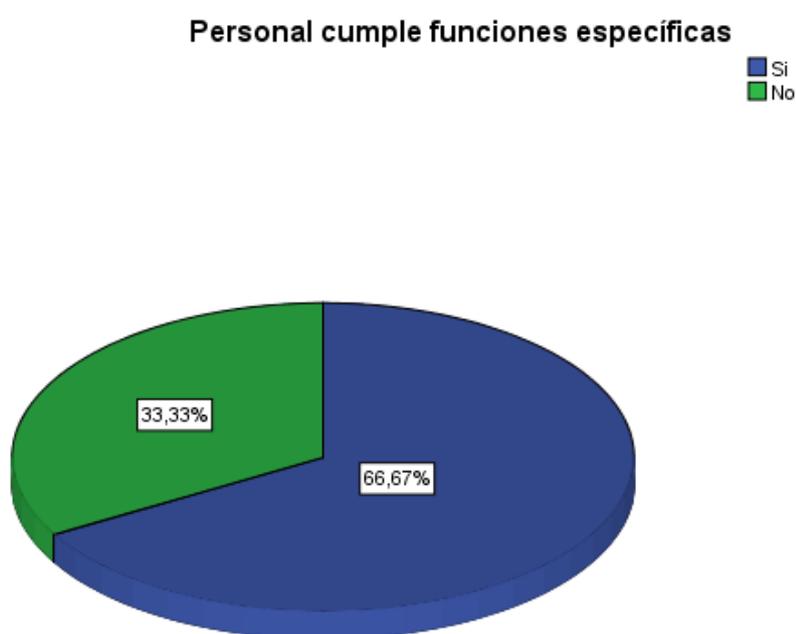


Figura 13. Personal cumple funciones específicas

Interpretación: En la tabla 13 y figura 13, nos indica que el 66.67% de personas encuestadas respondieron que el personal si cumple con las funciones específicas en el Grifo BU-ME EIRL, mientras que el 33.33% indicaron que No.

Tabla 14. *Trabajadores cumplen más de una función*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Trabajadores cumplen más de una función

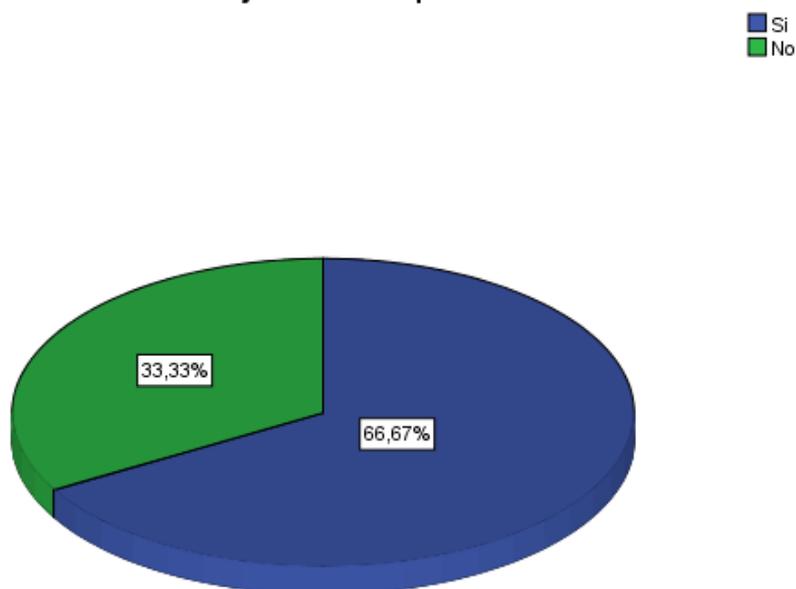


Figura 14. *Trabajadores cumplen más de una función*

Interpretación: En la tabla 14 y figura 14, se muestra que del 100% de personas encuestadas el 66.70% indicaron que los trabajadores cumplen más de una función en la empresa GRIFO BU-ME EIRL y el 33.30% no.

Tabla 15. *Se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores

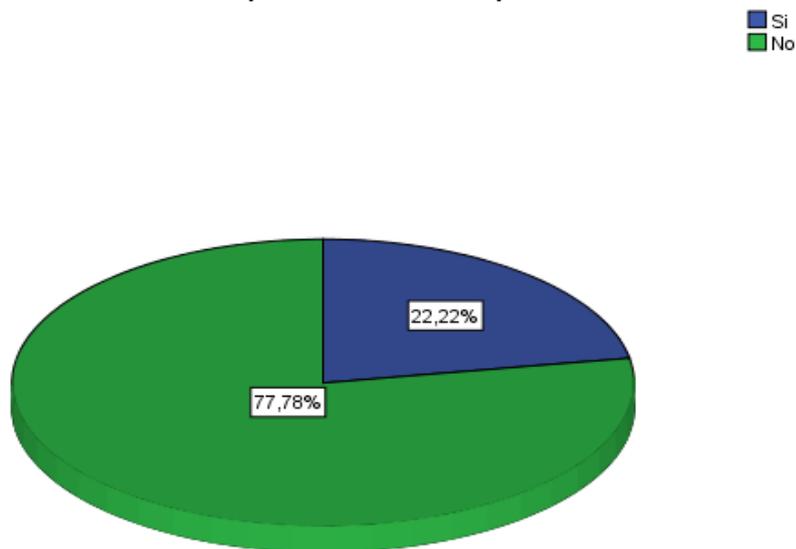


Figura 15. *Se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores*

Interpretación: En la tabla 15 y figura 15, nos indica que el 77.80 % de personas encuestadas respondieron que en el Grifo BU-ME EIRL, NO se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores y el 22.2 % indicaron que sí.

Tabla 16. *Se tiene por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se tiene por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa

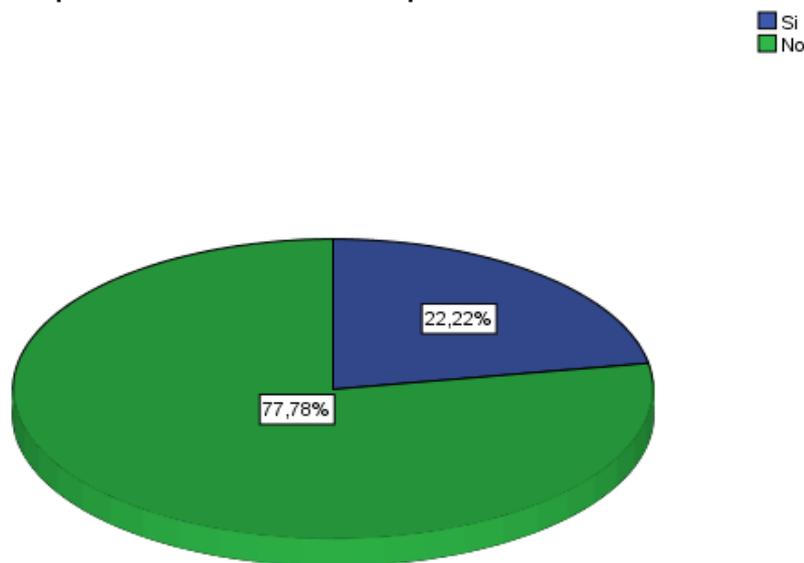


Figura 16. *Se tiene por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa*

Interpretación: En la tabla 16 y figura 16, nos muestra que el 77.80 % de personas encuestadas señalan que en el GRIFO BU-ME EIRL, NO se tiene por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa, mientras que el 22.20% indicó de forma positiva.

Tabla 17. *Se ha establecido un procedimiento para la recepción del combustible*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	8	88,9	88,9	88,9
No	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se ha establecido un procedimiento para la recepción del combustible

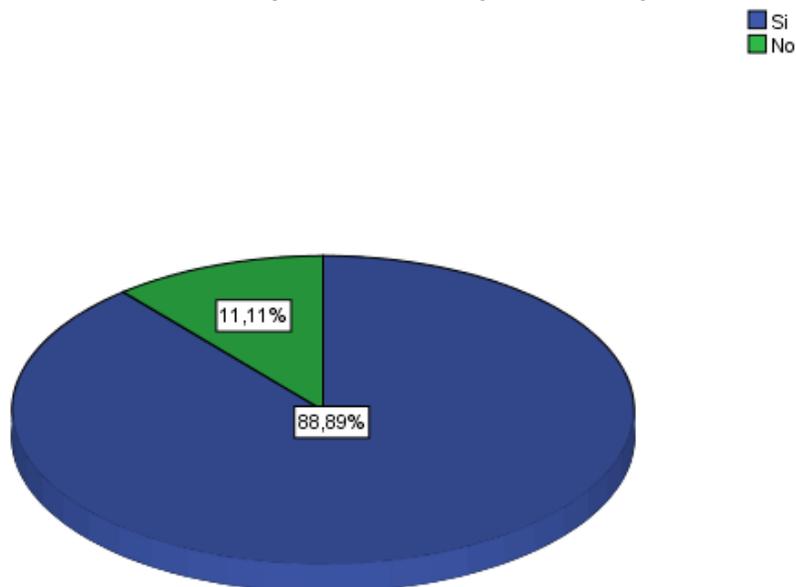


Figura 17. *Se ha establecido un procedimiento para la recepción del combustible*

Interpretación: En la tabla 17 y figura 17, nos muestra que el 88.89 % de personas encuestadas señalan que en el GRIFO BU-ME EIRL, SI se ha establecido un procedimiento para la recepción del combustible y el 11.1 % indicó que no.

Tabla 18. *Lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de combustible*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de combustible

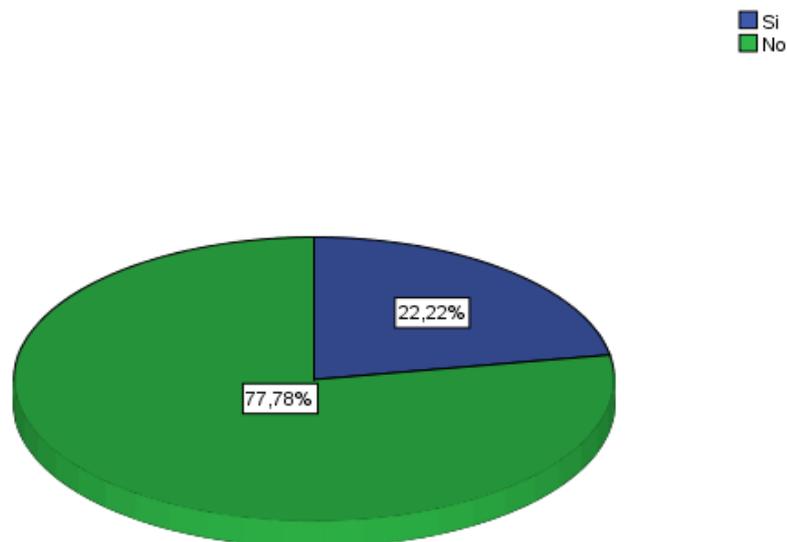


Figura 18. *Lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de combustible*

Interpretación: En la tabla 18 y figura 18, nos muestra que el 77.80 % de personas encuestadas señalan que en el GRIFO BU-ME EIRL, NO se está llevando un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de combustible, mientras que el 22.20% indicaron que sí.

Tabla 19. *Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	0,0
	Total	9	0,0	0,0	0,0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento

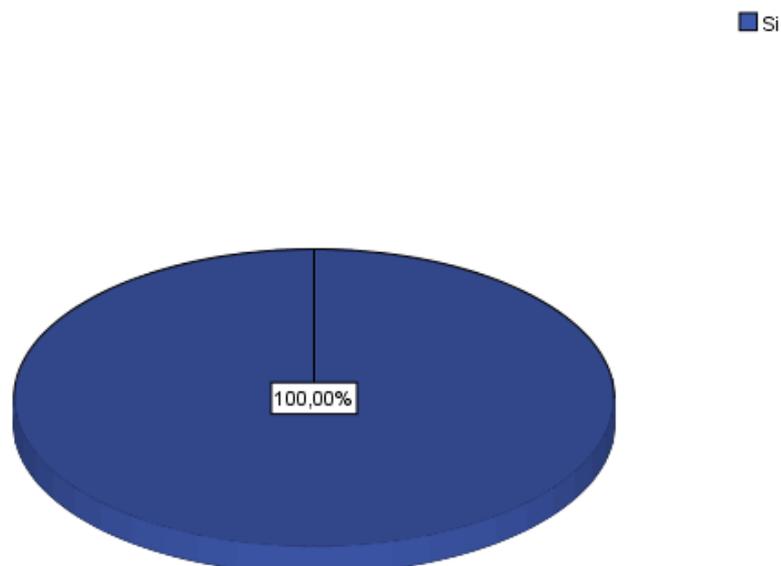


Figura 19. *Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento*

Interpretación: En la tabla 19 y figura 19, nos muestra que el 100% de los encuestados manifestaron que la empresa GRIFO BU-ME EIRL, SI lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento.

Tabla 20. Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinerming

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinerming

■ Si

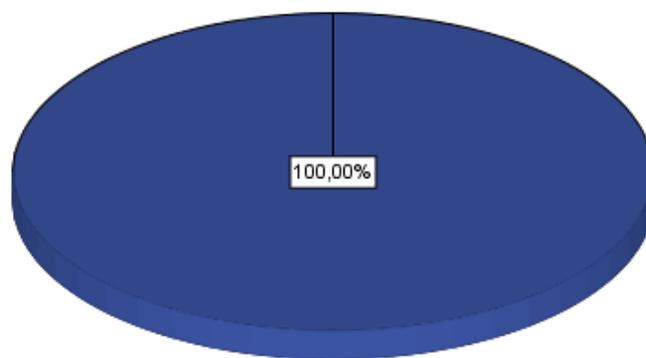


Figura 20. Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinerming

Interpretación: En la tabla 20 y figura 20, nos muestra que el 100 % de personas encuestadas señalan que en el GRIFO BU-ME EIRL, si se cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinerming.

Tabla 21. *Se ha dado a conocer el procedimiento a seguir en caso de accidentes, incendios o desastres naturales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	88,9	88,9	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se ha dado a conocer el procedimiento a seguir en caso de accidentes, incendios o desastres naturales

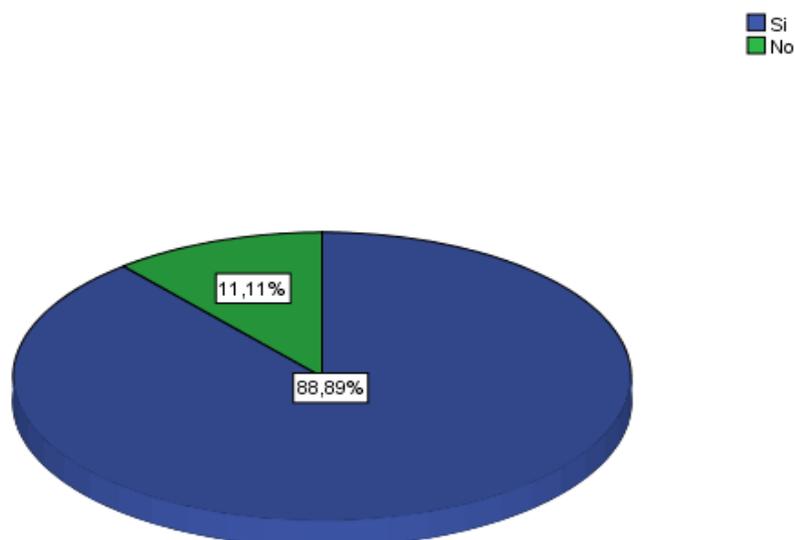


Figura 21. *Se ha dado a conocer el procedimiento a seguir en caso de accidentes, incendios o desastres naturales*

Interpretación: En la tabla 21 y figura 21, nos muestra que el 88.89 % de personas encuestadas señalan que en el GRIFO BU-ME EIRL, si se ha dado a conocer el procedimiento a seguir en caso de accidentes, incendios o desastres naturales, mientras el 11.11% indicó que no.

Tabla 22. *Procedimiento específico para la contratación de personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Procedimiento específico para la contratación de personal

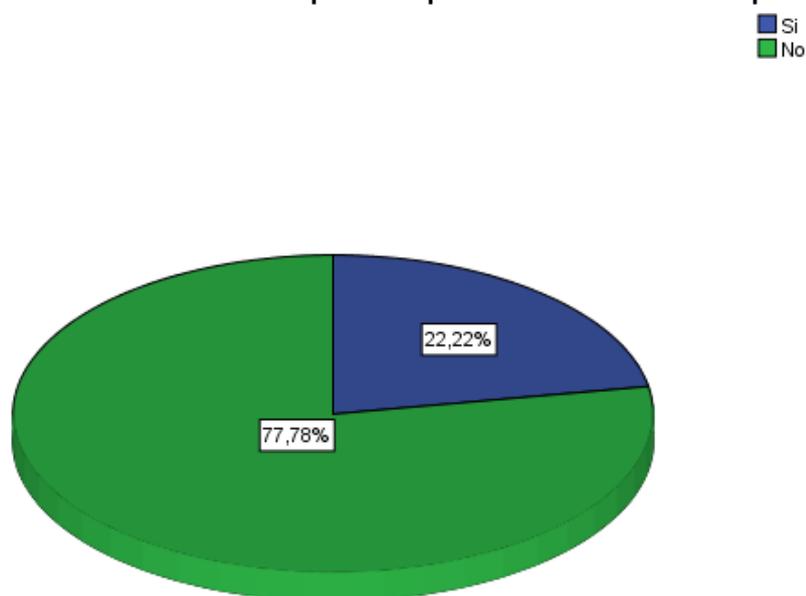


Figura 22. *Procedimiento específico para la contratación de personal*

Interpretación: En la tabla 22 y figura 22, nos muestra que el 77.78 % de personas encuestadas señalan que el GRIFO BU-ME EIRL, “no” cuenta con un procedimiento específico para la contratación de personal y el 22.22% indicó de forma positiva para esta consulta.

Tabla 23. Se han definido procedimientos en el manejo de dinero en caja

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	9	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se han definido procedimientos en el manejo de dinero en caja

■ Si

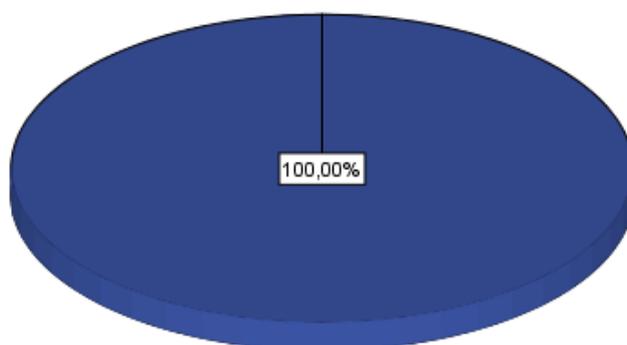


Figura 23. Se han definido procedimientos en el manejo de dinero en caja

Interpretación: En la tabla 23 y figura 23, nos muestra que el total de personas encuestadas señalan que el GRIFO BU-ME EIRL, se han definido procedimientos en el manejo de dinero en caja.

Tabla 24. *Se controlan correctamente los gastos efectuados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se controlan correctamente los gastos efectuados

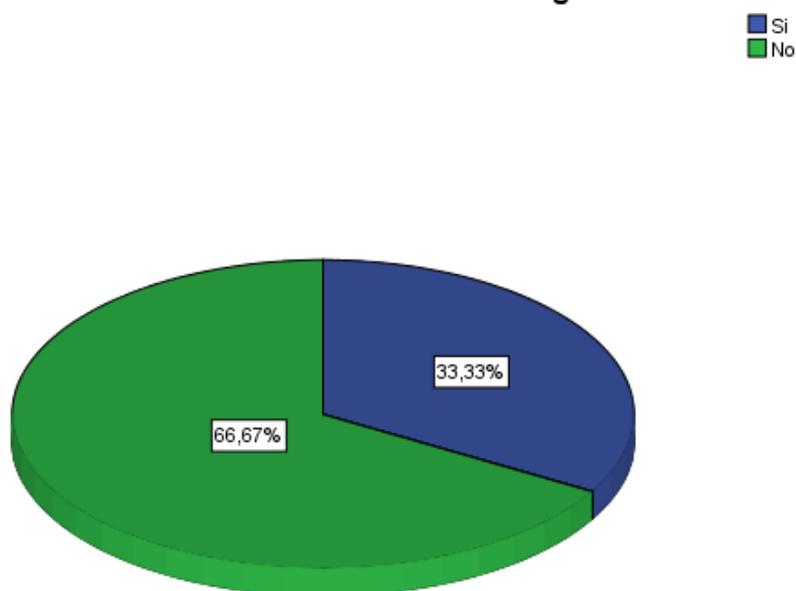


Figura 24. *Se controlan correctamente los gastos efectuados*

Interpretación: En la tabla 24 y figura 24, nos muestra que el 66.67 % de personas encuestadas indicaron que en el GRIFO BU-ME EIRL, “no” se controlan de forma correcta los gastos efectuados, el 33.33% aseguró que sí.

Tabla 25. *Se han establecido políticas de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

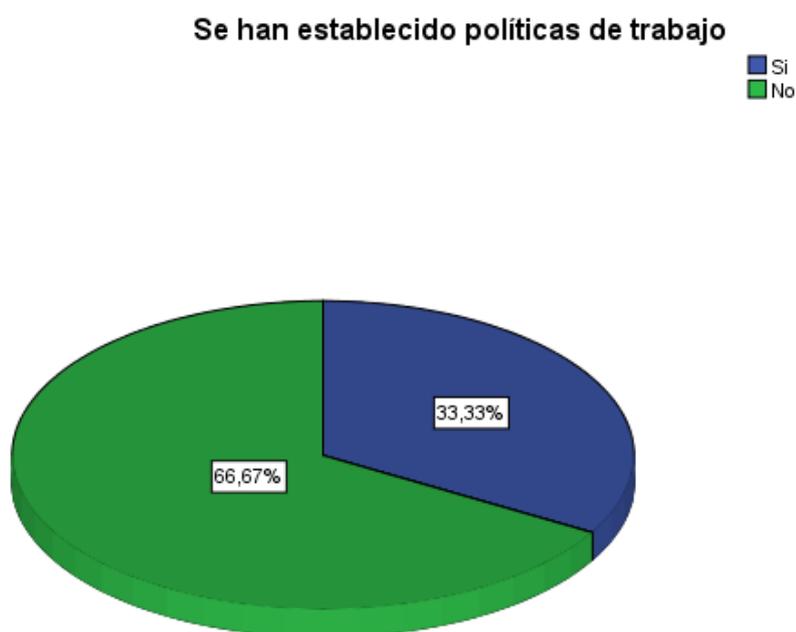


Figura 25. *Se han establecido políticas de trabajo*

Interpretación: En la tabla 25 y figura 25, nos muestra que el 66.67 % de personas encuestadas indicaron que en el GRIFO BU-ME EIRL, “no” se han establecido políticas de trabajo y el 33.33% indicaron de forma positiva.

Tabla 26. *Trabajadores conocen los riesgos que enfrentan en la manipulación de combustible*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	9	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Trabajadores conocen los riesgos que enfrentan en la manipulación de combustible

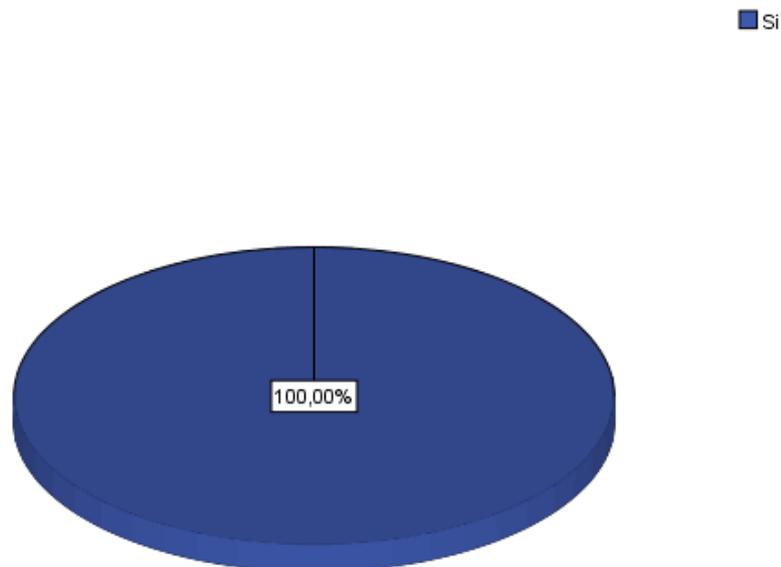


Figura 26. *Trabajadores conocen los riesgos que enfrentan en la manipulación de combustible*

Interpretación: En la tabla 26 y figura 26, nos muestra que el total de personas encuestadas indicaron que en el GRIFO BU-ME EIRL, los trabajadores “SI” conocen los riesgos que enfrentan en la manipulación de combustible.

