



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 EN EL ÁREA DE INVENTARIOS EN
LA ESTACION DE SERVICIOS
PANAMERICANO CASTILLA - PIURA, 2019.**

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

AUTOR

**SALVATIERRA CRISPIN, CLAUDIA XIOMARA
ORCID: 0000-0002-1798-9252**

ASESORA

**GARCIA MANDAMIENTOS, EDME MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

PIURA – PERÚ

2019

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS
FACTORES RELEVANTES DEL
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
INVENTARIOS EN LA
ESTACION DE SERVICIOS PANAMERICANO
CASTILLA - PIURA, 2019.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Salvatierra Crispin, Claudia Xiomara

ORCID: 0000-0002-1798-9252

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Pregrado

Piura – Perú

ASESORA

García Mandamientos, Edme Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Contabilidad

Piura – Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID: 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Miembro

Mgtr. Edme Martha García Mandamientos
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la firmeza y la fuerza necesaria para cumplir cada una de mis metas trazadas y llegar paso al éxito.

A Mgtr. Edme Martha García Mandamientos, por su paciencia y dedicación a su labor como asesora e investigadora, logrando encaminar esta tesis con éxito.

DEDICATORIA

A mis padres por ser los pilares de mi vida, por guiarme por el buen camino, dame fuerzas para seguir adelante, enseñarme a encarar las adversidades, no desfallecer y seguir adelante.

A mis hijos, Génesis y Maximiliano, las razones para continuar luchando día a día, esforzarme para ser mejor hacia la excelencia y ser el mejor ejemplo para ellos.

RESUMEN

La presente investigación 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. La metodología fue de tipo descriptivo, bibliográfico y documental, nivel cualitativo, diseño No experimental. La población tomada fue las estaciones de servicios de Castilla y la muestra fue la estación de servicios PANAMERICANO; con un instrumento de encuesta el cual consta de 29 preguntas con respecto al control interno del área de inventarios. Los resultados demuestran: las siguientes oportunidades; la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO cuenta con un sistema de control interno, realiza inventarios físicos diarios, los combustibles (gasolinas de diferente octanaje y petróleo) son inventariados de manera sistemática, utiliza un sistema de tele medición computarizada en sus almacenes y cuenta con personal idóneo. Entre debilidades tenemos: la falta de pólizas de seguro para proteger los combustibles, presenta problemas con el software de distribución, falta de un plan de incentivos para el personal con la empresa y la falta de manual de organización y funciones. Finalmente se concluye que la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO presenta oportunidades y debilidades, estas últimas se convertirán en propuestas de mejora como: la adquisición de pólizas de seguros contra incendios y robos, la sustitución del actual software de distribución, implementación de un plan de incentivos y capacitación para los trabajadores y la implementación de un manual de organización y funciones.

Palabras Clave: Control interno, Estación de Servicios, Inventarios

ABSTRACT

The objective of this research was to identify internal control opportunities in the area of inventories that improve the possibilities of the Castilla-Piura Pan American Service Station, 2019. The methodology was descriptive, bibliographic and documentary, qualitative level, design Not experimental. The population taken was the service stations in Castilla and the sample was the service station PANAMERICANO; with a survey instrument which consists of 29 questions regarding the internal control of the inventory area. The results demonstrate: the following opportunities; The PANAMERICANO Service Station company has an internal control system, performs daily physical inventories, fuels (gasoline of different octane and oil) are systematically inventoried, uses a computerized telemetering system in its warehouses and has qualified personnel . Among weaknesses we have: the lack of insurance policies for fuels, problems with distribution software, lack of an incentive plan for personnel with the company and the lack of organization and functions manual. Finally, it is concluded that the PANAMERICANO Service Station company presents opportunities and weaknesses, the latter will become proposals for improvement such as: the acquisition of fire and theft insurance policies, the replacement of the current distribution software, implementation of an incentive plan and training for workers and the implementation of an organization and functions manual.

Keywords: Internal control, Service Station, Inventories

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| TITULO | ii |
| EQUIPO DE TRABAJO..... | iii |
| JURADO EVALUADOR DE TESIS | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| CONTENIDO | ix |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISION DE LITERATURA..... | 4 |
| 2.1 Antecedentes..... | 4 |
| 2.1.1 En el ámbito internacional | 4 |
| 2.1.2 En el ámbito nacional | 5 |
| 2.1.3 En el ámbito local | 8 |
| 2.2 Bases Teóricas..... | 10 |
| 2.2.1. Control Interno..... | 10 |
| 2.2.2. Combustible | 12 |
| 2.3. Marco Conceptual..... | 13 |
| 2.3.1. Control interno..... | 13 |
| 2.3.2. Estación de Servicios:..... | 19 |
| 2.3.3. Inventarios | 22 |
| 2.3.4. Control De Inventarios..... | 27 |
| 2.3.5. Estudio de Caso | 32 |
| III. HIPÓTESIS | 34 |
| IV. METODOLOGÍA..... | 35 |
| 4.1. Tipo de investigación | 35 |
| 4.2. Nivel de la investigación de las tesis. | 35 |
| 4.3. Diseño de la investigación | 35 |
| 4.4. El universo y muestra. | 36 |
| 4.4.1. Universo..... | 36 |
| 4.4.2. Muestra | 36 |
| 4.5. Definición y operacionalización de variables | 36 |
| 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 36 |
| 4.6.1. Técnicas | 36 |
| 4.6.2. Instrumento | 36 |
| 4.7. Plan de análisis..... | 37 |
| 4.8. Matriz de consistencia | 38 |
| 4.9. Principios Éticos de la investigación | 39 |
| V. RESULTADOS..... | 41 |
| 5.1. Resultados..... | 41 |
| 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1..... | 41 |

| | |
|---|----|
| 5.1.2. Respecto al objetivo específico 2..... | 43 |
| 5.1.3. Respecto al objetivo específico 3..... | 50 |
| VI. CONCLUSIONES. | 80 |
| 6.1. Conclusiones..... | 80 |
| 6.1.1. Respecto al objetivo específico 1..... | 80 |
| 6.1.3. Respecto al objetivo específico 3..... | 83 |
| Referencias bibliográficas..... | 85 |
| Webgrafía..... | 88 |
| Anexos | 90 |

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las estaciones de servicios se han incrementado en número con respecto a los años anteriores, debido al aumento de unidades vehiculares motorizadas. La comercialización de combustibles en estaciones de servicio se rige bajo la normativa de OSINERGMIN y esta no obliga a las estaciones de servicio a analizar el combustible que almacenan y comercializan a los clientes como medida de control. Debido a esto, sus inventarios tendrían que ser supervisados, controlados y evaluados, ya que manejan altos volúmenes en sus diferentes tipos de combustibles.

La empresa ESTACIÓN DE SERVICIOS Panamericano Castilla – Piura, está dedicada a la venta al por menor de combustibles para vehículos automotores, ofrece al mercado las gasolinás de 84, 90, 95 octanos y diésel DB5; sigue cada una de las normas y políticas de seguridad establecidas por OSINERGMIN.

Por tanto, la investigación del control interno en la área de inventarios en la empresa ESTACIÓN DE SERVICIOS PANAMERICANO Distrito de Castilla – Piura, permitirá una adecuada gestión, así como también la capacidad para controlar inventarios de combustibles; con el objetivo de evitar varios riesgos como: fraudes, robos, pérdidas por baja de precios, altos costos por mantener cantidades en exceso de inventarios, reducción de ganancias y pérdida de mercado.

Por lo expresado anteriormente, la investigación se formula a través del siguiente Enunciado: ¿Cuáles son las oportunidades de control interno en el área de inventarios que mejoran las posibilidades de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019?. Teniendo 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, y como objetivos específicos: establecer las oportunidades de control interno en el área de inventarios que mejoran las posibilidades de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019, describir las oportunidades de control interno en el área de inventarios que mejoran las posibilidades de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019 y explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de inventarios de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019.

Finalmente se justifica la investigación de la siguiente manera: Desde el Punto de Vista Teórico, la investigación presente permite establecer la relevancia del control interno en el área de inventarios en toda empresa, pequeña o grande, para asegurar procedimientos, acciones y actitudes de todo el personal y del seguimiento y monitoreo a los mismos, permitiendo cumplir con políticas y normativas vigentes, de igual modo cumplir con las metas establecidas como empresa; Desde el Punto de Vista Práctico, Esta investigación es una oportunidad para las empresas, les permita saber con precisión cuáles son los factores que mejoran las posibilidades de un buen manejo del control interno en el área de inventarios. Identificar y establecer un sistema de control interno para eliminar errores y mejore su servicio cumpliendo con ello, todas políticas y normativas que rigen el sector de hidrocarburos; y Desde el

Punto de Vista Académico, De la misma forma este trabajo de investigación facilitara a los estudiantes a formular distintas propuestas de mejora referido al control interno en el área de inventarios en una empresa, y sin duda algunas soluciones en esta problemática; asimismo los estudiantes buscan fuentes de información que les sirvan para el desarrollo de su respectivo trabajo aumentando sus opciones.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1 En el ámbito internacional

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

Salinas (2016), “Implementación De Un Sistema De Control Interno Para La Estación De Servicios La Argelia De La Ciudad De Loja”, Concluyo: La empresa no cuenta con un Reglamento Específico para el desarrollo de las actividades del Área Operativa, todo queda a criterio de la persona encargada de estos procesos, no cuenta con procedimientos claros y precisos para desarrollar las actividades, así como tampoco cuenta con delegación de funciones para cada una de las personas que integran la empresa y no existe un fondo de Caja chica para los gastos menores tomando los valores recaudados de la venta del día para realizar pagos pequeños.

Portilla (2014) en su tesis titulada **“Diseño de un Sistema Contable, Administrativo y de Control Interno para la Estación de Servicios (Gasolinera) Petrocomercial Morejón 1 de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”,** Universidad Técnica del Norte, Ecuador. En su investigación tiene como objetivo conocer la situación actual de la Estación de Servicios Petrocomercial Morejón 1, con la finalidad de determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas

con el fin de establecer el control interno existente en la gasolinera. Concluye: La falta de un manual de organizacional y funcional en la Estación de Servicios y un Reglamento Interno desactualizado, no permite que exista una adecuada comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos. La gasolinera no ha visto la necesidad de elaborar un organigrama funcional acorde a sus actividades, ya que nadie se lo ha sugerido, lo que delimita las responsabilidades en cada empleado.

2.1.2 En el ámbito nacional

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

Quispe (2015) en su tesis titulada “*Gestión de los Inventarios y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Grifo Latino S.A.C Distrito de Wanchaq periodo 2015*, Cusco, Perú.” En su investigación tiene como objetivo Determinar y analizar en qué medida la gestión de los inventarios incide en la liquidez de la Empresa.

Conclusiones: La gestión de los inventarios incide en la liquidez de la Empresa Grifo Latino S.A.C ,distrito de Wanchaq, periodo 2015; el cual concentra sus operaciones en tres estaciones(Cultura, Izcuchaca y Limatambo); en razón de que mantiene un inventario promedio mensual de 85,200.77 galones del producto diésel B5-S50 que equivalen a S/.929,710.78 (nuevos soles) en forma mensual, inventario que no requiere mantener en las cantidades señaladas y esto es producto

de una mala gestión de inventarios que conlleva a una falta de control físico y contable capaz de regular el flujo entre las entradas y salidas de existencias, que le permita tomar decisiones adecuadas respecto a la rotación de inventarios; consecuentemente se ha determinado que se tiene un inventario excesivo que afecta el capital de trabajo y genera pérdidas de combustible por sustracción habitual, hecho que también afecta la liquidez y rentabilidad de la Empresa en estudio.

Campos y Tello (2017), *Control Interno de Inventarios y su Incidencia en la Utilidad Bruta en la Empresa Grifos Cajamarca SAC, Cajamarca, Año 2016* (tesis para optar el título profesional de contador público), Cajamarca, Perú. El presente trabajo de investigación, pretende demostrar que el tener un adecuado control interno de combustible incide directamente en la utilidad bruta; este último compuesto por las ventas y costo de ventas de dicha empresa. El resultado indica que el tener un adecuado control interno del combustible incide directamente en la utilidad bruta, el cual se pudo mostrar a través de una serie de análisis tanto en cantidades (galones); como en importes y la evaluación de las etapas del combustible, así se comprobado de que existe un porcentaje del 26.2% del total de galones como faltantes de los cuales Grifos Cajamarca SAC, los incluye en su totalidad como venta; dejando sin aplicar su política donde establece que del 100% de los faltantes, 50% son consideradas como ventas y lo restante como gastos debido a que no se conoce su causa de tales faltantes.

