



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Propuesta de mejora de control interno en el proceso de  
valoración de ingresos por los servicios prestados por una  
empresa piurana dedicada a la gestión integral y  
tratamiento de residuos**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Contador Público

**Diana del Pilar Saucedo Vilchez**

Revisor:  
Mgtr. Mariela del Pilar Quiroz Caballero

Piura, octubre de 2024

## Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Diana del Pilar Saucedo Vilchez, egresado del Programa Académico de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI: 76437127, declaro que:

Soy autor del trabajo final titulado:

**“Propuesta de mejora de control interno en el proceso de valoración de ingresos por los servicios prestados por una empresa piurana dedicada a la gestión integral y tratamiento de residuos”**

El mismo que presento bajo la modalidad de Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título profesional de Contador Público.

El texto de mi trabajo final es original y no vulnera los derechos de terceros o, de ser el caso, derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para lo cual, he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Asimismo, el texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico; y que la investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

En caso de detectarse el incumplimiento de lo declarado asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

La asesoría del trabajo estuvo a cargo de los siguientes docentes de la Universidad de Piura:

- Mgtr. Mariela del Pilar Quiroz Caballero, identificado con DNI: 16729499

Declaro que:

Luego de haber empleado el software de coincidencia Turnitin, revisado las fuentes de información señaladas por el autor, y en razón de mi (nuestra) experiencia como investigador(es), declaro (declaramos) que las ideas expuestas en el trabajo final alcanzan las condiciones de calidad, integridad y originalidad acorde a los objetivos institucionales y estándares en materia de investigación. Finalmente, no asumo (asumimos) responsabilidad por la posible vulneración de derechos de autor en el trabajo final referido, pues tal responsabilidad es exclusiva del autor.

Fecha: 11/10/2024.



Firma del autor<sup>1</sup>



Firma del asesor<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Firma idéntica al DNI. No se admite digital, salvo certificado.

## Agradecimientos

En primer lugar, a Dios por brindarme la fuerza para seguir adelante.  
A mis dos ángeles en el cielo Julio y Rosa que me cuidan y guían en mi camino.  
A mis padres y a mi familia por el apoyo incondicional y la confianza brindada.  
A mis amistades y a una persona especial en mi vida por su apoyo y paciencia.  
A mi asesora Mariela Quiroz por la orientación y tiempo brindado.

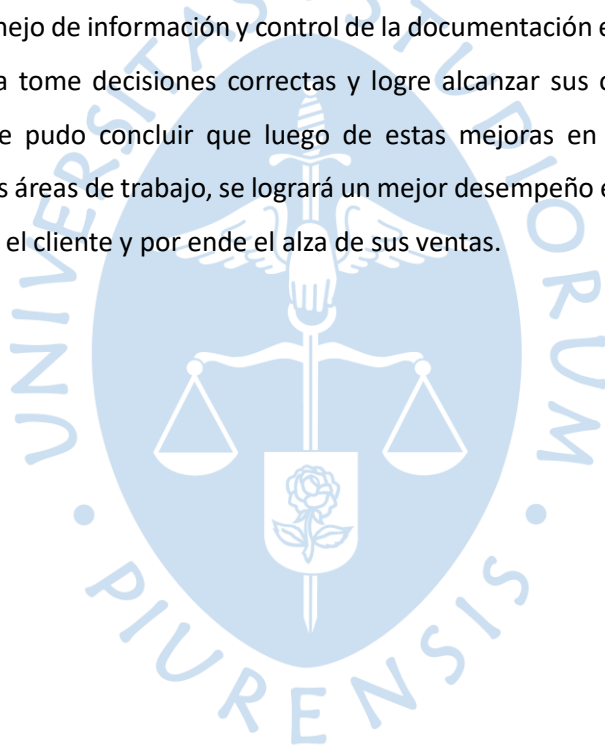


## Resumen

En el presente Trabajo de Suficiencia Profesional, el tema a tratar es a cerca de las mejoras desarrolladas en el área de operaciones de la empresa objeto de estudio, especialmente en el proceso de valoración de ingresos. Tiene como método de estudio un enfoque cualitativo descriptivo en base a la técnica de observación de cada fase del proceso de ingresos y de las funciones de las áreas que intervienen.

Para poder aplicar las propuestas de mejora se analizó desde el puesto de asistente de operaciones y documentario, la información y fases que parten desde la recepción de los residuos en el parque ecológico hasta la facturación a los clientes, este análisis permitió identificar el problema general y las deficiencias de control que existían en los flujogramas del proceso.

Se concluye que luego de realizar el diseño, definición y mejoras del proceso de valoración de ingresos se logró optimizar el manejo de información y control de la documentación en el área operativa, lo cual ayudará que la empresa tome decisiones correctas y logre alcanzar sus objetivos trazados para su crecimiento. También se pudo concluir que luego de estas mejoras en el proceso donde se ven comprometidas todas las áreas de trabajo, se logrará un mejor desempeño en las labores del personal, un mejor prestigio hacia el cliente y por ende el alza de sus ventas.



## Tabla de contenido

Introducción .....	7
Capítulo 1. Aspectos generales .....	8
1.1 Descripción de la empresa .....	8
1.1.1 Ubicación .....	8
1.1.2 Actividad .....	8
1.1.3 Misión y Visión .....	9
1.1.4 Organización .....	9
1.2 Descripción general de la experiencia .....	9
1.2.1 Actividad profesional desempeñada .....	10
1.2.2 Propósito del puesto .....	10
1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe .....	11
1.2.4 Resultados concretos logrados .....	12
Capítulo 2. Fundamentación del tema .....	13
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional .....	13
2.1.1 Antecedentes .....	13
2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos .....	15
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias .....	16
3.1 Aportes .....	16
3.1.1 Recepción de residuos .....	16
3.1.2 Recepción de documentación de la asistente de operaciones y documentario .....	19
3.1.3 Facturación a los clientes .....	22
3.2 Desarrollo de experiencias .....	25
Conclusiones .....	27
Recomendaciones .....	28
Referencias .....	29
Anexos .....	30
Anexo 1. Cuadro de proyección vs ejecución del mes de octubre 2023 .....	31
Anexo 2. Cuadro de proyección vs ejecución del mes de mayo 2024 .....	32
Anexo 3. Formato de ticket de recepción de ingresos al parque .....	33
Anexo 4. Cuadro resumen de extornos del mes de mayo 2024 .....	34
Anexo 5. Cuadro resumen de provisiones del mes de mayo 2024 .....	35
Anexo 6. Registro manual de ingresos al parque ecológico .....	36

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Organigrama de la empresa .....	9
<b>Figura 2</b> Flujograma de la fase 1 antes de las mejoras: recepción de residuos .....	18
<b>Figura 3</b> Flujograma de la fase 1 después de las mejoras: recepción de residuos.....	19
<b>Figura 4</b> Flujograma de la fase 2 antes de las mejoras: recepción de documentación de la asistente de operaciones y documentario.....	21
<b>Figura 5</b> Flujograma de la fase 2 después de las mejoras: recepción de documentación de la asistente de operaciones y documentario.....	22
<b>Figura 6</b> Flujograma de la fase 3 antes de las mejoras: facturación a los clientes .....	24
<b>Figura 7</b> Flujograma de la fase 3 después de las mejoras: facturación a los clientes.....	25



## Introducción

El área de operaciones cumple un papel muy importante en las empresas, porque uno de sus objetivos es mantener una constante comunicación con las demás áreas con el fin de trabajar en conjunto y llegar a la misma meta que permita a la empresa fortalecer su posición en el mercado.

El presente trabajo tiene como finalidad sustentar la aplicación de los conocimientos adquiridos durante los estudios universitarios y determinar los resultados positivos obtenidos en el puesto laboral desempeñado como asistente de operaciones y documentario, puesto clave del área de operaciones, que ayuda a la verificación de la información sobre los ingresos de la empresa brindando una fiabilidad en los datos tomados para la parte contable, financiera y gerencial.

El tema a tratar será sobre las mejoras en el proceso de valoración de ingresos por los servicios prestados por una empresa piurana dedicada a la gestión y tratamiento de residuos.

El presente trabajo está dividido en tres capítulos. En el primer capítulo se da a conocer aspectos generales de la empresa, así como una descripción puntual de la experiencia profesional y los resultados obtenidos.

En el segundo capítulo, hace referencia a la fundamentación del tema con antecedentes que detallan la importancia del control interno, actividades de control y la mitigación de riesgos, así como información sobre la metodología y procedimientos que aplicará este estudio.

Por último, el tercer capítulo abarca los aportes y la experiencia profesional, donde se verán reflejadas las propuestas de mejora analizadas desde la perspectiva de las distintas actividades de control obteniendo como resultado el antes y el después de las distintas fases del proceso de valoración de ingresos de la empresa objeto de estudio.

Como resultado del análisis realizado, al finalizar el trabajo se obtendrán mejoras en el proceso de valoración de ingresos y se obtendrá un mejor control en una empresa de servicios dedicada a la gestión y tratamiento de residuos

## Capítulo 1. Aspectos generales

### 1.1 Descripción de la empresa

Por motivos de confidencialidad, el nombre de la empresa objeto de estudio en el presente trabajo se mantendrá en reserva.