Tabla 27. *Existe el riesgo de robo en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

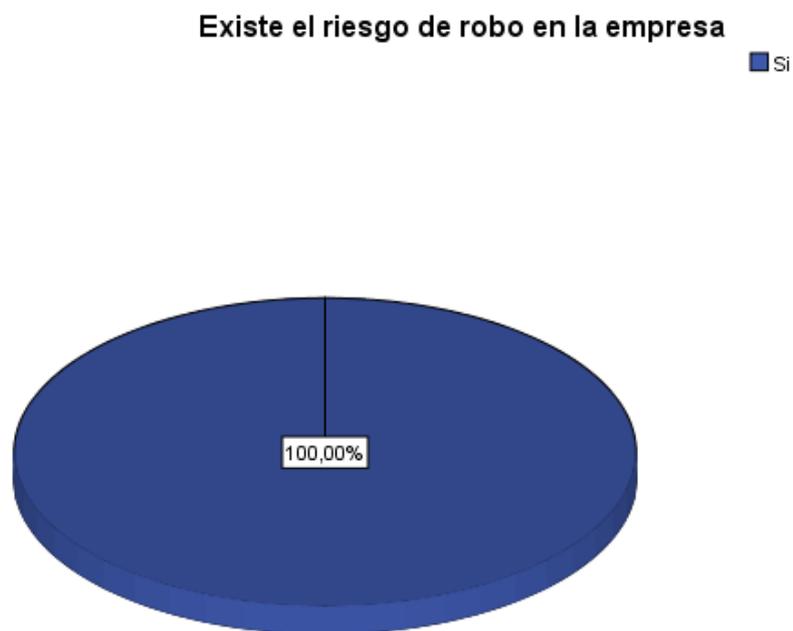


Figura 27. *Existe el riesgo de robo en la empresa*

Interpretación: En la tabla 27 y figura 27, nos muestra que el 100% de las personas encuestadas indican que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, existe el riesgo de robo.

Tabla 28. *Hay riesgo de pérdida de información en el uso de equipos informáticos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Hay riesgo de pérdida de información en el uso de equipos informáticos

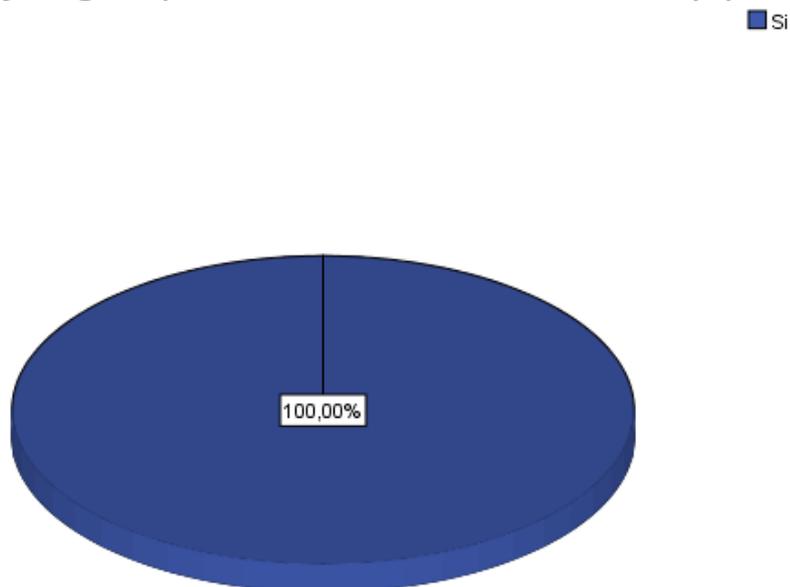


Figura 28. *Hay riesgo de pérdida de información en el uso de equipos informáticos*

Interpretación: En la tabla 28 y figura 28, nos muestra que el 100 % de personas encuestadas indicaron que en el GRIFO BU-ME EIRL, “SI” hay riesgo de pérdida de información en el uso de equipos informáticos.

Tabla 29. *La crisis sanitaria también es un riesgo para la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

La crisis sanitaria tambien es un riesgo pra la empresa

■ Si

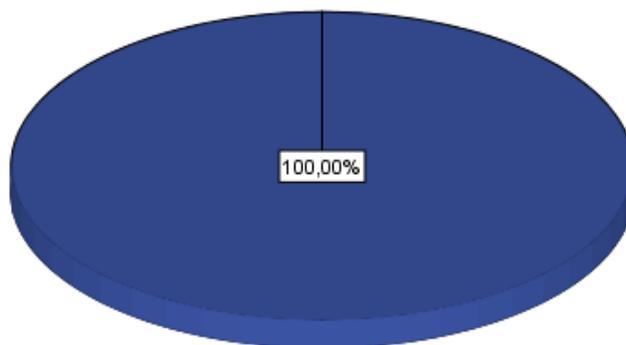


Figura 29. *La crisis sanitaria también es un riesgo para la empresa*

Interpretación: En la tabla 29 y figura 29, se muestra que el 100% de los encuestados señala que la crisis sanitaria también es un riesgo para la empresa.

Tabla 30. *Se han analizado las principales causas de los riesgos a los que se enfrenta la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se han analizado las principales causas de los riesgos a los que se enfrenta la empresa

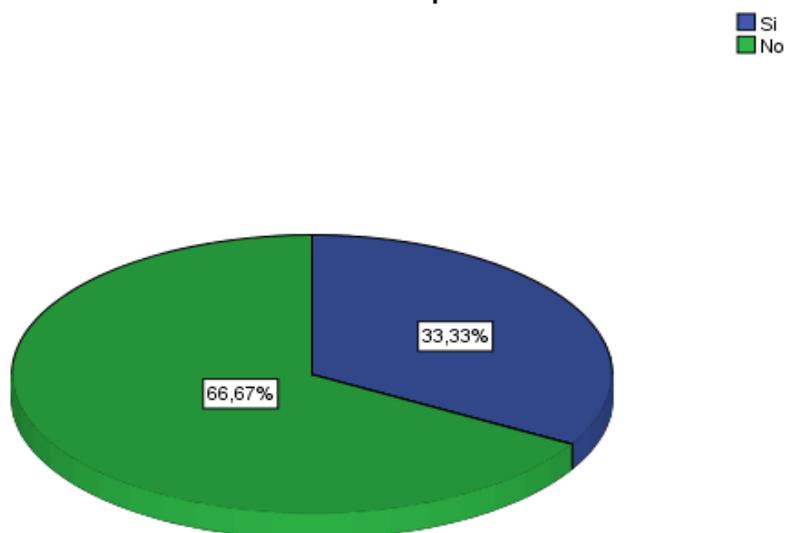


Figura 30. *Se han analizado las principales causas de los riesgos a los que se enfrenta la empresa*

Interpretación: En la tabla 30 y figura 30, nos muestra que el 66.67 % de personas encuestadas indicaron que en el GRIFO BU-ME EIRL, “no” se han analizado las principales causas de los riesgos a los que se enfrenta la empresa y el 33.33% señaló que sí.

Tabla 31. *Considera que hay riesgos que podrían significar la disolución de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Considera que hay riesgos que podrían significar la disolución de la empresa

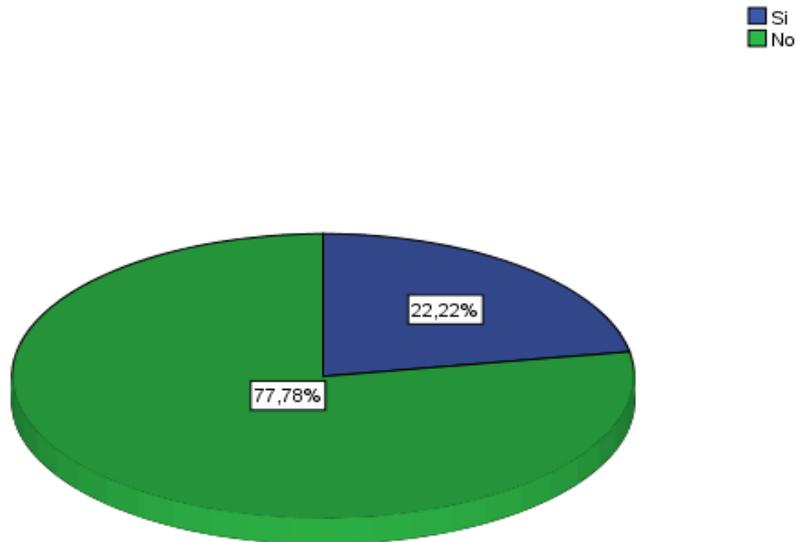


Figura 31. *Considera que hay riesgos que podrían significar la disolución de la empresa*

Interpretación: En la tabla 31 y figura 31, nos muestra que el 77.78 % de personas encuestadas indicaron que NO se considera que hay riesgos que podrían significar la disolución de la empresa en GRIFO BU-ME EIRL y el 22.22% indicó que si.

Tabla 32. *Se ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio

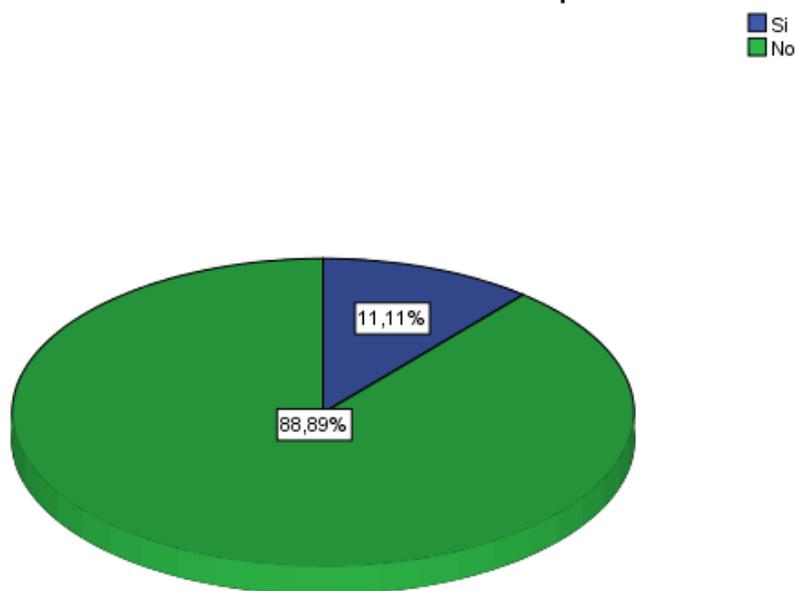


Figura 32. *Se ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio*

Interpretación: En la tabla 32 y figura 32, nos muestra que el 88.89 % de personas encuestadas indicaron que NO se ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio en GRIFO BU-ME EIRL y solo el 11.11% indicó que sí.

Tabla 33. *Se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos

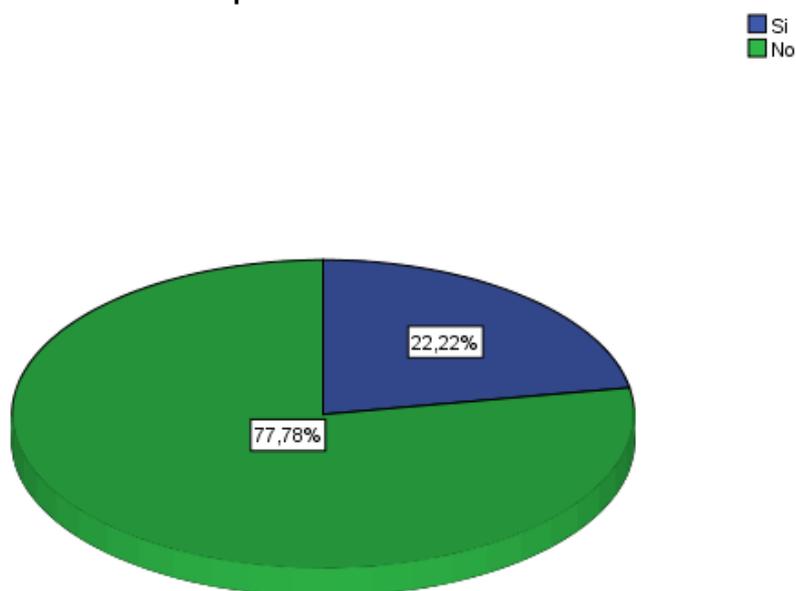


Figura 33. *Se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos*

Interpretación: En la tabla 33 y figura 33, nos muestra que el 77.78 % de personas encuestadas indicaron que NO se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos en la empresa en GRIFO BU-ME EIRL y el 22.22% indicó que sí.

Tabla 34. *Se proponen cambios para gestión los riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se proponen cambios para gestión los riesgos

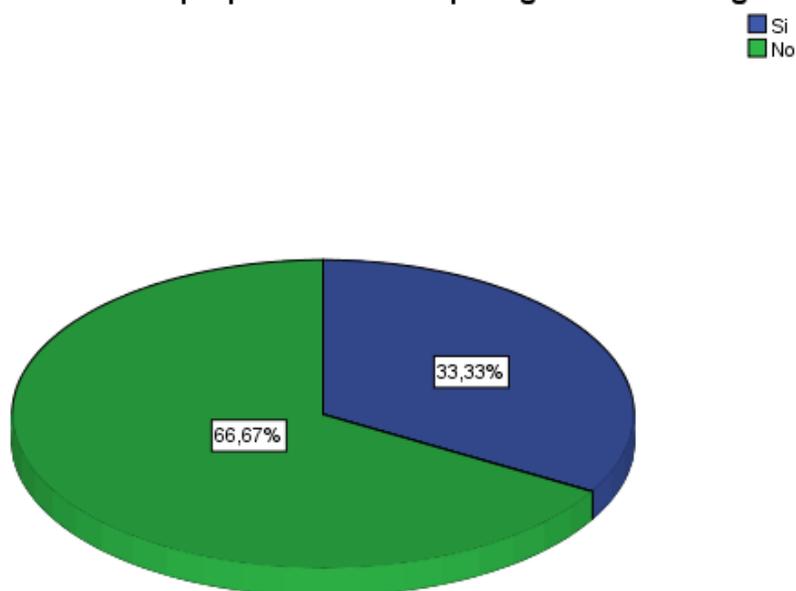


Figura 34. *Se proponen cambios para gestión los riesgos*

Interpretación: En la tabla 34 y figura 34, nos muestra que el 66.67% de personas encuestadas indicaron que en el GRIFO BU-ME EIRL, NO se proponen cambios para gestión de riesgos y el 33.33% indicaron que sí.

Tabla 35. *Se ha reforzado la vigilancia en el último año para evitar robos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se ha reforzado la vigilancia en el último año para evitar robos

■ Si

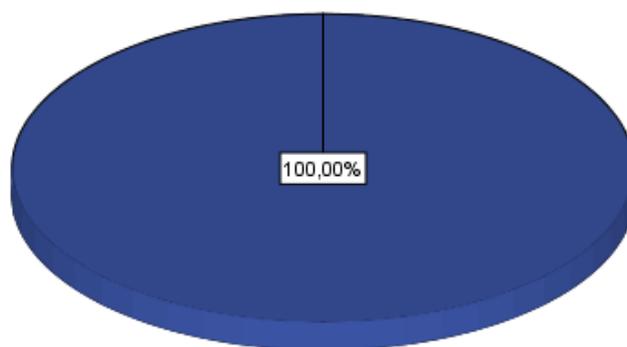


Figura 35. *Se ha reforzado la vigilancia en el último año para evitar robos*

Interpretación: En la tabla 35 y figura 35, nos muestra que el 100 % de personas encuestadas indicaron que en la empresa en GRIFO BU-ME EIRL se ha reforzado la vigilancia en el último año para evitar robos.

Tabla 36. *Se ha contratado algún seguro contra robos o accidentes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	Si	9	100,0	100,0
No	No	0	0,0	0,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

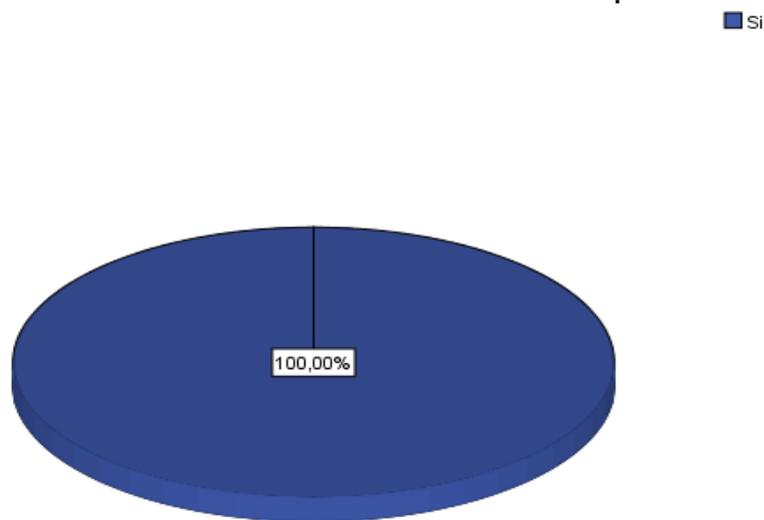


Figura 36. *Se ha contratado algún seguro contra robos o accidentes*

Interpretación: En la tabla 36 y figura 36, nos muestra que el 100 % de personas encuestadas indicaron que en la empresa en GRIFO BU-ME EIRL, “SI” se ha contratado algún tipo de seguro contra robos o accidentes.

Tabla 37. *Las instalaciones se encuentran equipadas con sistema contra rayos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	0	0,0	0,0	0,0
	No	9	100,0	100,0	100,0
	Total	0	0,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Las instalaciones se encuentran equipadas con sistema contra rayos

■ No

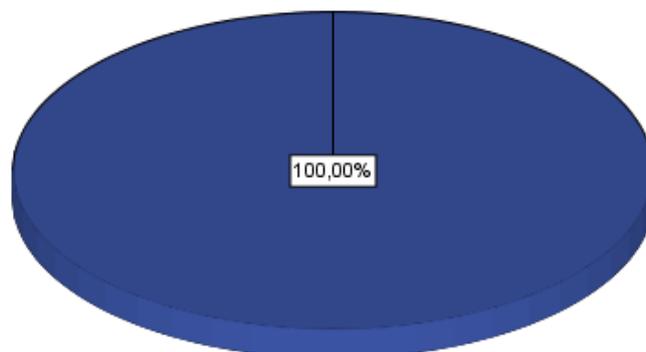


Figura 37. *Las instalaciones se encuentran equipadas con sistema contra rayos*

Interpretación: En la tabla 37 y figura 37, nos muestra que, del total de encuestados, todos respondieron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, las instalaciones NO se encuentran equipadas con sistemas contra rayos.

Tabla 38. *El personal cuenta con un seguro contra alto riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

El personal cuenta con un seguro contra alto riesgo

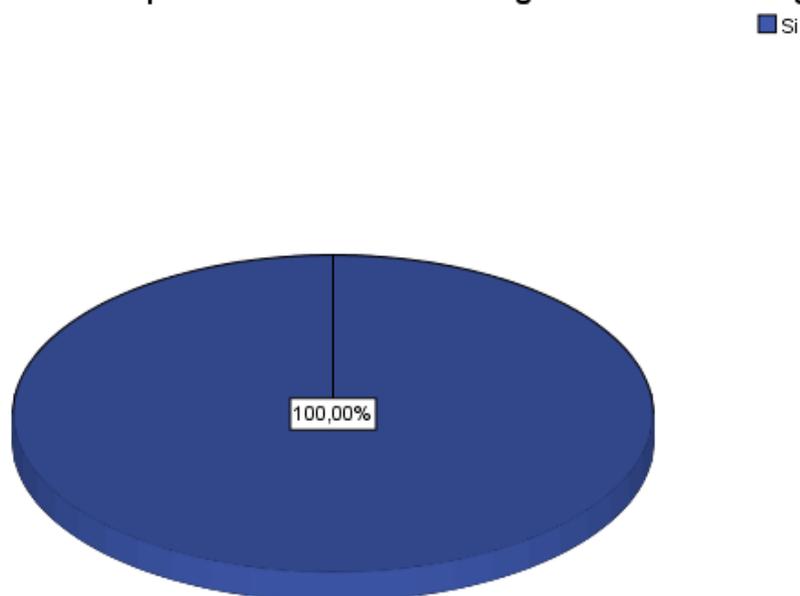


Figura 38. *El personal cuenta con un seguro contra alto riesgo*

Interpretación: En la tabla 38 y figura 38, nos muestra que, del total de encuestados, todos respondieron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, el personal SI cuenta con un seguro contra alto riesgo.

Tabla 39. *En contabilidad se selecciona la información que se desea obtener*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

En contabilidad se selecciona la información que se desea obtener

■ Si

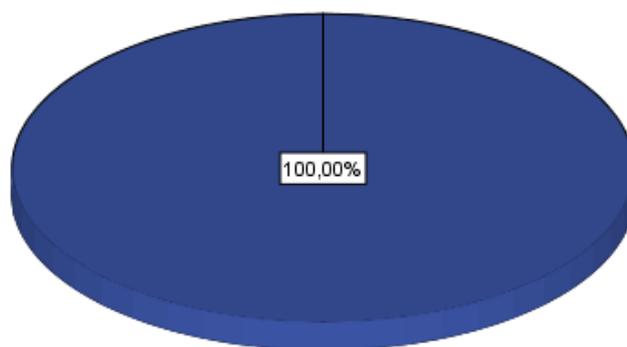


Figura 39. *En contabilidad se selecciona la información que se desea obtener*

Interpretación: En la tabla 39 y figura 39, nos muestra que, del total de encuestados, todos respondieron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, en contabilidad si se selecciona la información que se desea obtener.

Tabla 40. *El área de contabilidad recopila información en periodos determinados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

El área de contabilidad recopila información en periodos determinados

■ Si

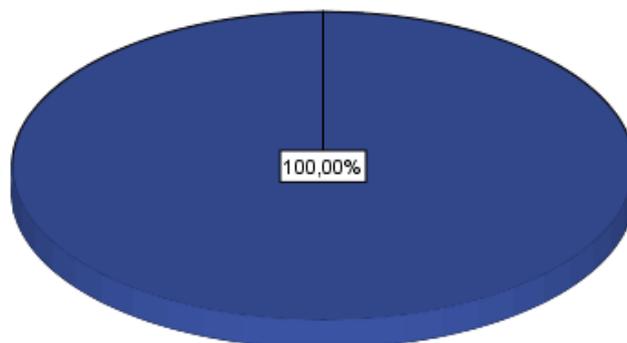


Figura 40. *El área de contabilidad recopila información en periodos determinados*

Interpretación: En la tabla 40 y figura 40, nos muestra que, del total de encuestados, todos respondieron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, el área de contabilidad recopila información en periodos determinados.

Tabla 41. *La administración solicita reportes en tiempos establecidos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	2	22,2	22,2	22,2
No	7	77,8	77,8	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

La administración solicita reportes en tiempos establecidos

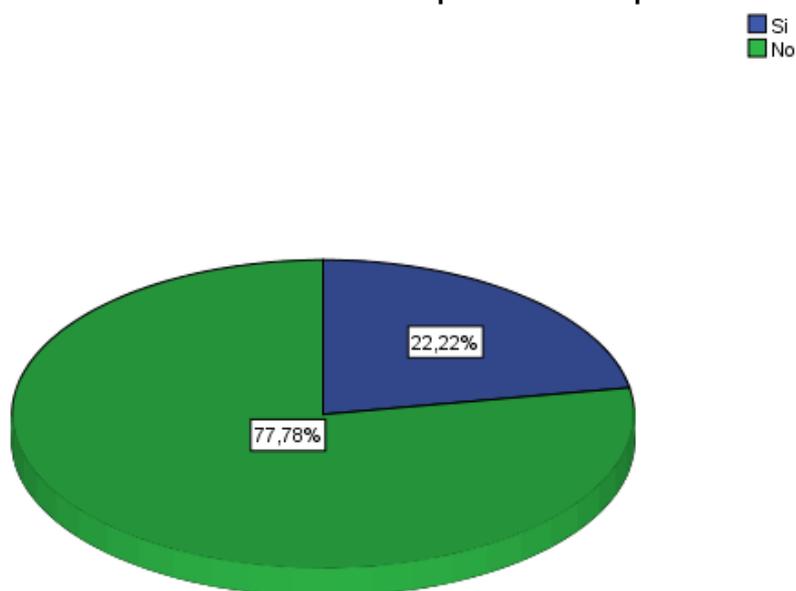


Figura 41. *La administración solicita reportes en tiempos establecidos*

Interpretación: En la tabla 41 y figura 41, nos muestra que, del total de encuestados, el 77.78% indicó que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, la administración NO solicita reportes en tiempos establecidos y el 22.22 % indicó que sí.