Gallardo (2016) en su tesis titulada “*incidencia del control de inventarios en los resultados económicos de la empresa ADEHEC EIRL comercializadora de*

combustibles ubicada en la ciudad de Guadalupe durante el ejercicio 2014 Trujillo- Perú”, tiene como objetivo analizar la problemática de control de inventarios, y que con su implementación mejoraría significativamente la rentabilidad de esta importante empresa.

Conclusiones:

El control de los inventarios en la empresa ADHEC EIRL, es limitado y no existe un control de mermas, situación que no les ha permitido realizar el ajuste al costo de ventas por este concepto, las pérdidas no ordinarias que se dan en un proceso ineficiente son ajustados pero debidamente reparados para efectos tributarios, las pérdidas no ordinarias por derrames considerables tienen su debido informe y con sustento técnico legal.

No se han efectuado calibraciones periódicas, ni pruebas de serafín para compensar máquinas y establecer el error máximo permitido para reparación de máquinas (cuando lo exija la descompensación). Por determinación de fugas, por reparación de máquinas o cuando la normatividad de hidrocarburos así lo exija. No llenar el tanque a su capacidad total, sino siempre dejar un espacio de tolerancia, lo que evitará los imprevistos reboses.

Barbieri (2015) en su tesis titulada *“El control interno de calidad y la administración con mejora continua del inventario – Perú, 2015”*, concluye que el control interno de calidad facilita la administración con mejora del inventario de la empresa comercial, mediante los procedimientos, técnicas y prácticas tendientes a proteger las mercaderías de la empresa, además comenta que el control interno de calidad es un proceso integral dinámico, son todos los mecanismos, acciones, herramientas que se emplean en el inventario, para detectar la presencia de errores en

la empresa comercial, mediante las autorizaciones, verificaciones, revisiones, contrataciones, comparaciones y otros. Que la evaluación del control interno de calidad podrá facilitar la eficiencia del inventario de la empresa comercial, mediante la aplicación de cuestionarios de evaluación del control interno aplicado a las mercaderías y otros rubros relacionados. Y por último determino que el adecuado control interno de calidad en el almacén de la empresa comercial permitirá realizar los ajustes y reajustes necesarios para que el control sea económico, eficiente, efectivo y en mejora continua.

2.1.3 En el ámbito local

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Guevara (2018) En su tesis titulada *Los Mecanismos De Control Interno De Inventarios De Las Estaciones De Servicios En Perú. Caso: Estación De Servicios Y Gasocentro Miraflores Srl Castilla – Piura, 2018*, obtuvo las siguientes conclusiones: la Estación de Servicio y Gasocentro Miraflores SRL, realiza a diario el control de combustible a través de la medida por varillaje (varilla graduada) en tanque y las pruebas de serafín, para llevar un control físico de inventarios. Las compras se realizan con estricto control de parte de la administración siendo los encargados de coordinar y gestionar las compras, tomando los criterios establecidos para evitar el desabastecimiento y perjudicar las ventas. La venta de combustibles se realiza de acuerdo a lo establecido por el

órgano supervisor de la inversión en energía y minería (OSINERGMIN). El inventario se encuentra valorizado ya que la empresa cuenta con un sistema que le reporta ingresos y salidas de combustible valorizado y que además controla la venta de combustibles 84, 90 octanos, diésel B5 y el GLP por periodo de trabajo.

Jimenez (2016) en su tesis titulada *Los Mecanismos De Control Interno De Las Estaciones De Servicios En El Perú. Caso: Estación De Servicios Lauros Sac. Sechura-Piura, 2016*. Concluye: “posee un moderno sistema computarizado de despacho de combustibles y empleo de contómetros de alta tecnología a fin de evitar eventuales robos o pérdidas, así como un moderno sistema de contraincendios que conjuntamente con el personal responsable del despacho, garantizan la seguridad y confiabilidad de ésta operación. Asimismo, Que las estaciones de servicios realizan controles preventivos, rotando adecuadamente al personal relacionado con la administración, custodia y registros de recursos de la empresa, a fin de evitar acciones que perjudiquen la organización, que la evaluación de sus objetivos y políticas internas, se constituyen como elementos de Control interno en las diferentes áreas de la empresa a través del manual de organización y procedimientos adecuados, que orienta a las actividades y que garantizan un buen control interno”.

Gonzales (2017) *Gestión de inventarios y control interno* (trabajo de suficiencia profesional de licenciatura en Contabilidad y Auditoría) Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa académico de Contabilidad y Auditoría. Piura – Perú, concluye en su investigación que la Gestión de

los inventarios es un tema importante en todas las empresas y no debe descuidarse en miras de solo ventas y producción. Sin una buena gestión e implementación puede suceder que los inventarios no brinden la información necesaria para la toma de dediciones. En la actualidad gracias al trabajo realizado en los inventarios, estos ofrecen información importante para el análisis y toma decisiones.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Control Interno

Definición

Según **Bacallao (2009)**, “el control interno nos proporciona seguridad sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en una empresa, ya que cuenta con un plan de organización, métodos clasificados y coordinados debidamente, el proteger sus mismos recursos, confiabilidad en la información contable, eficiencia en las operaciones y el cumplimiento de planes”.

Objetivos del control interno

Para Hemeryth & Sánchez (2013), el principal objetivo del control interno “es prevenir fraudes, descubrir robos y malversaciones, obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna, localizar errores administrativos, contables y financieros, proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa”.

Según **Mantilla (2003)**, “el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables”.

Importancia del Control interno

“Permite producir información administrativa y financiera que sea oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones. La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control”. Hemeryth & Sánchez, (2013).

Según, **Perdomo (2004)**, manifiesta que el: “Control Interno, es el Plan de la organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa”.

Según, La Revista académica de economía con el Numero Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas ISSN 1696-8352, revela que: “el control interno es un proceso, donde se lleva a cabo un grupo de acciones estructuradas, integradas y coordinadas, que están encaminadas a la consecución de un fin. El mismo tiene un mayor grado de eficiencia cuando están insertados a los procesos y se complementan como parte indisoluble de la entidad”.

2.2.2. Combustible

Definición

Pérez (2016), explica que “el combustible se define como un material que, por sus propiedades arde con facilidad, aludiendo que esta sustancia al oxidarse desprende calor y libera energía que puede aprovecharse. De este modo los combustibles generan energía mecánica o energía térmica. Explica además que las gasolinas (conocidas como nafta), el gasóleo o gasoil, el gas natural, la madera y el carbón son algunos de los combustibles a nivel mundial que más se utilizan.

Comenta además que todos los combustibles tienen un cierto poder calorífico, la cantidad de energía que liberan por unidad de volumen o de masa cuando se produce la reacción de oxidación. Dicha reacción se inicia en el momento que el combustible alcanza su temperatura de ignición. Hay que tener en cuenta ya que es de mucha importancia que al consumir los combustibles su oxidación libera energía, dejando distintos residuos conocidos como el dióxido de carbono, como sabemos es una sustancia contaminante”.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Control interno

Definición

Para **Santisteban (2012)** refiere que: “el control interno como el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal, para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se diseña e implementa para atender a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos”.

Según, **Antuñez (2001)**, escribe que: “el control interno es un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurara una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc)”.

Esta definición de control interno establece una clasificación no solo en el entorno financiero y contable sino administrativo y operativo.

a. Control Interno Contable: son los controles y métodos permanentes para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y veracidad de los registros contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de los registros, conciliaciones

de las cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) sino también a los procedimientos que no son operaciones estrictamente contables o de registro.

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en que se llevan a cabo con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa.

b. Control Interno Administrativo: son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección.

Los controles administrativos u operarios se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable.

Estos dos controles se conjugan por ser factores comunes de la gestión empresarial.

Existe un solo sistema de control, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa
- Coordinar sus funciones
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos
- Mantener una ejecutoria eficiente
- Determinar si la empresa esta operando conforme a las políticas establecidas

Cooper & Lybrand (1997) refiere que: “El control interno se define como un proceso efectuado por el personal de una entidad diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos.

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre si que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes están vinculados entre si y sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz”.

Además, **Cooper & Lybrand (1997)** sustentan que: “el control interno consta de cinco componentes los cuales son:

1. Entorno del control: este marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno del control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

2. Evaluación de los riesgos: cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados, una condición previa a la evaluación de riesgos es la identificación de los objetos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de objetivos, y sirve de base para determinar como han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas, y operativas continúan cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

3. Actividades de control: las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones de rentabilidad operativa, salvaguardar de activos y segregación de funciones.

4. Información y comunicación: hay que identificar, recopilar y comunicar información en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que coinciden información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización.

5. Supervisión: los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene al adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas por el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Estos componentes están vinculados entre sí, generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias

cambiantes del entorno. El sistema de control interno esta entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales.”

Logros con el control interno

Según **Estupiñan (2015)**, refiere que: “El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la perdidas de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables. En resumen puede ayudar a que una entidad llegue adonde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino”.

Adversidades con el control interno

Desafortunadamente algunas personas tienen expectativas mayores y poco realistas. Buscan absolutas pensando que:

El control interno garantiza el éxito de una entidad, es decir, asegura la consecución de objetivos básicos empresariales o como mínimo la supervivencia de la entidad.

Incluso un control interno eficaz solo puede ayudar a la consecución de los objetivos de una entidad. Puede suministrar información para la dirección sobre el progreso de la entidad, o la falta de tal progreso, hacia la consecución de dichos objetivos. Sin embargo, el control interno no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierta en un buen gerente. Asimismo, los cambios de política o los programas gubernamentales, las acciones que toman los competidores o las condiciones

políticas pueden estar fuera del control de la dirección. El control interno no puede asegurar el éxito, ni siquiera la supervivencia de la entidad.

El control interno puede asegurar la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Un sistema de control interno no importa lo bien concebido que este y lo bien que funcione, únicamente puede dar un grado de seguridad razonable, no absoluta, a la dirección y al consejo en cuanto a la consecución de los objetos de la entidad.

Objetivos del control interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados

2.3.2. Estación de Servicios:

Según **Osinermin (2015)**; una Estación de Servicios es un establecimiento dedicado a la comercialización de Combustibles a través de surtidores y/o dispensadores exclusivamente; y que además ofrecen otros servicios en instalaciones adecuadas, tales como:

- Lavado y engrase.
- Cambio de aceite y filtros
- Venta de llantas, lubricantes, aditivos, baterías, accesorios y otros artículos afines.
- Cambio, reparación, alineamiento y balanceo de llantas.
- Trabajos de mantenimiento automotor.
- Venta de artículos propios de un Mini mercado.
- Venta de gas licuado de petróleo para uso doméstico en cilindros, cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y el Reglamento específico; quedando prohibido el llenado de cilindros de gas licuado de petróleo para uso doméstico.

Tipos de estaciones de servicio.

a. Estaciones de las empresas importadoras petroleras: La tendencia de la mayoría de empresas importadoras de combustible es la integración vertical. Ellos buscan importar, vender al por mayor, distribuir y vender al menudeo. El surgimiento en los últimos años, de nuevas empresas importadoras ha generado la aparición de otras marcas, que han hecho creer erróneamente a la población que son independientes. Algunas de estas empresas importadoras han venido a quitar una importante porción de mercado a las poderosas transnacionales tradicionales.

b. Estaciones de servicio con contratos de comodato con las empresas importadoras: Estas pertenecen a personas que han firmado contratos de exclusividad de compra a las empresas importadoras a cambio del equipo necesario para la venta (dispensadores, tubería, marquesina, tanques, rótulos, etc.), en algunos casos éstas

personas se ven obligadas a pagar un derecho de llave o franquicia. Las ventas y compras de estas estaciones son monitoreadas de cerca por el personal de las empresas importadoras para verificar el cumplimiento de los contratos. La tendencia en este sector es que, después de terminar los contratos con las compañías importadoras, los propietarios de las estaciones buscan ser independientes.

c. Estaciones de servicio independientes: Estas gasolineras son las que han generado un impresionante aumento en el número de estaciones en el país. Estas tienen la enorme ventaja de poder comprar el combustible en donde encuentren los precios más bajos. Esto ha generado una fuerte competencia.