La empresa tiene más de siete años en el mercado piurano, siendo una de las Empresas Operadoras de Residuos Sólidos (EO-RS) que cuenta con las certificaciones: ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Además, posee dos parques ecológicos que están ubicados a la salida de Piura, en los cuales se realizan las disposiciones de residuos de distintas empresas que se encuentran ubicadas en los alrededores y en las afueras de Piura. La disposición de estos residuos se efectúa en celdas de seguridad con debidas geomembranas que evitan la contaminación del suelo, por otro lado, realizan tratamiento de aguas residuales y lodos orgánicos con implementos que permiten quitar toda contaminación logrando reusarlas en el regadío de plantas o como abono para las mismas.

Actualmente, la empresa se enfoca en dos principales modalidades para generar ingresos: una es a través del servicio de disposición de residuos sólidos, líquidos y semisólidos en los parques ecológicos, y otra mediante la recolección y el transporte de residuos no peligrosos o comunes.

Esta empresa cuenta con el respaldo de una compañía colombiana, que le proporciona la debida liquidez para poder invertir en la implementación de procesos innovadores en la gestión integral de residuos biocontaminados y el tratamiento a las aguas residuales y seguir brindando un mejor servicio al cliente.

#### 1.1.1 Ubicación

La oficina administrativa se encuentra ubicada en el distrito de Piura, provincia de Piura, departamento de Piura.

En la salida de Piura se encuentran ubicados los dos parques ecológicos, en los cuales brindan los servicios de disposición de residuos sólidos y tratamiento de aguas residuales y lodos orgánicos.

#### 1.1.2 Actividad

La empresa se dedica a la gestión y manejo integral de residuos comunes o no peligrosos y biocontaminados, además brinda tratamiento a aguas residuales domésticas y lodos orgánicos no peligrosos, ofrece mantenimiento y limpieza de tanques, almacena temporalmente residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES), recolecta y transporta residuos comunes o no peligrosos, asesorías ambientales, capacitaciones y evaluación y diagnóstico de gestión integral de residuos.

Además, ofrece procesos óptimos e innovadores que permiten brindar soluciones ambientales a los distintos tratamientos y aprovechamientos de los residuos a través de procesos de alta calidad implementados en sus parques ecológicos. Algunos lugares que disponen sus residuos en las instalaciones son: Chiclayo, Jaén, Cajamarca, Lambayeque, Bagua, Trujillo, etc.

### 1.1.3 Misión y Visión

Por confiabilidad no se brindará explícitamente la misión y visión, pero se interpretará de manera general.

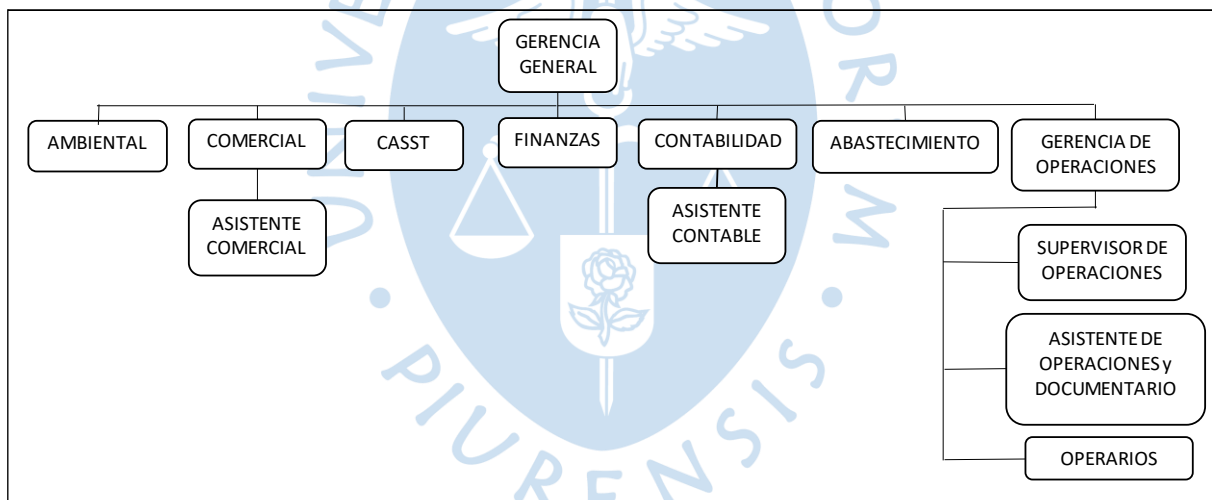
- Misión: Ser una empresa que mediante el manejo integral de residuos y los procesos de calidad crea un valor al medio ambiente, a la sociedad y a los clientes.
- Visión: En los próximos 4 años llegar a ser la empresa líder en gestión integral de residuos a nivel nacional.

### 1.1.4 Organización

El organigrama de la empresa, que se muestra en la figura 1, es vertical, cuenta con una gerencia general y una gerencia de operaciones, cada una de ellas tiene áreas a cargo. Las áreas que participan en el proceso de ingresos, el cual es el objeto de estudio, son operaciones, finanzas y contabilidad.

**Figura 1**

*Organigrama de la empresa*



*Nota.* Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa (2024).

## 1.2 Descripción general de la experiencia

La experiencia profesional en la empresa empezó en octubre del 2023 en el puesto de asistente de operaciones y documentario.

En el mes de setiembre, se había llevado a cabo una auditoría a los procesos operativos y se encontraron deficiencias, lo que llevó a la decisión de contratar a una nueva persona para ese puesto.

Al asumir esta posición en el área, se enfrentaron nuevos desafíos, ya que, después de la auditoría, era necesario adaptar las distintas fases del proceso de ingresos a las recomendaciones de los auditores para llevar una mejor organización y así levantar observaciones.

El puesto requiere que la persona posea una sólida capacidad de organización, atención al detalle, responsabilidad y habilidades analíticas, pues es la base para llevar un control confiable y veraz de las ventas y poder reconocer los ingresos de manera clara, transparente y consistente.

### **1.2.1 Actividad profesional desempeñada**

El asistente de operaciones y documentario desempeña las siguientes funciones:

- Recepcionar, controlar y verificar los documentos de los ingresos al parque ecológico.
- Ingresar en la base de datos la información de los documentos en físico de las distintas empresas que llegan a disponer al parque ecológico.
- Asignar los centros de costo correspondientes por ingreso en la base de datos.
- Cruzar información con los clientes para verificar que la información sea correcta.
- Cruzar información con el supervisor de operaciones semanalmente y fin de mes.
- Enviar manifiestos por agencia a los distintos clientes.
- Emitir certificados a los clientes de sus ingresos mensuales.
- Enviar valorizaciones por correo electrónico a los clientes para la debida facturación.
- Facturar los ingresos del mes (facturas y notas de crédito).
- Enviar facturas a través de correo electrónico a los distintos clientes.
- Cruzar información con el área de contabilidad y finanzas.
- Enviar cuadro resumen de manera semanal a las distintas áreas de la empresa para que tengan conocimiento de las ventas.
- Enviar un reporte gerencial mensualmente a los gerentes, al área contable y financiera.
- Elaborar cuadros resumen de los ingresos del mes, cuadros de lo facturado en el mes, los externos y las provisiones.

### **1.2.2 Propósito del puesto**

El propósito del puesto de asistente de operaciones y documentario, es brindar información real y confiable de los ingresos a los parques ecológicos y de los servicios brindados por la empresa a las distintas áreas, permitiendo que tengan el conocimiento del estado de las ventas y puedan elaborar sus propias estrategias.

Este puesto implica tener responsabilidad, minuciosidad para el llenado de base de datos y asignación de centros de costos, organización para poder tener una comunicación asertiva y realizar los cruces correspondientes con las áreas que participan en el proceso de ingresos: supervisor de operaciones, comercial, finanzas y contabilidad, paciencia y tolerancia para la comunicación con los clientes, así como el cruce debido de la información y la emisión de certificados, por último, tener conocimientos claros de contabilidad para facturar correctamente y elaborar los cuadros de ingresos, externos y provisiones.

Al tener información correcta sin ninguna duplicidad de ingresos, errores en los pesos o precios, ayuda a todas las áreas en la elaboración de sus indicadores y estrategias de mejora para obtener resultados positivos en las ventas. Al supervisor de operaciones, le ayuda a llevar un control de los ingresos de residuos al parque ecológico y poder medir la ocupación de las celdas y la unidad de tratamiento de aguas. Al área de finanzas, le ayuda a llevar formatos con información fiable de las ventas facturadas, extornadas y provisionadas logrando la elaboración de los indicadores financieros y la presentación de la liquidez y solvencia a gerencia. Al área de contabilidad les permite ingresar al CONCAR los montos correctos y los centros de costo verdaderos para la debida elaboración y presentación a gerencia de los estados financieros.