Tabla 42. *Existe buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Existe buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa

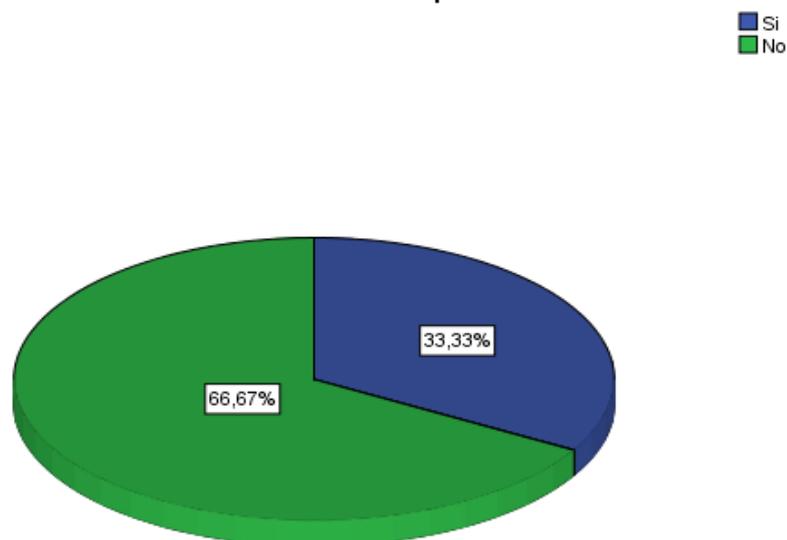


Figura 42. *Existe buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa*

Interpretación: En la tabla 42 y figura 42, nos muestra que, del total de encuestados, el 66.67% respondieron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, “NO” existe buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa, mientras el 33.33% indicaron de forma positiva.

Tabla 43. Cuenta con libro de reclamos y sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Cuenta con libro de reclamos y sugerencias

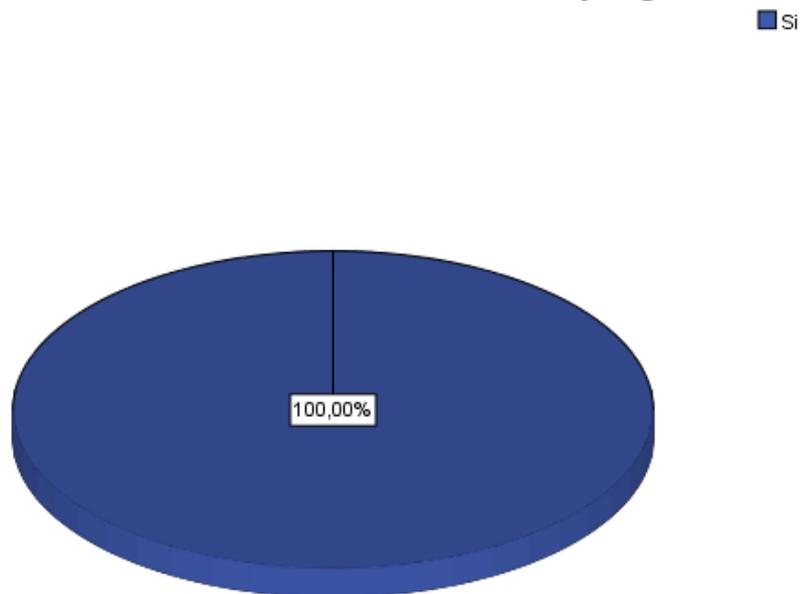


Figura 43. Cuenta con libro de reclamos y sugerencias

Interpretación: En la tabla 43 y figura 43, nos muestra que, del total de encuestados, el 100% señalaron que la empresa GRIFO BU-ME EIRL, “si” cuenta con libro de reclamos y sugerencias.

Tabla 44. *Se aplican pequeñas encuestas a los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	0	0,0	0,0	0,0
No	9	100,0	100,0	100,0
Total	9	0,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se aplican pequeñas encuestas a los clientes

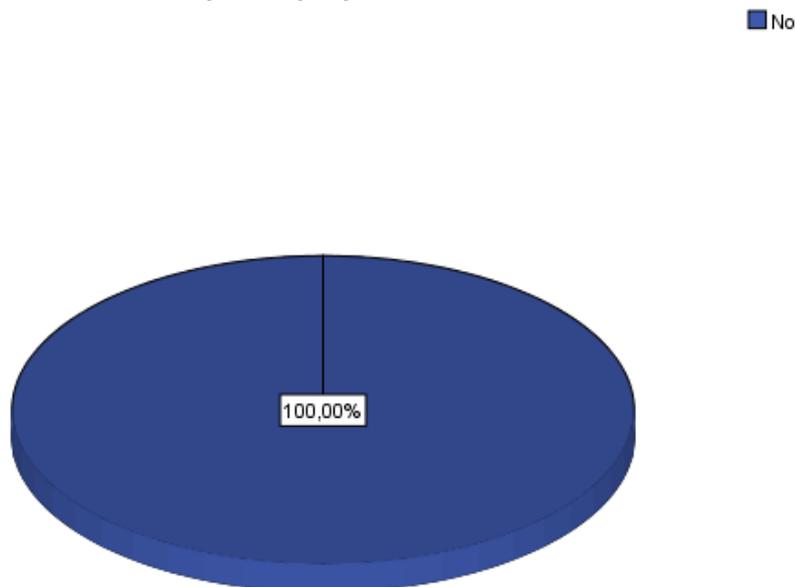


Figura 44. *Se aplican pequeñas encuestas a los clientes*

Interpretación: En la tabla 44 y figura 44, nos muestra que, del total de encuestados, el 100% señalaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, “no” se aplican pequeñas encuestas a los clientes.

Tabla 45. *Se comunica de forma oportuna sobre cambios en la normativa legal, tributaria y laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se comunica de forma oportuna sobre cambios en la normativa legal, tributaria y laboral

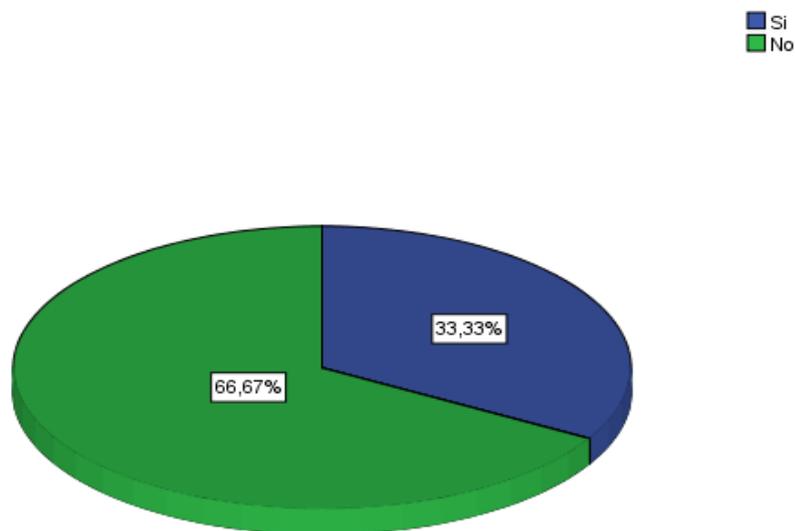


Figura 45. *Se comunica de forma oportuna sobre cambios en la normativa legal, tributaria y laboral*

Interpretación: En la tabla 45 y figura 45, nos muestra que, del total de encuestados, el 66.67% señalaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, “NO” se comunica de forma oportuna sobre cambios en la normativa legal, tributaria y laboral y sólo el 33.33% indicaron que sí.

Tabla 46. *Se declara de forma oportuna la información requerida por las autoridades reguladoras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Se declara de forma oportuna la información requerida por las autoridades reguladoras

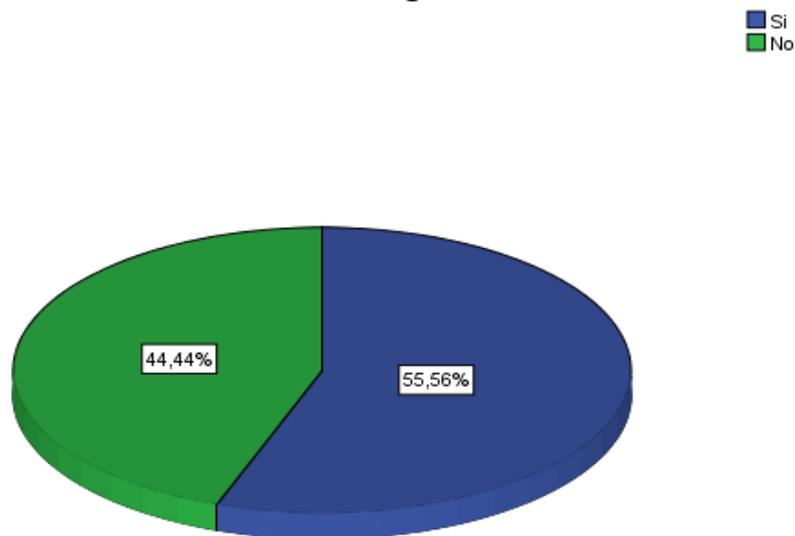


Figura 46. *Se declara de forma oportuna la información requerida por las autoridades reguladoras*

Interpretación: En la tabla 46 y figura 46, nos muestra que, del total de encuestados, el 55.56% señalaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, “SI” se declara de forma oportuna la información requerida por las autoridades reguladoras, y el 44.44% respondieron de forma negativa.

Tabla 47. *Propietario es quien supervisa directamente las actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Propietario es quien supervisa directamente las actividades

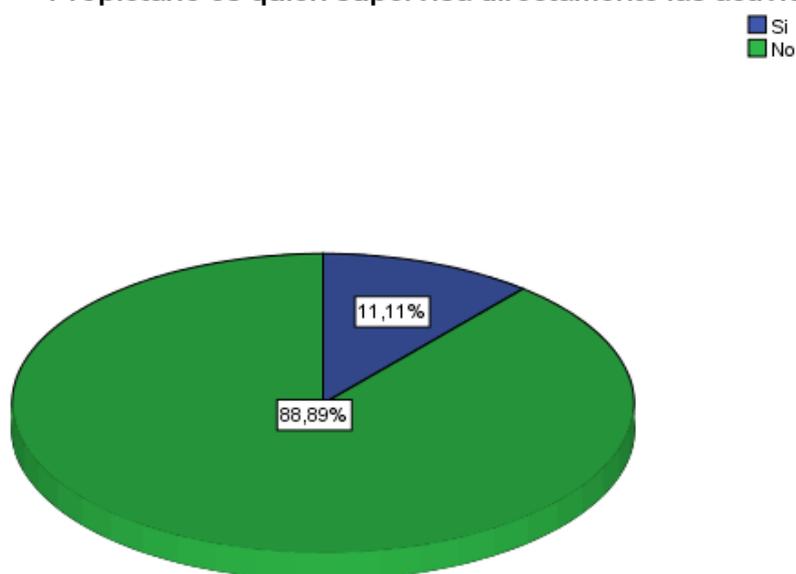


Figura 47. *Propietario es quien supervisa directamente las actividades.*

Interpretación: En la tabla 47 y figura 47, nos muestra que, del total de encuestados, el 88.89% señalaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, el propietario NO es quien supervisa directamente las actividades y el 11.11% indicó que sí.

Tabla 48. *Se realizan arquezos de caja sorprendivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL



Figura 48. *Se realizan arquezos de caja sorprendivos*

Interpretación: En la tabla 48 y figura 48, nos muestra que, del total de encuestados, el 55.56% señalaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, “SI” se realizan arquezos de caja sorprendivos, y el 44.44% respondieron de forma negativa.

Tabla 49. Cada jefe de área aplica controles en su departamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del Grifo BU-ME EIRL

Cada jefe de área aplica controles en su departamento

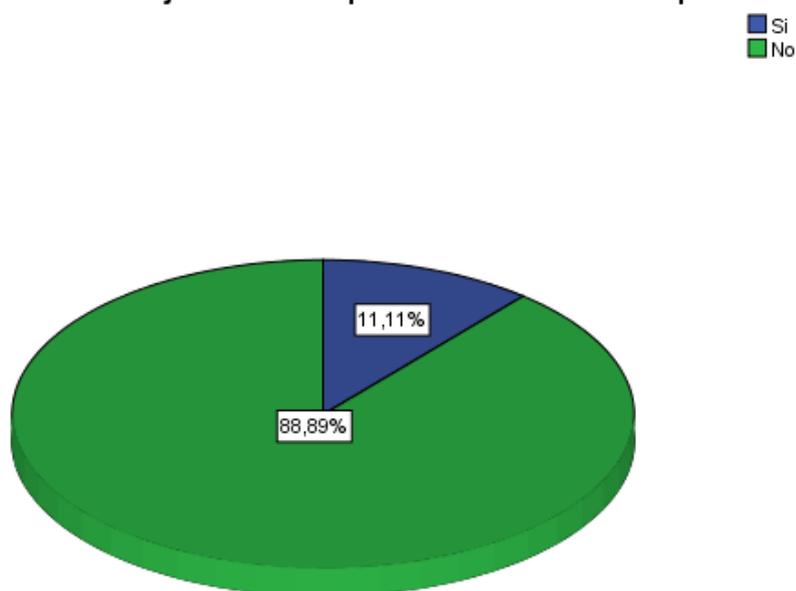


Figura 49. Cada jefe de área aplica controles en su departamento

Interpretación: En la tabla 49 y figura 49, nos muestra que el 88.89% de personas encuestadas señalaron que en la empresa GRIFO BU-ME EIRL, cada jefe de área NO aplica controles en su departamento, mientras que el 11.11% indicó que sí.

01. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU – ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021

1. No se capacita al personal
2. Se dan charlas de motivación personal a los trabajadores
3. No se capacita al personal para que puedan dar indicaciones a los clientes sobre lo que no pueden realizar en el grifo
4. El propietario no es quien ejecuta directamente las acciones de control
5. No se da a conocer de la estructura organizacional
6. Hay trabajadores que cumplen más de una función
7. No se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores
8. No se tienen por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa
9. No se lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de combustible.
10. No se maneja un procedimiento específico para la contratación de personal
11. No se controlan correctamente los gastos efectuados
12. No se han establecido políticas de trabajo
13. No se han analizado las principales causas de los riesgos a los que se enfrenta la empresa
14. El personal del Grifo BU-ME EIRL es consciente de que existen riesgos que podrían significar la disolución de la empresa.
15. No se ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio

16. No se ha considerado la posibilidad de que exista fraude en la evaluación de riesgos
17. No se proponen cambios para la gestión de los riesgos
18. Las instalaciones no se encuentran equipadas con un sistema contra rayos
19. La administración no solicita reportes en tiempos establecidos
20. No existe una buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa
21. No se aplican pequeñas encuestas a los clientes
22. El área de contabilidad no comunica de forma oportuna respecto a cambios en la normativa legal, tributaria y laboral.
23. No todos los jefes de área aplican un control en su departamento

O2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU – ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021

Nº	Oportunidad de mejora	Descripción	Propuesta de mejora
01	No se capacita al personal	En a empresa Grifo BU-ME EIRL, no se tiene una programación de capacitación al personal que les permita desarrollar sus labores con eficiencia.	Establecer un cronograma de capacitación lo que permita al personal mejorar su desempeño.
02	No se dan charlas de motivación al personal	La empresa no tiene un acercamiento permanente con el personal mediante charlas que los motivo a esforzarse al máximo en el rol que desempeñan	Programar charlas en periodos determinados cuyos temas se encuentren relacionados con la motivación en el trabajo.
03	El propietario no es quien ejecuta directamente las acciones de control	El propietario realiza diferentes activades que mayormente encarga las acciones de control al administrador	Establecer en periodos determinados acciones de control con la presencia del propietario
04	No se da a conocer de la estructura organizacional	El personal desconoce cómo es que está	Elaborar el MOF con el fin de dar a

		organizado el grifo bu-me EIRL	conocer la estructura organizacional de la empresa
05	Hay trabajadores que cumplen más de una función	La empresa no ha definido las funciones para cada trabajador por tales motivos hay personas que cumplen funciones en más de un cargo	Se propone el MOF, donde se especifiquen las funciones que deben cumplir los trabajadores según su cargo
06	No se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores	La empresa no ha dado a conocer con claridad a los trabajadores respecto a sus responsabilidades con Grifo BU-ME EIRL	Se propone elaborar el reglamento interno para que los trabajadores conozcan cuáles son sus responsabilidades
07	No se tienen por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa	Grifo BU-ME EIRL no cuenta con procedimientos establecidos	El manual de procedimientos será de utilidad para el trabajador en la realización de las diferentes actividades en la empresa
08	No se lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de combustible	En la empresa no se ha implementado un control de las fugas, derrames y descargas de combustible	Se propone elaborar un registro de fugas, derrames y descarga de combustible
09	No se controlan correctamente los gastos efectuados	En Grifo BU-ME EIRL, hay cierto descuido en el correcto control de los gastos	Indicar el procedimiento a seguir para el control y sustento de los gastos
10	No se han establecido políticas de trabajo	La empresa no ha dado a conocer al personal de las políticas sobre las cuales desarrolla sus actividades	Se propone que al inicio de contrato de trabajo se deben dar a conocer las políticas de la empresa
11	No se han analizado las principales causas de los riesgos a los que se enfrenta la empresa	En la empresa se tiene conocimiento que existen riesgos, sin embargo, no se han analizado las principales causas	Se propone elaborar un manual de prevención de los principales riesgos a los que está expuesta la empresa
12	No se ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio	En Grifo BU-ME EIRL no se han cuantificado las posibles pérdidas que	

		traería consigo un incendio.	
13	No se ha considerado la posibilidad de que exista fraude en la evaluación de riesgos	La identificación de riesgos en la empresa no ha llevado a cabo por un personal contratado para cumplir específicamente con dicha labor	Encargar la labor de evaluación de riesgos a una persona de confianza y experta en ese tema
14	No se proponen cambios para la gestión de los riesgos		
15	Las instalaciones no se encuentran equipadas con un sistema contra rayos	No se ha tomado la decisión de implementar un sistema contra rayos	Evaluar la posibilidad de implementar un sistema contra rayos
16	La administración no solicita reportes en tiempos establecidos	El área de administración no ha establecido un cronograma para que las demás áreas le remitan reportes	Elaborar un cronograma de entrega de reportes a la administración sobre el desempeño de actividades de cada área.
17	No existe una buena comunicación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa	En Grifo BU-ME EIRL no se realizan actividades que puedan integrar mejor al personal	Se propone realizar actividades que permitan integrar mejor al personal
18	No se aplican pequeñas encuestas a los clientes	No se ha decidido pedir la opinión de los clientes a través de la aplicación de encuestas sobre la satisfacción del producto y atención que reciben	Se propone aplicar instrumentos como cuestionarios de opinión que permitan conocer la opinión del cliente sobre la satisfacción que les causa el producto y la atención recibida.
19	El área de contabilidad no comunica de forma oportuna respecto a cambios en la normativa legal, tributaria y laboral	El área de contabilidad no está cumpliendo con la responsabilidad de informar de forma oportuna sobre la normativa legal, tributaria y laboral.	Comprometer al encargado del área de contabilidad con mantener comunicación permanente con la administración y gerencia más aún cuando se trata de informar de temas relevantes como son las modificaciones en la normativa legal, tributaria y laboral.

20	No todos los jefes de área aplican un control en su departamento	En la empresa no se delegado a cada jefe de área para que este lleve a cabo acciones de control donde le corresponde	En el MOF se asignará como función la de llevar a cabo acciones de control de forma permanente en su área
----	--	--	---

O3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU - ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021.

Se elaboran los manuales que permitan a la empresa dar a conocer al personal de cómo está organizada la empresa, las funciones que han de cumplir, las responsabilidades que asumen cuando firman contrato con Grifo BU-ME EIRL, y los procedimientos a tener en cuenta en el desarrollo de las diferentes actividades.

**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
GRIFO BU-ME EIRL**

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	88
CAPÍTULO I : OBJETIVO Y ALCANCE	89
1.1 Objetivo	89
1.2 Alcance	89
CAPÍTULO II : BASES LEGALES	89
2.1 Base legal	89
CAPÍTULO III: CRITERIOS, OBJTIVO, MISIÓN Y VISIÓN	90
3.1 Criterios del diseño	90
3.2 Objetivo Estratégico	90
3.3 Misión	90
3.4 Visión	90
CAPÍTULO IV: ESTRUCTURA ORGÁNICA Y ORGANIGRAMA	92
4.1 Estructura orgánica	92
4.2 Organigrama	92
5.1 Descripción de funciones de los cargos	94
5.1.1 Gerente General	94
5.1.2 Asistente Administrativo	95
5.1.3 Área de Contabilidad y finanzas	96
5.1.4 Área de Finanzas	97
Competencias	97
5.1.5 Área de Recursos Humanos	98
5.1.6 Área de Compras	99
5.1.7 Asistente de Almacén	100
5.1.8 Área de Ventas	101
5.1.9 Auxiliares de Ventas	102

I. INTRODUCCIÓN

El Estado Peruano garantiza todos los derechos de la persona humana, entre ellos el derecho al trabajo, el cual se puede realizar a cualquier entidad pública o empresa privada y bajo el régimen que tu empleador y tu acuerden, siempre dentro de las normas laborales vigentes y las políticas internas de la empresa.

Todos los trabajadores deben asistir a su centro de labores, cumplir un horario de trabajo y las funciones que haya especificado la empresa **Grifo BU-ME EIRL**, en el reglamento y Manual de Organización y Funciones.

El Manual de organización y funciones (MOF), es el documento de carácter administrativo y general en donde se establecen de manera detallada todas la estructura jerárquica y funciones de cada área y cargo que permita desarrollar un eficiente desempeño de labores.

Toda empresa tiene la necesidad de implementar el orden jerárquico, los niveles y las funciones para sus colaboradores para el diseño y manejo de información, así mismo evitar la duplicidad de funciones por lo que luego de diseñar e implementar el Manual deberá realizar un seguimiento constante de su cumplimiento.

CAPÍTULO I: OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo

Asegurar un buen funcionamiento de las áreas de la empresa en giro a sus objetivos y metas.

1.2 Alcance

Desde su implementación ha de ser de entero cumplimiento y obligatorio por cada uno de los empleados del **GRIFO BU-ME EIRL**.

CAPÍTULO II: BASES LEGALES

2.1 Base legal

- Estatuto Social de la Empresa.
- Ley N° 26887. “Ley General de Sociedades”.
- Ley N° 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”.
- Ley N° 23853. “Ley Orgánica de Municipalidades”.
- Ley N° 26338. “Ley General de Servicios de Saneamiento” y su Reglamento aprobado por D.S. N° 09-95-PRES.

CAPÍTULO III: CRITERIOS, OBJETIVO, MISIÓN Y VISIÓN.

3.1 Criterios del diseño

Para la implementación del presente Manual se tendrán en cuenta todos los criterios establecidos en el Estatuto de la empresa, considerando también el código de ética y los sistemas de modernización.

El Manual de Organización y Funciones de la empresa **GRIFO BU-ME EIRL**, contempla los objetivos, misión, visión y valores.

3.2 Objetivo Estratégico

El objetivo estratégico de la empresa **GRIFO BU-ME EIRL**, es abastecer de combustible de acuerdo con las necesidades de los clientes.

3.3 Misión

Asegurar la entrega de combustibles y sus derivados en atención a las necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles productos con los mejores estándares de calidad, a precios acorde al mercado con una excelente atención.

3.4 Visión

Convertirnos en una empresa líder y reconocida en toda la zona y a nivel nacional como la mejor de todo el rubro frente a las demás estaciones de servicios de combustible, ofertando productos de calidad.

3.5 Valores

Los valores que se imparten en la empresa “GRIFO BUME EIRL”, representan los principios éticos que evidencian nuestro espíritu y que están en función de atender de forma especial y de calidad al cliente:

- **Responsabilidad.** - Atendiendo las necesidades y requerimientos de forma diaria, cumpliendo con las entregas y los pagos.