Combustibles:

Gasolina: es una mezcla de cientos de hidrocarburos destilados del petróleo para que los motores de combustión interna, puedan funcionar, tanto si tienen un sistema de encendido por chispa como por compresión. Las gasolinas pueden ser de diferentes octanajes como 84, 90 y 95.

Petróleo: es un aceite mineral formado por una mezcla de hidrocarburos acompañados de azufre, oxígeno y nitrógeno en cantidades variables. De este se deriva el combustible diésel, también conocido como gasóleo o gasoil, es un producto que se obtiene a partir de la destilación y la purificación del petróleo crudo. Este combustible se emplea solo en los motores diésel.

2.3.3. Inventarios

Definición.

Según **Experto Gestipolis (2002)** refiere que: “el inventario es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado. Antiguamente lo normal era que los inventarios se realizaran por medio físico (se escribían en un papel), pero ahora se suelen mantener en bases de datos de manera centralizada a toda una empresa, aunque haya empresas o tiendas pequeñas que lo sigan haciendo con papel.”

El inventario es:

- Detallado porque se especifican las características de cada uno de los elementos que integran el patrimonio.
- Ordenado porque agrupa los elementos patrimoniales en sus cuentas correspondientes y las cuentas en sus masas patrimoniales.
- Valorado porque se expresa el valor de cada elemento patrimonial en unidades monetarias.

Los inventarios es el conjunto de bienes corpóreos, tangibles y en existencia, propios y de disponibilidad inmediata para su consumo, transformación y venta.

Experto Gestipolis (2002), define que: “Un inventario como la acumulación de materiales que posteriormente serán usados para satisfacer una demanda futura. El *stock* es el conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes los consumen,

sin imponerles las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores.”

Tipos de Inventarios

Además, **Experto Gestipolis (2002)**, refiere que: “Existen diferentes clasificaciones, pero solo se tomarán en cuenta las siguientes:

Según su forma, se pueden destacar a:

- **Inventario de Productos Terminados:** Son todos aquellos productos adquiridos por proveedores industriales, los cuales son transformados para ser vendidos como productos elaborados.
- **Inventario de Mercancías:** son todos aquellos productos que le pertenecen a la empresa bien sea comercial o mercantil, los cuales los compran para luego venderlos sin ser transformados.

Según su función, se pueden destacar a:

- **Inventario de seguridad o de reserva**, es el que se mantiene para compensar los riesgos de paros no planeados de la producción o incrementos inesperados en la demanda de los clientes.
- **Inventario en tránsito**, Estos materiales son artículos que se han pedido pero no se han recibido todavía.
- **Inventario de ciclo**, resulta cuando la cantidad de unidades compradas con el fin de reducir los costos por unidad de compra es mayor que las necesidades inmediatas de la empresa.

- **Inventario de previsión o estacional**, se acumula cuando una empresa produce más de los requerimientos inmediatos durante los periodos de demanda baja para satisfacer las de demanda alta.

Según el punto de vista logístico

- **Existencias para especulación**: para satisfacer los requerimientos de la operación y cuando los inventarios se establecen con anticipación a las ventas estacionales o de temporada.
- **Existencias de naturaleza regular o cíclica**: estos son los inventarios necesarios para satisfacer la demanda promedio durante el tiempo entre abastecimientos sucesivos.
- **Existencias de seguridad**: el inventario que puede crearse como protección contra la variabilidad en la demanda de existencias y el tiempo total de abastecimiento.
- **Existencias obsoletas, muertas o perdidas**: cuando se mantiene por mucho tiempo, se deteriora, caduca, se pierde o es robado.”

Utilidad de los inventarios

Entre las razones más importantes para constituir y mantener un inventario se cuentan:

- Planear la operatividad y establecer un cronograma de producción, esto debe mantener el equilibrio entre lo que se necesita y lo que se procesa.
- Satisfacer a los clientes a pesar de las fluctuaciones en la demanda.

- Proteger la falta de confiabilidad de los proveedores o cuando escasea un artículo y es difícil asegurar una provisión constante.
- Evitar el impacto de la inflación de costos y el aumento de precios por concerniente.
- Descuentos por cantidad en compras de lotes grandes.
- Controlar los costos de pedido y asegurar precios favorables para los clientes y la empresa.

Sistemas de contabilización de inventarios

Según **Experto Gestipolis (2002)**; “se tienen dos métodos o sistemas básicos de control de inventarios:

1. Sistema de inventario periódico

Con este método la empresa no lleva un registro continuo de su stock, en cambio, realiza el conteo de existencias al final del periodo o ejercicio y los resultados se plasman en los informes financieros.

Principales características de este sistema:

- Es costoso en cuanto se hace necesario paralizar la actividad de la empresa para llevar a cabo el recuento físico de la mercancía lo que implica un importante despilfarro de recursos.
- No se sabe con exactitud el volumen de existencias en cada momento y por tanto no permite llevar a cabo un seguimiento adecuado ni una correcta política de productos (mermas, roturas, rotaciones, rentabilidades, etc.)

2. Sistema de inventario permanente o perpetuo

Con este método la empresa mantiene un registro continuo de sus existencias y los costos de los productos o mercancías que ha vendido.

Ventajas de este método sobre el periódico:

- Permite un mejor control de los artículos y la aplicación de técnicas de productos al poseer una información en tiempo real de los niveles de inventarios, rotaciones, evolución de precios, etc. Por tanto mejora la toma de decisiones.
- Facilita el recuento físico en el caso de que esto sea necesario para llevar a cabo una verificación del inventario.
- Permite reducir costes y ofrecer un mejor servicio a los clientes, etc.”

Métodos de valuación de inventarios

Según **Experto Gestipolis (2002)**; refiere que: “Entre los métodos más importantes para valorar los inventarios, tenemos:

- **Método PEPS.** Este método se basa en que lo primero que entra es lo primero en salir. Su apreciación se adapta más a la realidad del mercado, ya que emplea una valoración basada en costos más recientes.
- **Método del Costo Promedio Aritmético.** El resultado lo dará la media aritmética de los precios unitarios de los artículos.
- **Método del Promedio Ponderado.** Este promedio se calculará ponderando los precios con las unidades compradas, para luego dividir los importes totales entre el total de las unidades.”

2.3.4. Control De Inventarios

Definición.

Según **Damaso (2001)**; refiere que: “El control interno de los inventarios es importante, ya que los inventarios son el aparato circulatorio de una empresa. Las compañías exitosas tienen cuidado de proteger sus inventarios. El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa.

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

El objeto del Control Interno, es el de ayudar a la Administración a alcanzar las metas y objetivos previstos dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios.

Un sistema de control interno es el conjunto de medidas que toma la organización con el fin de:

- Proteger sus recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso ineficiente.
- Asegurar la exactitud y la confiabilidad de los datos de la contabilidad y de las operaciones financieras.

- Asegurar el cumplimiento de las políticas normativas económicas de la entidad.
- Evaluar el desempeño de todas las divisiones administrativas y funcionales de la entidad.

Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Importancia

La importancia en el control de inventarios reside en el objetivo primordial de toda empresa: obtener utilidades.

La obtención de utilidades obviamente reside en gran parte de Ventas, ya que éste es el motor de la empresa, sin embargo, si la función del inventario no opera con efectividad, ventas no tendrá material suficiente para poder trabajar, el cliente se inconforma y la oportunidad de tener utilidades se disuelve. Entonces, sin inventarios, simplemente no hay ventas.

El control del inventario es uno de los aspectos de la administración que en la micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido, sin tenerse registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea.

En todos los giros resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su descontrol se presta no sólo al robo hormiga, sino también a mermas y desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades.

Elementos:

Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

1. Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.
2. Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.
3. Procure que el control de inventarios se realice por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven una gran variedad de artículos. El sistema debe proveer control permanente de inventarios, de manera de tener actualizadas las existencias, tanto en cantidad como en precios.
4. Deben efectuarse conteos físicos, periódicos y sistemáticos del 10% de los productos almacenados y cotejar los resultados.
5. Establezca un control claro y preciso de las entradas de mercancías al almacén, informes de recepción para las mercancías compradas e informes de producción para las fabricadas por la empresa. Las mercancías saldrán del almacén únicamente si están respaldadas por notas de despacho o requisiciones las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.
6. Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de almacén debidamente autorizado.
7. Trate de responsabilizar al Jefe de Almacén de informar sobre la existencia de mercancías deterioradas.
8. Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.

9. Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño ó descomposición.
10. Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
11. Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
12. Comprar el inventario en cantidades económicas.
13. Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
14. No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.
15. Involucrar al personal en el control de los materiales: concientizarlo con capacitaciones y concursos sobre el problema; aceptar sugerencias; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a pérdidas se refiere y sobre todo, hacerle sentirse parte importante de la organización.
16. Conformar los inventarios físicos con los registros contables.
17. Proteger los inventarios en un almacén adecuado de manera que se eviten los robos.
18. Realizar entrega de mercancías únicamente con requisiciones autorizadas.
19. Proteger los inventarios con una póliza de seguro.
20. Hacer verificaciones al azar para comparar con los libros contables.
21. Cuando el sistema de registro y control de los inventarios, no esté integrado con el contable, debe efectuarse diariamente, el cuadro en valores, entre los datos de los movimientos reportados por el almacén y los registrados por contabilidad.

22. Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad material, que garanticen su control y recuperación antes faltante o deterioros por negligencia.

23. El almacén debe contar con la relación de cargos y nombres de las personas autorizadas a entrar en el mismo y de los nombres y firmas de los funcionarios autorizados a solicitar productos u ordenar ventas y despachos a terceros.

24. Todo documento elaborado por movimientos de existencias, debe estar firmado por la persona que entrega y por la que recibe.

25. Los registros de inventario no pueden operarse por personal del almacén, ni estos, tener acceso a los mismos.

26. Cantidad Mínima: Es importante determinar la cantidad mínima de existencia de un artículo para poder servir con regularidad los pedidos que realicen los clientes.

27. Cantidad Máxima: La cantidad máxima, será la que, sin interferir en el espacio del almacén, sin perjudicar con su inversión la composición del capital de trabajo, pueda soportar la buena marcha de la empresa.

28. Solicitud de Compras: La persona encargada de llevar los registros que controlan los inventarios, al observar que algún artículo esta llegando al límite mínimo de existencias, cubrirá una solicitud de compras y se le enviara al Jefe de Almacén.

29. Entrada de mercancías: El Jefe de almacén deberá saber la fecha aproximada en que llegaran los pedidos con el objeto de tener disponibilidad de espacio para su almacenamiento. Al llegar las mercancías las pasara, contará o medirá, según los casos, y pasara al departamento de compras el informe de recepción de mercancías.

Este departamento comprobara si los datos suministrados en el informe están de acuerdo con la factura enviada por el proveedor.

30. El control de salida de inventarios del almacén debe ser fuertemente estricto.”

2.3.5. Estudio de Caso

Reseña Histórica:

La empresa ESTACION DE SERVICIO PANAMERICANO, se fundó en el año 1975 por Vignolo Esquerre Orlando. Es una empresa familiar, se encuentra registrada en la Sunat con el Ruc 15102488501 debido a la nacionalidad italiana del fundador, inicio sus actividades el 29 de agosto del 1975 en Avenida Guardia Civil N° 2690 en el distrito de Castilla, provincia de Piura, departamento de Piura, el representante legal es el heredero Alejandro Raúl Vignolo Machado, su actividad principal es la (CIU 50506) venta al por menor de combustibles. Se encuentra empadronada en el Registro Nacional de Proveedores del Estado (RNP).

Misión: Ser una comercializadora minorista de hidrocarburos dedicada a la venta de combustibles líquidos; y de productos y servicios para el conductor.

Satisfacer las necesidades de los transportistas de vehículos pesados y livianos tanto a nivel individual como empresarial. Esto a través de productos, precio, infraestructura, modernidad y valores.

Visión: Ser una empresa líder en el sector de hidrocarburos, reconocido por su calidad, cantidad exacta y precio de sus productos, y a la calidez y excelencia de su servicio.