El trato y la coordinación adecuada con los clientes permite que la empresa tenga un prestigio íntegro y como consecuencia seguir contratando los servicios, lo cual es beneficioso para incrementar las ventas.

### **1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe**

El presente informe tiene por objeto dar a conocer propuestas de mejora de control interno en el proceso de valoración de ingresos por la prestación de servicios de la empresa dedicada a la gestión integral y tratamiento de residuos.

El problema que se identificó en la empresa es que no contaba con un proceso claro para la determinación de la valoración de ingresos por los servicios de gestión y almacenamiento de residuos que ingresaban al parque ecológico, debido a diferentes deficiencias como el registro erróneo de los pesos y centros de costo, errores en la facturación y por ende el cliente no se encontraba satisfecho de manera general con el servicio.

El proceso de ingresos iniciaba en la recepción de residuos: los clientes llegaban al parque a disponer sus residuos a las celdas y se les entregaba los tickets de ingreso, procediendo el operario a registrar los datos de forma manual en el formato de ingresos. En esta primera parte se encontraron deficiencias, por ejemplo, error en la emisión manual del ticket debido a que los operarios no estaban capacitados de la manera correcta para poder realizar las tareas asignadas.

Posteriormente, se da la recepción de documentación por la asistente de operaciones y documentario: el operario llevaba la documentación física del parque ecológico a la oficina administrativa para el debido reconocimiento de la información en la base de datos. En esta segunda parte, la deficiencia encontrada fue, la información había discrepancias entre el supervisor de operaciones, la asistente operativo y documentario y el cliente, esto era a causa de una falta de comunicación y de un cruce de datos entre el área de operaciones, área comercial y el cliente para así evitar la variación en los pesos, valores venta o centros de costos.

Finalmente, en la facturación a los clientes: se hacía la revisión de la información de la base de datos, permitiendo elaborar la valorización y enviarla a los clientes para proceder a realizar la factura

correspondiente. En esta última parte del proceso, se detectaron las siguientes deficiencias, se facturaba antes que el cliente diera la conformidad, además no se elaboraban cuadros resúmenes de manera detallada de las ventas facturadas, provisiones y extornos, por lo que se encontraron fallas en los montos y los centros de costos. La causa de estos errores es que había un bajo énfasis en el seguimiento al cliente para dar respuesta a las valorizaciones, asimismo existía una falta de orden y organización en el análisis de la información.

#### **1.2.4 Resultados concretos logrados**

Frente a las deficiencias detectadas en el proceso de ingresos de residuos, se implementaron mejoras que dieron resultados positivos gracias a la participación activa del área de operaciones y el apoyo de las demás áreas.

Como resultado de la o las mejoras implementadas podemos mencionar los siguientes resultados:

- Con respecto a las deficiencias en la primera parte del proceso, recepción de residuos, se disminuyó el número de errores al llenar manualmente los tickets y los formatos de ingresos. Asimismo, bajó el número de tickets anulados y las constantes llamadas de atención. Por lo tanto, la información que le llegaba a la asistente de operaciones y documentario, así como al supervisor de operaciones era más confiable.
- En la segunda parte del proceso, recepción de documentación de la asistente de operaciones y documentario, se logró tener la información actualizada, los datos correctos de pesaje entre el cliente y la asistente de operaciones y documentario. Además, esto ayudó a que los clientes dieran la confirmación correspondiente a las valorizaciones enviadas en periodos más cortos, ya no había errores en los valores venta y los centros de costo que manejaban el área de operaciones. En resumen, que la información que recibía la gerencia general era transparente y correcta.
- Adicionalmente, se puede mencionar que con la implementación de estas mejoras también se logró disminuir el número de notas de crédito emitidas, el área contable tuvo menos eliminación de asientos en el sistema CONCAR, se logró aumentar el porcentaje de facturación de ventas dentro del mes y la disminución del porcentaje de provisiones, asimismo se pudo enviar semanalmente la ejecución de las ventas, así como la realización mensual de los cuadros resumen de las ventas facturadas, provisionadas, extornos y el análisis gerencial mensual ayudando a los gerentes y a todas las áreas a mantenerse actualizados sobre la situación de la empresa y poder proponer estrategias de mejora.

## Capítulo 2. Fundamentación del tema

### 2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

Para el desarrollo de este trabajo se necesita de un previo estudio de fundamentos teóricos que facilite la comprensión de las propuestas de mejora del control interno en el proceso de ingresos de la empresa objeto de estudio.

Las propuestas de mejora son importantes porque permiten reducir la existencia de la capacidad ociosa de los elementos que participan en la producción, además ayuda a agilizar el tiempo de ciclo y moderniza la calidad del producto o servicio priorizando minimizar los recursos para lograr un ahorro y una mejora en la productividad (Equipo Ekon, 2021).

#### 2.1.1 Antecedentes

**2.1.1.1 Importancia del control interno.** Castaño et al. (2021) realiza un estudio del control interno y las tecnologías de la información en la MIPYMES del oriente antioqueño, concluyendo que gran porcentaje de las empresas del rubro no cuentan con un proceso de control interno tecnológico en las áreas que cumplen funciones financieras, sino que los propietarios intervienen directamente, es decir visualizan día a día el desenvolvimiento de sus trabajadores sin tener sistemas modernos que midan su desempeño. Esta falta de procesos de control interno modernos trae como consecuencia deficiencias en la toma de decisiones de los administrativos.

El control interno es la base para evaluar de manera independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las distintas áreas de una empresa. Es importante tener un adecuado proceso de control interno pues permite que la información que se brinda a los usuarios sea oportuna, confiable y suficiente para la gestión y control, además facilita la toma de medidas para proteger, usar y conservar los recursos financieros y no financieros de la empresa, asimismo asegura que todas las funciones de los integrantes de las distintas áreas sean guiadas al cumplimiento de los objetivos de la empresa (Ramón, 2004).

**2.1.1.2 Importancia de las actividades de control.** Las actividades de control son importantes para alcanzar en mayor grado los objetivos de la empresa, además tienen como propósito brindar a la gerencia y al personal la confiabilidad tanto en la presentación de la información contable, financiera, así como en los procesos. La correcta adecuación de todo tipo de información y procesos con las políticas y procedimientos de la empresa permite que exista una mejora en la gestión de recursos humanos, materiales y tecnológicos. Para que la información sea segura y organizada, es de vital importancia que la empresa cuente con una sistematización de datos, asimismo es importante que se establezcan indicadores de desempeño o rendimiento para que se mida los resultados de las actividades de control ejercidas (Alvarado y Tuquiñahui, 2011).

Cabe resaltar que las actividades de control deben de ser parte fundamental de todas las operaciones de una empresa, en todos los niveles y en todas las funciones, esto permite que se

minimicen los riesgos y se garantice una gestión eficiente y eficaz. Es importante saber que las actividades de control aportan solo una seguridad razonable mas no una certeza absoluta al logro de objetivos o al fortalecimiento del sistema de control interno, ya que solo enfrenta riesgos relevantes, además están expuestas a error o desacato o a algunas situaciones que no se pueden controlar (Contraloría General de la República Costa Rica, 2011).

Existen tres clasificaciones de actividades de control: preventivas, de detección y de compensación. Las actividades preventivas son aquellas que permiten asegurar la visión integral y cultural de la empresa, además tienen como pieza fundamental la evaluación de riesgos para poder detectar desviaciones o turbulencias y prevenir fraudes o errores futuros. Las actividades de detección son aquellas que ayudan a identificar errores que no se pudieron determinar en los controles preventivos, además reconocen los errores o fraudes para luego implementar controles correctivos, algunos ejemplos son la conciliación de datos, análisis de documentación de soporte y las distintas variaciones. Por último, las actividades de compensación son aquellas que se establecen de forma alternativa para brindar un grado de seguridad, debido a razones financieras, de infraestructura o porque algunas actividades de control no se pueden implementar de manera directa por ejemplo tenemos, las aprobaciones de una persona que no desempeña en la misma área o los indicadores de desempeño para medir el desenvolvimiento de los trabajadores en su área (Rodríguez, 2021).

Otros ejemplos de actividades de control para mitigar los riesgos en una empresa son: la segregación de funciones que consiste en asignar responsabilidades a cada trabajador ayudando a la disminución de errores o fraude, las políticas y procedimientos deben de ser claros permitiendo que cada acción de los trabajadores se conduzca a una meta en común, la capacitación continua es una actividad de control que disminuye el riesgo de error pues expande los conocimientos y habilidades de los trabajadores, y por último el uso de tecnología o la automatización de tareas mejora la eficiencia de los procesos en la empresa ayudando a reducir error y tiempo (Proware, 2024).