- **Honestidad.-** En nuestra empresa se cultiva la sinceridad, transparencia, verdad en todas las operaciones que realizamos.
- **Calidad.-** La entrega y distribución de nuestros productos y servicios giran en base a los estándares de calidad del mercado, buscando la perfección.
- **Puntualidad.-** Cumplimos con nuestros pedidos y distribución de los combustibles en los plazos y horarios establecidos y solicitados, de la misma forma en nuestras reuniones con inversionistas, clientes, socios, trabajadores y todos los que mantengan relación directa e indirecta con la empresa.
- **Pasión.-** En todo lo que ofrecemos, las tareas y actividades que desempeñamos para satisfacer las necesidades de los clientes lo hacemos con mucho gusto y pasión.
- **Competitividad.** - Nos esforzamos día a día para lograr ser los mejores, transmitiendo y laborando en un ambiente de crecimiento organizacional.
- **Trabajo en equipo.** - Nuestra empresa trabaja de forma constante en equipo, se genera un buen ambiente corporativo impartiendo tolerancia, respeto, admiración y consideración.
- **Orientación al cliente.** - Es necesario atender las dudas, las consultas, los reclamos y orientaciones por parte de nuestra empresa a ellos que son el elemento más importante, haciéndoles conocer los beneficios de algún producto.
- **Responsabilidad social.** - Nuestra empresa busca mantener seguros y con alta calidad de vida a nuestros clientes, trabajadores y a todos los que nos rodean, por ello realizamos proyectos y ventas teniendo en cuenta todos los protocolos para no afectar a ninguno.

- **Resolución de problemas.** – Es un valor imprescindible que significa un pilar en toda corporación cumpliendo una cultura organizacional estamos atentos a cualquier circunstancia.

CAPÍTULO IV: ESTRUCTURA ORGÁNICA Y ORGANIGRAMA

4.1 Estructura orgánica

El **GRIFO BU-ME EIRL**, en cumplimiento de sus objetivos y metas mantiene la siguiente estructura orgánica:

4.1.1 Área de dirección

- Titular
- Gerente
- Asistente Administrativo.

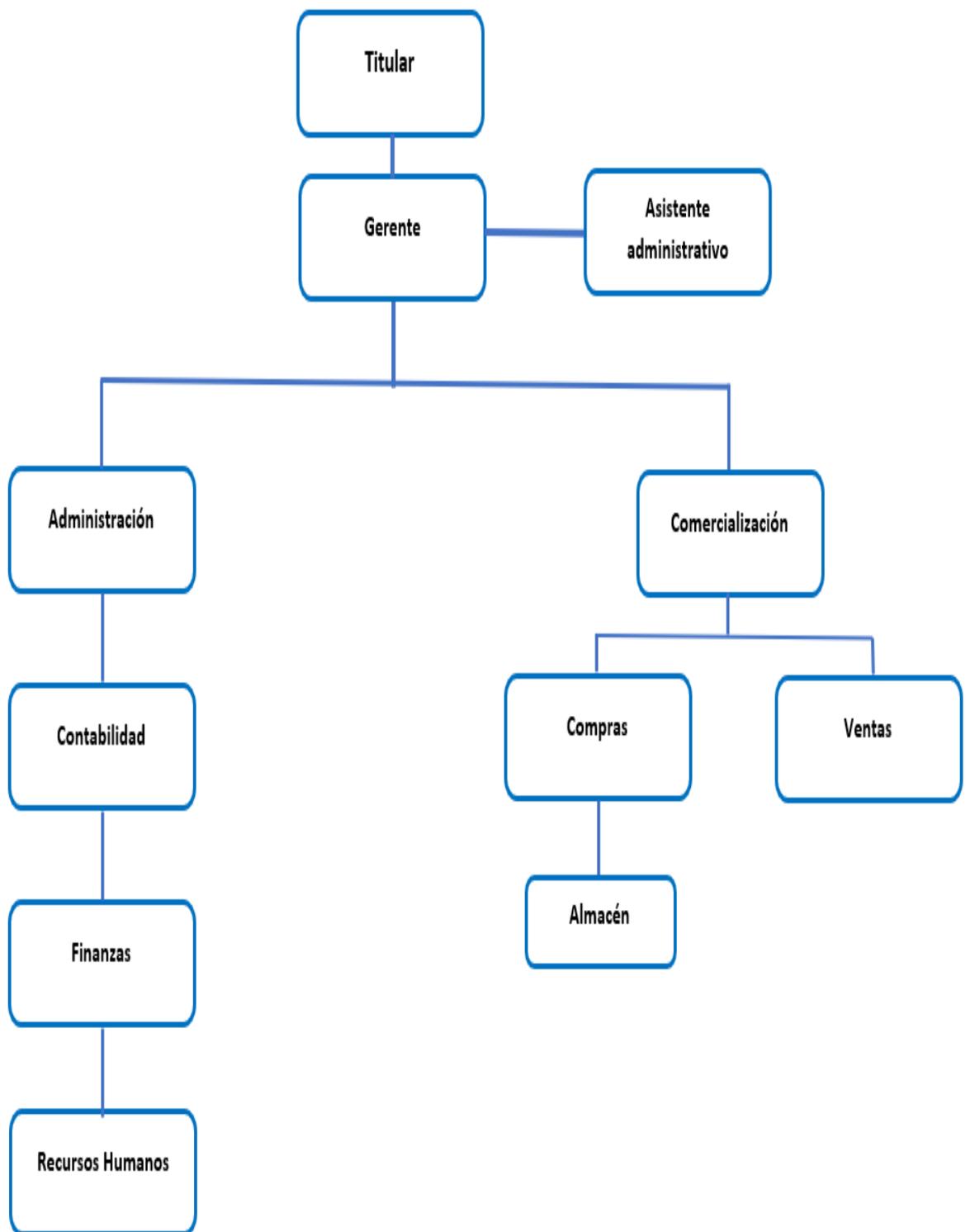
4.1.2 Área de administración

- Contador
- Finanzas
- Recursos humanos.

4.1.3 Área de comercialización.

- Compras.
- Almacén.
- Ventas.

4.2 Organigrama



CAPÍTULO V: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

5.1 Descripción de funciones de los cargos

5.1.1 Gerente General

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Nombre del puesto
Función general	
Lograr el funcionamiento competente de la empresa GRIFO BU-ME EIRL , generando procesos de administración y comercialización, abasteciendo las necesidades de los demandantes con los mejores estándares de calidad, para lograr utilidades, objetivos y metas de la empresa.	
Función Específica	
<p>Planificar y supervisar los procesos de administración, operación, distribución y financiamiento del GRIFO BU-ME EIRL.</p> <p>Evaluar la situación económica y financiera del grifo.</p> <p>Diseñar estrategias para la utilización de los recursos.</p> <p>Revisión, aprobación y control de los presupuestos de todas las áreas.</p> <p>Implementar la empresa con los materiales, equipos, herramientas necesarias para el desarrollo eficiente de las operaciones.</p> <p>Diseño, regulación y control del Manual de Organización y Funciones (M.O.F) de la empresa en coordinación con las áreas de competencias para su seguimiento.</p> <p>Ejecutar rendiciones al titular a través de informes, evaluar los riesgos de capitales así como los medios para generar utilidades y contribuir a la toma de decisiones.</p>	
Edad	Edad
Sexo	Sexo
Formación	Formación
Experiencia	Experiencia
<p style="text-align: center;">Competencias</p> <p>Poseer comportamiento de líder.</p> <p>Capacidad para la toma de decisiones.</p> <p>Capacidad para relacionarse y adaptarse a los cambios.</p>	<p style="text-align: center;">Competencias</p> <p>Poseer comportamiento de líder.</p> <p>Capacidad para la toma de decisiones.</p> <p>Capacidad para relacionarse y adaptarse a los cambios.</p>

5.1.2 Asistente Administrativo

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
Función general	
Asistir al Gerente General del GRIFO BU-ME EIRL, en todas las operaciones de su competencia, para lograr los objetivos.	
Función Específica	
Elaborar documentación requerida por el Gerente.	
Elaborar informes sobre la gestión que se realiza de forma quincenal y mensual.	
Determinar las necesidades de recopilación de información de las áreas diversas áreas para implementación de procedimientos y presupuestos.	
Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Profesional en administración de negocios, finanzas, contabilidad.
Experiencia	Tres años a más.
Competencias	
Capacidad para análisis. Habilidad para digitar. Buen comportamiento y demostrar valores. Capacidad para coordinar y demostrar eficiencia.	

5.1.3 Área de Contabilidad y finanzas

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	CONTADOR
Función general	
Dirigir, ordenar, establecer políticas de seguimiento y control de las operaciones económicas y financieras, elaborar los Estados financieros de la empresa GRIFO BU-ME EIRL , para determinar las utilidades, los impuestos y realizar las declaraciones, así como evaluar las desviaciones para corregir y rediseñar las políticas.	
Función Específica	
<p>Elaborar los Estados financieros de la empresa.</p> <p>Consolidar información de las distintas áreas y registrar la documentación correspondiente.</p> <p>Elaborar el presupuesto general.</p> <p>Revisar y enviar las declaraciones mensuales a las instituciones competentes.</p> <p>Verificar los cheques recibidos y revisar sus depósitos en las cuentas de la empresa GRIFO BU-ME EIRL.</p> <p>Verificar la planilla de remuneraciones dando el visto bueno para su cancelación.</p> <p>Hacer cruce de información con todas las áreas en función.</p>	
Edad	25 años a mas
Sexo	Indistinto
Formación	Colegiado
Experiencia	5 años.
Competencias	<p>Capacidad para dirigir y organizar.</p> <p>Responsabilidad y honestidad.</p> <p>Manejo de sistemas contables.</p> <p>Habilidad de análisis.</p>

5.1.4 Área de Finanzas

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Gerente Financiero
Función general	
Generar estrategias para la obtención de recursos financieros de la empresa y las formas de distribuirlos.	
Función Específica	
<p>Verificar y aprobar los presupuestos por área.</p> <p>Asignar los recursos financieros por área.</p> <p>Verificar los cargos y abonos a la cuenta de la empresa.</p> <p>Coordinar con el área de ventas por los depósitos de clientes para el descargo de cuentas por cobrar.</p> <p>Gestionar con el área de compras las emisiones de cheques, transferencias por pagos a proveedores.</p> <p>Elaborar informes mensuales.</p>	
Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Profesional en ciencias económicas y financieras, negocios internacionales y afines.
Experiencia	Cinco años a más
Competencias	<p>Capacidad de Gestión</p> <p>Habilidad para hacer negocios</p> <p>Capacidad de convencimiento.</p>

5.1.5 Área de Recursos Humanos

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Jefe de Recursos humanos
Función general	
Implementar métodos y estrategias para mantener un buen clima laboral y lograr un excelente desempeño de los trabajadores en los procesos del GRIFO BU-ME EIRL , en el logro de sus objetivos.	
Función Específica	
<p>Elaborar el manual de funciones.</p> <p>Atender las solicitudes de los empleados.</p> <p>Elaborar el diseño de los requisitos y perfiles para cada puesto por área.</p> <p>Gestionar las capacitaciones de todos los trabajadores por área.</p> <p>Hacer cumplir las políticas de la empresa</p> <p>Hacer cumplir el reglamento interno del GRIFO BU-ME EIRL.</p> <p>Sancionar en el caso de faltas leves y graves a los trabajadores.</p> <p>Elaborar los contratos de trabajo.</p> <p>Establecer los procedimientos de inducción al personal nuevo.</p> <p>Establecer los procedimientos para los concursos de selección de personal.</p> <p>Diseñar las entrevistas y cuestionarios para los exámenes.</p> <p>Elaborar la planilla de remuneraciones mensual.</p> <p>Elaborar las liquidaciones de beneficios sociales de la empresa.</p>	
Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Profesional en Contabilidad, administración, psicología y/o carreras afines, especializado en Gestión de Recursos humanos
Experiencia	Tres años a más
Capacidades	<p>Capacidad para resolver conflictos.</p> <p>Habilidad para atender solicitudes del personal.</p> <p>Habilidad para hablar y convencer.</p> <p>Buen trato.</p> <p>Capacidad para establecer procedimientos.</p>

5.1.6 Área de Compras

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Jefe de Compras
Función general	
Desarrollar técnicas para realizar compras a los mejores proveedores que dispongan de combustible con los mejores estándares de calidad y cumplimiento de las normas con precios accesibles, para garantizar el desarrollo de las operaciones del GRIFO BU-ME EIRL con calidad y a precios acordes al mercado	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none"> - Recepcionar los requerimientos de los auxiliares de ventas de acuerdo a los controles de stock. - Investigar y buscar proveedores de combustible y demás materiales. - Solicitar cotizaciones. - Elaborar proformas. - Generar órdenes de compra. - Coordinar con Gerencia para la firma de la orden de compra y solicitud de compra. - Coordinar con Gerencia y finanzas para el pago de las compras realizadas. - Coordinar con el asistente de almacén para dar el ingreso de lo requerido. - Elaborar informes quincenales, mensuales y anuales. 	
Edad	25 años a más
Sexo	Indistinto
Formación	Profesional en Ingeniería petrolera, industrial y carreras afines.
Experiencia	Dos años a más
Capacidades	Capacidad para realizar negociaciones. Capacidad para convencer. Habilidad para establecer rendimientos. Capacidad para establecer costos y gastos. Buen trato y valores.

5.1.7 Asistente de Almacén

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Asistente de almacén
Función general	
Desarrollar procedimientos para mantener abastecidas las estaciones y surtidores en las instalaciones del GRIFO BU-ME EIRL.	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none"> - Generar Orden de Ingreso a almacén. - Registrar en sistemas de la empresa los requerimientos, órdenes de ingreso y salida. - Garantizar el buen abastecimiento de las estaciones y surtidores, así como de los almacenes de los almacenes de materiales. - Mantener un orden y archivo de las órdenes de ingreso y salida. - Generar órdenes de ingreso y elevar para su firma del jefe de compras. - Atender los requerimientos de los asistentes de ventas, - Monitorear el stock de los materiales y combustibles. - Elaborar reportes e informes. 	
-	
Edad	Edad
Sexo	Sexo
Formación	Formación
Experiencia	Experiencia
Capacidades	Capacidades

5.1.8 Área de Ventas

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Jefe de ventas
Función general	
Establecer planes y procedimientos de abastecimientos y atención al cliente del GRIFO BU-ME EIRL.	
Función Específica	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el manual de procedimientos para el área de ventas. - Establecer los procedimientos para la atención al cliente y canales de despacho. - Verificar los equipos de abastecimiento y su correcto funcionamiento. - Establecer los canales de distribución del combustible. - Establecer índices de ganancias y coordinar con Gerencia para su aprobación. - Implementar cartillas de precios por producto. - Verificar la actualización de precios en el sistema del grifo BU-ME EIRL. <p>1. Elaborar y actualizar estrategias para captar clientes.</p> <p>-</p>	
Edad	Edad
Sexo	Sexo
Formación	Formación
Experiencia	Experiencia
Capacidades	Capacidades

5.1.9 Auxiliares de Ventas

PERFIL DE PUESTO	
Nombre del puesto	Nombre del puesto
Función general	
Desarrolla estrategias y capacidades de atención al público a fin de abastecer los vehículos de los clientes ofreciendo seguridad y garantía en el desarrollo de las actividades del GRIFO BU-ME EIRL .	
Función Específica	
<p>Abastecer de combustible de acuerdo con los requerimientos de los clientes.</p> <p>Cumplir con los protocolos de seguridad y salud en el trabajo en todo momento desde el inicio de labores, despacho y cierre del día.</p> <p>Revisar y cuadrar los partes de las ventas diarias del grifo BU-ME EIRL.</p> <p>Verificar y cuadrar los pagos en efectivo y con otro medio de pago.</p> <p>Facturar el despacho a los clientes.</p> <p>- Revisión diaria del stock del combustible.</p>	
Edad	Edad
Sexo	Sexo
Formación	Formación
Experiencia	Experiencia
Capacidades	Capacidades

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS GRIFO
BU-ME EIRL**

ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

GRIFO BU-ME EIRL			
	Procedimiento	GM-AC 01	
	COMPRA DE ADITIVOS Y LUBRICANTES	Fecha	Octubre 2021
		Versión	1.0
		Página	1/4
ÁREA DE VENTAS			
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL			

PROPÓSITO:

- Implementar métodos para planear de manera eficiente todas las operaciones de compras de la empresa GRIFO BU-ME EIRL.
- Conocer el procedimiento de forma general y particular para prevenir errores y/o desviaciones.
- Fijar responsabilidades y supervisar las diferentes áreas de la GRIFO BU-ME EIRL.

ALCANCE:

Este proceso de compra inicia con la toma del inventario físico por parte de la Administración, el requerimiento hasta la cancelación al proveedor del Grifo BU-ME EIRL.

POLÍTICAS:

- Se tomará el inventario físico de Aditivos y Lubricantes inicial y se verificará de forma constante y se determinará de manera mensual.
- En el plazo de 5 días posteriores al informe mensual de inventarios se gestionará la compra.
- El ingreso de Aditivos y Lubricantes se verificará con su correspondiente factura.
- La factura de compra de Aditivos y Lubricantes se registrará de forma inmediata al Sistema Contable de la empresa Grifo BU-ME EIRL.
- El pago a proveedor se realizará después de la verificación de la mercadería en un plazo hasta de tres días después de ingresada la mercadería al almacén, para las compras al crédito éste será solicitado hasta por un plazo de 15 días.
- Los Aditivos y Lubricantes que ingresen deben verificar que se encuentren en estado óptimo para la venta.
- La delegación de funciones debe realizarse de manera correcta con las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, no podrá realizar todas las actividades una sola persona asumiendo demasiadas responsabilidades sin el debido control y supervisión de sus superiores.

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2012		2/4

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

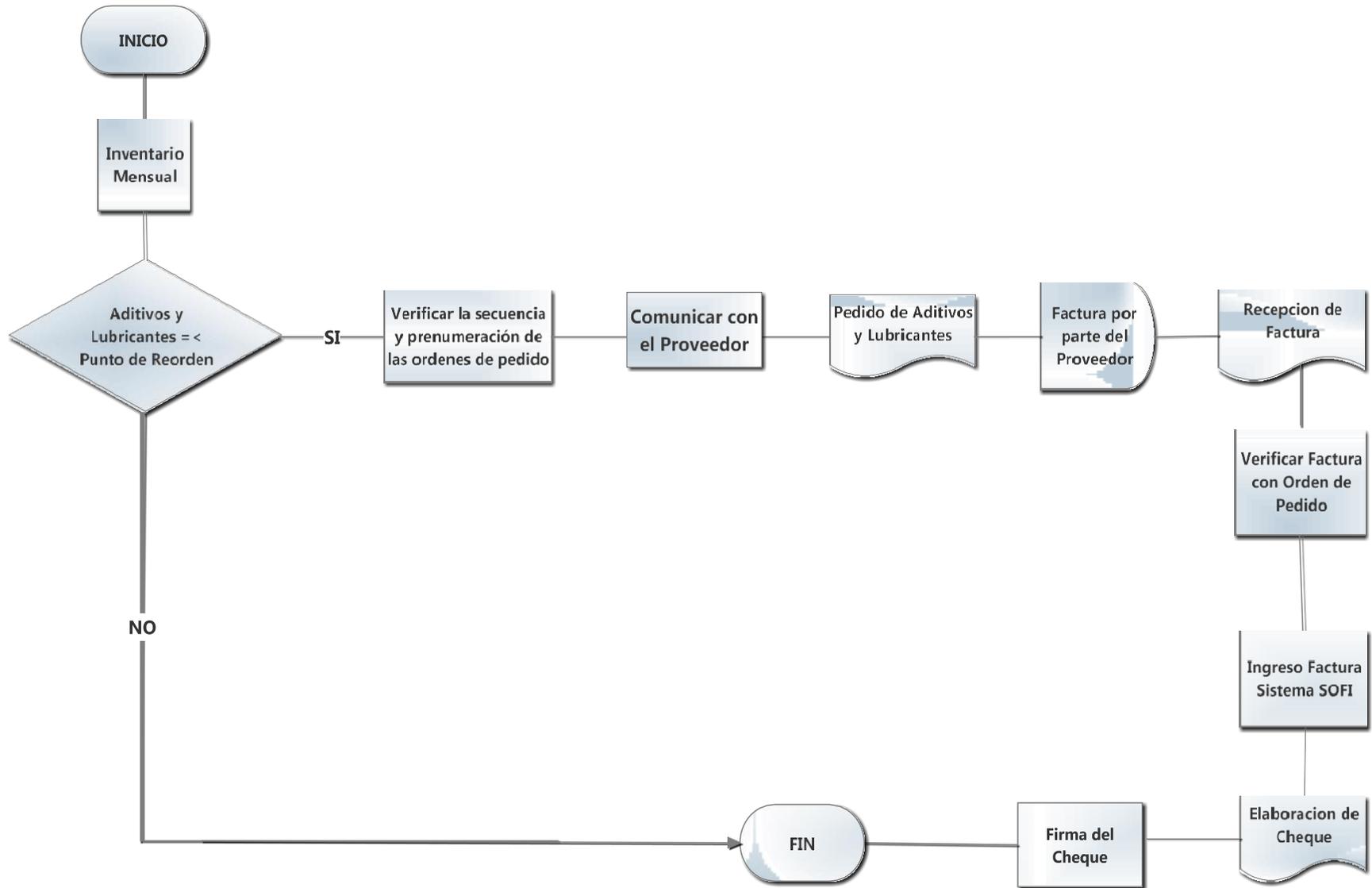
Nº. ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	Nº. DE DOCS.
1	Jefe Comercialización	Supervisar el inventario físico de aditivos y lubricantes mensualmente y mantener actualizado el registro.	Kardex Ingresos de almacén	Original Copia
2	Jefe Comercialización	Revisar si el inventario existente de Aditivos y Lubricantes es igual o menor al punto de re-orden	Informe Ventas Históricas de Aditivos y Lubricantes	Original Copia
“SI ES IGUAL O MENOR”				
3	Asesor Contable y Auditoría	Revisar la secuencia y pre numeración de las Órdenes de Pedido	Orden de Pedido	Original
4	Administrador Gerente General (Copia)	Generar e informar al proveedor la Orden de Pedido de Aditivos y Lubricantes.	Orden de Pedido	Original Copia

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		3/4

5	Administrador	Solicitar envío de la Factura correspondiente a la Orden de Pedido de Aditivos y Lubricantes.	Orden de Pedido	Original Copia
6	Administrador Jefe Comercialización	Receptar la factura y el ingreso del pedido.	Orden de Pedido	Original Copia
7	Administrador Jefe Comercialización	Verificar que la factura contenga la misma cantidad solicitada en la Orden de Pedido.	Factura Orden de Pedido	Original Copia
8	Contador	Ingresar la Factura de manera manual al Sistema Contable de la Gasolinera.	Factura	Original
9	Contador Administrador	Elaborar el cheque para pago de Factura.	Factura Cheque	Original Copia
10	Gerente	Firma del cheque emitido para pago a proveedor.	Cheque	Original
11	Administrador	Pagar y entregar cheque a proveedor	Cheque	Original
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		4/4

FLUJOGRAMA DE COMPRA DE ADITIVOS Y LUBRICANTES



GRIFO BU-ME EIRL		
	Procedimiento	GM-AC 02
	COMPRA DE COMBUSTIBLE	Fecha Octubre 2021 Versión 1.0 Página 1/5
ÁREA DE VENTAS		
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL		

PROPÓSITO:

Detallar las actividades y criterios para la realización de las compras del objetivo principal de la empresa que es el combustible.

ALCANCE:

Este proceso inicia desde la revisión del inventario físico, la solicitud de la compra, hasta el pago al proveedor.

POLÍTICAS:

- Los controles físicos del inventario se realizarán de forma constante cada 24 horas.
- Comunicar y hacer cotización al proveedor luego de realizar el informe de la inspección física del inventario.

- Revisar y generar la Orden de Pedido.
- El ingreso del Combustible a las instalaciones se realizará previa coordinación y verificación del encargado.
- Los tanques deben poseer las condiciones requeridas para realizar el transporte del combustible.
- El pago del combustible se realizará hasta 72 horas posteriores a la recepción de la factura.
- Los depósitos de descarga y almacenamiento deberán ser revisados antes, garantizando que reúnan las características necesarias exigidas para el mantenimiento del combustible.
- La delegación de funciones será asignada de manera correcta para todo el personal involucrado en este proceso, sin que exista duplicidad de responsabilidades y tampoco sin la respectiva supervisión.