La empresa Estación de Servicios PANAMERICANO tiene como objetivo general, “Brindar un servicio de excelencia con productos de calidad, cantidad exacta y al mejor precio”; asimismo los objetivos específicos: “Ser una empresa con reconocimiento local, regional y nacional; entregar un servicio excelente para todos nuestros clientes; y ser competentes a la tecnología y exigencia de nuestros tiempos”.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulo hipótesis, basándose en:

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

Martínez (2006) en su publicación *“El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.”* donde precisó que “el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Tipo de investigación

El estudio de investigación está comprendido bajo un enfoque cualitativo.

4.2. Nivel de la investigación de las tesis.

El nivel de estudio es descriptivo de estudio de caso, debido a que se limita a describir a nivel bibliográfico documental, los aspectos más relevantes de las variables de estudio sin entrar a los grados de análisis del problema.

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de investigación aplicado es No experimental, descriptivo, bibliográfico y documental de estudio de caso, comprende:

1. Búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, para identificar las posibles oportunidades de mejoras del control interno en el área de inventarios aplicada en la Estación de Servicios Panamericano del Distrito de Castilla – Piura, 2019.
2. Precisar las oportunidades del control interno en el área de inventarios aplicada en la Estación de Servicios Panamericano del Distrito de Castilla – Piura, 2019.
3. Analizar el impacto posible de las propuestas de mejora para control interno en el área de inventarios aplicada en la Estación de Servicios Panamericano del Distrito de Castilla – Piura, 2019; en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

4.4. El universo y muestra.

4.4.1. Universo

El universo o población de la investigación está compuesta por las Estaciones de Servicios del Distrito de Castilla.

4.4.2. Muestra

La muestra en estudio pertenece a una empresa de las Estaciones de Servicios del Distrito de Castilla como es la Estación de Servicios Panamericano del Sector Comercial de Hidrocarburos.

4.5. Definición y operacionalización de variables

Por ser una investigación de tipo bibliográfico, documental y de caso no aplica operacionalización de las variables.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas

En la recolección de información es necesario observar, registrar de forma dialogada y/o esquemática, entrevistar, acceder a distintas fuentes de información, reconstruir contenidos de las lecturas, retratar la realidad. La investigación hizo uso de la técnica de la encuesta.

4.6.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó es la encuesta que consta de 29 preguntas.

4.7. Plan de análisis.

Para el análisis de datos del proyecto de investigación de estudio de casos con un enfoque cualitativo se hizo uso de técnicas estadísticas descriptivas y un análisis comparativo de la información con los datos del contexto.

4.8. Matriz de consistencia

| Enunciado | Objetivos | | Variable de Estudio | Metodología |
|---|---|--|---|---|
| | General | Específico | | |
| ¿Cuáles son las oportunidades de control interno en el área de inventarios que mejoran las posibilidades de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019? | Identificar las oportunidades de control interno en el área de inventarios que mejoran las posibilidades de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades de control interno en el área de inventarios que mejoran las posibilidades de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019. 2. Describir las oportunidades de control interno en el área de inventarios que mejoran las posibilidades de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019. 3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de inventarios de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019. | Control interno y sus oportunidades de mejora en la área de inventarios | <p>Enfoque cualitativo.</p> <p>Descriptivo Bibliográfico</p> <p>Documental y de caso.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Encuesta</p> |

4.9. Principios Éticos de la investigación

Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y de hecho, la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos. Según **Uladech Católica (2016)**.

Protección a las personas

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad.

La protección a las personas que participan en la investigación en todo ámbito, se debe tener en cuenta el medio y no solo fin para lo que se realiza la investigación. Garantizando su integridad y privacidad a toda información proporcionada relacionada a la investigación.

Beneficencia

La principal responsabilidad del investigador es la protección del participante antes, durante y después de la investigación. Fortalecer y salvaguardar las condiciones como participante sin exponerlo a riesgos mínimos que puedan dañarlo de algún modo.

Justicia

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. La investigación

debe tener una línea autónoma y concreta en el proceso científico sin influencia de ningún ente que decline sus resultados haciéndolo parcial y beneficioso para un determinado grupo.

Integridad científica

El principio de la integridad debe regir no sólo la actividad científica, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su nivel profesional. La integridad del investigador resulta relevante cuando, se valora y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la pureza científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADOS.

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Resultados del 1º Objetivo: “Establecer las oportunidades de control interno en los inventarios que mejoren las posibilidades de la Estación de Servicios PANAMERICANO en el Distrito de Castilla – Piura, 2019”

ENCUESTA

| PREGUNTAS |
|---|
| 1. ¿Son inventariados los combustibles que ofrecen al mercado? SI NO |
| 2. ¿Utiliza algún tipo de control para sus inventarios? SI NO |
| 3. ¿Qué método de valuación utilizan para sus inventarios? PROMEDIO PONDERADO PORQUE SON PRODUCTOS LIQUIDOS ALMACENADOS Y DISTRIBUIDOS CASI DE MANERA INMEDIATA. |
| 4. ¿Cada cuánto tiempo se realizan los inventarios físicos? DIARIO SEMANAL MENSUAL |
| 5. ¿Se ha adquirido algún seguro para proteger a los combustibles ante siniestro, desastres y/o robos? SI NO |
| 6. ¿Qué instrumento se utiliza para medir los combustibles? SISTEMA DE TELEMEDICION COMPUTARIZADO |
| 7. ¿Se encuentran mermas en los inventarios? SI NO |

| |
|---|
| <p>8. De encontrarse mermas ¿Cuál es el manejo en los inventarios?</p> <p>LOS INVENTARIOS SON REGULARIZADOS A TRAVES DE FORMULAS LUEGO HACER AJUSTES EN EL ASPECTO CONTABLE.</p> |
| <p>9. ¿El resultado anual final depende del STOCK?</p> <p>SI NO</p> |
| <p>10. ¿El personal es idóneo para los puestos ejercidos?</p> <p>SI NO</p> |
| <p>11. ¿Se capacita al personal para eventualidades y/o emergencias dentro de la empresa?</p> <p>SI NO</p> |
| <p>12. ¿La empresa cuenta con MOF?</p> <p>SI NO</p> |
| <p>13. ¿Se tiene afianzado al personal de la empresa?</p> <p>SI NO</p> |
| <p>14. ¿Cada cuánto tiempo se abastece de combustibles la empresa?</p> <p>DIARIO SEMANAL MENSUAL</p> |
| <p>15. ¿Quiénes son sus proveedores?</p> <p>PERUANA DE COMBUSTIBLES S.A.</p> |
| <p>16. ¿Se realiza cotizaciones para abastecer el inventario?</p> <p>SI NO</p> |
| <p>17. ¿Se aprovechan descuentos por la compra de grandes lotes?</p> <p>SI NO</p> |
| <p>18. ¿Se solicita documentación respectiva al proveedor?</p> <p>SI NO</p> |
| <p>19. ¿Se realizan medidas preventivas de seguridad?</p> <p>SI NO</p> |
| <p>20. ¿Se realiza medición de los combustibles?</p> <p>SI</p> |

| |
|---|
| NO |
| 21. ¿Se realiza medición de los combustibles almacenados en tanque subterráneos? |
| SI NO |
| 22. ¿Se monitorea y/o supervisa el proceso de descarga? |
| SI NO |
| 23. ¿El personal encargado da visto bueno al finalizar la descarga? |
| SI NO |
| 24. ¿Los dispensadores son monitoreados por sistemas computarizados? |
| SI NO |
| 25. ¿Las ventas coinciden con los inventarios? |
| SI NO |
| 26. ¿Cuentan con tecnología que ayude al monitoreo de los combustibles? |
| SI NO |
| 27. ¿El software de distribución de los dispensadores son confiables? |
| SI NO |
| 28. ¿Alguna vez se ha registrado fallas en el software de distribución? |
| SI NO |
| 29. ¿Se realizan medidas de seguridad para el abastecimiento a cada vehículo? |
| SI NO |

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Resultados del 2º Objetivo: “Describir las oportunidades de control interno en los inventarios que mejoren las posibilidades de la Estación de Servicios PANAMERICANO en el Distrito de Castilla – Piura, 2019”

El mercado de venta de hidrocarburos es muy competitivo en la actualidad, en el Distrito de Castilla existen 15 estaciones de servicios, los cuales abastecen a la comunidad vehicular de manera diaria. Esto permite que los consumidores puedan y tengan la posibilidad de buscar los precios más convenientes para ellos, asimismo los combustibles que ofrece la Estación de Servicios PANAMERICANO son registrados e inventariados para tener un stock diario para abastecer a su público con precios acorde al mercado.

Los combustibles inventariados dan a la empresa una posibilidad más alta para alcanzar metas u objetivos tales como ventas, y tener control de estos aseguraría un plan a largo plazo con probabilidades de éxito, esto se aplica en la Estación de Servicios PANAMERICANO, para cada uno de las gasolinas en sus diferentes octanajes y petróleo diésel.

La valoración metódica se realiza a los inventarios con la finalidad de aplicar procedimientos sistemáticos para determinar un modelo que se ajuste a cada empresa según su actividad económica u objetivo específico, la Estación de Servicios PANAMERICANO utiliza el método de valuación es el Promedio Ponderado por el tipo de almacenamiento, al ser productos líquidos; gasolinas y petróleo; estos son almacenados en tanques subterráneos y de manera inmediata abastecen a los dispensadores, y estos a la vez vendidos y despachados a los vehículos.

La verificación de los combustibles inventariados de manera cronológica, da confianza y certeza de la cantidad exacta que se tiene en almacén o producción, esto

favorece a la empresa en establecer relación entre producto y venta; e identifican algún problema físico como la merma. La empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, cuenta con inventarios registrados de forma sistemática y consistente que son verificados diariamente de forma física, con la utilización de sistema tele medición computarizada.

La gasolina y el petróleo, son categorizados como productos inflamables y de potencial peligroso. Asegurar los combustibles brinda mayor seguridad a la comunidad, trabajadores y a la misma empresa para evitar pérdidas futuras ante un siniestro; la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, no cuenta con seguro o protección para ninguno de los combustibles para afrontar a todas las consecuencias derivadas de un incendio.

En el caso de la medición de productos hidrocarburos, la tecnología es aplicada en la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, a través de un sistema llamado SISTEMA DE TELEMEDICION COMPUTARIZADA, la cual proporciona mayor control de almacenamiento y descarga de los combustibles y posibilitando el cumplimiento de normativa medioambientalista asimismo la prevención de perdidas, la precisión de inventarios y la inmediatez de los datos registrados de cada tanque subterráneo.

En la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, los almacenes de combustibles son tanques subterráneos donde se almacena las gasolinas y el petróleo

de manera independiente, por ser productos líquidos estos se acumulan de automáticamente realizada la descarga de un nuevo pedido de combustibles.

En toda empresa, la existencia de merma es aceptable, esta es una pérdida en el producto y/o producción la cual reduce ganancias y aumenta gastos innecesarios que perjudican a la empresa, en el caso de los productos hidrocarburos las mermas son por la mala manipulación y evaporización por el calor (clima piurano), la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO ha registrado mermas durante toda su vida comercial. Los cuales son manejados en el área contable para investigar la variación entre contabilidad y existencia física. Se realiza el ajuste anual, este con reglamento de Sunat con el 1% en gasolina y 0.5% en petróleo para computarizar estas pérdidas.

El stock es la cantidad de combustibles que se tiene disponible en este preciso momento para afrontar la demanda de clientes, esto favorece el resultado en ventas y abastecimiento en lote por descuento; la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO asume que el resultado anual se debe contar con el stock adecuado y necesario.

El recurso humano es innegablemente primordial e indispensable para la estructuración de una empresa, el personal tiene que ser idóneo para su puesto, como lo refiere la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, brindando seguridad y especificidad a cada uno de sus trabajadores lo cual a su vez favorece a la rápida y continúa atención a sus clientes.

Los incendios, robos y desastres son amenazas latentes para toda empresa, por tal la promoción y prevención ante la presencia de alguno, facilita la pronta acción del personal administrativo y operativo, para identificar, establecer y efectuar medidas preestablecidas a través de una capacitación con personas especializadas en el tema como los bomberos del Perú y cruz roja; ambas entidades realizan jornadas de orientación y motivación a la población como a las empresas, entre ellas está la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, estas jornadas se realizan cada 2 meses para afianzar y concientizar al personal sobre primeros auxilios, incendios, medidas preventivas toxicológicas e información medioambientalista; asimismo establecer brigadas ante diferentes acontecimientos, brindando seguridad y confianza a los clientes.