**2.1.1.3 Importancia de la mitigación de riesgos.** La mitigación de riesgos es el proceso de minimizar amenazas a las que se puede enfrentar una empresa. Este proceso consiste en identificar riesgos en los diferentes aspectos de la empresa y elaborar un plan estratégico de control para poder gestionarlos o eliminarlos. Además, es una parte fundamental de la estrategia de negocios y esencial para que la empresa mantenga un control de los riesgos internos pudiendo afrontar también riesgos externos (Vige, 2024). Para mitigar los riesgos se necesita de un equipo de personas, procesos y tecnología que ayude a identificar los riesgos y así elaborar un plan. El proceso de mitigación de riesgos no es igual en todos las situaciones o empresas, existen pasos para elaborar un plan íntegro, por ejemplo, reconocimiento de ingresos recurrentes, priorización de algunos riesgos, aplicación de actividades de control y el seguimiento continuo de los resultados (Finn y Downie, 2024).

## 2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

El método del presente estudio tiene un enfoque cualitativo descriptivo, el cual se basa en la técnica de observación de los procesos seguidos por el área de operaciones. Según Hernández et al. (2014) expone que los estudios descriptivos ayudan a medir o recolectar datos independientes o conjuntos de las variables a estudiar. Además, la técnica de observación proporciona información adecuada y fiable por ende permite describir y explicar distintos comportamientos o sucesos (Matos y Pasek, 2008).

Para poder aplicar las propuestas de mejora se analizó la documentación y se realizó el seguimiento al proceso de ingresos desde que se disponen los residuos en el parque ecológico, el llenado manual del formato de ingresos, emisión de los tickets manuales por los operativos del parque, el llenado de la base de datos con la documentación de los clientes, envío de valorización y la facturación a los clientes, esto permitió identificar las deficiencias que existían en el control de este proceso.

El desarrollo de la técnica de observación se hizo desde el ingreso al puesto de asistente de operaciones y documentario y se desarrolló de manera paralela con la realización de las actividades laborales diarias.

Durante el primer mes se iba observando cada fase del proceso de ingresos y cada problema que existía, estas observaciones fueron reportadas al supervisor y al gerente de operaciones para que posteriormente sean informadas al gerente general, al mismo tiempo se organizó una reunión con las áreas involucradas en el proceso de ingresos y se propusieron las mejoras para que todos participen activamente en la solución de las deficiencias encontradas.

## Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

### 3.1 Aportes

En este apartado se especificarán las mejoras en el control interno del proceso de ingresos, así como en las funciones de las áreas que intervienen a partir de los aportes realizados.

#### 3.1.1 *Recepción de residuos*

El proceso de ingresos iniciaba en la recepción de residuos en los parques ecológicos, a continuación, los clientes procedían a realizar el depósito. Luego, cuando el cliente terminaba de depositar sus residuos, los operarios elaboraban manualmente los tickets con los datos que el cliente le indicaba y se entregaba a ellos una copia, los operarios registraban los tickets de manera manual en el formato de ingresos y enviaban fotos al grupo de operaciones. Por último, uno de los operarios traía la documentación a oficina para ser registrada en la base de datos.

Las actividades de control implementadas en esta fase son:

- Preventivos:
  - Evaluación de riesgos: En este inicio del proceso se logró identificar deficiencias importantes que no ayudaban a la fidelización de la información. Así tenemos, error en la emisión manual del ticket que se le entregaba al cliente y a la asistente de operaciones y documentario, la persona encargada de elaborar el ticket lo hacía de manera errónea colocando los pesos equivocados o llenando los espacios que no correspondía. Además, se verificó que los registros manuales de ingresos estaban incompletos o los datos registrados estaban errados, por ende, la información que registraba la asistente de operaciones y documentario en la base de datos no estaba correcta y sufría cambios posteriormente.
  - Segregación de actividades: La persona encargada de verificar la documentación a la entrada del parque ecológico, de hacer los tickets y de llenar el registro manual de ingresos era la misma, por lo que era más probable que se equivoque por la carga de trabajo. Luego de las reuniones y análisis de los riesgos, se tomó la decisión de contratar a dos personas para que se encarguen de verificar la documentación y otra para el llenado del registro de manual de ingresos, logrando un mejor orden y minimizando la probabilidad de error en la información que le llegaba a la asistente de operaciones y documentario.
  - Políticas y procedimientos claros: La empresa no contaba con procedimientos claros para la recepción de residuos en el parque ecológico, como consecuencia de esto no había confianza en la información registrada. Se implementó un nuevo proceso en esta primera fase, antes que los clientes depositaran sus residuos, el nuevo encargado de verificar la documentación, revisaba que las guías entregadas por el cliente estén con los datos

completos y correctos, si la documentación estaba con errores, no ingresaban a realizar el depósito hasta coordinar la corrección de la información, si los documentos cumplían con todos los requisitos, el cliente ingresaba a la celda de depósito.

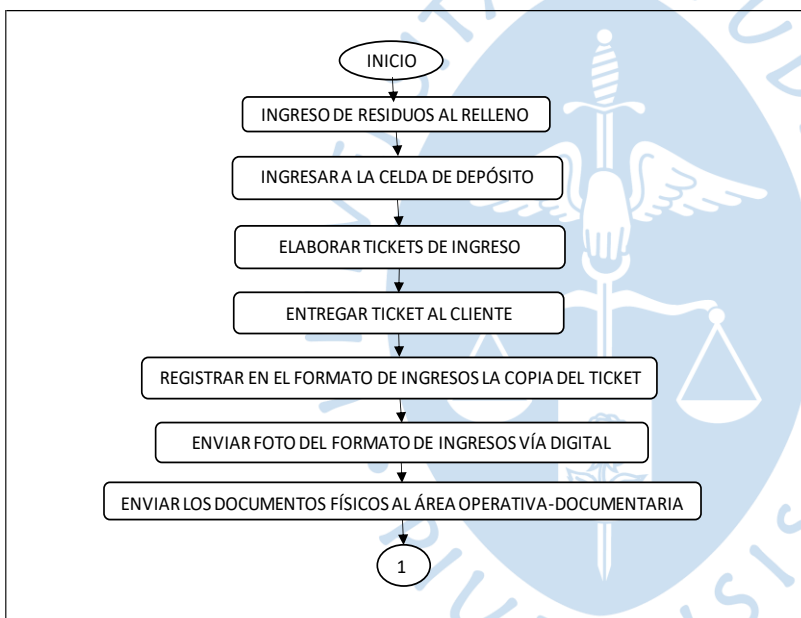
- Capacitación continua: No existía una capacitación periódica para los operarios que se encontraban en el parque ecológico. A los nuevos trabajadores se les capacitó antes de su ingreso sobre matemática básica, documentación que debía entregar el cliente, llenado de tickets y el registro manual de ingresos.
- Controles automatizados: La empresa no contaba con un programa de sistematización de la información en esta primera fase, todo es manual y en consecuencia existía probabilidad de más errores hasta la actualidad.
- De detección:
  - Documentación de soporte: El operario que se encontraba encargado de todas las responsabilidades de la primera fase, no verificaba de manera correcta la documentación del cliente para el depósito de sus residuos o simplemente los dejaba ingresar sin documentación. La nueva persona encargada, verificaba los documentos que debía traer el cliente, por ejemplo, para los clientes que depositaban biocontaminados debían traer la guía de remisión remitente, guía de remisión transportista y manifiestos, para los clientes que depositaban aguas residuales debían traer guía de remisión remitente y guía de remisión transportista, con esta documentación podían ingresar al parque ecológico.
  - Revisión y conciliación periódica: No existía una conciliación periódica de la información porque la responsabilidad era de una sola persona. Con las nuevas personas encargadas, se podía cerrar diariamente y conciliaban la información para que se plasmara en el registro manual de manera correcta.
  - Análisis de variaciones: La empresa en un inicio no tenía la fiabilidad de la información por lo que a la gerencia le era difícil tomar una decisión certera. Al tener los datos más cercanos a lo real con los procesos implementados se podía tener en cierto grado la confianza para analizar las variaciones de los ingresos. Se tomó la decisión de analizar las variaciones de ingresos semanalmente y al cierre del mes, con ello se podía tener la certeza de la información en lo contable y financiero para que el gerente tomara decisiones sobre la situación de la empresa.
- De compensación:
  - Autorización y aprobación: En esta fase, la empresa no contaba con una supervisión directa al operario en el parque ecológico. Después, se designó a un encargado de

operaciones que esté en el parque tiempo completo y pueda verificar al 100% la información que el personal operativo recepcionaba y registraba.

- Indicadores de desempeño: Se establecieron indicadores de gestión para medir el desempeño de los operarios y el encargado de operaciones. Los indicadores son el “número de tickets anulados por los operarios” y el “número de errores en los registros manuales de ingresos”. Con las actividades de control implementadas, se compararon resultados anteriores de un mes a otro y se visualizó que se estaban llenando los tickets de manera correcta por lo que había menos tickets anulados y el registro manual de ingresos tenía menos uso de corrector y estaba más organizado correlativamente.