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PAGINA
Octubre 2021		2/5

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº. ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	Nº. DE DOCS.
1	Jefe de Comercialización Administrador	Revisar y supervisar el inventario físico en los patios de descarga del Grifo BU-ME EIRL y mantener un registro detallado.	Kardex Tanques	Original Copia
2	Administrador	Calcular el punto de Re orden para la compra deCombustible	Kardex	Original Copia
3	Asesor Contable y Auditoría	Verificar que el informe del cálculo del Punto de Re orden sea el correcto.		
4	Administrador	Comparar que los datos del inventario existente sea menor o igual al Punto de Re Orden.	Kardex	Original Copia
“SI ES MENOR O IGUAL”				
5	Jefe de Comercialización	Generar la Orden de Pedido	Orden de Pedido	Original/Copia

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PAGINA
Octubre 2021		3/5

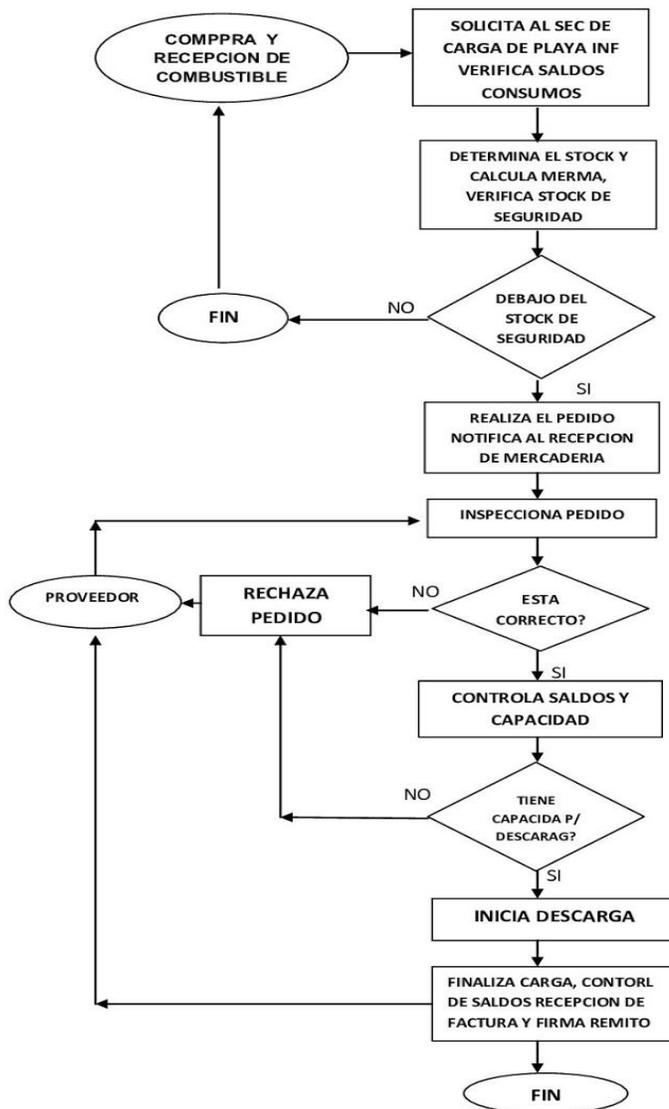
6	Contador	Controlar el correlativo de las Órdenes de Pedido	Orden de Pedido	Original
7	Administrador	Hacer entrega de la Orden de Pedido a Departamento de Compras	Orden de Pedido	Original Copia
8	Jefe de Compras	Comunicar al proveedor y distribuidor para generar la Orden de Pedido	Orden de Pedido	Original Copia
9	Jefe de Compras	Enviar la Orden de Compra al proveedor para la emisión de la Factura	Orden de Pedido	Original
10	Contador	Coordinar y verificar si el proveedor realiza la emisión de Factura.	Factura	Original Copia
“SI SE EMITE”				
11	Contador	Solicitar la factura emitida por el proveedor.	Factura	Original Copia
12	Contador	Recepcionar y sellar la Factura.	Factura	Original/Copia
13	Contador	Revisar lo facturado contra la Orden de Pedido.	Factura / Orden de Pedido	Original
14	Jefe de Compras	Comunicar con el proveedor alguna observación y confirmar la Compra conforme.	Factura	Original/Copia

PRIMERA EMISIÓN		REALIZADO POR	PÁGINA	
Octubre 2021			4/5	
15	Transporte	Transportar el Combustible desde el local del proveedor hasta el local del Grifo BU-ME EIRL.	Factura	Copia
16	Transporte	Realizar la descarga del combustible en los patios del Grifo BU-ME EIRL	Factura	Original Copia
17	Contador	Emitir el cheque para el pago de la compra del combustible.	Factura Cheque	Original
18	Gerente	Verificación y Firma del Cheque	Factura, Cheque Egresos de Bancos	Original
19	Secretaria	Entregar y/o depositar el cheque en la entidad bancaria establecida.	Cheque Papeleta de deposito	Original
20	Institución Financiera	Pagar al proveedor.	Papeleta de Deposito	Copia
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISIÓN		REALIZADO POR	PAGINA	
Octubre 2021			5/5	

FLUJOGRAMA DE COMPRA DE COMBUSTIBLE

FLUJOGRAMA DE COMPRA Y RECEPCION DE COMBUSTIBLE



GRIFO BU-ME EIRL		
	Procedimiento	GM-AC 03
	ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	Fecha: Octubre 2021 Versión: 1.0 Página 1/3
ÁREA DE VENTAS		
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL		

PROPÓSITOS:

- Desarrollar estrategias para realizar la planificación de todos los procesos de manera correcta del Almacenamiento y control de la empresa Grifo BU-ME EIRL.
- Establecer y delegar responsabilidades, realizando los controles respectivos en las diferentes áreas del Grifo BU-ME EIRL.

ALCANCE:

Este procedimiento empieza con la solicitud de compra, facturación y traslado por parte del proveedor hasta las instalaciones de la empresa, con la verificación y recepción, hasta dar confirmación y posterior cancelación.

POLÍTICAS:

- Para el fiel cumplimiento del sistema de control interno y la gestión se asumirá todo lo que se considera en el reglamento interno vigente de la empresa.
- La cantidad de combustible a recepcionar debe ser verificada de inmediato con relación a la factura entregada por el proveedor.
- Los tanques de recepción deben contener tablas de calibración para mantener el buen estado del combustible.
- Calcular punto de re-orden de combustible para el despacho de este.
- Ejercer correcta delegación de funciones con el personal correspondiente para este proceso de acuerdo al respectivo manual, no realizándose las actividades por una sola persona sin el correspondiente control y supervisión de sus superiores.

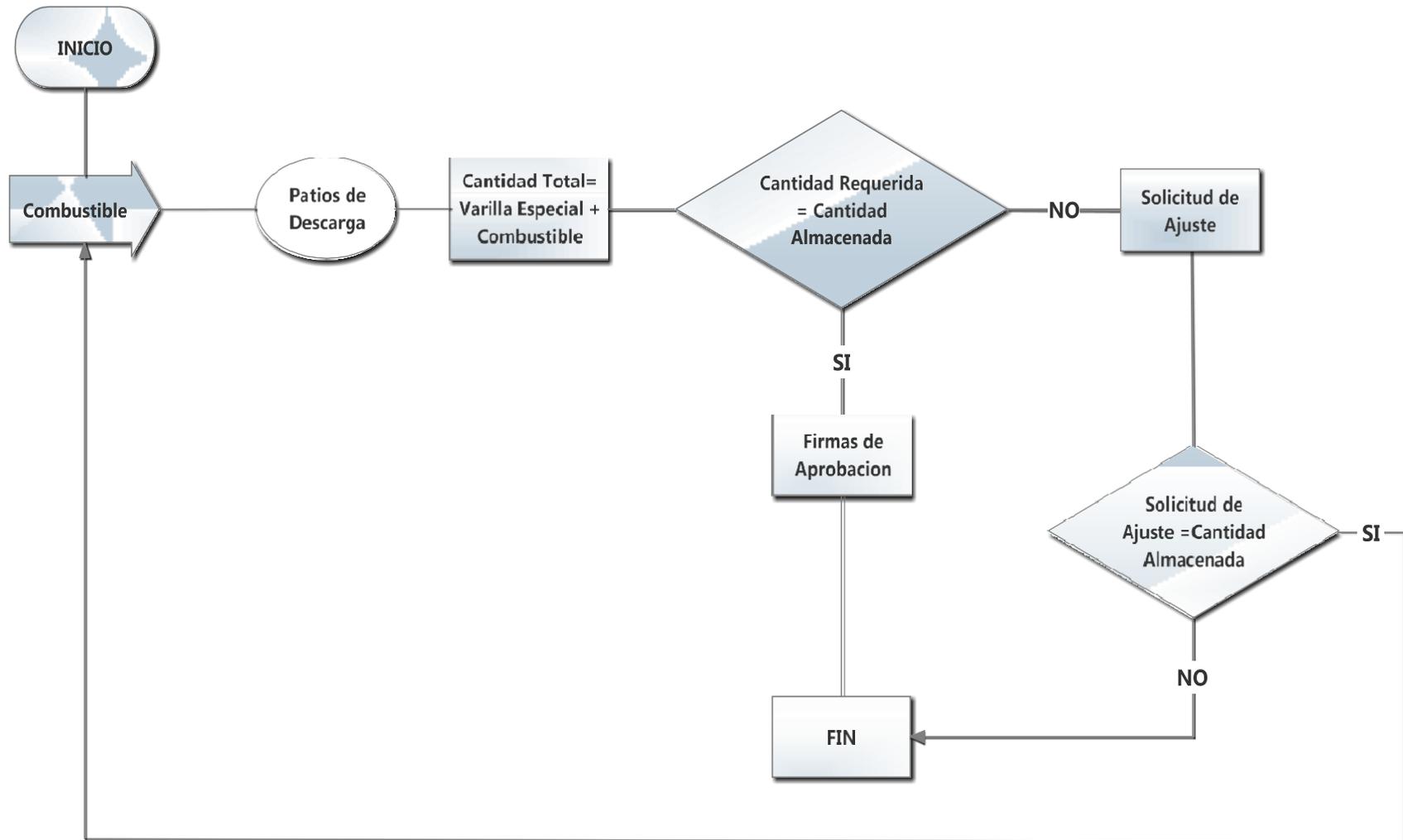
PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		2/3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº. ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	Nº. DE DOCS.
1	Transporte	Realizar el Transporte del combustible desde el lugar del proveedor hasta el local de GRIFO BU-ME EIRL.	Factura	Original Copia
2	Administrador Jefe de Comercialización	Verificar el transporte de Combustible	Orden de Pedido Factura	Original Copia
3	Jefe de Comercialización	Hacer el cruce de la cantidad transportada con la solicitada.	Orden de Pedido Factura	Original Copia
“SI ES CORRECTO”				
4	Administrador Jefe de Comercialización	Firmas de responsabilidad de aceptación e ingreso del combustible.	Comprobante de Ingreso a Bodega	Original Copia
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		3/3

FLUJOGRAMA DE ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS



GRIFO BU-ME EIRL		
	Procedimiento	GM-AC 04
	VENTA DE COMBUSTIBLE	Fecha Octubre 2021 Versión 1.0 Página 1/5
ÁREA DE VENTAS		
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL		

PROPÓSITO:

Establecer los procedimientos necesarios para coordinar y realizar un excelente trabajo en las ventas que se realizan en el local del grifo BU-ME EIRL.

ALCANCE:

Este procedimiento empieza desde el ingreso del cliente a las instalaciones del GRIFO BU-ME EIRL, su atención, su pedido hasta su elaboración de factura y su despacho.

POLÍTICAS:

- Se realizará la verificación del contador del combustible, debiendo mostrarse en cero.
- Consultar al cliente la emisión de las facturas.
- En el caso de pagos con cheque se solicitará autorización a la administración del grifo BU-ME EIRL.

- Imprimir la Factura doble, la original para el cliente y la copia para el Grifo BU-ME EIRL.
- La segregación de funciones deberá hacerse de forma correcta con las personas encargadas de ésta área de acuerdo al respectivo manual, es decir no podrán realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		2/5

GRIFO BU-ME EIRL		
	Procedimiento	GM-AC 04-1
	VENTA DE COMBUSTIBLE (CON DATOS DEL CONSUMIDOR)	Fecha Octubre 2021 Versión 1.0 Página 3/5
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		

Nº. ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO/OBSERVACIÓ N	Nº. DE DOCS.
1	Vendedor	Tener en cuenta de colocar siempre el contador de combustible a cero.	Contador de Combustible	Original
“SI ES CORRECTO”				
2	Vendedor	Cargar el combustible requerido por el Cliente en el Vehículo		
3	Vendedor	Coordinar con el Cliente sobre la facturación (Cliente Normal)	Sistema de Facturación	Original Copia
“SI SE REQUIERE CON DATOS”				
4	Vendedor	Anular la Factura a Consumidor Final	Sistema de Facturación	Original Copia

5	Asesor Contable y Auditoría	Verificar la factura emitida por el Sistema.	Factura	Original Copia
6	Vendedor	Generar y descargar la Factura con datos a Clientes	Factura	Original Copia
7	Vendedor	Cobro de Combustible en Efectivo o Tarjeta	Factura	Original
8	Jefe de Comercialización	Verificar que la cantidad vendida sea la correcta descargada en inventarios.		
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

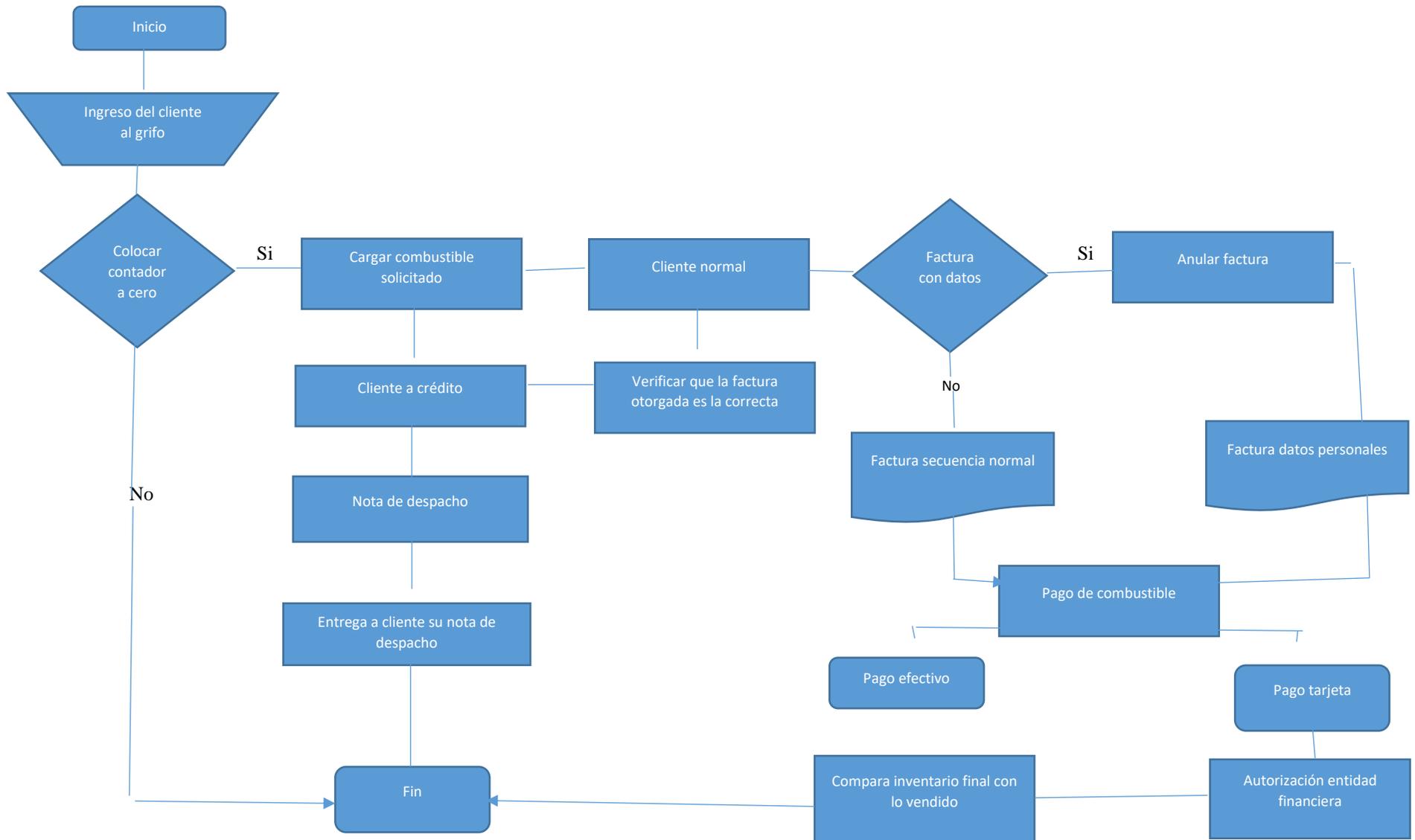
PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		4/5

GRIFO BU-ME EIRL		
	Procedimiento	GM-AC 04-2
	VENTA DE COMBUSTIBLE (A CONSUMIDOR FINAL)	Fecha Octubre 2021 Versión 1.0 Página 5/5
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		

N°.ACT	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	N°. DOCS.
1	Vendedor	Colocar siempre el contador de combustible a cero.	Contador de Combustible	Original
“SI ES CORRECTO”				
2	Vendedor	Cargar el combustible solicitado		
3	Cliente	Comunicar sobre un Cliente a Crédito	Informe a Vendedor	Original
4	Vendedor	Generar la nota de Despacho por el consumo solicitado	Nota de Despacho	Original Copia
5	Vendedor	Entrega de la Copia de Nota de Despacho al Cliente	Nota de Despacho	Copia
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		5/5

FLUJOGRAMA DE VENTA DE COMBUSTIBLE



GRIFO BU-ME EIRL		
	Procedimiento	GM-AC 05
	ARQUEO DE CAJA RECAUDACIÓN	Fecha: Octubre 2021 Versión: 1.0 Página 1/3
ÁREA DE VENTAS		
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL		

PROPÓSITOS:

- Corroborar el ingreso de los fondos recaudados contra los considerados en los documentos de la empresa GRIFO BU-ME EIRL.
- Evitar la pérdida de los fondos recaudados brindando una seguridad razonable, eficiente y eficaz.

ALCANCE:

Este procedimiento empieza desde la recaudación de los fondos hasta el depósito de los mismos en una cuenta de la empresa.

POLÍTICAS:

- Al finalizar la jornada de trabajo o turno se realizará el arqueo de los fondos, con supervisión del administrador general.

- Verificación de las facturas, boletas y otros documentos emitidos que cumplan con los requerimientos, secuencia y numeración, así como llevar un control de los anulados.
- Los fondos acumulados por las ventas del mismo día no podrán utilizarse para gastos administrativos u operativos, debido a que existe el fondo de caja chica para gastos de esta naturaleza.
- Al personal encargado se le descontará cualquier faltante que se encuentre, registrándole y descontando en su pago correspondiente, éste hecho se registrará y elaborará un documento de constancia de su
- Debe existir una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, es decir no podrán realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.

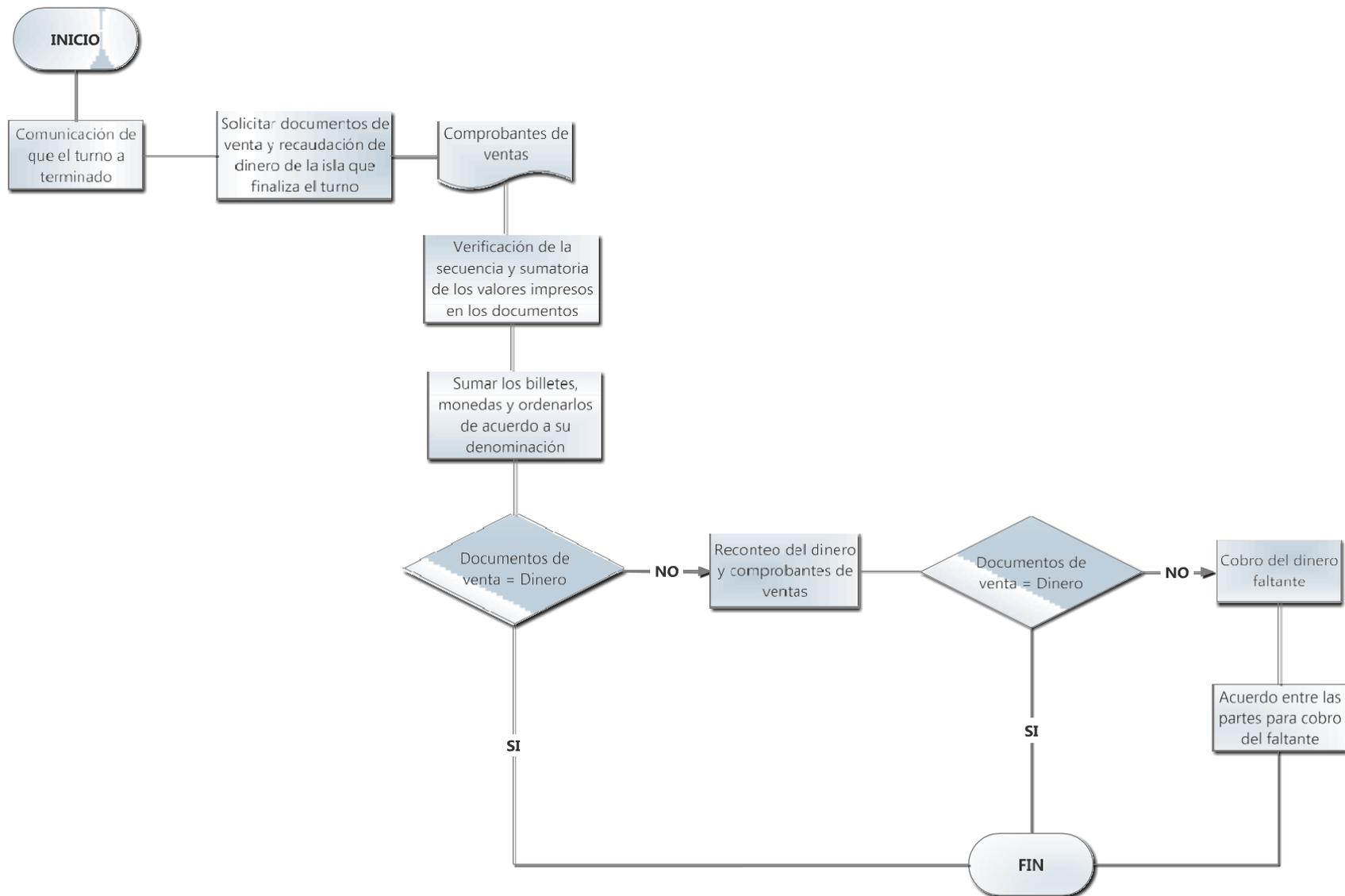
PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		2/3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N. ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	N°. DE DOCS.
1	Vendedor	Informar al momento de término el turno		
2	Administrador	Solicitar los documentos de ventas y el dinero recaudado	Comprobantes de Venta,	Original
3	Administrador	Verificar la consecución de los comprobantes de venta y sumatoria de los valores impresos	Comprobantes de Venta,	Original
4	Administrador	Sumar los billetes, monedas y separarlos por su denominación, agrupándolas por montos.		
5	Administrador	Verificar que la sumatoria de los valores impresos es igual a la sumatoria del dinero recaudado.	Comprobantes de Venta,	Original
“SI ES CORRECTO”				
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		3/3

FLUJOGRAMA DE AROUEO DE CAJA RECAUDACIÓN



ÁREA ADMINISTRATIVA

GRIFO BU-ME EIRL		
	Procedimiento	GM-AA 01
	CONCILIACIÓN BANCARIA	Fecha Octubre 2021 Versión 1.0 Página 1/3
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD		
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL		

PROPÓSITO:

Elaborar estrategias para mantener un buen control de los cargos y abonos en las cuentas de la empresa GRIFO BU-ME EIRL.

ALCANCE:

Este procedimiento empieza desde el registro de efectivo, cheques, con tarjeta y con cualquier otro medio en el Libro de Bancos hasta la consolidación de saldos bancarios.