El manual de organización y funciones (MOF) es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. Este contiene, esencialmente la estructura organizacional y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. La empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, no cuenta con manual de organización y funciones, lo cual no completa, regula y fija la estructura orgánica de la entidad, ni precisa la naturaleza, finalidad, funciones generales, y atribuciones de las unidades orgánicas y sus relaciones en los diferentes niveles; perjudicando a toda la estructura organizacional.

La empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, tiene como proveedor exclusivo a la compañía PERUANA DE COMBUSTIBLES SA (PECSA) que

actualmente forma parte de la corporación PRIMAX; lo cual impide realizar algún tipo de cotización de precios para las compras, por tener exclusividad en los combustibles distribuidos por dicha empresa, en cierta medida esto desfavorecería al no poder comparar precios con la competencia del proveedor, no obstante, el proveedor tiene una relación exclusiva con descuentos por lote y por tiempo de afiliación a su cartera de clientes, su abastecimiento es diario y regular durante todo el año, esto favorece a los clientes.

En el área de compras, al tener proveedor exclusivo solo se solicita de manera regular los pedidos de combustibles, en este caso diariamente. La empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, procede con el pedido a través del área de compras para la autorización de gerencia general luego pasa al área de contabilidad donde también se da la autorización de la compra pasando finalmente con el proveedor. Este procedimiento, es una cadena de responsabilidades de las diferentes áreas, las cuales deben tener en claro cada una sus funciones para no establecer confusiones ni mal entendidos en el momento de la compra de combustibles, pues a aparecer algún inconveniente el desabastecimiento es lo más probable.

Luego de realizada la compra, los combustibles llegan a la empresa para abastecer los tanques, la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, cuenta con un circuito de descarga, el cual tiene como primer paso la verificación e identificación del proveedor y la documentación respectiva de ingreso, las medidas de seguridad se realizan en todo momento, segundo paso la tele medición computarizada de los productos tanto en tanque subterráneo como en la cisterna, tercer paso la descarga

propiamente dicha, la cual es supervisada por el personal encargado y monitoreada electrónicamente, y cuarto paso la salida de la cisterna previamente monitoreada y la entrega de documentos respectivos. Todo este circuito ayuda al orden de documentación para facilitar la contabilización de comprobantes; y medidas de seguridad para prevenir accidentes y/o siniestros que pongan en peligro las vidas del personal y de los clientes.

Al finalizar todo el circuito de descarga, la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO realiza la salida de los combustibles con autorización del gerente general luego por el contador y finalmente por el área de ventas, donde se distribuye los productos a cada uno de los dispensadores que son monitoreados con sistemas computarizados, para el control en detalle del islote y la incorporación de nuevas tecnología como el pos, así facilitando la capacidad de pago a sus clientes a través de tarjetas de crédito y débito, y usualmente el efectivo. Con el monitoreo computarizado, las ventas coinciden con los inventarios evitando robos o fraudes por parte del personal.

La empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, cuenta con software de distribución en cada uno de los dispensadores de la empresa peruana PATRIOT, es un sistema de automatización moderno del mercado peruano. Este sistema registra todas las ventas para su posterior constatación y análisis contable y financiero, asimismo tiene soporte técnico, el cual no atendió de manera inmediata a la caída del sistema registrado una vez en la empresa, la falla fue solucionada al día siguiente,

evidenciando su déficit en la asistencia técnica, y permitiendo pérdidas para la empresa y la negativa de los clientes por no satisfacer sus necesidades.

Las medidas de seguridad siempre están presentes en la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, al momento de abastecer a los vehículos motorizados se realiza las siguientes medidas de seguridad: respetar las señales del patio de maniobras, apagar el motor, no haber nadie en el vehículo, no fumar en la estación de servicios y evitar la caída de combustible en el área. Estas medidas son aplicadas por el personal y orientadas hacia el cliente.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Resultados del 3° Objetivo: “Explicar las propuestas de mejoras del control interno en la área de inventarios de la Estación de Servicios PANAMERICANO en el Distrito de Castilla – Piura, 2019”

Las propuestas de mejoras son un conjunto de acciones, procedimientos, procesos y estrategias para alcanzar un control interno eficiente y eficaz. A continuación se explicara cada una:

➤ **La implementación de un Manual de Organizaciones y Funciones en la Empresa**

El manual de organización y funciones (MOF) es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

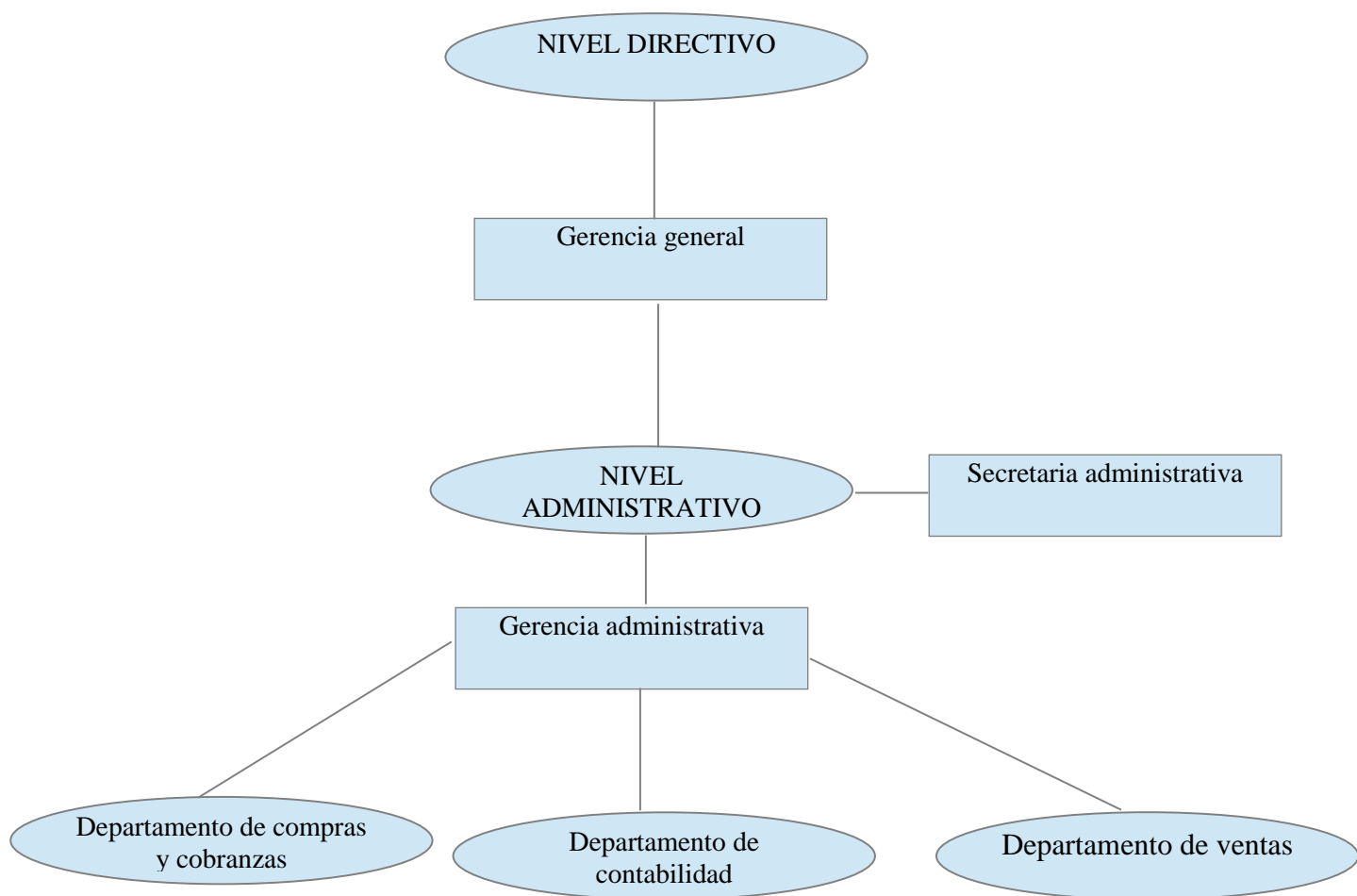
El MOF contiene, esencialmente la estructura organizacional y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suelen incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación.

Es necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad, sino porque su uso interno y diario minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc.

Por tal, la existencia del MOF en la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, es de vital importancia para mejorar y abrir una oportunidad, por ello se propone la elaboración de este documento de manera cuidadosa. Donde se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La participación y compromiso de toda la organización.
- Formar un equipo técnico que lidere el proceso. Puede ser interno como externo.
- Hacer un plan de implantación de este manual.
- Poner el manual a plena disponibilidad del personal.

ORGANIGRAMA DE LA ESTACION DE SERVICIOS PANAMERICANO



Fuente: Elaboración Propia

Se sugiere que el manual tenga la siguiente estructura:

MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES DE LA EMPRESA
ESTACION DE SERVICIOS PANAMERICANO

Gerencia general:

Funciones:

- a) Acordar con el departamento de Administración y contabilidad del Sistema y las medidas necesarias para efectuar una eficiente administración.
- b) Dirigir las actividades de la Estación de Servicio, de acuerdo con las políticas generales de la empresa y el Marco Jurídico aceptable, para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- c) Revisar que se cumpla con el procedimiento de recolección de valores.
- d) Validar conjuntamente con el departamento de los registros de ventas de los cortes de turnos, las pólizas cheque, reportes de ventas diarias, reembolsos de caja chica, depósitos bancarios, traspasos bancarios, y en general, toda la documentación comprobatoria de las operaciones.
- e) Supervisar el programa de abastecimiento de combustible y hacer los cambios necesarios.
- f) Supervisar diariamente el control de los inventarios de combustible.
- g) Supervisar y verificar el estado de operación de todas las instalaciones, máquinas y equipos.

- h) Atender todos los asuntos relacionados con la administración y evaluación del personal de la Estación de Servicio.

Fuente: Elaboración Propia

Gerencia administrativa:

Funciones:

- Supervisar los trámites de cobranza
- Reportar al Titular de la Dirección de Administración y Finanzas todo lo relacionado con la Administración de la Estación de Servicio.

Relaciones internas:

- Departamento de ventas, compras y contabilidad
- Con todas las áreas de la Estación de Servicio
- Con todas las áreas del Sistema

Relaciones externas:

--Con Instituciones Gubernamentales, Estatales, Municipales,
Particulares

- Acreedores
- Bancos
- Proveedores
- Clientes

Estudios:

- contador público o licenciado en administración

Experiencia laboral:

--3 años en área afín.

–Administración Pública.

–Contabilidad.

–Estados financieros

Conocimientos:

–Administración de Recursos.

–Modernización en la Administración Pública.

–Contables.

–Fiscales.

–Laborales

Habilidades:

–Capacidad de Organización.

–Capacidad de Delegar.

–Planeación.

–Liderazgo.

–Coordinación y Comunicación.

–Relaciones Humanas.

–Relaciones Públicas.

Fuente: Elaboración Propia

Secretaria:

Funciones:

- Auxiliar al Administrador en función a todas aquellas actividades

donde se necesite su intervención, de acuerdo a la actividad propia.

- Elaborar oficios, reportes mensuales, memorándums, circulares, notas informativas y en general todo lo que se le requiera.
- Recibir y turnar correspondencia al área requerida.
- Dar seguimiento a la correspondencia turnada a través del Sistema de Control de Gestión.
- Mantener activo, actualizado y en orden los archivos de la Administración, procurando agilizar el trabajo profesional y material de limpieza.
- Solicitar por requisición papelería, recibir y distribuir el material necesario para el servicio.
- Recabar firmas y seguimiento a los trámites administrativos
- Atender llamadas telefónicas
- Archivar correspondencia turnada.
- Las demás que sean asignadas por el Administrador

Relaciones internas:

–Con todas las áreas de la Estación de Servicio

Relaciones externas:

--Con Instituciones Gubernamentales, Estatales, Municipales,

Particulares

–Acreedores

–Bancos

–Proveedores

–Clientes

Estudios:

- secretariado ejecutivo o computación e informática

Experiencia laboral:

--2 años en área afín.

Conocimientos:

–Administrativos

–Secretariales

–Cómputo (Excel, Word y Power Point)

Habilidades:

–Redacción

–Buena presentación

–Atención al público

–Relaciones Humanas

–Iniciativa

–Organización

–Ortografía

Fuente: Elaboración Propia

Departamento de compras y cobranzas:

Jefe del departamento de compras y cobranzas:

Funciones:

- Revisar el corte diario y supervisar la facturación diaria de los clientes.
- Capturar en el auxiliar de Cuentas por pagar
- Entregar al Administrador el reporte de la Antigüedad de los saldos de las compras
- Gestionar la cobranza y realizar depósitos bancarios.
- Llevar el control de los pagos efectuados diarios y semanales
- Mantener constante comunicación con Gobierno y particulares para los trámites de facturación y pago.
- Solucionar los problemas relacionados con la facturación.
- Controlar vales de Seguridad Pública para su reembolso.
- Revisar diario existencias contra facturación.
- Enviar los cortes diarios al Subdirector para su contabilización y resguardo.
- Enviar reporte mensual de los existencias
- Enviar los depósitos y transferencias bancarias con su respectiva factura anexa amparando dicho depósito
- Supervisar y archivar el formato de control de Inventario del almacén que

elaboran diariamente los Jefes Operativos.

- Mantener constante comunicación con Administrador y Gerente para la toma de decisiones y solución a problemas.
- Implementar mecanismos de control interno
- Supervisar la elaboración de los formatos de requerimientos

Relaciones internas:

- Departamento de ventas, compras y contabilidad
- Con todas las áreas de la Estación de Servicio
- Con todas las áreas del Sistema

Relaciones externas:

- Con Instituciones Gubernamentales, Estatales, Municipales, Particulares
- Acreedores
- Bancos
- Proveedores
- Clientes

Estudios:

- contador público o licenciado en administración

Experiencia laboral:

- 2 años en área afín.

Conocimientos:

- Administrativos
- Contables.
- Fiscales.

-Laborales

-- computación

Habilidades:

-relaciones publicas

-relaciones humanas

-Planeación.

-Liderazgo.

-Coordinación y Comunicación.

Fuente: Elaboración Propia

Auxiliar de área

Funciones:

- 1) Facturar los tickets de consumo de combustible de instituciones
- 2) Prestar apoyo técnico al Jefe de Departamento en cuentas por cobrar y pagar.
- 3) Apoyo en la cancelación de vales del corte del día.
- 4) Apoyo al Jefe de departamento en la elaboración de reembolsos.
- 5) Realizar llamadas para cobro de facturas pendientes.
- 6) Elaborar oficios, requisiciones y formatos
- 7) Mantener actualizado el archivo de la facturación con número consecutivo
- 8) Llevar la captura del consecutivo de folios de vales de gasolina.
- 9) Captura de ventas diarias por consecutivo de facturas.

- 10) Llevar la captura de los tickets de consumo de gasolina de las instituciones
- 11) Llevar el registro de los cheques que ingresan en recepción de la Estación de Servicios
- 12) Apoyo en el cobro a las dependencias gubernamentales y particulares.
- 13) Las demás que sean designadas por el jefe**

Relaciones internas:

- Con todas las áreas de la Estación de Servicio

Relaciones externas:

- Con Instituciones Gubernamentales, Estatales, Municipales, Particulares
- Acreedores
- Proveedores
- Clientes

Estudios:

- estudiante universitario de administración o contabilidad

Experiencia laboral:

- 1 años en área afín.

Conocimientos:

- Cómputo (Excel, Word y Power Point)

Habilidades:

- Iniciativa
- Relaciones humanas
- Liderazgo.

–Coordinación y Comunicación.

Fuente: Elaboración Propia

Departamento de ventas:

Jefe del departamento de ventas:

Funciones:

- Recibir, almacenar y distribuir el combustible.
- Recibir los pedidos a los Proveedores.
- Verificar las existencias
- Elaborar el formato de control de inventario
- Supervisión general del personal (plantilla, uniformes, equipo y aseo).
- Agilizar el movimiento vehicular dentro del área operativa.
- Supervisar y apoyar en la atención y servicio al cliente, así como en el despacho del combustible.
- Obtener inventario de existencia de litros de gasolina y petróleo.
- Verificar y cuantificar los envíos de efectivo
- Cuantificar, recibir y concentrar el importe total de ventas de los tres turnos.
- Supervisar que el oficial gasolinero tome las lecturas de venta de gasolina por surtidor y contabilizar la venta de gasolina, vales, notas, billetes y

monedas.

- Depositar billetes en alcancía y monedas en bolsas para amachimbrar.
- Entregar el corte diario al Administrador de la E.S. PANAMERICANO (incluyendo vales de gasolina y notas).
- Realizar actividades sencillas de mantenimiento en dispensarios de gasolina, aire y agua.

Relaciones internas:

- Departamento de ventas, compras y contabilidad
- Con todas las áreas de la Estación de Servicio
- Con todas las áreas del Sistema

Relaciones externas:

- Con Instituciones Gubernamentales, Estatales, Municipales, Particulares
- Acreedores
- Bancos
- Proveedores
- Clientes

Estudios:

- ingeniero industrial

Experiencia laboral:

- 3 años en área afín.

Conocimientos:

- Administrativos

-Contables.

-Fiscales.

-Laborales

-- computación

Habilidades:

-relaciones publicas

-relaciones humanas

-Planeación.

-Liderazgo.

-Coordinación y Comunicación.

Fuente: Elaboración Propia

Jefe de islotes:

Funciones:

- Apoyo al jefe en verificar horarios de llegada de cisternas
- Apoyo al jefe en verificar el saldo islotes de la Estación de Servicio
- Consultar programas semanales de abastecimiento
- Verificar y/o revisar la información del control volumétrico
- Refinación a través del portal.
- Verificar caducidad de Extintores
- Supervisar limpieza general en la Estación de Servicio.

- Supervisar el estado de los abastecedores e informar a jefe
- motivar al personal a la venta de los productos

Relaciones internas:

- Departamento de ventas, compras y contabilidad
- Con todas las áreas de la Estación de Servicio
- Con todas las áreas del Sistema

Relaciones externas:

- Proveedores
- Clientes

Estudios:

- secundaria completa

Experiencia laboral:

- 1 años en área afín.

Conocimientos:

- Manejo y Operación de Equipos.
- Conocimiento Básico y técnico de los productos que se expenden.
- Conocimientos básicos de Mecánica.
- Manejo de Inventarios y Cómputo. (Excel y Word)

Habilidades:

- Actitud de Servicio.
- Cortesía.
- Iniciativa.
- Coordinación.

- Relaciones Humanas.
- Relaciones Públicas.
- Manejo de Relaciones Interpersonales

Fuente: Elaboración Propia

Oficial gasolinero:

Funciones:

- Verificar los exhibidores de precios
- Tomar lectura de dispensadores inicial y final.
- Supervisar y revisar dispensarios (mangueras, agua, aire y gasolina).
- Recibir y atender a los clientes con cortesía y amabilidad.
- Despachar combustible y aspirar el vehículo de los clientes que lo soliciten.
- Revisar niveles del vehículo de los clientes (aceite, agua, líquido de frenos, transmisión).
- Calibrar presión de aire en llantas de los vehículos.
- Limpiar parabrisas de los vehículos.
- Ofrecer servicios adicionales (venta productos, aceites, aditivos).
- Mantener área de trabajo limpia y en orden.
- Lavar y asear el área en general para entrega de turno.
- Elaborar corte de turno (efectivo, vales, notas, morralla) y entregar a Jefe

Operativo.

- Apoyar al Jefe Operativo en la recepción de cisternas
- Efectuar labores de mantenimiento.
- Artículos de Mantenimiento Básicos de Limpieza.

Relaciones internas:

–Departamento de ventas, compras y contabilidad

–Con todas las áreas de la Estación de Servicio

–Con todas las áreas del Sistema

Relaciones externas:

–Proveedores

–Clientes

Estudios:

- secundaria completa

Experiencia laboral:

--1 años en área afín.

Conocimientos:

–Manejo y Operación de Equipos.

Habilidades:

–Actitud de Servicio.

–Cortesía.

–Iniciativa.

–Coordinación.

- Relaciones Humanas.
- Relaciones Públicas.
- Manejo de Relaciones Interpersonales

Fuente: Elaboración Propia

Personal de limpieza:

Funciones:

- Ejecutar actividades de limpieza a las instalaciones físicas, mobiliario y equipo de oficina.
- Realizar el aseo de los baños públicos, de personal de gasolinera y oficinas.
- Asear, barrer y trapear área libre de baños públicos.
- Mantener en orden los utensilios y materiales que se le proporcionan para realizar su trabajo.
- Barrer área de estacionamiento y pintar.
- Limpiar y asear las jardineras de la Estación de Servicio.
- Acomodar y asear el área de depósito de basura ecológica.
- Recolectar y tirar basura de bombas y baños.
- Lavar puertas de acceso a oficinas, bodega y ventanas.
- Limpiar extinguidores, teléfono público, máquina de refrescos.
- Limpiar el Área de Despacho y Tanques.

- Reciclaje de basura.
- Las demás que sean designadas

Relaciones internas:

–Con todas las áreas de la Estación de Servicio

–Con todas las áreas del Sistema

Relaciones externas:

–ninguna

Estudios:

- secundaria completa

Experiencia laboral:

--1 años en área afín.

Conocimientos:

–Manejo y técnica en limpieza

Habilidades:

–Rapidez para la limpieza a las instalaciones.

–Iniciativa.

–Relaciones Humanas.

–Disponibilidad.

–Organización.

Fuente: Elaboración Propia

Departamento de contabilidad:

Jefe del departamento de contabilidad:

Funciones:

1. Verificar saldos en bancos y suministro de combustible.
2. Mantener constante comunicación con el Administrador para la solución de problemas.
3. Supervisar y coordinar con el Jefe de Departamento de Crédito y Cobranza la elaboración oportuna de facturas.
4. Supervisar y apoyar en la cobranza.
5. Supervisar y dar solución inmediata a asuntos pendientes en área administrativa y operativa.
6. Contabilizar las pólizas de ingresos, egresos y diario.
7. Revisar la elaboración de pólizas de ingresos
8. Llevar a cabo las conciliaciones bancarias.
9. Elaborar los Estados Financieros.
10. Supervisar la elaboración del Inventario.
11. Apoyar en la captación y promoción de nuevos clientes
12. Resguardar los Estados Financieros de la Estación de Servicio.
13. Control y reintegro de pagos al Instituto de Crédito
14. Efectuar trámites del personal de la Estación de Servicio ante la dirección de

Administración y Desarrollo de Personal

15. Calcular y Realizar el pago de impuestos.
16. Atender y coordinar las auditorias
17. Verificar pagos de clientes en bancos por Internet.
18. Reembolso de Fondo Fijo.
19. Determinación de pago de Impuestos.
20. Revisar, supervisar y controlar tramites enviados al Sistema
- 21. Las demás que designe el Administrador de la Estación de Servicio**

Relaciones internas:

- Departamento de ventas, compras y contabilidad
- Con todas las áreas de la Estación de Servicio
- Con todas las áreas del Sistema

Relaciones externas:

- Con Instituciones Gubernamentales, Estatales, Municipales, Particulares
- Acreedores
- Bancos
- Proveedores
- Clientes

Estudios:

- contador publico

Experiencia laboral:

--2 años en área afín.

Conocimientos:

–Administrativos

–Contables.

–Fiscales.

–Laborales

-- computación

Habilidades:

–relaciones publicas

–relaciones humanas

–Planeación.

–Liderazgo.

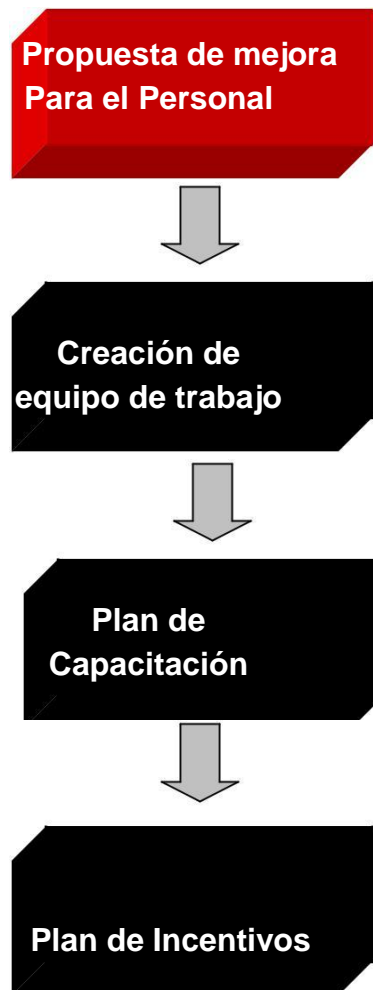
–Coordinación y Comunicación.

Fuente: Elaboración Propia

➤ **Implementación de un plan de incentivos y capacitación para el personal**

Al implementar esta mejora se logrará motivar a los empleados para que realicen su trabajo con alto grado de calidad en el servicio al cliente, y se logrará tener una ventaja competitiva en comparación con la competencia, ya que de esta manera los clientes visitarán con mayor frecuencia la estación de servicios PANAMERICANO atraídos por la forma en que son atendidos por el personal. Otra de las ventajas es la creación de un mejor ambiente de trabajo y ayudar a reducir el alto índice de rotación del personal es común en este tipo de empresa.

FASES DE PROPUESTA DE MEJORA



Fuente: Elaboración Propia.

Esta estrategia se desarrollará en tres fases, y que se desarrolla de forma continua y ordenada para que el personal se identifique y afiance su labor para con la empresa.

Primera Fase

En la primera fase se sugiere formar un equipo de trabajo de los empleados que laboran en las Estaciones de Servicio. Para tener una mayor objetividad se escogerán de diferentes áreas de trabajo, con el fin que interactúen entre sí y se establezca una

mejor comunicación y lograr cumplir las metas establecidas. Dicho grupo o equipo tendrá como tarea principal la de programar, supervisar y organizar las actividades que se realicen en este plan.

Segunda Fase

En esta segunda fase se recomienda realizar una capacitación interna para los empleados, adicional a la que realiza PECSA, debido a que ésta es muy generalizada, y no se adecua a cada una de las necesidades de la empresa.

Dicha capacitación se deberá realizar trimestralmente con temas que sean de suma importancia para el mejoramiento del desempeño de los empleados. En base a los problemas encontrados sugerimos que se impartan los siguientes seminarios de capacitación:

Capacitación Sobre los Servicios Adicionales

- Capacitación sobre El Servicio Estrella
- Seminario Servicio como Herramienta de Ventas
- Charlas de Superación Personal.

Tercera Fase

En esta tercera fase se ha pensado con la idea de motivar a los empleados a poner en práctica lo recibido en las charlas de capacitación.

En esta fase se recomienda realizar dos actividades:

1. Plan de incentivos individual por metas alcanzadas
2. Elegir y Premiar al Empleado del Mes.

Plan de incentivos individual por metas alcanzadas

Aquí se deberá analizar el porcentaje de incremento se hará a sus empleados según sus volúmenes de venta, dicho incremento deberá ser bastante llamativo para que los empleados se sientan motivados a cumplir las metas trazadas.

Elegir y Premiar al Empleado del Mes.

Para mantener motivado al personal se recomienda también que se realicen actividades como “El Empleado del Mes”. En dicha actividad se deberá evaluar el desempeño y las características de los empleados tales como, puntualidad en horarios (tanto de entrada como de salida en sus turnos), forma de atención hacia los clientes, actitud hacia su puesto de trabajo, colaboración, compañerismo y por supuesto el volumen de ventas que este empleado realice por mes.

Dentro de las premiaciones se puede colocar la foto del empleado en la empresa, con el título de Empleado del Mes, con esto se estará elevando el autoestima de los empleados que estarán en dicha publicación, pero también debe haber un premio material, el cual puede ser algo sencillo pero que sea significativo para el empleado como por ejemplo, una cena para él y su familia en algún restaurante.

Los concesionarios podrían aprovechar de las relaciones con sus clientes para realizar canjes, por ejemplo si se le brinda gasolina al crédito a Pollo Campero hacer canjes con algún banquete familiar. Y así ir variando los premios de los doce empleados del Mes.

La aplicación de esta mejora en el personal de la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, puede realizarse de manera paulatina.

➤ **La adquisición de pólizas de seguros contra incendios y/o robos**

A través de la Resolución Directoral N° 0134-2001-EM-DGH. Se establecieron montos mínimos de pólizas de seguros de responsabilidad civil extracontractual aplicables a personas que desarrollan actividades en el Subsector Hidrocarburos. El monto es de 150 UIT. Este seguro es obligatorio para las estaciones de servicios, pero no cobertura perdidas de los combustibles ante incendios y robos. La empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, cuenta con un seguro para salvaguardar las vidas de personas, tanto del personal como de los clientes y no clientes ante un siniestro, en contraste no cuenta con ningún seguro para proteger los combustibles, se propone la adquisición de un seguro para salvaguardar los combustibles ante incendios y robos.

La póliza de seguro debe ofrecer una protección en todo momento para llevar con total libertad la actividad comercial. Las coberturas deben proteger los combustibles que se comercializan. Es muy importante contar con un buen seguro vigente y al día, que cubra en caso de cualquier tipo de daño o robo. Según un estudio, el 8% de los accidentes en gasolineras se producen durante el repostaje y el 92% durante mantenimientos, suministro a los tanques, etc. El seguro mantendrá indemne el patrimonio del asegurado, en este caso la estación de servicios PANAMERICANO, siempre que el accidente suceda durante la vigencia de la Póliza. Este seguro cobertura:

- Incendios de cualquier magnitud
- Robos y/o fraudes

La adquisición de una póliza de seguro para la empresa es una inversión y no un gasto, lo cual nos brinda protección y seguridad para los combustibles, en la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, se propone la adquisición de dicho seguro a través de una compañía aseguradora de prestigio que proporcione confianza y garantice el valor asegurado y se convierta en la verdadera solución a esta necesidad.

➤ **La sustitución del actual Software De Distribución**

La tecnología es indispensable para el avance y desarrollo de la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, el software de distribución que actualmente tienen es Patriot Software, es el sistema de automatización moderno del mercado peruano. El cual tienen las siguientes funciones: Registra cada venta por producto, precio y cantidad; cambio de los precios, emita boletas, facturas, y vales a todos sus clientes, de la manera más eficiente que existe y las ventas registradas para su posterior constatación y análisis. Estas funciones la hacen una herramienta, a simple vista óptima, pero no cuenta con un soporte técnico apropiado, para resolver con inmediatez los problemas surgidos por el software.

Se debe buscar un nuevo software de distribución, confiable y con actualizaciones permanentes, y principalmente con un buen soporte técnico para evitar generar los siguientes problemas:

- Demora en la atención a los clientes
- Perdidas de oportunidades de venta
- Descuadres y retrasos en aperturas y cierres diarios
- Deficiencia en el control de inventarios
- Entre otros.

Por otro lado, con una moderna aplicación no se va a realizar inversiones costosas en licencias de software base: Sistemas Operativos, Base de Datos, Aplicaciones de Oficina. Esto se debe a que algunos softwares funcionan sobre Plataforma Linux, de libre acceso y sin costo en licencias.

La solución ofrecida debe estar desarrollada con herramientas de última generación, y capaz de gestionar las operaciones que se realizan en la Estaciones de Servicios Panamericano.

Cualidades del software

- Optimizar la gestión comercial y aumentar la calidad de sus servicios.
- Solución Integral de Negocios.
- Mejorar los procedimientos internos para brindar un servicio de valor agregado a los clientes.
- Agregar valor a su modelo de negocio mediante la fidelización de sus clientes.
- Administrar eficazmente los costos de gestión
- Conexión Online con surtidores.

Mediante la implementación de este sistema se mejoran los tiempos de respuesta en la atención al cliente y como consecuencia se logra una atención más personalizada en los requerimientos del cliente, el control de las negociaciones al contado, al crédito, pago por adelantado, entre otros. Además, la interfase del sistema de control de inventarios de combustibles enlazado a dispensadores de despachos de combustibles en playa, monitoreo de tanques para el control de stock de productos, programación de compras de combustibles. Asimismo, optimización en cierres de ventas de partes diarios y compras mensuales de ventas, cuadros de control de ventas de combustibles facturadas en volumen y dinero por producto versus reportes de inventarios en volumen y dinero del sistema de control de inventarios de tanques.

Beneficios de un moderno software de distribución:

- Los procesos administrativos serían automáticos, permitiendo a los empleados de la estación de servicios ocupar su tiempo en mercadeo y mejor servicio al cliente.
- Reportes analíticos para la toma de decisiones
- Integración de las diferentes áreas
- Fácil manejo y control de la empresa y sus posibles sucursales
- Evita fraudes y robos
- Integración de diferentes sistemas
- Seguridad en accesos de información
- Plan de contingencia probado y comprobado.

VI. CONCLUSIONES.

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1

1. Se concluyó que la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO cuenta con un sistema de control interno en el área de inventarios, porque las gasolinas en los diferentes octanajes de 84, 90 y 95 como el petróleo en diésel DB5 están inventariados de manera sistemática.

2. Se concluyó que el sistema de tele medición utilizado por la empresa para la medición de almacenes (tanques subterráneos), es moderno y sofisticado para el monitoreo de los combustibles y la descarga de los mismos.

3. Se concluyó que la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO a pesar de contar con un seguro para proteger a las personas tanto al personal como terceros, aún no ha adquirido un seguro que proteja los combustibles ante un incendio.

4. Se concluyó que el personal es idóneo y calificado para cada puesto desempeñado, además reciben capacitaciones por parte de los bomberos del Perú y la cruz roja, en temas de primeros auxilios, desastres, siniestros y/o emergencias.

5. Se concluyó que el abastecimiento de productos es diario; asimismo la empresa cuenta como proveedor exclusivo a la Corporación PRIMAX recibiendo descuentos por cisterna.

6. Se concluyó que el área de almacén es un área física seleccionada y condicionada para los combustibles a través de tanques subterráneos independientes, para ser custodiados y conservados, evitando deterioro por factores de humedad, calor, asimismo como la protección a la salud humana. En el cual se aplica las medidas de seguridad en el proceso de descarga; el monitoreo computarizado y supervisión del personal correspondiente.

7. Se concluyó que el software de distribución, PATRIOT SOFTWARE, no es sofisticado ni actualizado ya que registro problemas con el software y eso provoco perdidas a la empresa por su lenta atención del soporte técnico.

8. Se concluyó que la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, no tiene implementado un Manual de Organización de Funciones, para segregar funciones a cada uno de sus trabajadores a través de esta herramienta de gestión.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 2

1. Se concluyó que la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, tiene el seguro de responsabilidad civil contractual el cual es solo para proteger la integridad de las personas tanto personal como terceros, sin embargo no protege a sus combustibles ante un riesgo latente como un incendio y robo con ningún seguro para coberturar a la empresa ante esta amenaza para afrontar pérdidas futuras. La cobertura de las pólizas de seguros se realiza con una indemnización económica a la empresa ante dichas pérdidas.

2. La empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, cuenta con software de distribución en cada uno de los dispensadores de la empresa peruana PATRIOT. El cual presento dificultades con respecto al proceso de registro de ventas produciendo la caída del sistema de los islotes en la empresa, la falla fue solucionada al día siguiente, evidenciando su déficit en la asistencia de soporte técnico, y permitiendo pérdidas para la empresa y la negativa de los clientes por no satisfacer sus necesidades tales como el abastecimiento de combustibles para sus vehículos.

3. La empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, no cuenta con manual de organización y funciones por falta de iniciativa del fundador; el cual al iniciar funciones no creyó conveniente la incorporación de esta herramienta a la empresa; lo cual no completa, regula y fija la estructura orgánica de la entidad, ni precisa la naturaleza, finalidad, funciones generales, y atribuciones de las unidades orgánicas y sus relaciones en los diferentes niveles; perjudicando a toda la estructura organizacional.

4. El recurso humano es innegablemente primordial e indispensable para la estructuración de una empresa, el personal tiene que ser idóneo para su puesto, como lo refiere la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, brindando seguridad y especificidad a cada uno de sus trabajadores lo cual a su vez favorece a la rápida y continúa atención a sus clientes.

6.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Se formuló propuestas de mejoras para cada una de las debilidades que se convertirán en oportunidades, como las siguientes:

1. La adquisición de pólizas de seguros contra incendios y robos consiste en salvaguardar a los combustibles ante un riesgo latente como un incendio y/o robo, a través de una empresa aseguradora de prestigio que garantice la cobertura del seguro.

La póliza de seguro debe ofrecer una protección en todo momento para llevar con total libertad la actividad comercial. Las coberturas deben proteger los combustibles que se comercializan e indemnizar económicamente a la empresa ante un suceso de incendio y/o robo.

2. La sustitución del Software de Distribución actual, la tecnología es indispensable para el avance y desarrollo de la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, el software de distribución que actualmente tienen es Patriot Software. Pero presento problemas con el soporte técnico ante problemas suscitados en la empresa.

Por tal, se propone sistemas de soporte técnico inmediato y asesoramiento personalizado con actualizaciones permanentes, asimismo el software confiable, seguro y potente para automatizar todas operaciones y procedimientos de control de la estación de servicio. La solución ofrecida debe estar desarrollada con herramientas de última generación.

3. La implementación de un Manual de Organización y Funciones en la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO consiste en la elaboración, instauración y aplicación de un manual de funciones para su uso interno y diario por parte del

personal con la finalidad de minimizar los conflictos de áreas, marcar responsabilidades, dividir el trabajo y fomentar el orden.

Por tal, la existencia del MOF en la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO, es de vital importancia para mejorar y abrir oportunidades, por ello se propone la elaboración de este documento de manera cuidadosa.

4. La implementación de un plan de incentivos y capacitación para el personal que consiste en motivar a los empleados para que realicen su trabajo con alto grado de calidad en el servicio al cliente, y se logrará tener una ventaja competitiva en comparación con la competencia, ya que de esta manera los clientes visitarán con mayor frecuencia la estación de servicios PANAMERICANO atraídos por la atención del personal. Otra de las ventajas es la creación de un mejor ambiente de trabajo y ayudar a reducir el alto índice de rotación del personal que es común en este tipo de empresa y la identificación del personal con la empresa. Esta estrategia se desarrollará en tres fases, de forma continua y ordenada; la primera fase, la formación de un grupo; segunda fase, realizar charla interna; y tercera fase, la aplicación de incentivos según metas.

Referencias bibliográficas

Antuñez, T. (2001), Auditoria III, Barcelona, Cultural de Ediciones, S.A.

Bacallao, R. (2009), Logística: Control interno de inventarios, Colombia, Pearson Educación Editorial, 1º Edición.

Barbieri (2015) *“El control interno de calidad y la administración con mejora continua del inventario – Perú, 2015”*. Universidad Alas Peruanas, Facultad de Administración y Finanzas.

Campos, E y Tello, N. (2017) *“Control Interno de Inventarios y su Incidencia en la Utilidad Bruta en la Empresa Grifos Cajamarca SAC, Cajamarca, Año 2016”*. Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10646/Campos%20V%C3%A1lquez%2C%20Ely%20Lizet%2C%20%20Tello%20Alvarado%2C%20N%C3%A1stor%20Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cooper & Lybrand (1997), libro Los Nuevos Conceptos del Control Interno, Primera Edición, Editorial Diaz, de Santos, Nueva York – Estados Unidos.

Damaso A, (2001) *“Curso de Contabilidad para el segundo nivel”*. Editorial Damasy, Venezuela.

Estupiñan, R (2015), Libro Control Interno y Fraudes, ECOE Ediciones, Tercera Edición, Bogota – Colombia.

Gallardo J. (2016). *Incidencia del control de inventarios en los resultados económicos de la empresa ADEHEC EIRL. Comercializadora de combustibles ubicada en la ciudad de Guadalupe durante el ejercicio 2014 Trujillo – Perú*”.
Disponibile en
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4716/gallardoortiz_jo_se.pdf?sequence=1

Gonzales, L (2017). *Gestión de inventarios y control interno, Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Área de Contabilidad, en septiembre del 2017. Piura – Peru. Disponible en:*
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3119>

Guevara, C (2018) “*Los Mecanismos De Control Interno De Inventarios De Las Estaciones De Servicios En Perú. Caso: Estación De Servicios Y Gasocentro Miraflores Srl Castilla – Piura, 2018*”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Administración y Finanzas. Disponible en:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6342>

Hemeryth & Sánchez (2013), “control interno”, Editorial Thomsom, p. 355, Canadá.

Jimenez, J (2016). *Los Mecanismos De Control Interno De Las Estaciones De Servicios En El Perú. Caso: Estación De Servicios Lauros Sac. Sechura-Piura, 2016.* ”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Administración y Finanzas. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2824>

Mantilla, S (2003), Control interno: informe COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*), Ecoe Ediciones.

Martínez P. (2006). *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la Investigación científica.* Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165-193 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia, Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>

Perdomo, A. (2004), Fundamentos de control interno, Nueva York, Cengage Learning Editores, 2º Edición.

Portilla, M. (2014) “*Diseño de un Sistema Contable, Administrativo y de Control Interno para la Estación de Servicios (Gasolinera) Petrocomercial Morejón 1 de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura*”, Universidad Técnica del Norte, Ecuador, Facultad en Ciencias Administrativas y económicas. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2869/1/02%20ICA%20800%20TESIS.pdf>

Quispe, S. (2015) “*Gestión de los Inventarios y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa grifo Latino S.A.C Distrito de Wanchaq Periodo 2015*”. Universidad

Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables.

Disponible

en:http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/589/3/Shirley_Tesis_bachiller_2016.pdf

Salinas, S (2016), *“Implementación De Un Sistema De Control Interno Para La Estación De Servicios La Argelia De La Ciudad De Loja”*, Universidad Nacional de Loja, Facultad de Contabilidad y Auditoria. Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>

Santisteban, Z. (2012). *Evaluación del control interno del proceso de cuentas por cobrar en una estación de servicio de combustible de acuerdo al modelo COSO*. Universidad de San Carlos de Guatemala- Facultad de Ciencias Económicas. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4225.pdf.

Hemerografía

La Revista académica de economía con el Numero Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadadas ISSN 1696-8352

Webgrafía

Experto Gestipolis (2002). *¿Qué es inventario? Tipos, utilidad, contabilización y valuación*; 19 de agosto de 2002; de Gestipolis Notigerencia,

Sitio Web: <https://www.gestiopolis.com/que-es-inventario-tipos-utilidad-contabilizacion-y-valuacion/>

OSINERGMIN (2015). *Otorgan medida transitoria de excepción de la obligación de inscripción en el registro de Hidrocarburos como Comercializador de combustible. Resolución de Consejo Directivo. Órgano Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N° 125 – 2018-OS/CD (2018)*

Disponible en:

http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/PlantillaMarcoLegalBusqued a/Resoluci%C3%B3n%20N%C2%BA%20125-2018-OS-CD.pdf

Uladech Católica (2016). Código de ética para la investigación. Universidad Católica Los Angeles –Chimbote. Perú. Aprobado con Resolución N° 0108-2016-CUULADECH Católica. Disponible en:

<http://www.uladech.edu.pe/images/>

Anexos

Anexo I. ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo fue Identificar las oportunidades de control interno en el área de inventarios que mejoran las posibilidades de las Estaciones de Servicios en Perú y de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019. Se agradece por anticipado la información que usted proporcione, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad y sólo servirá para fines académicos y de investigación.

Encuestador: Claudia Xiomara Salvatierra Crispin **Fecha:** Piura, mayo del 2019

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considera la correcta y completar según corresponda.

PREGUNTAS

1. ¿Son inventariados los combustibles que ofrecen al mercado?

SI

NO

2. ¿Utiliza algún tipo de control para sus inventarios?

SI

NO

3. ¿Qué método de valuación utilizan para sus inventarios?

.....

4. ¿Cada cuánto tiempo se realizan los inventarios físicos?

DIARIO

SEMANAL

MENSUAL

ANUAL

5. ¿Se ha adquirido algún seguro para proteger a los combustibles ante siniestro, desastres y/o robos?

SI

NO

6. ¿Qué instrumento se utiliza para medir los combustibles?

.....

7. ¿Se encuentran mermas en los inventarios?

SI

NO

8. De encontrarse mermas ¿Cuál es el manejo en los inventarios?

.....

9. ¿El resultado anual final depende del STOCK?

SI

NO

10. ¿El personal es idóneo para los puestos ejercidos?

SI

NO

11. ¿Se capacita al personal para eventualidades y/o emergencias dentro de la empresa?

SI

NO

12. ¿La empresa cuenta con MOF?

SI

NO

13. ¿Se tiene afianzado al personal de la empresa?

SI

NO

14. ¿Cada cuánto tiempo se abastece de combustibles a la empresa?

DIARIO

SEMANAL

MENSUAL

15. ¿Quiénes son sus proveedores?

.....

16. ¿Se realiza cotizaciones para abastecer el inventario?

SI NO
17. ¿Se aprovechan descuentos por la compra de grandes lotes?

SI NO
18. ¿Se solicita documentación respectiva al proveedor?

SI NO
19. ¿Se realizan medidas preventivas de seguridad?

SI NO
20. ¿Se realiza medición de los combustibles?

SI NO
21. ¿Se realiza medición de los combustibles almacenados en tanque subterráneos?

SI NO
22. ¿Se monitorea y/o supervisa el proceso de descarga?

SI NO
23. ¿El personal encargado da el visto bueno al finalizar la descarga?

SI NO
24. ¿Los dispensadores son monitoreados por sistemas computarizados?

SI NO
25. ¿Las ventas coinciden con los inventarios?

SI NO
26. ¿Cuentan con tecnología que ayude al monitoreo de los combustibles?

SI NO
27. ¿El software de distribución de los dispensadores son confiables?

SI NO
28. ¿Alguna vez se ha registrado fallas en el software de distribución?

SI NO
29. ¿Se realizan medidas de seguridad durante el abastecimiento a cada vehículo?

SI NO

GRACIAS POR SU TIEMPO!

Anexo II. SOLICITUD PARA EL PERMISO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Solicito : Permiso para aplicar Encuesta

Sres.: ESTACION DE SERVICIOS PANAMERICANO

Yo, Claudia Xiomara Salvatierra Crispin, identificada con DNI N° 45962412, domiciliada en Asentamiento Almirante Miguel Grau Manzana H Lote 22 I Etapa Castilla – Piura, ante ustedes me presento y expongo lo siguiente:

Que, por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo título es: "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE INVENTARIOS EN LA ESTACION DE SERVICIOS PANAMERICANO CASTILLA – PIURA, 2019", la cual ustedes dignamente dirigen, solicito brinden la autorización para la aplicación de la mencionada encuesta en lo que respecta al área de inventarios. La misma que me es útil para el proceso de trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a ustedes acceder a mi petición.

Piura, 20 de mayo de 2019



RECIBIDA 20/05/19.

Anexo III. CARTA DE RESPUESTA



GRIFO PANAMERICANO
DE: SUCESIÓN VIGNOLO ESQUERRE ORLANDO
RUC: 15102488501

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Piura, 24 de Mayo del 2019

Atención

Srta. Claudia Xiomara Salvatierra Crispin

DNI: 45962412

Presente. -

Sirva la presente para saludarla en nombre de la empresa GRIFO PANAMERICANO, identificada con RUC N° 15102488501 y con domicilio en Av. Guardia Civil N° 2690 - Castilla - Piura, y a mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que, en atención a su carta presentada con fecha 20 de Mayo del presente año, donde nos solicita autorización para realizar su proyecto de tesis que tiene como título: "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE INVENTARIOS EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS PANAMERICANO CASTILLA - PIURA, 2019", se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro particular,

GRIFO PANAMERICANO
SUCESIÓN VIGNOLO ESQUERRE ORLANDO

Carlos Manuel Corzo Cruz
SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

PROLONGACIÓN AV. GUARDIA CIVIL N° 2690 - TELEFONO 342410
Ovies1932@hotmail.com
CASTILLA - PIURA