**Figura 2**

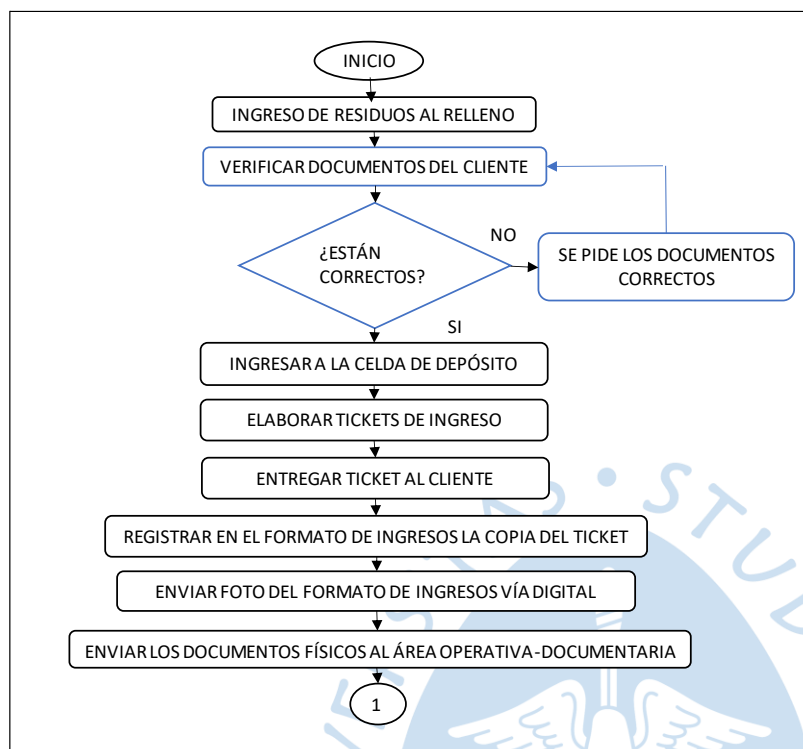
*Flujograma de la fase 1 antes de las mejoras: recepción de residuos*



*Nota.* Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa (2024).

**Figura 3**

*Flujograma de la fase 1 después de las mejoras: recepción de residuos*



*Nota.* Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa (2024).

### 3.1.2 Recepción de documentación de la asistente de operaciones y documentario

En la segunda fase del proceso de ingresos, recepción de documentación de la asistente de operaciones y documentario. La asistente de operaciones y documentario recepcionaba la documentación, luego la registraba en la base de datos y cerraba la base pasando la información a las áreas para su conocimiento.

En esta fase se implementaron las siguientes actividades de control:

- Preventivos:
  - Evaluación de riesgos: En esta parte del proceso se identificaron deficiencias que ponían en riesgo la veracidad de la información registrada en la base de datos. Una de ellas era, la falta de comunicación y organización de información entre el supervisor de operaciones y la asistente operativa y documentaria, por consecuencia cada trabajador contaba con datos distintos sobre los ingresos.
  - Segregación de actividades: En un principio como no se contaba con un encargado de operaciones en el parque, el supervisor de operaciones era encargado de traer la información del parque y trabajarla con la asistente operativa y documentaria, después de la contratación del nuevo empleado se distribuyeron responsabilidades, el encargado

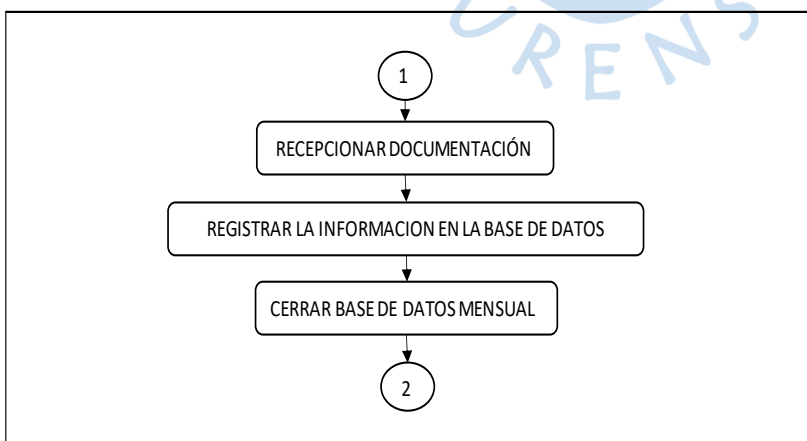
de operaciones traía la información periódicamente a oficina, cada semana habían reuniones entre el supervisor de operaciones, el encargado de operaciones del parque y la asistente operativa y documentaria.

- Políticas y procedimientos claros: La empresa no contaba con un proceso sólido en la segunda fase, por ello se implementó una nueva etapa antes de registrar los datos de los documentos en la base de datos. La asistente de operaciones y documentario cruzaba la documentación física con el registro de ingresos que se enviaba al grupo de Whatsapp de la empresa, además se realizó el cruce de las cantidades que poseía en la base de datos semanalmente con el cliente, con esta mejora se obtuvo una mejor comunicación con el cliente y se logró cuadrar los datos de pesaje cada semana tanto para el cliente, la base de datos de la empresa y el supervisor de operaciones, facilitó la aceptación de las valorizaciones mediante correos sin ninguna observación permitiendo la difusión de manera veraz del estado de las ventas semanalmente.
  - Capacitación continua: Al ingreso del supervisor de operaciones y la asistente operativa y documentaria se les brindó una capacitación, luego de ello no se brindaban capacitaciones de manera periódica hasta la actualidad.
  - Controles automatizados: La empresa no contaba con un programa de sistematización de la información en esta segunda fase, el registro en la base de datos era manual y se realizaba en Excel y en consecuencia existía probabilidad de errores hasta la actualidad.
- De detección:
    - Documentación de soporte: La documentación en físico de los ingresos de residuos era traída a oficina por el supervisor de operaciones cada vez que podía ir al parque, además traía la información incompleta; sin embargo, con el ingreso del encargado de operaciones se logró traer las guías y manifiestos de cada cliente en específico y periódicamente.
    - Revisión y conciliación periódica: En esta fase, luego del cruce semanal con el cliente, se implementó el cruce diario de información entre la asistente documentaria con el supervisor de operaciones para obtener los mismos datos, pues el supervisor presentaba información al inicio del día a gerencia. Además, para evitar los errores en los valores venta y los centros de costo, se mejoró la comunicación entre el supervisor de operaciones, la asistente de operaciones y documentario y el área comercial teniendo una reunión semanal para el cruce de dicha información, con esta medida se logró que los valores venta y los centros de costo sean los mismos tanto para el supervisor de operaciones como de la asistente operativa y documentario.

- Análisis de variaciones: No había un análisis de variaciones, pero con las actividades de control implementadas y las constantes reuniones entre el encargado de operaciones, supervisor de operaciones, la asistente operativa y documentario y el área comercial se pudieron analizar las bases de datos y el cuadro de lo ejecutado sobre lo proyectado semanalmente, teniendo así todos los trabajadores y la gerencia un escenario cercano a lo real sobre la situación de la empresa.
- De compensación:
  - Autorización y aprobación: El supervisor de operaciones al tener menos carga laboral, logró analizar de una mejor manera los ingresos al parque junto con la asistente operativa y documentaria, presentando ambos trabajadores semanalmente y mensualmente un informe gerencial que debían tener los mismos datos y tenía que contar con la aprobación de gerencia de operaciones y gerencia general para que se proceda a enviar la información para facturar.
  - Indicadores de desempeño: Se estableció un indicador de gestión para medir el desempeño del supervisor de operaciones y la asistente operativa y documentaria. Este indicador es “la ejecución con respecto a lo proyectado mensualmente”, con las actividades de control implementadas, el resultado de la ejecución mensual era más veraz, además mientras el porcentaje era más alto se podía concluir que las ventas y el desempeño de las personas que participaban en esta fase estaba mejorando.

**Figura 4**

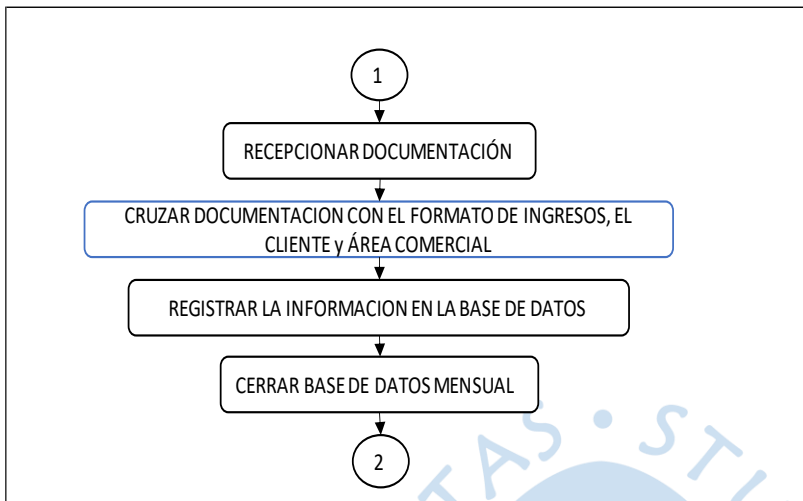
*Flujograma de la fase 2 antes de las mejoras: recepción de documentación de la asistente de operaciones y documentario*



*Nota.* Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa (2024).