POLÍTICAS:

- Los cheques emitidos después de ser autorizada su recepción deberán ingresarse de inmediato al libro de bancos.
- Solicitar y verificar a la entidad bancaria la recepción del estado de cuenta bancario de manera mensual.
- Ingresar las notas de crédito y notas de débito al libro de bancos.

Realizar cruce de saldos del estado de cuenta del banco y libro de bancos de la empresa

GRIFO BU-ME EIRL.

Debe existir una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, es decir no podrán realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.

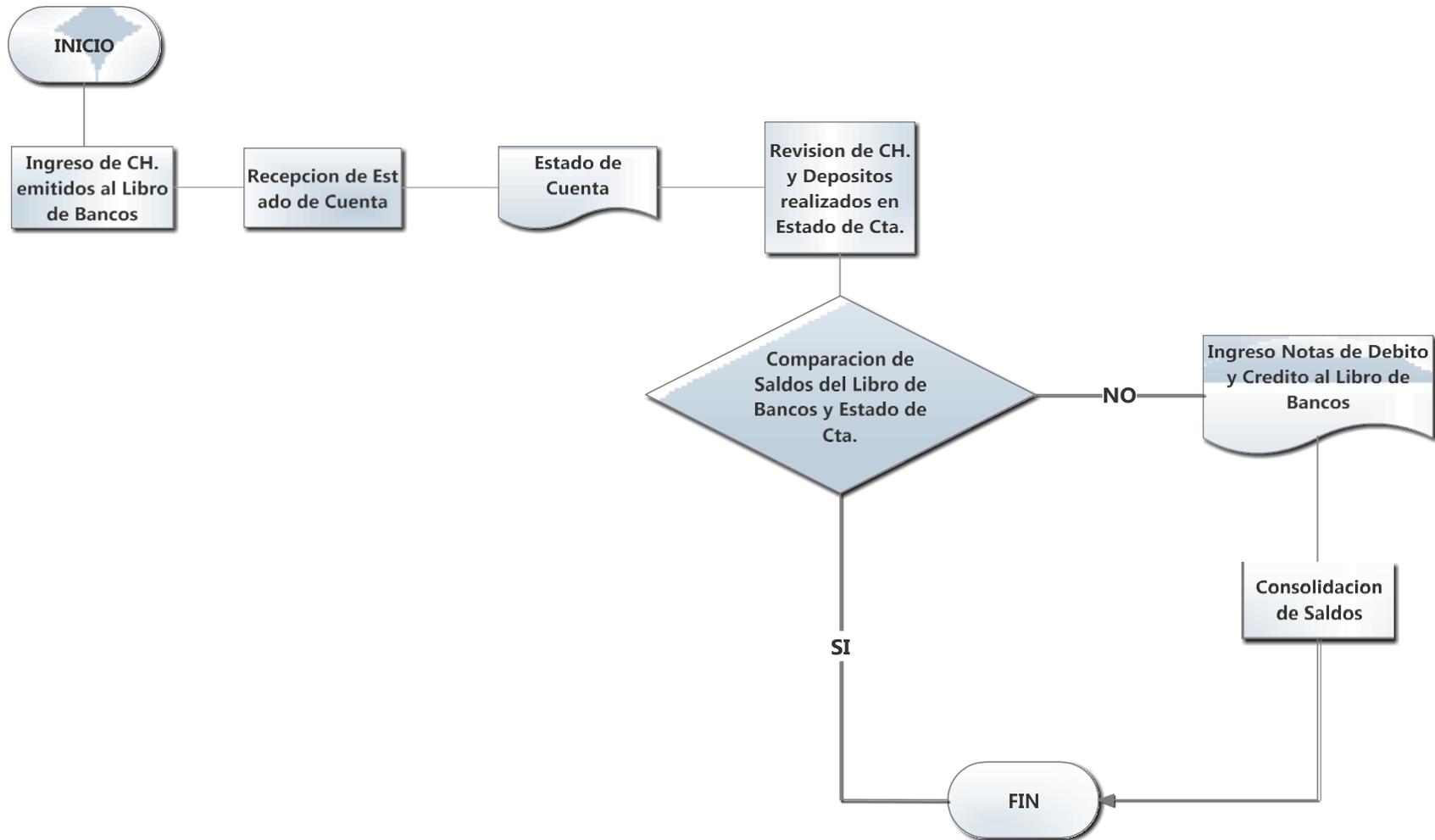
PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		2/3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°.ACT	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	N°. DOCS.
1	Auxiliar Contable	Ingresar y registrar los cheques emitidos al Libro de Bancos diariamente.	Cheques	Original
2	Auxiliar Contable	Recepcionar los Estados de Cuenta de forma mensual.	Estado de Cuenta	Original
3	Contador	Conciliar los cheques y depósitos en los Estados de Cuenta	Estado de Cuenta	Original
4	Contador	Comparar los saldos del Libro de Bancos y Estados de Cuentas	Libro de Bancos Estado de Cuenta	Original
“NO ES IGUAL”				
5	Contador	Ingresar Notas de Crédito y Notas de Débito emitidas por los Bancos al Libro de Bancos	Notas de Crédito ,Notas de Debito, Libro de Bancos	Original
6	Contador	Conciliar los Saldos de Bancos y Libros de Bancos	Estado de Cuenta Libro de Bancos	Original
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		3/3

FLUJograma CONCILIACIÓN BANCARIA



GRIFO BU-ME EIRL		
	Procedimiento	GM-AA 02
	DECLARACIÓN DE IMPUESTOS	Fecha Octubre 2021 Versión 1.0 Página ¼
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD		
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL		

PROPÓSITO:

Establecer los procedimientos verificando que el 100% la información financiera presentada, esté de acuerdo con las normas y políticas de GRIFO BU-ME EIRL.

ALCANCE:

Este procedimiento empieza desde la consolidación y verificación de la información de cada uno de los módulos del sistema contable utilizado por el grifo para el registro y elaboración de la declaración de impuestos.

POLÍTICAS:

- Todas las operaciones deben ingresarse al sistema Contable del grifo de inmediata.
- El ingreso diario de las transacciones deberá hacerse de forma efectiva y correcta, siguiendo todos los procedimientos para evitar errores en el proceso.
- Las facturas se registrarán para la declaración de impuestos en su mes correspondiente de emisión.
- Realizar la declaración de impuestos y tasas a las entidades correspondientes.
- Debe existir una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, es decir no podrán realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		2/4

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

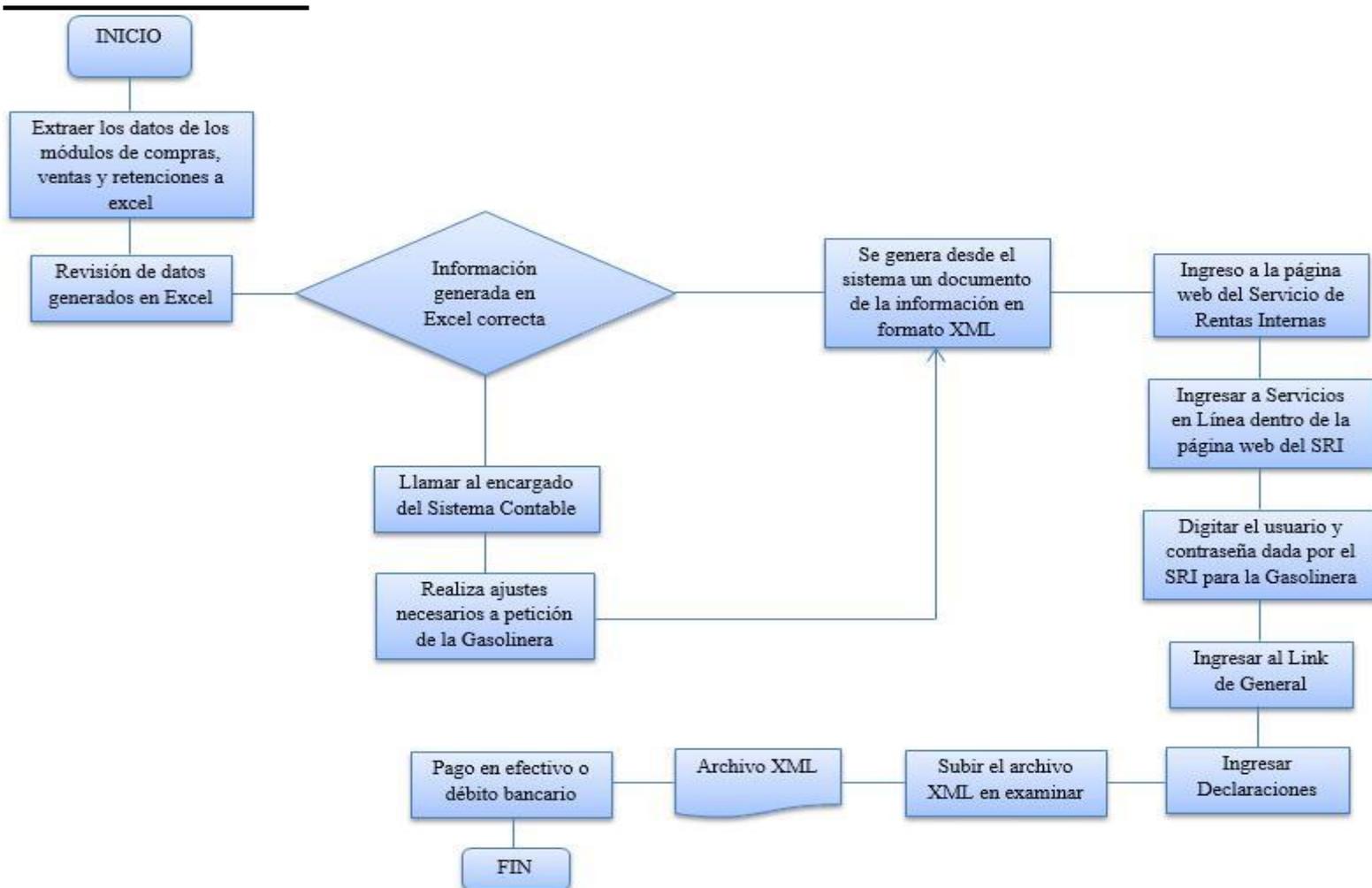
N. ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	Nº. DE DOCS.
1	Auxiliar Contable	Descargar la información de los módulos de compras, ventas y retenciones correspondientes al mesde declaración a un archivo de Excel.	Archivos Excel	Original
2	Asesor Contable y Auditoría	Cruce de información con los archivos generados en Excel.	Archivos Excel	Original
3	Asesor Contable	Verificar la veracidad de la información generada.	Archivos Excel	Original
“SI ES CORRECTA”				
5	Auxiliar Contable	Generar los archivos XML desde el Sistema Contable.	Archivo XML.	Original
6	Contador	Ingreso a la página web de SUNAT.	Página web SUNAT	Original
7	Contador	Ingreso a Servicios en Línea dentro de la página web de la SUNAT.	Página web SUNAT	Original
8	Contador	Digitar el usuario y clave SOL de SUNAT.	Página web SUNAT	Original

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		3/4

9	Contador	Ingresar al Link de General	Página web SUNAT	Original
10	Contador	Ingresar al Link Declaraciones	Página web SUNAT	Original
11	Contador	Considerar y hacer click en los datos correspondientes.	Página web SUNAT	Original
12	Contador	Realizar el pago en efectivo o con algún medio en la entidad bancaria.	Declara fácil.	Original
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		4/4

FLUJOGRAMA DECLARACIÓN DE IMPUESTOS



GRIFO BU-ME EIRL		
	Procedimiento	GM-AA 03
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Fecha: Octubre 2021 Versión 1.0 Página 1/5
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
SÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL		

PROPÓSITO:

Desarrollar un método para planear todas las actividades de selección y contratación del personal que laborará en el grifo BU-ME EIRL.

Diseñar un manual para la implementación de un eficiente plan de selección y contratación de personal.

ALCANCE:

Este procedimiento empieza desde la publicación de solicitud de personal hasta el archivo de la documentación del personal y firma del contrato por ambas partes.

POLÍTICAS:

- Solicitar los documentos principales y apertura una carpeta para cada uno.
- Constatar que la información presentada por los postulantes sea verídica y confiable.
- Realizar evaluaciones psicotécnicas, psicométricas y de conocimiento a los postulantes para cada puesto solicitado.
- Receptar las carpetas de los postulantes al puesto solicitado hasta un máximo de 48 horas después de la publicación de requerimiento de personal, para su verificación y pase a la siguiente fase.

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PAGINA
Octubre 2021		2/5

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N. ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	N°. DE DOCS.
1	Jefe del área en que se requiere nuevo personal	Informar a administración y gerencia del requerimiento de personal.	Requisición de personal	Original
2	Jefe de RRHH	Verifica la existencia de recursos económicos necesarios para la contratación de nuevo personal.		
3	Jefe de RRHH	Elabora requisitos y detalles que se evaluarán las formas, las fases y los plazos para la evaluación.	Tabla de evaluación	Original Copia
4	Jefe de RRHH	Diseña los formatos de exámenes y pruebas a desarrollar por los postulantes al cargo.	Pruebas de conocimiento y habilidades psicotécnicas psicossométricas.	Original Copia
5	Secretaria de RRHH	Elabora la convocatoria a concurso por el puesto	Convocatoria	Original Copia

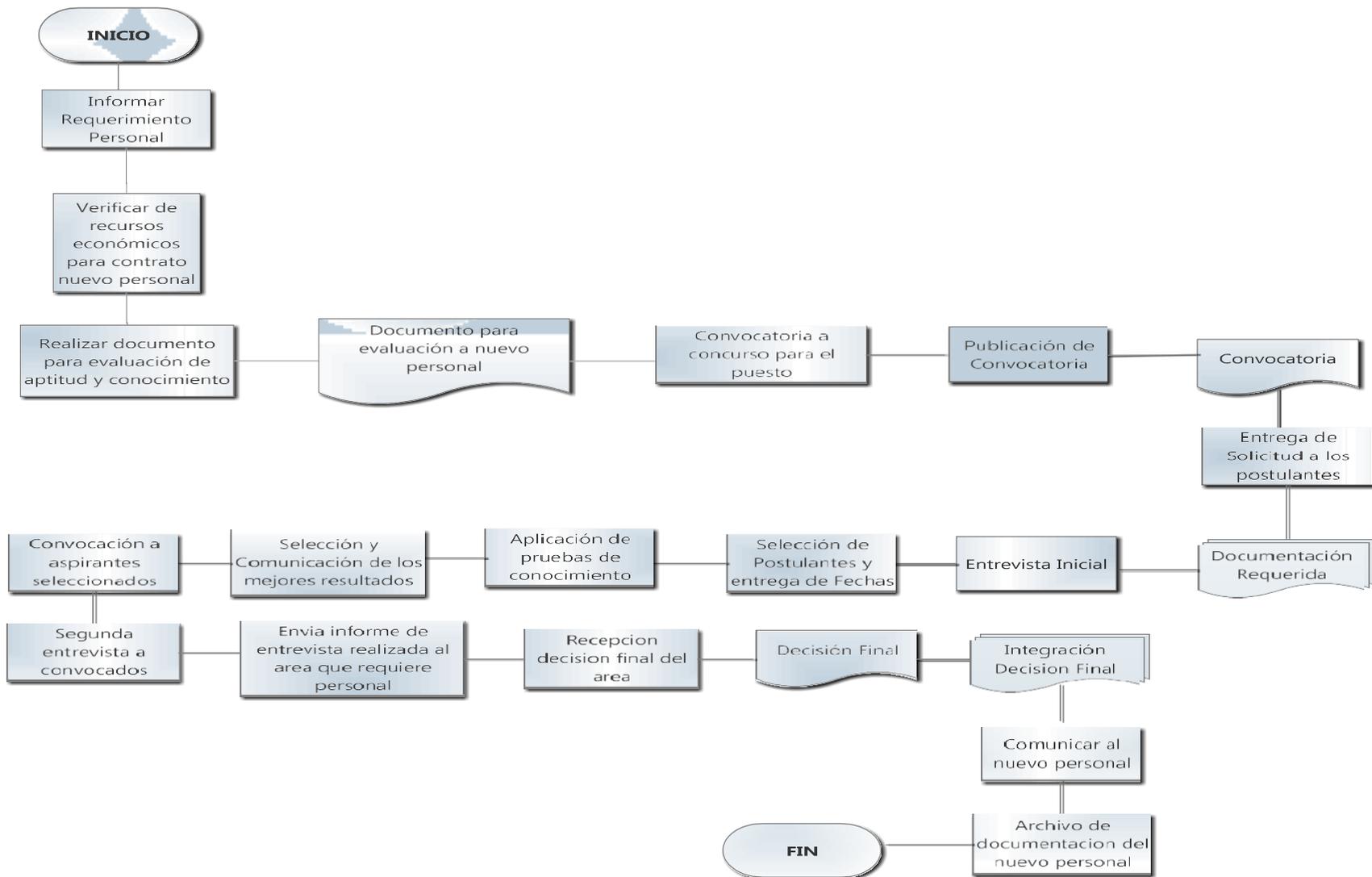
	Secretaria de RRHH	Publica la convocatoria y bases al concurso	Convocatoria	Copia
7	Secretaria de RRHH	Entrega las solicitudes de empleo a postulantes al cargo	Solicitud de empleo	Original
8	Secretaria de RRHH	Recibe la documentación requerida de los postulantes al cargo.	Solicitud de empleo y curriculum	Original
9	Secretaria de RRHH	Realiza entrevista inicial	Entrevista	Original
10	Jefe de RRHH	Selecciona postulantes, informa como se realizará el proceso y la fecha del examen.		
11	Jefe de RRHH	Aplica pruebas de conocimiento y habilidades a los postulantes.	Pruebas de conocimientos, habilidades psicotécnicas y psicométricas.	Original
12	Jefe de RRHH	Selecciona de acuerdo con las evaluaciones los puntajes establecidos en las bases.		
13	Jefe de RRHH	Realiza una segunda entrevista de acuerdo con las bases y fases a los aspirantes convocados.		

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		4/5

14	Jefe de RRHH	Analiza la información obtenida para la segunda fase y realiza una nueva selección de los postulantes. Se comunica con los postulantes para nueva entrevista.	Entrevista	Original
15	Jefe de RRHH	Envía informe final al jefe del área solicitante del personal.	Informe	
16	Jefe de RRHH	Indica detalles de contratación del personal a contratar.	Informe	
17	Jefe de RRHH	Integra decisión a la información recolectada del aspirante seleccionado.		
18	Jefe de RRHH	Informa a personal contratado la fecha y hora de presentación a la empresa.		
19	Jefe de RRHH	Archiva documentación sobre el personal contratado		
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		5/5

FLUJOGRAMA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN



GRIFO BU-ME EIRL		
	Procedimiento	GM-AA 05
	INDUCCIÓN AL NUEVO PERSONAL CONTRATADO	Fecha: Octubre 2021 Versión 1.0 Pagina 1/4
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL		

PROPÓSITO:

Diseñar estrategias y guías para la inducción eficiente y eficaz del personal contratado para el GRIFO BU-ME EIRL.

Establecer procedimientos para dar cumplimiento a las actividades de inducción al nuevo personal contratado.

ALCANCE:

Este procedimiento empieza desde la revisión en la base de datos al personal nuevo contratado hasta el registro de asistencia de capacitación de los mismos.

POLÍTICAS:

- Informar a los nuevos empleados sobre los valores y manuales que se manejan en el GRIFO BU-ME EIRL.

- Hacer de conocimiento todos los procesos y actividades que se encuentren a cargo del nuevo personal.
- Poner en conocimiento de las obligaciones, responsabilidades y derechos que posee el nuevo empleado Ey que se encuentran plasmados en el reglamento interno.
- El proceso de inducción debe ser seguido y asistido con carácter de obligatorio para todo el personal nuevo.

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Octubre 2021		2/4

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N. ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	N. DE DOCS.
1	Asistente de Recursos Humanos	Verificar el personal nuevo en la nómina y base de datos del grifo BU-ME EIRL.	Sistema (base de datos del personal).	Original
2	Asistente de Recursos Humanos y Gerencia	Programar en coordinación con administración y gerencia un seminario-taller de inducción al para el personal nuevo, estableciendo fecha y hora.	Programa de taller de inducción	Original y copia

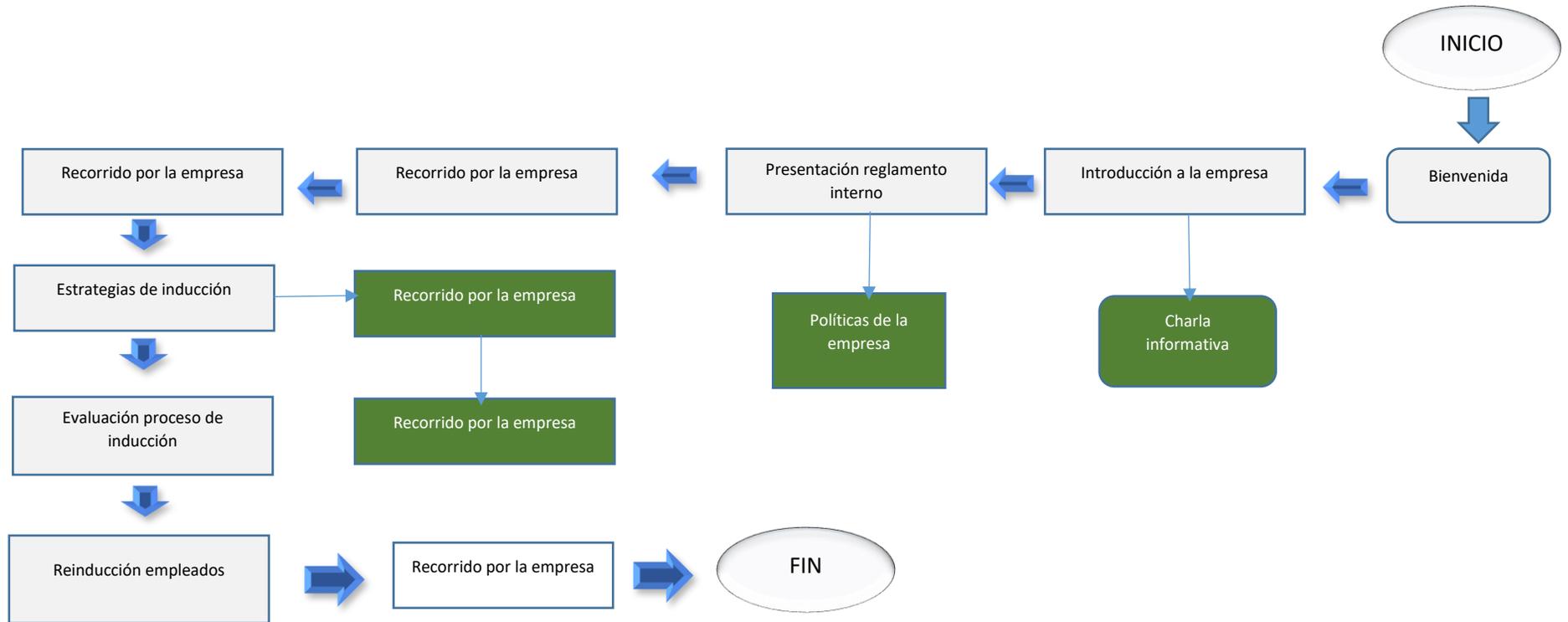
3	Asistente de Recursos humanos.	Preparar todos los detalles con respecto a la información, documentos, videos y materiales a utilizar en el área y en el seminario-taller de capacitación.	Reglamento interno, manual de procedimientos, código de ética.	Original y copias
4	Asistente de Recursos Humanos	Realizar la convocatoria al personal nuevo sobre el seminario-taller de inducción.	Papeleta o notificación.	Original y copia.

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
OCTUBRE 2021		3/4

5	Jefe de RRHH	Desarrollar el seminario-taller de inducción, brindarles información suficiente y necesaria al nuevo personal, absolviendo las dudas y consultas de los asistentes.		
6	Asistente de RRHH	Elaborar registro de asistencia.	Registro de asistencia	Original
7	Jefe deRRHH	Hacer entrega de un documento a cada uno del personal nuevo en donde se considere las políticas, reglamentos, y funciones que existen en la empresa.	Documento compilado	Copias
8	Asistente de RRHH	Mantener en archivo los cargos de los documentos entregados al personal nuevo. Adicionar al personal nuevo al archivo y registro de asistencia.	Archivo y registro de asistencia.	Original
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
OCTUBRE 2021		4/4

FLUJOGRAMA DE INDUCCIÓN AL PERSONAL



GRIFO BU-ME EIRL	
Procedimiento	GM-AA 06
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	Fecha: Octubre 2021 Versión 1.0 Pagina 1/4
DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS	
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL	

PROPÓSITO:

Describir todas las acciones y actividades, e implementación de políticas, para la capacitación del personal del grifo BU-ME EIRL

ALCANCE:

Este procedimiento empieza desde necesidad de la empresa como del personal por atender manteniendo la calidad en las ventas y negociaciones manteniendo el buen trato así como el uso de los recursos y materiales brindados por la empresa.

POLÍTICAS:

- Todo el personal asistirá de forma obligatoria a los seminarios, talleres, congresos y eventos que realice el grifo como proyectos de capacitación al personal.
- Los asistentes en cumplimiento a la obligatoriedad deberán firmar la asistencia en los formatos que el área de Recursos Humanos proporcione.

- El área de Recursos humanos elaborará un presupuesto para la realización de las capacitaciones programadas, en coordinación con el Gerente Financiero y Gerencia General del grifo BU-ME EIRL.
- El área de Finanzas con la aprobación de Gerencia general proveerá de los recursos económicos necesarios para el desarrollo de los programas de capacitación del personal.
- La capacitación debe ser con profesionales altamente calificados y especializados, además se desarrollará en grupos por áreas de trabajo de acuerdo con las funciones del personal y el rol que cumplen dentro del grifo, a excepción de los temas donde la capacitación sea de forma general.

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
OCTUBRE 2021		2/4

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

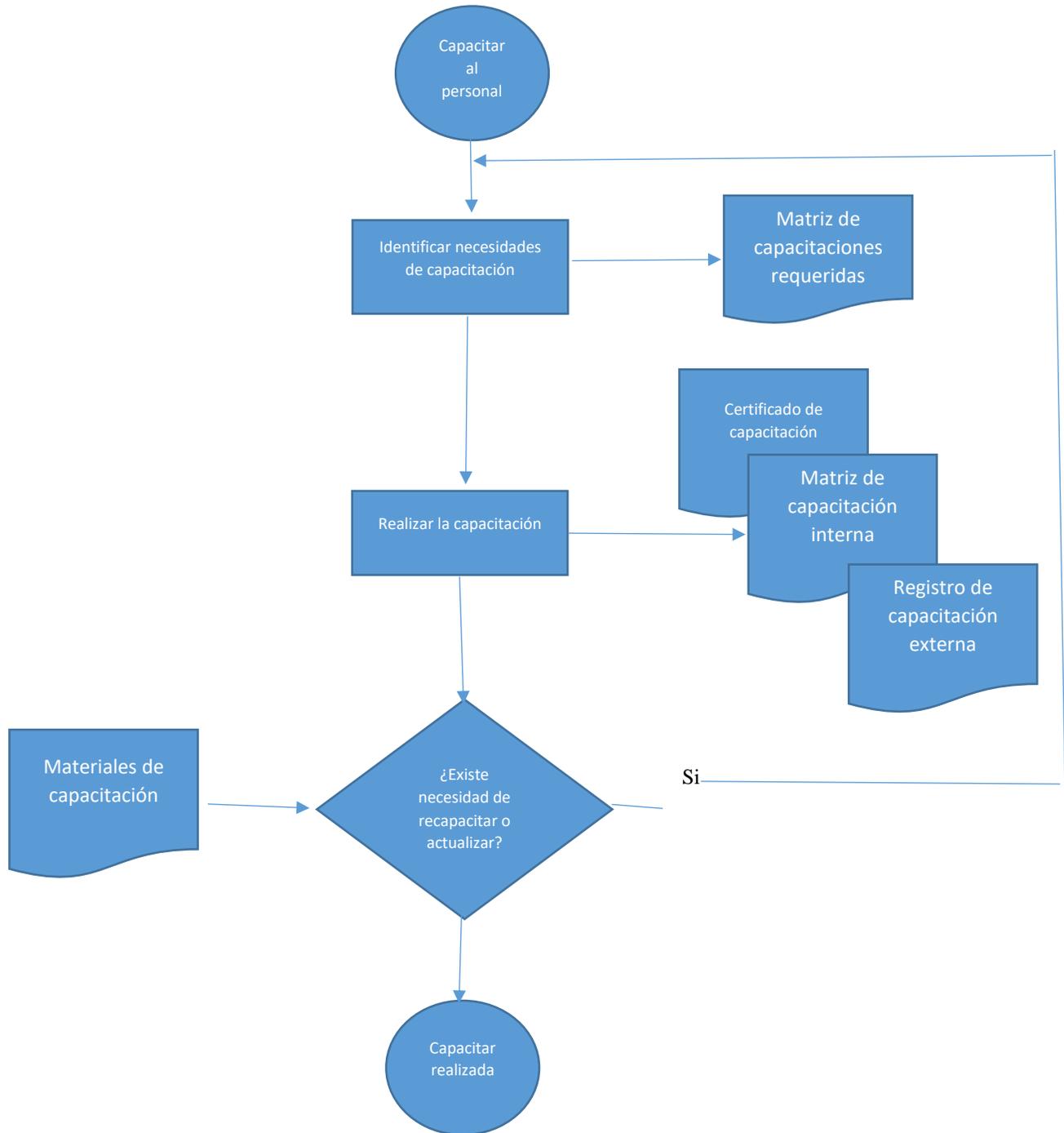
N. ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	N. DE DOCS.
1	Asistente de RRHH	Recepciona las necesidades de capacitación, realizando encuestas, así como a través de los informes de las áreas del grifo BU-ME EIRL.	Encuestas e informes	Original
2	Jefe de RRHH	Analiza la información de las áreas de la empresa.	Informes	Original
3	Jefe de RRHH	Verifica el orden de capacitación de las distintas áreas estableciendo prioridades.		
4	Asistente y jefe de RRHH	Elaboran el plan de capacitación de acuerdo con lo analizado y requerimientos con prioridad.	Plan de capacitación	Original
5	Jefe de RRHH	Elabora presupuestos determinando costos y gastos a ejecutar en el plan.	Presupuesto	Original
6	Jefe de RRHH	Presenta a Gerencia el programa y plan de capacitación, así como el presupuesto para su ejecución.	Programa, plan y presupuesto	Copias

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
OCTUBRE 2021		3/4

7	Gerencia	Verifica, analiza, decide, autoriza u ordena la realización o no del programa de capacitación.		
“SI SE AUTORIZA”				
8	Asistente de RRHH	Elige la fecha inicial y de término para el programa de capacitación.		
9	Asistente de RRHH	Realiza y difunde la fecha y hora de la capacitación al personal que le corresponde.	Notificación.	
10	Asistencia de RRHH	Realiza el control de la asistencia a la capacitación.	Registro de asistencia	Original
11	Jefe de RRHH	Supervisa la realización del curso de acuerdo con los parámetros y contenidos establecidos en el programa.	Formatos de control.	
12	Asistente de RRHH	Entrega los diplomas, certificados y otros reconocimientos a los expositores como a los asistentes.	Reconocimientos y diplomas.	Original y copia
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISION	REALIZADO POR	PAGINA
OCTUBRE 2021		4/4

FLUJOGRAMA DE CAPACITACIÓN



GRIFO BU-ME EIRL	
Procedimiento	GM-AA 07
PAGO DE SUELDOS	Fecha: Octubre 2021 Versión 1.0 Pagina 1/4
DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS	
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL	

PROPÓSITO:

Elaborar las estrategias y técnicas para realizar los pagos en efectivo o con medios de pago a los trabajadores del **GRIFO BU-ME EIRL**, haciendo seguimiento de la efectividad de estos sin obviar a ningún trabajador y para que dispongan de forma inmediata.

ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la verificación de la asistencia de los trabajadores, las fechas y horas, correspondiente, cumpliendo con su jornada de trabajo, luego la verificación de inasistencias, tardanzas, descansos, licencias, sobretiempos y todo lo que se compute para la realización de planilla y pago.

POLÍTICAS:

- El control de la asistencia es obligatorio y se hacer de forma diaria.

- La verificación del comportamiento y rotación del personal se realiza previo a la elaboración de planilla de sueldos y los pagos correspondientes.
- Los documentos, memorándums, oficios, notificaciones, entre otros correspondientes a sanciones u horas extras son entregados al área de Recursos humanos, para su calificación, registro y determinación del gasto de planilla, previo a su elaboración y pago.
- Se emitirán boletas de pagos todos los fines de mes, entregando una copia al trabajador.
- Se coordina el pago después de la aprobación de la planilla y la autorización para su ejecución.
- Con los datos exactos se establece la disposición de los recursos para los pagos.
- Desembolsado el monto autorizado se procede a realizar los pagos, transferencias y/o depósitos de corresponder.
- A medida que se cancela, se hace firmar al trabajador la boleta de pago que quedará en archivo para el control.

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
JULIO 2012	Byron Gómez; Jessica Tenesaca	2/4

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N. ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO	N. DE DOCS.
1	Secretaria de RRHH	Revisión de la asistencia mensual del personal de la Gasolinera	Firmas de Asistencia	Original
2	Jefe de RRHH	Solicitar documentación y descuentos y horas extras de los empleados.	Memos y Oficios	Original
3	Jefe de RRHH	Realizar roles individuales y generales de los empleados	Rol Individual / Rol General	Original / Copia
4	Asesor Contable y Auditoría	Revisar que los Roles tanto individuales como generales sean los correctos	Rol Individual / Rol General	Original
5	Secretaria de RRHH	Impresión de los Roles individuales y general.	Rol Individual / Rol General	Original
6	Secretaria de RRHH	Realizar los respectivos comprobantes contables que sustenten la salida del dinero y pago de sueldos	Comprobantes de Egresos de Caja y Bancos	Original

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
JULIO 2012	Byron Gómez; Jessica Tenesaca	3/4

7	Secretaria de RRHH	Emitir los respectivos cheques con los valores asignados en el rol	Cheques	Original
8	Asesor Contable y Auditoría	Verificar que el valor de los cheques sean iguales a los impresos en los Roles	Cheques Rol Individual / Rol General	Original
9	Gerente General Jefe de RRHH	Firma de los cheques y roles	Cheques Rol Individual / Rol General	Original
10	Jefe de RRHH	Entrega de cheques y Roles a los Empleados	Cheques Rol Individual / Rol General	Original/Copia
11	Empleados	Firma de Documentos	Rol Individual /Rol General	Original/Copia
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

PRIMERA EMISIÓN	REALIZADO POR	PAGINA
JULIO 2012	Byron Gómez; Jessica Tenesaca	4/4

Formatos:

1. Lista de control cumplimiento de protocolos Covid-19

ELEMENTO	CUMPLE (SI/NO)	DETALLES / PENDIENTES / POR MEJORAR
Limpieza del Centro de Labores		
Desinfección del Centro de Labores		
MEDIDAS DE HIGIENE		
Se aseguran los puntos de lavado de manos con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla		
Se aseguran puntos de alcohol para la desinfección de manos		
Los trabajadores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales		
Se colocan carteles en las partes superiores de los puntos de lavado para la ejecución adecuada de método de lavado correcto o el uso de alcohol para la higiene de manos		
SENSIBILIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO		
Se difunde información sobre coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles		
Se difunde la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca con la flexura del codo, no tocarse el rostro, entre otras prácticas de higiene		
Todos los trabajadores utilizan mascarilla de acuerdo con el nivel de riesgo del puesto del trabajo		
MEDIDAS PREVENTIVAS		
Se cumple con el distanciamiento físico de 2 metros entre trabajadores, además del uso permanente de protector respiratorio, mascarilla quirúrgica o comunitaria según corresponda		
Existen medidas de protección a los trabajadores en puestos de atención al cliente, mediante el empleo de barreras físicas		
Se evita las conglomeraciones durante el ingreso y la salida del centro de trabajo		
Medidas preventivas colectivas (ejemplo: Talleres Online sobre primeros auxilios, difusión de información sobre la COVID-19)		
VIGILANCIA DE LA SALUD DEL TRABAJADOR		
Se interroga diariamente a los trabajadores sobre la presencia de sintomatología compatible con casos sospechosos de la COVID		

2. Orden de compra

GRIFO BU-ME EIRL

RUC. 20525276946

Dirección: Av. Panamericana Nro SN Las Lomas – Piura



ORDEN DE COMPRA

Nº de Proveedor: _____

Razón Social: _____

Domicilio: _____

Contacto: _____

Atención: _____

Fecha de pedido: _____ Fecha de entrega _____

Entregar en: _____ Forma de pago _____

DESCRIPCIÓN DE LA ORDEN			
Cantidad	Descripción	P.U.	Total
Son:		Sub Total	
		IGV	
		Total	

CARGOS ADICIONALES			
Cantidad	Descripción	P.U.	Total
Son:		Sub Total	

Importe Total

Comentarios:

Proveedor:

Fecha recibida:

Nombre y Firma:

Sello del proveedor:

Recibido por:
Departamento de:

Autorizó: _____

5. Arqueo de caja

ARQUEO DE CAJA

Arqueo N°:

Fecha	
Hora de Inicio	
Hora de término	

1. Saldo Inicial

Saldo Inicial

2. Efectivo

Monedas			Billetes		
Valor	Cantidad	Total	Valor	Cantidad	Total
0.10			10.00		
0.20			20.00		
0.50			50.00		
1.00			100.00		
2.00			200.00		
5.00					
Total Monedas			Total Billetes		

Aprobado por:

5.2. Análisis de resultados

5.2. Análisis de resultados

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU-ME EIRL Las Lomas - Piura, 2021

- De acuerdo con la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Grifo BU-ME EIRL ubicado en Piura, se tiene que, en cuanto al componente “Ambiente de control” existen deficiencias, las cuales representan oportunidades para establecer las mejoras correspondientes. Los resultados obtenidos indican que en la empresa mencionada no es usual que se capacite al personal, por tal motivo no están en la capacidad de desarrollar sus labores de manera eficiente ni tampoco de poder indicar a los clientes sobre aquellas actividades que no pueden realizar dentro del grifo por tratarse de un lugar donde el producto que se comercializa es altamente peligroso. Por otro lado, también se ha podido conocer que el propietario no es quien realiza las acciones de control de forma directa lo que puede significar el riesgo de que no se le informe con veracidad las diferentes situaciones que ameritan la toma de acciones inmediatas. Asimismo, el personal encuestado respondió que no se le ha dado a conocer la estructura organizacional de la empresa, es decir, no tienen con certeza el conocimiento de cuáles son las jerarquías que existen en Grifo BU-ME EIRL. También señalan que no se les ha dado a conocer por escrito las responsabilidades que asumen cuando firman contrato con la empresa. En ese sentido, a partir de este componente, podemos deducir que la empresa no tiene un adecuado control interno, lo cual coincide con Lozano (2020) en cuya

investigación obtuvo que la empresa de su estudio no ha implementado el sistema de control interno. También coincide con Mundo (2018) cuyo resultado indica que la empresa no tiene un sistema de control interno implementado.

- Respecto a las actividades de control, las deficiencias encontradas que permiten establecer oportunidades del control interno son las siguientes: Hace falta tener por escrito los procedimientos a seguir en las diferentes actividades que se llevan a cabo en la empresa. Los encuestados también señalan que no se cuenta con un registro de fugas, derrames y descargas de combustible, lo que coincide con Córdova (2020) quien obtuvo como resultado que no se cuenta con un registro de incidentes de fuga, derrames y descargas no reguladas de hidrocarburos y de cualquier sustancia peligrosa; respecto a este dato cabe precisar que el inciso f) del artículo 37° del impuesto a la renta permite la deducción de mermas siempre que se encuentren debidamente acreditadas, lo que significaría para la empresa un menor pago de Impuesto a la Renta. Otra de las actividades de control que según los encuestados no se cumple es el manejo de un procedimiento específico para la contratación de personal, lo que conllevaría a no seguir debido proceso que asegure el nivel de competencia de los recursos humanos de Grifo BU-ME EIRL, coincidiendo con Mundo (2018) quien obtuvo como resultados que la empresa no cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades. Por otro lado, se indica que en la empresa no se controlan correctamente los gastos efectuados, lo que conllevaría a desconocer la situación económica y financiera real de la empresa, ya que el área de contabilidad registra todo lo documentado.

Asimismo, el personal de la empresa menciona que no se tienen establecidas las políticas de trabajo; esto tendría como consecuencias, que el personal no conozca hacia qué horizonte se encamina la organización. Estos resultados coinciden con Lozano (2020) quien obtuvo que en el grifo de su investigación no se contaba con un manual de procedimientos.

- Según la encuesta aplicada, dentro del componente “Evaluación de riesgos” se ha obtenido que en la empresa se tiene conocimiento que existen riesgos a los que se enfrenta el negocio, sin embargo no se han analizado las causas que permitan tomar acciones para reducirlos. Por ejemplo, no se ha realizado un análisis de lo que representaría en dinero las pérdidas en caso de incendio, coincidiendo de esta manera con Mundo (2018) en cuya investigación obtuvo que en la empresa no se han determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados, además, que el gerente de la empresa no ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.. Por otro lado, no se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos ya que estos no han sido identificados por una persona que específicamente haya sido contratado para dicha acción. Asimismo, no se han propuesto cambios en lo que se refiere a la gestión de riesgos. Y un punto importante a considerar es que no se cuenta con un sistema contra rayos aun cuando se conoce que el negocio por el producto que comercializa representa un peligro, y que además de ubica en una zona donde en épocas de verano es usual que llueva y que se den tormentas eléctricas. Por todo lo dicho en este componente, también existen oportunidades para impulsar las mejoras. Los resultados obtenidos con Lozano (2020) en cuya investigación indica que la

empresa no tiene adecuados mecanismos para detectar información fraudulenta y evitar riesgos.

- En cuanto al componente de “información y comunicación” se establece que hay oportunidades para mejorar el control interno ya que a través de los resultados nos hemos podido dar cuenta que hay deficiencias de coordinación, coincidiendo en este punto con Mundo (2018) quien en su investigación obtuvo que la empresa no cuenta con sistemas de información que faciliten la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones; de manera específica, del área de contabilidad con las demás áreas. Por otro lado, no se fortalece la comunicación con el cliente a través de la aplicación de algún cuestionario que permita conocer su opinión sobre el servicio y la atención que se le brinda.
- Finalmente tenemos el componente de “Supervisión”, del cual se obtuvo como respuesta que en la empresa, los jefes de área no ejercen un control en el departamento al que representan, coincidiendo de esta manera con Lozano (2020) en cuyo estudio indicó que en las diferentes áreas de la empresa no se realizan acciones de supervisión de las actividades que permita conocer si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido. También coincide con Córdova (2020) quien señala que en la empresa de su estudio no se supervisa el cumplimiento de todas las funciones del personal.

O2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU – ME EIRL, Las Lomas – Piura, año 2021.

1. Se ha podido conocer que en la empresa no se tiene una programación de capacitación al personal que les permita desarrollar sus labores con eficiencia, por lo que se propone establecer un cronograma de capacitación al personal que permita mejorar su desempeño. Dentro de esta capacitación también se debe explicar respecto a las indicaciones que ha de dar a los clientes sobre aquellas acciones que no se pueden realizar dentro del grifo considerando que el producto que se comercializa es altamente peligroso, coincidiendo con Salvatierra (2019) quien obtuvo como resultado que en la empresa no se capacita al personal respecto a eventualidades y/o emergencias que pudieran suceder dentro de la empresa. También coincide con Mundo (2018) quien indica que no se cuenta con personal que demuestre conocimiento suficiente, y experiencia, además no es capacitado ni se han aplicado procedimientos al momento de contratarlo.
2. Se ha indicado que la empresa no ofrece charlas de motivación al personal que contribuya a mejorar el ánimo y la capacidad de respuesta del mismo. Siendo esta una oportunidad para proponer que se programen charlas motivacionales al personal de forma mensual. Coincide con el resultado de Salvatierra (2019) donde se menciona que no se tiene afianzado al personal de la empresa.
3. Se ha podido conocer que el propietario del negocio no es quien lleva a cabo las acciones de control de forma directa, ante lo cual es posible proponer que se establezcan fechas donde participe también el empresario y tenga pleno de

conocimiento de la situación de su negocio; esto ayudará para que se tomen las medidas más efectivas.

4. El personal al parecer no tiene clara la estructura organizacional del negocio, por lo que una oportunidad para proponer la elaboración de un Manual de Organización y Funciones (MOF), en el cual se incluye el organigrama, el mismo que es una representación gráfica de los diferentes niveles organizacionales de la empresa, coincidiendo con Salvatierra (2019) quien obtuvo que la empresa de su estudio no cuenta con un MOF.
5. En el Grifo BU-ME EIRL, hay personal que viene cumpliendo funciones que no corresponden a su cargo, por lo tanto, el MOF permitirá especificar a los trabajadores cuáles son las funciones que les corresponde cumplir, coincidiendo con Lozano (2020) quien señala que en el grifo San Juan no se tiene un organigrama para la diferenciación de funciones, debido a que trabaja el mismo personal del área de caja en el área de ventas.
6. El personal manifestó que no se le ha dado a conocer respecto a las responsabilidades que asume cuando firma contrato con la empresa. En ese sentido, se propone la elaboración de un reglamento interno, y que este se a conocer al personal, coincidiendo con Córdova (2020) quien propuso que la empresa antes de contratar a un trabajador debe de capacitarlo de acuerdo al área donde se va a desempeñar.
7. En la empresa no se tienen por escrito los procedimientos para las diferentes actividades que se llevan a cabo, siendo esta una oportunidad para proponer la elaboración de un manual de procedimientos, coincidiendo con Lozano (2020) quien indica que la empresa no solo no cuenta con un sistema de control

interno, sino que, no se cuenta con un manual de procedimientos ni plan estratégico que permita el logro de los objetivos.

8. En la empresa no hay un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas de combustibles. Para esta deficiencia se propone la elaboración de un registro que permita tomar nota de los incidentes mencionados; más aún cuando se conoce que la Ley del Impuesto a la Renta permite la deducción de gastos por mermas.
9. Se menciona que no existe un correcto control de los gastos, representando la oportunidad para proponer que en el manual de procedimientos se incluya el proceso que se ha de seguir en el control de este aspecto, coincidiendo con Córdova (2020) quien propuso a los dueños de la empresa solicitar a quien corresponda realizar un consolidado mensual donde se detallen todos los egresos efectuados en el mes con su respectivo comprobante.
10. Los encuestados respondieron que Grifo BU-ME EIRL no tiene sus políticas establecidas, haciendo que el personal desconozca sobre el horizonte hacia donde se dirige el negocio. Este resultado es una oportunidad para que la empresa decida que al inicio del contrato de trabajo, se dé a conocer de las políticas en las cuales basa el desarrollo de sus actividades el grifo BU-ME EIRL.
11. No se han analizado las causas de los riesgos ni tampoco los efectos que podrían dejar sucesos como un incendio, siendo esta una oportunidad para que la empresa decida elaborar un manual de prevención de los principales riesgos a los que se expone la empresa; este resultado coincide con Salvatierra (2019) quien obtuvo que no se realizan medidas preventivas de seguridad. También

ha coincidido con Córdova (2020) quien propuso la creación de un sistema de control interno con el objetivo de prevenir posibles riesgos que pudieran afectar a la empresa, logrando con ello mayor eficiencia y eficacia en sus operaciones asegurando el cumplimiento de las normas establecidas.

12. La identificación de riesgos no se ha llevado a cabo por un personal contratado específicamente para dicha labor, representando esta una oportunidad para que se decida planear la evaluación de riesgos a cargo de una persona experta en el tema y que además sea de confianza.
13. El Grifo BU-ME EIRL, no cuenta con un sistema contra rayos aun cuando se trata de un establecimiento donde el principal producto que se comercializa es altamente peligroso, y también porque se ubica en una zona de lluvias y tormentas eléctricas en épocas de verano. Esta es una oportunidad para que se decida evaluar la compra de un sistema contra rayos, coincidiendo con lo obtenido por Córdova (2020) quien en su investigación obtuvo que las instalaciones de la empresa no se encuentran equipadas con un sistema contra rayos.
14. En la empresa no se ha establecido un cronograma para que las diferentes áreas remitan reportes al área de administración, por lo tanto, es una oportunidad para elaborar este cronograma de entrega de reportes. Con ello la empresa tendrá información para sustentar la toma de decisiones.
15. En lo que se refiere a la información y comunicación existen problemas de coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas, incluso se indica que no se informa de manera oportuna respecto a modificaciones que hubiera en el aspecto legal, tributario y laboral. En ese sentido, es la oportunidad para

que se programen actividades que permitan integrar al personal, además de comprometer al encargado del área de contabilidad con informar de inmediato respecto a normas que podrían perjudicar a la empresa en caso no se cumplieran por desconocimiento, coincidiendo con Piedra (2019) quien menciona que es necesario que el personal del área de contabilidad cuente con los registros indispensables, y que además, tenga en desarrollo el potencial humano que interactúa en esta área, también que cuente con los recursos materiales principales para el mejoramiento de sus responsabilidades. También coincide con Mundo (2018) en dicha investigación sostiene que el sistema de información del que dispone la empresa no facilita la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.