**Figura 5**

*Flujograma de la fase 2 después de las mejoras: recepción de documentación de la asistente de operaciones y documentario*



*Nota.* Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa (2024).

### 3.1.3 Facturación a los clientes

En la última parte del proceso, facturación a los clientes, primero se revisaba la información de la base de datos, se elaboraba la valorización, se enviaba a los clientes, y se facturaba sin recibir confirmación del cliente. Por último, se pasaba al área financiera y contable una información desorganizada de manera general.

En esta fase se implementaron las siguientes actividades de control:

- Preventivos:
  - Evaluación de riesgos: En esta última parte del proceso se identificaron deficiencias que ponían en riesgo la veracidad de la información enviada en las valorizaciones a los clientes y la facturación. Existía bajo énfasis en la persuasión al cliente para dar respuesta a las valorizaciones, no se elaboraban cuadros resúmenes detallados de ventas facturadas, provisiones y extornos, no realizaban los cuadros resúmenes con los montos y centros de costo correctos.
  - Segregación de actividades: La misma persona que trabajaba la base de datos, era la que realizaba las valorizaciones, las enviaba al cliente y facturaba. Se tomó la decisión de contratar una persona encargada de revisar las valorizaciones, enviarla al cliente y que facture. Con esto se disminuía el riesgo de fraude o error en la información que se enviaba al cliente y se pasaba al área contable y financiera.
  - Políticas y procedimientos claros: En esta fase del proceso se implementaron nuevas etapas que ayudaron a tener una mejor organización de información. El cliente debía

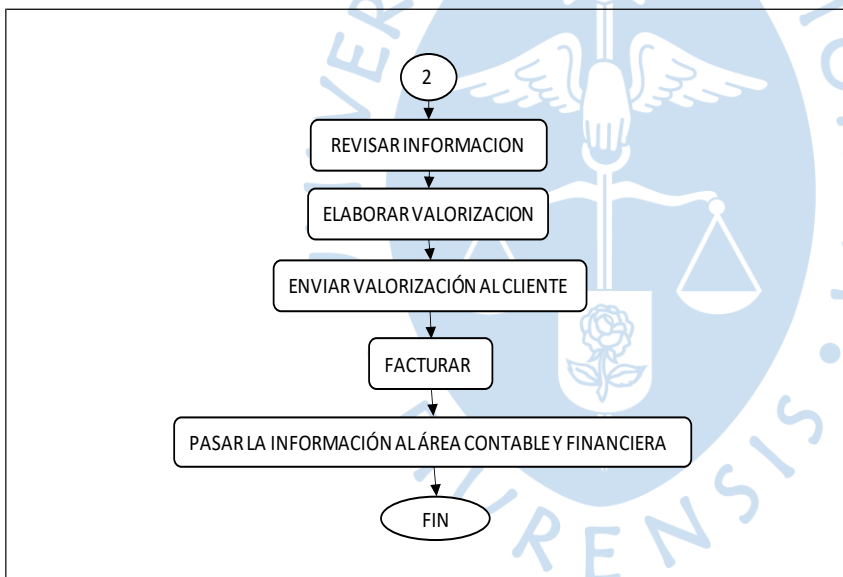
responder si la valorización era correcta o no, si era correcta se procedía a facturar, y si no, se volvía a revisar la información para que el cliente diera su confirmación. Cabe resaltar que esta etapa se fidelizó gracias a la solución que se brindó en la segunda fase, el cruce semanal, esto fortaleció la confianza entre el cliente y la empresa. Además, antes de pasar la información al área contable y financiera se llevó a la práctica la elaboración de cuadros resúmenes tanto de las ventas generales del mes, las ventas facturadas, provisiones y extornos.

- Capacitación continua: Al ingreso de los nuevos trabajadores se les brindó una capacitación, luego de ello no se brindaban capacitaciones de manera periódica hasta la actualidad.
- Controles automatizados: No hay una tecnología implementada en la elaboración de valorizaciones, todo es manual. El envío de valorizaciones y facturas se hace por el correo corporativo de la empresa. La facturación se realiza mediante el sistema de Real Systems e-FACALM.
- De detección:
  - Documentación de soporte: Para la elaboración de las valorizaciones y facturación, la información de soporte era la base de datos, la cual con las nuevas actividades de control implementadas contaba con información más confiable. La elaboración de cuadros resúmenes ayudaron para poder tener un registro más específico de las ventas.
  - Revisión y conciliación periódica: La persona encargada de facturar cruzaba información semanalmente con el área financiera y contable, para la exposición de los cuadros resúmenes y pueda ser presentada a la gerencia general para que reciba la aprobación y se registre en la contabilidad.
  - Análisis de variaciones: La empresa en un principio no contaba con un cruce de información en esta fase y no se analizaban variaciones. Luego, mediante las reuniones de la encargada de facturar, el área contable y financiera se empezaron a analizar las diferencias de información de cada uno para llegar a una conciliación, presentar los datos a la gerencia y se propongan medidas sobre la situación de las ventas de la empresa.
- De compensación:
  - Autorización y aprobación: La información consolidada en esta fase de facturación, anteriormente se registraba en la contabilidad sin la autorización del gerente de operaciones y el gerente general; sin embargo, ahora antes de enviar la información al área contable y financiera, debe de contar con el visto de gerencia de operaciones y el último filtro la gerencia general para dar validez a los registros.

- Indicadores de desempeño: Se implementaron indicadores para medir el desempeño de los trabajadores que participan en la última fase. Uno de los indicadores es el “número de notas de crédito emitidas”, cada mes se comparaba este indicador para ver una mejora en la facturación, se concluyó que había menos notas de crédito emitidas por lo que el control en la tercera fase está siendo adecuada. Otro de los indicadores es el “número de asientos eliminados en el CONCAR”, a menos eliminación de asientos se concluía que la información trabajada estaba correcta. Como últimos indicadores son el “tiempo de respuesta de los correos por parte de los clientes” y “número de respuestas positivas”, los clientes contestaban en menos tiempo y se recibía respuestas positivas sobre los envíos de valorización y facturas por lo que las actividades de control implementadas estaban dando buenos resultados.

**Figura 6**

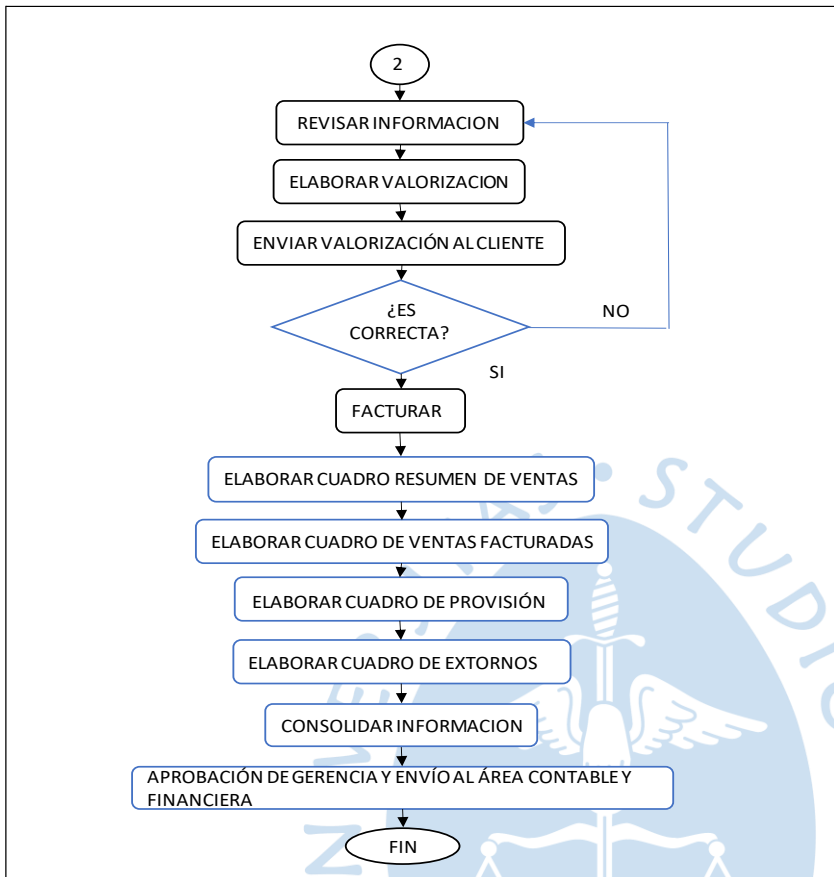
*Flujograma de la fase 3 antes de las mejoras: facturación a los clientes*



*Nota.* Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa (2024).

**Figura 7**

*Flujograma de la fase 3 después de las mejoras: facturación a los clientes*



*Nota.* Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la empresa (2024).

### 3.2 Desarrollo de experiencias

Las empresas operadoras de residuos sólidos (EO-RS) son muy importantes en el ciclo de gestión de residuos, si tienen un adecuado manejo de ellos aportan al cuidado del medio ambiente, especialmente del aire y suelo que son los elementos que participan en este proceso, además ayudan al cuidado de la salud de la población y de los demás seres vivos del planeta.

Estas empresas del sector medio ambiental para poder operar necesitan de los permisos del Ministerio del Ambiente (MINAM) sin ellos pueden ser multados por el manejo de residuos de manera ilegal. La empresa objeto de estudio está en constante conocimiento acerca de las actualizaciones de cada normativa para poder operar según las leyes.

Los meses trabajados realizando labores en este rubro, ha permitido ampliar la experiencia profesional y conocer de manera detallada el área de operaciones, especialmente el puesto de asistente de operaciones y documentario, además ha ayudado a aplicar y reforzar los conocimientos adquiridos en la universidad y de anteriores experiencias.

Cabe recalcar que, las propuestas de mejora expuestas a partir de las deficiencias encontradas en los meses de observación de cada fase del proceso de ingresos, ha facilitado los resultados positivos en el control de este proceso, y como consecuencia el beneficio de las demás áreas con una información más organizada y resumida, así como de la gerencia para la toma de buenas decisiones sobre la empresa.

La gerencia general, la gerencia de operaciones y las demás áreas deberán seguir trabajando activamente y respetando los flujogramas nuevos para el buen funcionamiento de la empresa y por ende se vean reflejados en el alza de las ventas.



## Conclusiones

Con una adecuada técnica de observación y análisis desde el puesto de asistente de operaciones y documentario, se pudo identificar el problema general de la empresa, el cual era la falta de un proceso claro para la valoración de ingresos de los servicios que brindaba, además se determinaron las deficiencias que generaban dicho problema, la causa en especial era la falta de implementación de actividades de control en el proceso de ingresos, así como en el área de operaciones, área que participaba más en dicho proceso.

Con ayuda de la fundamentación teórica se ha logrado comprender a grandes rasgos el tema y ha servido para analizar las actividades de control interno implementadas en cada fase del proceso de ingresos iniciando por la recepción de los residuos en el parque ecológico hasta la facturación a los clientes.

Debido a las actividades de control implementadas en cada fase para mitigar los riesgos, se ha podido obtener un mejor desempeño en las responsabilidades de cada trabajador que interviene en el proceso, por ejemplo, operarios que están en el parque, supervisor de operaciones, asistente operativa documentaria, área comercial, área contable y financiera tienen mayor cuidado y minuciosidad en el análisis y registro de la información.

Al implementar nuevas etapas en la fase de recepción de residuos, recepción de documentación de la asistente de operaciones y documentario y la fase de facturación a los clientes, se tuvo como consecuencia una mejor organización de la información del proceso de ingresos, logrando una valoración veraz de los ingresos por ventas y asegurando que los registros contables y financieros sean en mayor grado confiables para la adecuada toma de decisiones sobre la situación de la empresa.

Todas las áreas deben trabajar en conjunto para lograr los objetivos de la empresa y asegurar su correcto funcionamiento y crecimiento.

## Recomendaciones

Se recomienda que en la fase de recepción de residuos, se capaciten a los operarios antiguos, los nuevos operarios y al encargado de operaciones del parque de manera periódica, ya sea cada dos semanas o mensualmente sobre cursos básicos de tratamiento de los distintos tipos de residuos, los cuidados que deben de tener, también recordatorios de la documentación que el cliente debe entregar a su ingreso, los implementos de seguridad que deben tener antes de depositar sus residuos en la celda, el llenado de tickets y el llenado del registro manual de ingresos. Además, se recomienda tener una balanza digital para la emisión del ticket y minimizar por completo los errores manuales.

En la fase de recepción de documentación de la asistente de operaciones y documentario, se recomienda contar con un sistema que procese la información proveniente del parque ecológico, disminuyendo los errores al sumar los pesos de manera manual, además que se capacite a los trabajadores que intervienen en esta fase de manera periódica sobre los datos que se debe extraer de la documentación del cliente para registrar en la base de datos y los centros de costo por cada tipo de residuo que ingresa al parque ecológico.

En la última fase, facturación a los clientes, se recomienda que se contrate una persona encargada específicamente para la facturación, evitando así el riesgo de fraude o manipulación de información. Además, que se hagan capacitaciones continuas sobre el llenado correcto de valorizaciones y el uso del sistema para facturar. Por último, se recomienda que exista un sistema automatizado de generación de valorizaciones para disminuir el riesgo de error manual.

A manera general, se recomienda seguir rigurosamente las actividades de control implementadas para disminuir los riesgos en el proceso de ingresos y se siga obteniendo una valoración veraz y confiable para la adecuada toma de decisiones y lograr el crecimiento de la empresa.

## Referencias

- Alvarado Veletanga, M. A. y Tuquiñahui Paute, S.P. (2011). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa electro instalaciones en la ciudad de Cuenca*. [Tesis previa a la obtención del título, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Castañó Ríos, C. E., Zamarra Londoño, J. E., y Salazar Jiménez, E. J. (2021). El control interno y las tecnologías de la información en las MIPYMES del oriente antioqueño: estado actual de su implementación y oportunidades de mejora. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (78), 75–104. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.n78a03>
- Contraloría General de la República Costa Rica. (2011). *Actividades de control*. <https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Actividades-de-control-teoria.pdf>
- Equipo Ekon. (24 de marzo de 2021). ¿Qué es la mejora de procesos y cómo ayuda a las empresas?. *Cegid Ekon*. <https://www.ekon.es/blog/mejora-de-procesos-empresas/>
- Finn, T. y Downie, A. (7 de mayo de 2024). ¿Qué es la mitigación de riesgos?. *IBM*. <https://www.ibm.com/es-es/topics/risk-mitigation#:~:text=La%20mitigaci%C3%B3n%20de%20riesgos%20es%20la%20creaci%C3%B3n%20de%20las%20t%C3%A9cnicas,eliminar%20y%20limitar%20los%20contratiempos.>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mc Graw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Matos, Y., y Pasek, E. (2008). La observación, discusión y demostración: Técnicas de investigación en el aula. *Laurus*, 14(27), 33-52. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111892003>
- Proware. (15 de enero de 2024). 2 ejemplos de actividades de control interno en una empresa 2024. *Falcon Cloud WorkForce Management*. <https://www.proware.com.co/blog/ejemplos-de-actividades-de-control-interno-en-una-empresa/>
- Ramón Ruffner, J. G. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, 11(22), 81-87. <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>
- Rodríguez Mendoza, A. L. (2021). *El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Continental]. [http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9234/4/IV\\_FCE\\_310\\_TE\\_Rodriguez\\_Mendoza\\_2021.pdf](http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9234/4/IV_FCE_310_TE_Rodriguez_Mendoza_2021.pdf)
- Vige, W. (14 de febrero de 2024). Mitigación de riesgos: cómo proteger a tu empresa en tiempos de cambio. *Asana*. <https://asana.com/es/resources/risk-mitigation>

Anexos



**Anexo 1. Cuadro de proyección vs ejecución del mes de octubre 2023.**

<b>FORMATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASE DE DATOS INGRESOS Y SERVICIOS</b>		Vigencia: 2023-10-01 Version: 2 Pagina: 4 de 4
--	--	--

Oct-23					
ITEM	CC	LINEA DE NEGOCIO	VALOR PROYECCION	VALOR EJECUTADO A LA FECHA	PORCENTAJE EJECUCION POR LINEA
1	B	GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS BIOCONTAMINADOS	S/ 86,565	S/ 77,414	89%
2	G	GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS INDUSTRIALES	S/ 15,100	S/ 24,890	165%
3	S	GESTION INTEGRAL DE AGUAS RESIDUALES Y FACILIDADES	S/ 123,982	S/ 76,214	61%
VALOR TOTAL PROYECCION DEL MES VS VALOR EJECUTADO A LA FECHA			PROYECCION	EJECUCION	AVANCE
			S/ 225,647	S/ 178,518	79%

Nota. Extraído del formato real proporcionado por la empresa (2023).



**Anexo 2. Cuadro de proyección vs ejecución del mes de mayo 2024.**

	<b>FORMATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASE DE DATOS INGRESOS Y SERVICIOS</b>	Vigencia: 2023-10-01 Version: 2 Página: 4 de 4
--	--	--

May-24						
ITEM	CC	LINEA DE NEGOCIO	VALOR PROYECCION	VALOR EJECUTADO A LA FECHA	PORCENTAJE EJECUCION POR LINEA	
1	B	GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS BIOCONTAMINADOS	S/ 24,341	S/ 30,397	125%	
2	G	GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS INDUSTRIALES	S/ 13,850	S/ 13,325	96%	
3	S	GESTION INTEGRAL DE AGUAS RESIDUALES Y FACILIDADES	S/ 62,300	S/ 47,391	76%	
VALOR TOTAL PROYECCION DEL MES VS VALOR EJECUTADO A LA FECHA			PROYECCION	EJECUCION	AVANCE	
			S/ 100,491	S/ 91,113	91%	

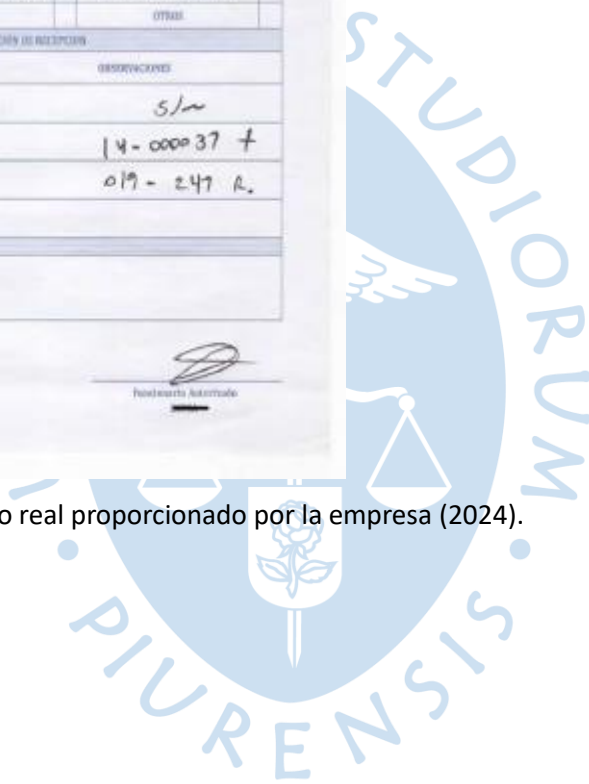
*Nota.* Extraído del formato real proporcionado por la empresa (2024).



Anexo 3. Formato de ticket de recepción de ingresos al parque.

FORMATO		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Vigencia: 2021-06-12
REGISTRO DE INGRESOS DE RESIDUOS AL PARQUE "EL ALGARROBO"				Página: 1 de 1
FECHA:	20-07-24	HORA:	06:40	N° TICKET: N° 001900
INFORMACIÓN DEL TRANSPORTISTA (E-01)				
COMPANÍA TRANSPORTADORA (E-01)	Gestión de servicios Ambientales			
NOMBRE CONDUCTOR	Cristi Jairo A.	DIRECCIÓN	42865323	
TIPO DE VEHICULO	Cristi Jairo A.	PLACA	184-903	
PROVENIENCIA DEL RESIDUO	Lomas - San Martín			
TIPO DE RESIDUO				
RESIDUOS PELIGROSOS		RESIDUOS RADIC		
RESIDUOS PELIGROSOS		RESIDUOS PICANTO/OMAGAS		
LIXIVIOS ORGANICOS		AGUA RESIDUAL INDUSTRIAL	<input checked="" type="checkbox"/>	
AGUAS RESIDUALES INDUSTRIALES		RESIDUOS DE CONSTRUCCION CIVIL		
INFRAESTRUCTURA DE DISPOSICIÓN FINAL Y/O LINEAS DE TRATAMIENTO				
CELDA DE SECADO	UNIDAD DE TRATAMIENTO DE AGUAS	<input checked="" type="checkbox"/>	ALMACENAMIENTO TEMPORAL	
WELLING SARTANOS	ESCOMBRO		OTROS	
CARACTERÍSTICAS DE RESPUESTA				
ESTADO DEL RESIDUO	LICUADO DE MEDIO	CANTIDAD	OBSERVACIONES	
Liquidados	M3	32.080	S/L	
		>	14-000037 +	
		>	019-247 A.	
		>		
NOMBRE Y INICIAL DEL USUARIO DE TERNOS:				
Liamier Nt				
 Firma del Transportista			 Firmado Autorizado	

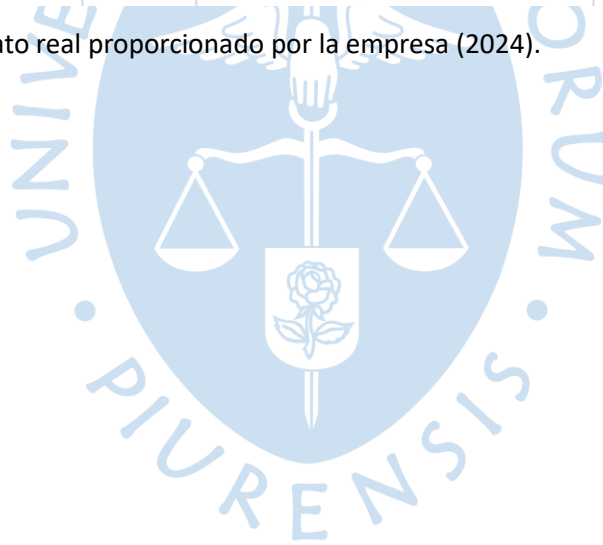
Nota. Extraído del formato real proporcionado por la empresa (2024).



## Anexo 4. Cuadro resumen de extornos del mes de mayo 2024.

CENTRO COSTO	NUEVOS CENTRO DE COSTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RAZON SOCIAL	RUC	EJECUCIÓN	FACTURA
S-A-1	ALG-1	4/04/2024	4/04/2024	ANCRO S.R.L.	20431084172	S/ 350.00	F001-1131
S-A-1	ALG-1	21/04/2024	30/04/2024	ANCRO S.R.L.	20431084172	S/ 1,400.00	F001-1144
S-A-1	ALG-1	21/04/2024	30/04/2024	ANCRO S.R.L.	20431084172	S/ 63.00	F001-1145
S-A-1	ALG-1	21/04/2024	30/04/2024	ANCRO S.R.L.	20431084172	S/ 22.40	F001-1146
S-A-1	ALG-1	1/04/2024	30/04/2024	GESTION DE SERVICIOS AMBIENTALES E.I.R.L.	20507850091	S/ 300.00	F001-1133
S-A-1	ALG-1	1/04/2024	30/04/2024	GESTION DE SERVICIOS AMBIENTALES E.I.R.L.	20507850091	S/ 16,050.00	F001-1134
S-A-1	ALG-1	1/04/2024	30/04/2024	GESTION DE SERVICIOS AMBIENTALES E.I.R.L.	20507850091	S/ 1,820.40	F001-1135
S-H-1	HUA-2	1/04/2024	30/04/2024	GESTION DE SERVICIOS AMBIENTALES E.I.R.L.	20507850091	S/ 450.00	F001-1135
S-A-1	ALG-1	1/04/2024	30/04/2024	GESTION DE SERVICIOS AMBIENTALES E.I.R.L.	20507850091	S/ 270.00	F001-1136
S-A-1	ALG-1	1/04/2024	23/04/2024	JOSCANHA	20484270067	S/ 490.00	F001-1150
S-A-1	ALG-1	3/04/2024	3/04/2024	CBC PERUANA S.A.C.(SOLUCIONES AMBIENTALES)	20604420357	S/ 900.00	F001-1138
S-A-1	ALG-3	3/04/2024	3/04/2024	CBC PERUANA S.A.C.(SOLUCIONES AMBIENTALES)	20604420357	S/ 1,900.00	F001-1138
B-A-1	ALG-2	21/04/2024	30/04/2024	GRUPO NUÑEZ VIGO S.A.C.	20602400736	S/ 6,783.45	F001-1149
B-A-1	ALG-2	1/04/2024	30/04/2024	SOLUCIONES ISCAPER SAC	20608429545	S/ 305.64	F001-1139
B-A-2	ALG-2	1/04/2024	30/04/2024	DJK	20606091835	S/ 57.40	F001-1137
B-A-2	ALG-3	1/04/2024	30/04/2024	DJK	20606091835	S/ 550.69	F001-1137
G-A-1	EXT-2	1/04/2024	23/04/2024	TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS FAITA S.A. (TPE)	20522473571	S/ 196.00	F001-1132
G-A-1	EXT-2	1/04/2024	23/04/2024	TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS FAITA S.A. (TPE)	20522473571	S/ 4,704.00	F001-1132
G-A-1	EXT-2	26/03/2024	30/03/2024	TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS FAITA S.A. (TPE)	20522473571	S/ 56.00	F001-1132
G-A-1	EXT-2	26/03/2024	30/03/2024	TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS FAITA S.A. (TPE)	20522473571	S/ 1,344.00	F001-1132

Nota. Extraído del formato real proporcionado por la empresa (2024).



**Anexo 5. Cuadro resumen de provisiones del mes de mayo 2024.**

SUBDIARIO 04	
ESTADO	PENDIENTE
Etiquetas de fila	Suma de PROVISION MAYO
ALG-1	S/ 29,383.50
ALG-2	S/ 10,379.33
ALG-3	S/ 314.68
HUA-1	S/ -
HUA-2	S/ 3,300.00
EXT-2	S/ 6,300.00
<b>Total general</b>	<b>S/ 49,677.51</b>

*Nota.* Extraído del formato real proporcionado por la empresa (2024).



Anexo 6. Registro manual de ingresos al parque ecológico.

The image shows a handwritten ledger with the following columns: Fecha, Hora, Tipo de ingreso, Valor, Nombre del visitante, Domicilio, and other details. The entries are organized in rows, with some rows containing multiple entries for the same date. The handwriting is in black ink on a white background.

Nota. Extraído del formato real proporcionado por la empresa (2024).