16. En la empresa Grifo BU-ME EIRL, no se ha decidido aplicar encuestas para conocer la apreciación sobre el producto y la atención recibida, lo que repercutirá en un mayor esfuerzo por satisfacer al cliente, coincidiendo con Fustamante (2019) quien recomienda mejorar la atención para mantener la cartera de clientes y estimar en el futuro un crecimiento progresivo de tal manera que se pueda hacer frente a la competencia.

O3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Grifo BU - ME EIRL Las Lomas - Piura, 2021.

En la presente investigación se han elaborado los manuales que tienen como principal fin el de establecer un orden en la empresa, para lo cual se requiere de dar a conocer al personal de la estructura organizacional, las funciones que su cargo implica, y la manera cómo es que realizará sus labores mediante el manual de procedimientos;

esto coincide con Córdova () quien indicó que en la empresa su estudio era importante implementar un rol de asignación de funciones, teniendo en cuenta el nuevo organigrama propuesto, asegurando que permitiría a la empresa reducir los desajustes dentro de las áreas, asignando las responsabilidades y dividiendo el trabajo, de esta forma se mejora el funcionamiento de la empresa.

VI. Conclusiones

1. En la empresa Grifo BU-ME EIRL, se presentan deficiencias de control interno, las mismas que representan las oportunidades para mejorar sus posibilidades; entre las oportunidades destaca la necesidad de elaborar los manuales (el MOF mediante los cuales se pueda dar a conocer las funciones que el personal debe desarrollar, y en el Manual de procedimientos se especifique la forma como es que se han de llevar a cabo las diferentes actividades.
2. El hecho de no contar con políticas y herramientas administrativas como es el caso del MOF y el manual de procedimientos, es una oportunidad para proponer el desarrollo de dichos documentos. Asimismo, hay oportunidades que pueden ser implementadas en el corto plazo para aprovechar sus beneficios como es el caso de programar capacitaciones al personal para que se muestren con mayor capacidad de llevar a cabo actividades dentro del Grifo BU.ME EIRL.
3. El MOF y el Manual de procedimientos son documentos administrativos que específicamente dan a conocer de lo que se tiene que hacer en la empresa en el caso del MOF y la manera cómo se ha de hacer en el caso del manual de procedimientos. Los beneficios que se obtienen principalmente tienen que ver con un trabajo más ordenado, más eficaz y eficiente, y con ello, mayor satisfacción al cliente, y con ello, mayor nivel de ingresos por las recomendaciones que los clientes satisfechos den a sus conocidos.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Analizar las principales causas de los riesgos identificados con el fin de establecer medidas preventivas, y de esa manera evitar pérdidas para la empresa.
- Ejecutar las propuestas comprendidas en el presente informe por representar la oportunidad para que la empresa mejore su control interno, y realice sus actividades con mayor eficiencia.
- Comprometer a todo el equipo de trabajo en las actividades de control interno que permita asegurar una mejora continua.

Referencias Bibliográficas

- al, M. W. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(7).pdf)
- Arbieto, S. (2020). *El sistema de control interno y su importancia en el contexto del Covid-19*. Obtenido de <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>
- Arellana, L. e. (2020). *Obstáculos en la implementación de control interno en mipymes en Colombia*. Colombia. Obtenido de https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf
- Bajaña, E. (2020). *Propuesta de mejora del control interno de inventario, de la empresa IMPEDI C.A. ubicada en el Cantón Durán*. Guayaquil. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2674/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20BAJA%c3%91A%20CHANCAY.pdf>
- Blanco, Y. (2015). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=YsS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+de+las+mypes+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiS5vzmk-LyAhU0IbkGHWJvDmwQ6AEwBXoECAUQA#v=onepage&q&f=false>
- Calle, J. (2020). *Tipos de control interno de una empresa*. Pirani. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/tipos-de-control-interno-de-una-empresa>
- Canevarolo, C. (2020). *Análisis y propuesta del sistema de control interno para la optimización del circuito administrativo. Caso: Estación de servicios "Tres Cerros", (Razón Social Dissaldi Ana María"*. Córdova. Obtenido de https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/18504/Canevarolo_Cynthia%20-%20Cynthia%20Canevarolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerna, A. &. (2021). *El sistema de control interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - año 2019*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648607/AlonsoC_C.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Chaparro, E. (2015). *Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial*. España: Elearning S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=03tXDwAAQBAJ&pg=PA213&dq=control+interno+en+el+%C3%A1rea+de+caja&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjN_puOgOPyAhWNmGoFHWg6C484FBD0ATAAegQIBRAC#v=onepage&q&f=false
- ComexPeru. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú - Resultados en 2019*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- Condori, P. (2020). *universo, población y muestra*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cordova, L. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la Empresa Grifo Daniel S.R.L. del distrito de Chulucanas, año 2019*. Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17478/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_CORDOVA_ZETA_%20LEYLA_ANALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+de+las+empresas+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjN29_vyuHyAhXbSzABHSJMCxkQ6AEwAXoECAsQA#v=onepage&q&f=false
- Expósito, A. &. (2014). *Procedimiento para el registro, control y análisis de los subsistemas de caja y bancos, inventario y cobros y pagos*. La Habana: Ed Uni. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=C1_4DwAAQBAJ&pg=PA17&dq=control+interno+en+el+%C3%A1rea+de+contabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj6x_CxkOPyAhUqVTABHTb4Adg4HhDoATAGegQIChAC#v=onepage&q&f=false
- Fernandez, C. &. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editores S.A. de C.V. Obtenido de https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/Metodologia_de_la_Investigacion-Sampieri.pdf

- Fustamante, E. (2019). *Implementacion de sistema de control interno para mejorar las las gestiones administrativas de la estacion servicios Pixar EIRL, año 2017*. Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5332/Fustamante%20Calder%c3%b3n%20Elizabet%20Adelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=psK4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+de+las+empresas+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjN29_vyuHyAhXbSzABHSJMCxkQ6AEwBHoECAUQA#v=onepage&q&f=false
- Galán, M. (2014). *Hipotesis de la Investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2014/06/hipotesis.html#:~:text=Manuel%20Gal%C3%A1n%20Amador&text=Se%20formulan%20hip%C3%B3tesis%20cuando%20la,caracter%C3%ADsticos%20de%20una%20determinada%20situaci%C3%B3n>.
- Guaña, C. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno mediante el método coso III para el mejoramiento de los procesos del departamento de ventas de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., en la ciudad de Quito*. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17934/1/T-UCE-0003-CAD-112.pdf>
- Gutiérrez, A. &. (2019). *La importancia del control interno en las pymes, caso Ferrin Petrol SAS*. Bogotá: Universidad de la salle. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1983&context=contaduria_publica
- Kerfant, A. (2020). *El control interno en la empresa: definición, ejemplos y auditoría*. Obtenido de <https://crearmiempresa.es/control-interno-empresa.html>
- López, L. (2021). *Pequeñas empresas, grandes impactos: Apoyando a las pymes productivas como motor de la recuperación en ALC*. ONU. Obtenido de <https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/presscenter/director>

-s-graph-for-thought/small-businesses--big-impacts--supporting-productive-smes-as-an-.html

- Manco, J. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisión fiscal*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=sF8WBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+en+el+%C3%A1rea+de+contabilidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Mundo, G. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa Estación de servicios NJK SAC, Huaura 2016*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3512/CONTROL_INTERNO_DESCRIBIR_MUNDO_CASTRO_GLORIA_LISSEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naciones Unidas. (2021). *Las mipymes, clave para una recuperación inclusiva y sostenible*. EE.UU. Obtenido de <https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>
- Ñaupas, H. e. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Paulino, M. &. (2021). *COVID-19 y su influencia en el control interno de las mypes textiles en la galerías Gamarrita Wanka - 2020*. Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8793/1/IV_FCE_310_TI_Paulino_Zacarias_2021.pdf
- Pelazas, A. (2018). *Auditoría de las áreas de la empresa UF0318*. España: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=4gBtDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+en+el+%C3%A1rea+de+contabilidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+en+el+%C3%A1rea+de+contabilidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Piedra, A. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de contabilidad en la Empresa lubricantes*. Sullana. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14573/CONTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_PIEDRA_VALIENTE_ANGELLY_MARITTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Poma, V. (2020). *Implementación del sistema de control interno y la toma de decisiones en las pymes del distrito de Lima, 2018*. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24823/Poma%20Sandoval%2c%20Vanessa%20Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, M. (2020). *Incidencia del control interno en el área de caja y banco de las mypes del Perú, rubro Griferías: Caso Grifo San Juan EIRL Azángaro, 2019*. Juliaca. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20782/CONTROL_INTERNO_GRIFO_CAJA_QUISPE_CHINO_MAURO_LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruíz, G. (2017). *COSO Evaluación de riesgos*. Enterprise Risk Services. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>
- Salas, D. (2020). *La encuesta y el cuestionario*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Salvatierra, C. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el áreas de inventarios en la estación de servicios Panamericano Castillo - Piura, 2019*. Uladech, Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13400/CONTROL_INTERNO_ESTACION_DE_SERVICIOS_SALVATIERRA_CRISPIN_%20CLAUDIA_XIOMARA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Serrano, e. a. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del Cantón*

- Machala.* Ecuador. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Torres, D. (2020). *9 problemas que enfrentan las pymes y como superarlos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/principales-problemas-pymes>
- Uladech. (2021). *Codigo de eitca para la investigación*. Chimbote. Obtenido de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Vásquez, W. (2020). *Metodología de la investigación*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2021														
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		Mes				Mes				Mes				Mes		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor			X	X											
5	Mejora del marco teórico				X	X	X									
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X	X								
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X	X							
8	Ejecución de la metodología								X	X						
9	Resultados de la investigación										X					
10	Conclusiones y recomendaciones											X				
11	Redacción del pre informe de Investigación.												X			
12	Reacción del informe final													X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X
15	Redacción de artículo científico															X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	200	0.50	100.00
• Fotocopias	200	0.05	10.00
• Empastado	1	35.00	35.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	26.20	26.20
• Lapiceros	3	2.00	6.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			277.20
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	1	35.00	35.00
Sub total			35.00
Total de presupuesto desembolsable			312.20
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			964.20

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 3: Instrumento de evaluación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUCCIONES.

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o aspa

ítem	Preguntas	Si	No
Dimensión 01: Ambiente de control			
01	¿Se han establecido valores éticos sobre los cuales desarrollan sus actividades?		
02	¿Se capacita al personal respecto a las buenas prácticas de atención al cliente?		
03	¿Se le ha explicado al personal de los cuidados que se debe tener con el combustible?		
04	¿Se ha instruido al personal en la manipulación de equipos?		
05	¿El personal está entrenado para actuar frente a sismos, accidentes, o incendios?		
06	¿La contabilidad está a cargo de una persona con mucha experiencia?		
07	¿Se dan charlas de motivación personal a los trabajadores?		
08	¿Se ha capacitado al personal para que estos puedan indicar al cliente sobre las acciones no permitidas en el grifo?		
09	¿El propietario es quien directamente ejecuta las acciones de control?		
10	¿Se ha dado a conocer al personal de la estructura organizacional de la empresa?		
11	¿Los trabajadores fácilmente identifican quién es su jefe inmediato?		
12	¿La contabilidad es un servicio externo?		
13	¿El personal cumple funciones específicas?		
14	¿Hay trabajadores que cumplen más de una función dentro de la empresa?		
15	¿Se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores?		
Dimensión 02: Actividades de control			
16	¿Se tiene por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa?		

17	¿Se ha establecido un procedimiento para la recepción del combustible?		
18	¿Lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas no reguladas de hidrocarburos y de cualquier sustancia peligrosa?		
19	¿Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento?		
20	¿Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinerming?		
21	¿Se ha dado a conocer el procedimiento a seguir en caso de accidentes, incendios, o desastres naturales?		
22	¿Existe un procedimiento específico para la contratación del personal?		
23	¿Se ha definido el procedimiento a seguir respecto al manejo del dinero en el área de caja?		
24	¿Se controlan correctamente los gastos efectuados?		
25	¿Se han establecido las políticas de trabajo?		
Dimensión 03: Evaluación de riesgos			
26	¿Los trabajadores conocen los riesgos que enfrentan en la manipulación de equipos y combustible?		
27	¿Cree que existe el riesgo de robo en la empresa?		
28	¿Hay riesgo de pérdida de información en el uso de equipos informáticos?		
29	¿Considera que la crisis sanitaria también es un riesgo para la empresa?		
30	¿Se han analizado las principales causas de los riesgos a los que enfrenta la empresa?		
31	¿Considera que hay riesgos que podrían significar la disolución de la empresa?		
32	¿Ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio?		
33	¿Se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos?		
34	¿Se proponen cambios para gestionar los riesgos?		
35	¿Se ha reforzado la vigilancia en el último año para evitar robos?		
36	¿Se ha contratado algún seguro contra robos o accidentes?		
37	¿Se da mantenimiento a las instalaciones eléctricas?		
38	¿Las instalaciones se encuentran equipadas con sistema contra rayos?		
39	¿El personal cuenta con un seguro contra alto riesgo?		
Dimensión 04: Información y comunicación			
40	¿Se selecciona la información que se desea obtener?		
41	¿El área de contabilidad recopila información en periodos determinados?		
42	¿La administración solicita reportes en tiempos establecidos?		
43	¿Existe buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa?		
44	¿Cuenta con un libro de reclamos y sugerencias?		
45	¿Se aplican pequeñas encuestas a los clientes para conocer su apreciación del servicio recibido?		
46	¿Se comunica de forma oportuna sobre cambios en la normativa legal, tributaria y laboral?		
47	¿Se declara de forma oportuna la información requerida por las autoridades reguladoras?		
Dimensión 05: Supervisión			
48	¿El propietario es quien supervisa permanentemente las actividades?		
49	¿Se realizan arquezos de caja sorpresivos al personal de la empresa?		
50	¿Cada jefe de área aplica controles en su departamento?		

Anexo 4: Validación de instrumento

TÍTULO DE TESIS: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU, CASO: GRIFO BU EIRL, LAS LOMAS – PIURA, AÑO 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

±

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTAS BASADAS EN LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO							
	AMBIENTES DE CONTROL							
1	¿Se han establecido valores éticos sobre los cuales desarrollan sus actividades?	X		X		X		Suficiencia
2	¿Se capacita al personal respecto a las buenas prácticas de atención al cliente?	X		X		X		Suficiencia
3	¿Se le ha explicado al personal de los cuidados que se debe tener con el combustible?	X		X		X		Suficiencia
4	¿Se ha instruido al personal en la manipulación de equipos?	X		X		X		Suficiencia
5	¿El personal está entrenado para actuar frente a sismos, accidentes, o incendios?	X		X		X		Suficiencia
6	¿La contabilidad está cargo de una persona con mucha experiencia?	X		X		X		Suficiencia
7	¿Se dan charlas de motivación personal a los trabajadores?	X		X		X		Suficiencia
8	¿Se ha capacitado al personal para que estos puedan indicar al cliente sobre las acciones no permitidas en el grifo?	X		X		X		Suficiencia
9	¿El propietario es quien directamente ejecuta las acciones de control?	X		X		X		Suficiencia
10	¿Se ha dado a conocer al personal de la estructura organizacional de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
11	¿Los trabajadores fácilmente identifican quién es su jefe inmediato?	X		X		X		Suficiencia
12	¿La contabilidad es un servicio externo?	X		X		X		Suficiencia
13	¿El personal cumple funciones específicas?	X		X		X		Suficiencia
14	¿Hay trabajadores que cumplen más de una función dentro de la empresa?	X		X		X		Suficiencia

15	¿Se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores?	X		X		X		Suficiencia
ACTIVIDADES DE CONTROL								
16	¿Se tiene por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
17	¿Se ha establecido un procedimiento para la recepción del combustible?	X		X		X		Suficiencia
18	¿Lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas no reguladas de hidrocarburos y de cualquier sustancia peligrosa?	X		X		X		Suficiencia
19	¿Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento?	X		X		X		Suficiencia
20	¿Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinerming?	X		X		X		Suficiencia
21	¿Se ha dado a conocer el procedimiento a seguir en caso de accidentes, incendios, o desastres naturales?	X		X		X		Suficiencia
22	¿Existe un procedimiento específico para la contratación del personal?	X		X		X		Suficiencia
23	¿Se ha definido el procedimiento a seguir respecto al manejo del dinero en el área de caja?	X		X		X		Suficiencia
24	¿Se controlan correctamente los gastos efectuados?	X		X		X		Suficiencia
25	¿Se han establecido las políticas de trabajo?	X		X		X		Suficiencia
ACTIVIDADES DE CONTROL								
26	¿Los trabajadores conocen los riesgos que enfrentan en la manipulación de equipos y combustible?	X		X		X		Suficiencia
27	¿Cree que existe el riesgo de robo en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
28	¿Hay riesgo de pérdida de información en el uso de equipos informáticos?	X		X		X		Suficiencia
29	¿Considera que la crisis sanitaria también es un riesgo para la empresa?	X		X		X		Suficiencia
30	¿Se han analizado las principales causas de los riesgos a los que enfrenta la empresa?	X		X		X		Suficiencia
31	¿Considera que hay riesgos que podrían significar la disolución de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
32	¿Ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio?	X		X		X		Suficiencia
33	¿Se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos?	X		X		X		Suficiencia
34	¿Se proponen cambios para gestionar los riesgos?	X		X		X		Suficiencia

35	¿Se ha reforzado la vigilancia en el último año para evitar robos?	X		X		X		Suficiencia
36	¿Se ha contratado algún seguro contra robos o accidentes?	X		X		X		Suficiencia
37	¿Se da mantenimiento a las instalaciones eléctricas?	X		X		X		Suficiencia
38	¿Las instalaciones se encuentran equipadas con sistema contra rayos?	X		X		X		Suficiencia
39	¿El personal cuenta con un seguro contra alto riesgo?	X		X		X		Suficiencia
INFORMACION Y COMUNICACIÓN								
40	¿Se selecciona la información que se desea obtener?	X		X		X		Suficiencia
41	¿El área de contabilidad recopila información en periodos determinados?	X		X		X		Suficiencia
42	¿La administración solicita reportes en tiempos establecidos?	X		X		X		Suficiencia
43	¿Existe buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
44	¿Cuenta con un libro de reclamos y sugerencias?	X		X		X		Suficiencia
45	¿Se aplican pequeñas encuestas a los clientes para conocer su apreciación del servicio recibido?	X		X		X		Suficiencia
46	¿Se comunica de forma oportuna sobre cambios en la normativa legal, tributaria y laboral?	X		X		X		Suficiencia
47	¿Se declara de forma oportuna la información requerida por las autoridades reguladoras?	X		X		X		Suficiencia
SUPERVISION								
48	¿El propietario es quien supervisa permanentemente las actividades?	X		X		X		Suficiencia
49	¿Se realizan arquezos de caja sorpresivos al personal de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
50	¿Cada jefe de área aplica controles en su departamento?	X		X		X		Suficiencia

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Juan Francisco Gonzales Vera

DNI: 02664225

Especialidad del validador: Contabilidad

SULLANA, 07 de octubre del 2021

Investigador: Firma del Experto Informante



Mg. CPC Juan Francisco Gonzales Vera
MAT. 1476

TÍTULO DE TESIS: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU, CASO: GRIFO BU EIRL, LAS LOMAS – PIURA, AÑO 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTAS BASADAS EN LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO							
	AMBIENTES DE CONTROL							
1	¿Se han establecido valores éticos sobre los cuales desarrollan sus actividades?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
2	¿Se capacita al personal respecto a las buenas prácticas de atención al cliente?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
3	¿Se le ha explicado al personal de los cuidados que se debe tener con el combustible?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
4	¿Se ha instruido al personal en la manipulación de equipos?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
5	¿El personal está entrenado para actuar frente a sismos, accidentes, o incendios?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
6	¿La contabilidad está cargo de una persona con mucha experiencia?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
7	¿Se dan charlas de motivación personal a los trabajadores?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
8	¿Se ha capacitado al personal para que estos puedan indicar al cliente sobre las acciones no permitidas en el grifo?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
9	¿El propietario es quien directamente ejecuta las acciones de control?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
10	¿Se ha dado a conocer al personal de la estructura organizacional de la empresa?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
11	¿Los trabajadores fácilmente identifican quién es su jefe inmediato?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
12	¿La contabilidad es un servicio externo?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
13	¿El personal cumple funciones específicas?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
14	¿Hay trabajadores que cumplen más de una función dentro de la empresa?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación

15	¿Se ha dado a conocer por escrito las responsabilidades de los trabajadores?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
ACTIVIDADES DE CONTROL							
16	¿Se tiene por escrito los diferentes procedimientos a desarrollar en la empresa?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
17	¿Se ha establecido un procedimiento para la recepción del combustible?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
18	¿Lleva un registro de los incidentes de fuga, derrames y descargas no reguladas de hidrocarburos y de cualquier sustancia peligrosa?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
19	¿Lleva un registro de residuos sólidos, peligrosos generados en el establecimiento?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
20	¿Cuenta con un plan de contingencia aprobado por Osinerming?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
21	¿Se ha dado a conocer el procedimiento a seguir en caso de accidentes, incendios, o desastres naturales?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
22	¿Existe un procedimiento específico para la contratación del personal?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
23	¿Se ha definido el procedimiento a seguir respecto al manejo del dinero en el área de caja?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
24	¿Se controlan correctamente los gastos efectuados?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
25	¿Se han establecido las políticas de trabajo?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
ACTIVIDADES DE CONTROL							
26	¿Los trabajadores conocen los riesgos que enfrentan en la manipulación de equipos y combustible?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
27	¿Cree que existe el riesgo de robo en la empresa?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
28	¿Hay riesgo de pérdida de información en el uso de equipos informáticos?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
29	¿Considera que la crisis sanitaria también es un riesgo para la empresa?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
30	¿Se han analizado las principales causas de los riesgos a los que enfrenta la empresa?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
31	¿Considera que hay riesgos que podrían significar la disolución de la empresa?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
32	¿Ha hecho un análisis de cuánto sería la pérdida en caso de incendio?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
33	¿Se considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
34	¿Se proponen cambios para gestionar los riesgos?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación

35	¿Se ha reforzado la vigilancia en el último año para evitar robos?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
36	¿Se ha contratado algún seguro contra robos o accidentes?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
37	¿Se da mantenimiento a las instalaciones eléctricas?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
38	¿Las instalaciones se encuentran equipadas con sistema contra rayos?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
39	¿El personal cuenta con un seguro contra alto riesgo?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
INFORMACION Y COMUNICACIÓN								
40	¿Se selecciona la información que se desea obtener?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
41	¿El área de contabilidad recopila información en periodos determinados?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
42	¿La administración solicita reportes en tiempos establecidos?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
43	¿Existe buena coordinación entre el área de contabilidad y las demás áreas de la empresa?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
44	¿Cuenta con un libro de reclamos y sugerencias?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
45	¿Se aplican pequeñas encuestas a los clientes para conocer su apreciación del servicio recibido?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
46	¿Se comunica de forma oportuna sobre cambios en la normativa legal, tributaria y laboral?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
47	¿Se declara de forma oportuna la información requerida por las autoridades reguladoras?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
SUPERVISIÓN								
48	¿El propietario es quien supervisa permanentemente las actividades?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
49	¿Se realizan arcos de caja sorpresivos al personal de la empresa?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
50	¿Cada jefe de área aplica controles en su departamento?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. /Mg:

Jurado Rosas Adolfo Antenor.

DNI: 02895004

Especialidad del validador: Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial

SULLANA, 19 DE NOVIEMBRE 2021

Investigador:



Mg. CPCC Adolfo Antenor Jurado Rosas
M&T. 1029

Firma del Experto Informante

INFORME DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

dspace.ups.edu.ec

Fuente de Internet

7%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo