



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS
ESTACIONES DE SERVICIOS EN EL PERÚ.**

**CASO: ESTACIÓN DE SERVICIOS LAUROS SAC.
SECHURA-PIURA, 2016.**

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

AUTOR

BACH. JULIO ALEJANDRO JIMENEZ MIMBELA

ASESORA

MGTR. MARÍA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2017

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE
LAS ESTACIONES DE SERVICIOS EN EL PERÚ.**

**CASO: ESTACIÓN DE SERVICIOS LAUROS
SAC. SECHURA-PIURA, 2016.**

HOJA DE FIRMAS DEL JURADO

Mgtr. Donald Savitzky Mendoza
Presidente

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Secretario

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Miembro

Mgtr. María Fany Martínez Ordinola
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por ayudarme cada día a llegar hasta donde he estoy, por hacer una realidad este hermoso sueño.

A mi asesora Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, por su experiencia, paciencia y dedicación, por guiar mi mano y por enseñarme el camino hacia mi profesionalización.

DEDICATORIA

A mis padres, por el ejemplo de lucha constante para alcanzar los objetivos, por que cada obstáculo se convierte en meta y cada meta alcanzada un sueño hecho realidad.

A la UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general Determinar los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú. Caso: estación de servicios lauros SAC. Sechura-Piura, 2016. La Metodología de la investigación fue de diseño no experimental – descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario aplicado al representante legal de la empresa del caso en estudio, encontrándose como principales resultados: Según la bibliografía, Morris et al (2010) la existente informalidad en la comercialización de combustible en algunas zonas alejadas del Perú como en la sierra, selva y zonas de frontera, donde se han instalado empresas informales que abastecen de combustibles, sin la debida autorización de los órganos supervisores y sin tomar las mínimas medidas de precaución exponen la salud y la vida de sus trabajadores, usuarios y vecindario. Según el caso en estudio: La Estación de Servicios Lauros SAC ubicada en la provincia de Sechura – Piura, es una empresa formal, con autorización para la comercialización de combustible e hidrocarburos y sus derivados, regulado por OSINERGMIN cumpliendo con la documentación requerida para su funcionamiento formal. La empresa cuenta con un Manual de procesos operativos, de seguridad para estaciones de servicios y manejo del medio ambiente, debidamente aprobado por la comisión reguladora del Ministerio de Energía y Minas y Ministerio del Medio ambiente.

Palabras Clave: Control interno, estaciones de servicios.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the mechanisms for internal control of service stations in Peru. Case: lauros service station SAC. Sechura-Piura, 2016. The research methodology was of non-experimental design - descriptive, bibliographic, documentary and case, the technique was the questionnaire and the instrument applied to the legal representative of the company of the case under study, being According to the literature, Morris et al. (2010) found that there is a lack of informality in the commercialization of fuel in some remote areas of Peru such as the sierra, jungle and border areas, where informal companies have been established that supply fuels, without The proper authorization of supervisors and without taking the minimum precautionary measures expose the health and life of its workers, users and neighborhood. According to the case study: The Lauros SAC Service Station located in the province of Sechura - Piura, is a formal company, with authorization for the commercialization of fuel and hydrocarbons and its derivatives, regulated by OSINERGMÍN complying with the documentation required for its operation formal. The company has a Manual of operational processes, security for service stations and environmental management, duly approved by the regulatory commission of the Ministry of Energy and Mines and Ministry of Environment.

Keywords: Internal control, service stations.

CONTENIDO

TÍTULO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.1.1 Internacionales	4
2.1.2 Nacionales	12
2.1.3 Locales.....	19
2.2 Bases Teóricas.....	21
2.2.1 Manuales del Control Interno.....	23
2.2.1 Control Interno.....	34
2.2.2.1.Importancia del Control Interno.....	36
2.2.2.2.Componentes del Control Interno.....	38
2.2.3 Estación de servicios.....	47
2.2.4 Casos de estudio.....	58
2.2.4.1 Organización Estructural	58
2.2.4.2 Organización Funcional	61
2.3 Marco Conceptual.....	59
III.- HIPÓTESIS.....	73
IV.- METODOLOGÍA.....	73
4.1 Diseño de la investigación.....	73
4.2 Población y muestra:	73
4.2.1 Población:	73
4.2.2 Muestra	74

4.3 Definición y Opracionalización de las variables e indicaores	74
4.4.Técnicas e instrumentos.....	74
4.3.1 Técnica	74
4.4.2 Instrumento:	74
4.5 Plan de análisis	74
4.6 Matriz de consistencia.....	75
Principios Éticos.....	76
V.- RESULTADOS	78
5.1 Resultados	78
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1	78
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2	80
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3	85
5.2 Análisis de Resultados:	89
5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1	89
5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2	92
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3	99
VI. CONCLUSIONES	103
6. Conclusiones	103
6.1 Objetivo específico 1	103
6.2 Objetivo específico 2	106
6.3 Objetivo específico 3	113
Referencias Bibliograficas.....	117
Anexos	
Anexos 1: Cuestionario.....	121
Anexos 2.....	126
Anexos 2.1: Cronogramas de actividades	126
Anexos 2.2: Cronogramas de actividades	126

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Características del Control Interno. Fuente: Tabla 1	35
Gráfico 2: Componentes del Control Interno	37
Gráfico 3: Componentes del Control Interno Basados en el sistema COSO.....	57
Gráfico 4: Organigrama	60
Gráfico 5: Pocesos del control de combustible en una estación de servicios.....	64
Gráfico 6: Flujograma de compra de aditivos y lubricantes	65

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Matriz de la consistencia.....	75
Cuadro 1 : Objetivo específico 1	78
Cuadro 2 : Objetivo específico 2 Cuestionario.....	80
Cuadro 3 : Objetivo específico 3	85

I. INTRODUCCIÓN

Las estaciones de servicios son lugares físicos, ubicados estratégicamente de acuerdo a condiciones de área de influencia, espacio y tráfico vehicular, en el cual se vende combustible y cuentan por lo general con una estructura física interna “Market” o tienda. Las estaciones de servicios de combustible promedio, cuentan con una capacidad de 30,000 galones, distribuidos en 3 tanques de 10,000 galones cada uno, dichos tanques tienen un límite permitido de 90% de su capacidad de acuerdo a las políticas de seguridad de OSINERGMIN.

Por ser un producto de alto riesgo, la Estación de Servicio de Combustible debe contar con altos niveles de seguridad para evitar cualquier derrame, así mismo con planes de emergencia en caso de cualquier eventualidad, generalmente, las estaciones de servicio ofrecen gasolina y Diésel ambos derivados del petróleo. Algunas estaciones proveen combustibles alternativos, como gas licuado del petróleo (GLP), gas natural, gas natural comprimido, etanol, gasohol, biodiésel, hidrógeno y kerosene.

Un sistema de control interno es importante por cuanto permite a las empresas adoptar un conjunto de principios, normas y procedimientos que la supervisen y evalúen constantemente, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones, información y recursos se realicen de acuerdo con las normas legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a los objetivos planteados. El control interno ayuda a las empresas a que logren sus metas y

objetivos propuestos y presupuestados, minimizando los riesgos y generando más confianza ante sus trabajadores y terceros.

El desarrollo de esta propuesta no sólo será una herramienta de gestión que apoye al desarrollo de la organización, sino que permitirá que la empresa mantenga una base de datos para comparación histórica del antes y después de la implementación del control interno dando a lugar a mejoras de todo tipo en cuanto a tiempos, seguridad, calidad, información, confiabilidad etc.

Por lo anteriormente expuesto, la investigación formuló la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú y de la Estación de Servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016?.

Teniendo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú y de Estación de Servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016.

Y como objetivos específicos:

- 1.** Determinar los Mecanismos de Control Interno de las Estaciones de Servicios en el Perú.
- 2.** Determinar los mecanismos de control interno de Estación de Servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016.
- 3.** Realizar el análisis comparativo entre los mecanismos de control interno en las estaciones de servicios en el Perú y de Estación de Servicios Lauros SAC Sechura-Piura, 2016.

1.3. Justificación de la investigación

Desde el punto de vista contable, la falta de acceso al sistema contable y desconocimiento del nivel directivo del manejo de la gestión financiera en las estaciones de servicios impide a sus empleados a desarrollar sus actividades a plenitud, por ende causa incertidumbre y desorden en los registros cronológicos de sus operaciones contables para la toma de decisiones en la gasolinera en un período futuro. (Portilla, 2014).

Desde el punto de vista académico la investigación permitirá a los estudiantes obtener una base de datos de consulta, constituyendo como antecedente para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno de las estaciones de servicio, así como fuente de información para público en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales

Portilla (2014) en su investigación titulada *“Diseño de un sistema contable, administrativo y de control interno para la estación de servicios (gasolinera) petrocomercial morejon 1 de la ciudad de ibarra, provincia de Imbabura”* concluyendo que para la Estación de Servicios es una prioridad desarrollar sus operaciones en armonía, para ellos nos comprometemos a:

- a) Respetar la reglamentación vigente para la preservación del medio ambiente.
- b) Optimizar los recursos reduciendo, reutilizando y reciclando, para evitar al máximo la generación de basura y mantener limpias las instalaciones y área de trabajo.
- c) Separar la basura para reciclarla.
- d) Promover en la empresa el ahorro de energía, agua y otros recursos naturales.
- e) Promover en los trabajadores una cultura de cuidado y protección del ambiente.

Por tanto no se debe:

- a) Realizar acciones que ponga en peligro el equilibrio del medio ambiente dentro y fuera del área de trabajo.
- b) Ocultar información sobre nuestra responsabilidad en posibles afectaciones al medio ambiente.
- c) Hacer mal uso del agua y de los demás recursos naturales.

- d) Tirar basura y desechos tóxicos.
- e) Fumar en lugares prohibidos o señalados.

Lituma (2009) en su tesis titulada “*Sistema de control interno para las estaciones de servicio-gasolineras de la Ciudad de Cuenca*” determinó que el principal problema de las Estaciones de servicio en la ciudad de Cuenca es que no tienen diseñado un sistema de control interno para las diferentes áreas y/o procesos que se realizan, es por ello que no existe un dinamismo entre cada una de las unidades.

El presente trabajo de investigación ha revisado los nuevos enfoques de control interno como es el COSO I y el COSO-ERM los mismos que ayudan a mantener un control dinámico de las áreas, ya que el control se mueve en todas las direcciones, niveles y unidades, y existe comunicación entre todo el personal.

Con el enfoque COSO-ERM se gestionan los riesgos, con el fin de mitigarlos y enfrentarlos en forma oportuna, este análisis incluye la evaluación de los eventos internos y externos que afectan a la entidad y direccionados a la consecución de los objetivos: estratégicos, operativos, información & comunicación y los de monitoreo para luego enlazarlos con las políticas y procedimientos de control.

Sesma & Jimeno (2006) en la publicación “*Salud y seguridad en estaciones de servicio*” determinaron que Por el constante tráfico de vehículos en las Estaciones de Servicio (EESS), los trabajadores están expuestos a atropellos, golpes o choques con

vehículos, que pueden llegar a provocar lesiones graves y largos periodos de incapacidad.

Para prevenir este tipo de accidentes se recomienda:

- Dejar al menos, 50 cm entre vehículos y obstáculos.
- Utilizar ropa de colores vistosos y reflectantes.
- Instalar en la zona de paso de vehículos iluminación suficiente.
- Situar espejos en los cruces y salidas con poca visibilidad.
- Instruir al personal para tomar precauciones al desplazarse entre los vehículos.
- Colocar rótulos indicativos de utilización del freno de mano para repostar y de circular a velocidad controlada.
- Diseñar el acceso a los surtidores de forma que obligue a los vehículos a aminorar la velocidad de aproximación.
- Situar protecciones en los extremos de las isletas.

Todas las instalaciones eléctricas se realizarán enterradas o vistas con tubo de acero.

Se instalará un sistema completo de toma a tierra en toda la instalación para:

- Seguridad del personal contra descargas de los equipos eléctricos.
- Protección de los equipos eléctricos contra averías.
- Protección contra la inflamación de mezclas combustibles por electricidad estática.

Todas las partes metálicas de equipos y aparatos eléctricos se conectarán a tierra.

Además todos los circuitos de fuerza dispondrán de interruptores diferenciales de alta sensibilidad.

Los combustibles presentes en las EESS implican un riesgo intrínseco de incendio y explosión. Los vapores de gasolina son más pesados que el aire y pueden recorrer grandes distancias y alcanzar fuentes de ignición una vez liberados en las operaciones de llenado, por derrame, rebosamiento o reparación. Hay que garantizar la ventilación adecuada de los locales cerrados para disipar estos vapores.

Los combustibles presentes en las gasolineras pueden implicar la formación de atmósferas explosivas bajo ciertas condiciones, por la propagación de la combustión a la totalidad de la mezcla.

En todas las empresas debe implantarse un plan de emergencias, y por supuesto esto debe cumplirse también en gasolineras. Las medidas generales de protección a tener en cuenta son:

- Implantación del plan de emergencias, adoptando medidas necesarias de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de trabajadores/as; designando responsables; informando y formando a la plantilla al respecto.

Como medidas específicas en gasolineras debe tenerse en cuenta:

- Dar instrucciones seguras para el abastecimiento de combustible a vehículos, la limpieza y eliminación de vertidos y la extinción de incendios incipientes y cualquier otra operación.
- Los equipos de suministro, mangueras y bocas, deben inspeccionarse periódicamente para detectar fugas, daños y averías.
- Prohibir fumar, encender fuego, repostar con el motor en marcha y las luces encendidas, usar el teléfono móvil y señalizar las prohibiciones en lugar visible.

- En el caso de derrames hay que alejar los vehículos de la zona y limpiar la gasolina vertida por debajo o cerca de ellos antes de arrancar el motor. Ningún vehículo debe entrar en zonas afectadas por vertidos ni circular por ellas.
- Los extintores deben ser de la categoría adecuada para fuegos tipo B. Los extintores y los sistemas mencionados deben someterse a inspecciones, mantenimiento y reparación regulares, y los trabajadores deben saber cuándo, dónde y cómo utilizarlos o activarlos.

Debe haber interruptores de emergencia en los surtidores en lugares accesibles y claramente identificados, y el personal debe conocer la función, la localización y el funcionamiento de estos dispositivos.

- Disponer de toma a tierra para las cisternas en operaciones de descarga e implantar un sistema de recuperación de gases inflamables.
- Las herramientas eléctricas, los enfriadores de agua, las máquinas de fabricación de hielo, los refrigeradores y otros equipos eléctricos similares deben dotarse de una toma de tierra adecuada.
- Las lámparas portátiles se protegerán contra la rotura para reducir al mínimo la posibilidad de que una chispa prenda los vapores inflamables en caso de que se rompa la bombilla.

UNIVALE (s.f.) en su publicación *“Código de buenas prácticas preventivas – sector gasolineras”* precisó que en la gestión de los riesgos derivados del sector gasolinera, como en cualquier otra actividad se encuentran presentes riesgos derivados del desarrollo de la actividad que pueden afectar a la seguridad y salud de los trabajadores ocasionando en determinados casos accidentes de trabajo o

enfermedades profesionales y en circunstancias más favorables “solamente” daños materiales o interrupciones indeseadas del proceso productivo.

Medidas de protección contra explosiones:

- Hacer respetar las normas de seguridad a los usuarios.
- Prohibición de fumar, usar el móvil y/o repostar con el motor en marcha o con las luces encendidas.
- Proteger las lámparas portátiles contra la rotura para reducir la posibilidad de que una chispa prenda los vapores inflamables en caso de que se rompa la bombilla. - Señalizar las zonas de mayor riesgo de incendio y/o explosión.
- Conservar los materiales inflamables en locales independientes y bien ventilados, aislados de fuentes de calor.
- Usar contenedores no inflamables.
- Disponer de toma de tierra para las cisternas en las operaciones de descarga. - Implantar un sistema de recuperación de gases inflamables.
- Instalar válvulas atmosféricas en los sistemas de venteo para tanques.
- Situarse el escape de gases y vapores por encima de la marquesina y alejado de los locales y surtidores.
- Revisar periódicamente la instalación de aire comprimido.
- Realizar las pruebas de presión hidráulica del compresor cada 10 años
- Instalar sistemas de ventilación y/o extracción en espacios cerrados.
- Respetar distancias de seguridad en trabajos en instalación eléctrica.

Según la Comisión **Nacional del Medio Ambiente - Región Metropolitana (1999)** en su publicación “Guía para el control de la contaminación industrial Estaciones de Servicio” mencionó que en términos generales, la protección de los trabajadores es bastante simple y consiste en cuatro componentes:

- 1) Identificación de los riesgos (accidentes, tendencias de accidentes);
- 2) Instrucciones y procedimientos específicos para todas las tareas del trabajo;
- 3) Capacitación; y
- 4) Provisión de los elementos de seguridad y protección personal.

Estos cuatro componentes es importante que estén escritos, y constituir así el programa de seguridad. Se entenderá como programa de seguridad el conjunto ordenado de actividades sistemáticas, destinadas a evitar o disminuir los riesgos de accidentes, enfermedades, y daños a las instalaciones.

Todas las compañías petroleras cuentan con procedimientos de operación (manuales), los cuales abordan las instrucciones administrativas, operacionales, y de varias maneras y grados los temas de seguridad y medio ambiente.

Los temas que se abordan en estos *Manuales* incluyen:

- Disposiciones legales y equipos mínimos de prevención de riesgos;
- Recepción de pedido de producto y descarga de producto: revisión de sellos, suspensión de ventas, colocación de barreras, inspección de área, colocación de extintores, identificación de estanque receptor, medición de estanque receptor, comprobación de combustible en el camión (gasolina con plomo tiene color rojo, sin plomo color verde).

- Drenaje de productos (terminación de la descarga, revisión de camión, comprobación de volumen, re-iniciación de ventas);
- Inspecciones internas y de las autoridades;
- Expendio de combustibles a vehículos, motos, y buses (procedimientos);
- Expendio de combustibles en envases;
- Derrames de combustibles (procedimientos);
- Eliminación de desperdicios;
- Control de incendios, control de accidentes;
- Pérdidas de producto (combustibles);
- Pautas sanitarias relativas del manejo de combustible (ingestión, inhalación);
- Presentación de personal y la playa (orden, aseo, señalización, etc.);
- Detección de filtraciones;
- Los servicios higiénicos;
- Instalaciones eléctricas;
- Las máquinas (bombas expendedoras, elevadores, medidores de presión de aire); y
- Protección contra robos y asaltos

En términos generales estos manuales son muy buenos, pero existen algunas deficiencias; algunos no son completos en todos las áreas, faltan algunos protocolos, o existen protocolos no actualizados. Lo que es importante destacar, es que los encargados de la operación de las estaciones de servicios deben exigir el uso y cumplimiento de los procedimientos. En muchos casos, los encargados no están presentes durante todas las actividades que se desarrollan en la estación de servicio, y/o no tienen facilidades para exigir y/o fiscalizar a los contratistas, dado que fueron

contratados por la casa matriz, quienes supervisan directamente a los contratistas bajo sus departamentos de ingeniería. Esta función se denomina "inspecciones técnicas.

Nacionales

Según **OSINERGMIN (2010)** en su publicación *“Procedimiento de control metrológico (cantidad) del despacho a través de dispensadores o surtidores en estaciones de servicio o grifos”*

1. Solicitud de atención / ingreso a la unidad operativa.

- a) El supervisor, personal técnico y de apoyo se presentarán en el establecimiento asignado de manera regular e inopinada.

- b) El supervisor se identifica con su fotocheck, o una carta de presentación (casos fortuitos) y solicita el permiso para realizar el control al encargado, responsable o personal encontrado en el establecimiento, explicándole brevemente en que consiste el control a realizar.

c) En caso que el personal del establecimiento no permita la realización del control, o el supervisor haya esperado más de 20 minutos sin poder tener las facilidades para realizar su labor, se levanta una carta de visita, indicando tal hecho con la frase ¿no permitió la fiscalización¿ y seguido describir el motivo.

Dicha carta debe ser firmada por el responsable o encargado del establecimiento con quien se entiende la diligencia, en caso de negativa a firmar se deja constancia de este hecho, firmando el documento como testigo del hecho el personal técnico que acompaña al supervisor consignando además su nombre y DNI.

2. El acto de supervisión

a) El Control Metrológico se efectúa de acuerdo a lo establecido en la Norma Metrológica Peruana N° NMP 008 -INDECOPI, Sistemas de Mediciones de Líquidos distintos al agua: surtidores y dispensadores de combustibles. El Medidor Volumétrico Patrón a emplear será propio de OSINERG, el cual se deberá encontrar debidamente calibrado por INDECOPI o un Laboratorio de Calibración acreditado por INDECOPI.

b) Previo a la supervisión, se entrega al responsable del establecimiento el procedimiento para control metrológico del despacho a través de dispensadores y/o surtidores en Estaciones de Servicio o Grifos.

3. Llenado de actas de supervisión

- a) Todos los datos del establecimiento Supervisado, así como del Supervisor y los datos inherentes al Control Metrológico, incluido los resultados, serán consignando con letra legible en el Acta de Supervisión de Control Metrológico debidamente numerada, el cual se muestra en al anexo N° 1.

- b) Los datos del establecimiento se deberán consignar de acuerdo al listado de establecimientos con registro hábil vigente emitido por el Ministerio de Energía y Minas para Grifos y Estaciones de Servicios.

- c) Al final del Control respectivo el Supervisado y el Supervisor firmaran el Acta en señal de conformidad del mismo.

4. Porcentajes de Error

El rango de porcentaje aceptado varía entre -0,5 % y +0,5 %. Cuando el resultado del Control esté por debajo de -0,5 % se iniciará el correspondiente trámite para el proceso administrativo sancionador. Por el contrario cuando el resultado del Control esté por encima de +0,5 % se recomendará al establecimiento que realice la calibración correspondiente de sus contómetros.

Olcese (2015) en su investigación *“Caracterización de los sistemas integrados de control interno en las estaciones de servicios de la ciudad de Piura, periodo 2014”* concluyó que las Estaciones de servicios en estudio, de la ciudad de Piura, cuentan

con controles integrados en la preparación de las actividades administrativas, contables, laborales, tributarias los cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión. La evaluación de los objetivos y políticas internas se constituyen como elementos de Control interno en las diferentes áreas a través del manual de organización y procedimientos adecuados, que orienta a las actividades que garanticen un buen control interno. 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.

Huidobro (2010) en su publicación “*Plan de manejo Ambiental*” de la Estación de Servicios Grifos Marcavelica, concluyó que todas las instalaciones metálicas y eléctricas del establecimiento tienen conexión a tierra. Por efecto del funcionamiento del establecimiento, la salud del personal y la de los vecinos del entorno, puede verse afectada, por los impactos que pueden producirse.

Los principales contaminantes que podrían afectar el deterioro de la salud son los siguientes: Evaporación de los combustibles que deterioran la calidad del aire. Los ruidos que pueden producirse. Malos olores. Riesgos de accidentes por la afluencia de vehículos que ingresan y salen del establecimiento. Riesgo de accidentes para el personal por manipuleo del combustible.

Regalado (2014) en su tesis titulada “*Caracterización de la formalización y la competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de combustibles del distrito del Santa periodo 2012-2013*” concluyó que la mayoría de los empresarios encuestados del rubro compra y venta de combustibles del distrito de santa, tienen de 41a más años de edad, son casados, la totalidad cuentan con estudios superiores universitarios, la mayoría son administradores.

Los empresarios tienen de 3 a más años en la actividad y el rubro, se encuentran formalizadas, tienen de 6 a más trabajadores. La mayoría de los empresarios encuestados del rubro compra y venta de combustibles del distrito del Santa, consideran a los trámites legales al momento de abrir la empresa como un obstáculo, la totalidad tienen conocimiento de todos los trámites que deben realizarse para formalizar la Mype, tienen conocimiento de las instituciones que debe acudir para legalizar la Mype, consideran importante formalizar la Mype, la mayoría considera que al formalizar la Mype más fácil obtener créditos, consideran a la realización de los trámites para formalizar la Mype como demasiada lentitud y atraso.

Morris et al (2010) en su publicación “*Comercialización de combustibles: modelo de solución tecnológica*”. En el Perú los precios de los combustibles líquidos (petróleo, gasolina y kerosene) no se encuentran regulados, es decir, se rigen por la oferta y la demanda del mercado en libre competencia y es el consumidor final quien elige dónde comprar. Estos productos tienen incluidos dos impuestos, el impuesto general a las ventas (IGV) y el impuesto selectivo al consumo (ISC), de gran

incidencia en la recaudación. La comercialización sí está regulada y corresponde al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin).

El principal reto del organismo fiscalizador y regulador es afrontar los problemas del mercado de combustibles líquidos del país como la informalidad, la competencia desleal, la evasión de impuestos, la adulteración, el contrabando, la inseguridad de las instalaciones y la contaminación ambiental. La informalidad en la comercialización se manifiesta en el elevado número de establecimientos que expenden combustibles, sobre todo en la sierra, la selva y las zonas de frontera, sin contar con la debida autorización y las mínimas condiciones de operación y medidas de precaución; por lo que no solo exponen a los trabajadores y el público, sino que también afectan y deterioran su salud.

En cuanto a competencia desleal, la cadena de despacho mostraba distintas filtraciones que permitían que el combustible fuese mezclado, adulterado, robado o simplemente desviado a otro destino. Tampoco se podía controlar cuáles productos ni qué cantidad de combustible se podía vender a un agente comprador. A su vez, el organismo recaudador de impuestos, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) se quejaba por la evasión de impuestos, ya que los comercializadores informales no pagan impuesto a la renta ni IGV. La evasión de impuestos perjudica la recaudación fiscal del gobierno.

La adulteración en la calidad de los combustibles es una secuela de la competencia desleal por parte de los informales, quienes no solo evaden el pago de impuestos y

compran combustibles en forma fraudulenta, sino también efectúan mezclas en los de mayor precio agregándoles otros combustibles de menor precio y calidad.

El contrabando, o desvío ilegal del destino final, se facilita porque dentro del marco legal se permite la venta de combustibles sin el correspondiente pago de IGV e ISC en algunas ciudades de la selva como Loreto, Ucayali y Puerto Maldonado. Parte de este combustible desgravado se deriva a ciudades de la costa o simplemente retorna a Lima. Asimismo, este combustible subvencionado es transportado a las ciudades fronterizas y, finalmente, a los países vecinos.

La inseguridad de las instalaciones se presenta en los establecimientos que no cuentan con las condiciones de prevención de accidentes. Y, por último, la contaminación ambiental se genera por la ausencia de procedimientos en las operaciones por parte de los informales, lo que genera degradación del medio ambiente. Ante esta problemática, Osinergmin se planteó objetivos y metas concretos. En materia de comercialización se dio énfasis a la estructuración de sus sistemas, la aplicación de sistemas de información y comunicación, y campañas dedicadas a detectar, sancionar y cerrar los establecimientos informales. Los sistemas implantados facilitaron un mejor control y fiscalización de los agentes del mercado de combustibles. Así, de 3 mil estaciones de servicio detectadas como informales en todo el país, se ejecutaron 2,987 cierres de establecimientos.

Chuquihuaccha (2007) en su estudio *“estudio de impacto ambiental para viabilidad de una estación de servicio de combustibles líquidos”* determinó que el Plan de Manejo Ambiental se refiere a ciertos métodos y medidas para la eliminación de los impactos ambientales negativos que provienen de las operaciones del grifo y, asimismo será necesario afianzar y reforzar los impactos positivos. Para lograr las medidas de control ambiental es necesario cumplir estrictamente con la Norma de Seguridad y con la protección de la salud de los trabajadores así como el activo de la empresa.

Locales

Pintado (2002) en su tesis *“Propuesta de un plan de marketing para consolidar el posicionamiento de refinería talara en el mercado nor oriental”* El traslado de los productos combustibles se realiza a través de los camiones tanque que llegan a abastecerse a la Planta de Ventas Talara (PVT). En adición, se lleva el control de la facturación de los productos que son despachados directamente desde la Refinería Talara o a través de la PVT y que se muestra en el siguiente cuadro.

La Planta de Ventas de Talara también abastece de productos a la Planta de Ventas de Piura, el traslado de los productos se realiza bajo la modalidad de Transferencias las que son efectuadas por empresas de transporte contratadas.

Respecto a la tecnología que presenta PVT, se puede señalar que posee un moderno sistema computarizado de despacho de combustibles, empleo de contómetros de alta tecnología y una balanza electrónica para pesaje de camiones. Además de contar con un eficiente sistema de seguridad, control de llenado de camiones, tanque, a través

del Sistema Carga (Bottom Loading); precintado de cisternas, 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.

Almacenamiento

Los combustibles se almacenan en tanques verticales de acero al carbono, ubicados en un área denominada Patio de Tanques la cual cuenta con muros de contención de un metro y medio de altura para casos de derrames.

Los tanques están diseñados y construidos cumpliendo estándares internacionales de ingeniería, están provistos de sistemas de venteo de acuerdo al producto que contiene, los que almacenan combustibles muy volátiles como la gasolina, tiene un sistema de venteo presión, vacío a fin de evitar una excesiva evaporación.

El movimiento de productos entre los tanques y la zona de despacho y entre tanques, se efectúan mediante electrobombas que se encuentran ubicadas en el patio de bombas. Asimismo, los tanques están pintados para protegerlos de la corrosión y están identificados por el producto que contienen. Las tuberías, para el movimiento de los combustibles, están pintadas y cuentan también con un código de colores que sirven para identificar su contenido.

2.2. Bases teóricas

REGLAMENTO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS Y OTROS PRODUCTOS DERIVADOS DE LOS HIDROCARBUROS. (Sistema peruano de información jurídica, 2015).

DECRETO SUPREMO N° 03098 EM

(*) De conformidad con el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 0452001EM publicado el 22 de julio de 2001, se mantiene vigente las disposiciones contenidas en esta norma, en tanto no se oponga al Reglamento aprobado por el Decreto Supremo mencionado.

CONCORDANCIAS

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 76 de la Ley N° 26221, Ley Orgánica de Hidrocarburos, establece que el transporte, la distribución mayorista y la comercialización de productos derivados de los Hidrocarburos, se regirán por las normas que apruebe el Ministerio de Energía y Minas;

Que, mediante Decreto Supremo N° 05393EM, se aprobó el Reglamento para la Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos;

Que, es necesario dictar normas, con el propósito de hacer más ágil y efectiva la aplicación de las disposiciones que rigen la comercialización de combustibles líquidos derivados de los Hidrocarburos;

En uso de las atribuciones previstas en el inciso 8) del Artículo 118 de la Constitución Política del Perú;

DECRETA:

Artículo 1.

Apruébese el Reglamento para la Comercialización de Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos; el mismo que consta de once (11) títulos, seis (6) Capítulos, ochenta y seis (86) artículos y diez (10) disposiciones complementarias.

Artículo 2.

Derogase el Decreto Supremo N° 05393EM y demás disposiciones que se opongan al presente Reglamento.

Artículo 3.

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Ministro de Energía y Minas y entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, el primer día del mes de agosto de mil novecientos noventa y ocho.

ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI

Presidente Constitucional de la República

DANIEL HOKAMA TOKASHIKI

Ministro de Energía y Minas.

2.2.1 Manuales de Control Interno

Manual de organización

Los manuales de organización exponen, con detalle, la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa.

Generalmente contienen gráficas, de organización, descripciones de trabajo, definición de límites de autoridad. Existen manuales de organización departamental, que se ocupan de un departamento en particular o de una función específica, y manuales generales de organización que abarcan toda una empresa.

Manual Procedimientos

También llamados manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo. El manual de procedimiento describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuáles son los soportes documentales y qué autorización requieren. El registrar por escrito los procedimientos de operación es importante, pero requiere que se pongan a disposición del personal de forma inteligible. Un manual de operaciones sirve para que la administración aumente su certeza de que los empleados utilizan los métodos y procedimientos prescritos al llevar a cabo sus tareas. El manual ofrece además, al personal, una guía de trabajo, la que resulta

particularmente valiosa para orientar a los nuevos empleados y tiene por objeto minimizar el desperdicio de tiempo y esfuerzo en las actividades de la empresa.

Manual de políticas

En un manual de políticas, se escriben los lineamientos de la conducción de una negociación y los medios para el logro de los objetivos. Se aconseja que estas actitudes deban ser comunicadas en forma continua a lo largo de toda la línea de organización, si se desea que las operaciones se desarrollen de forma eficiente.

Las políticas son órdenes o lineamientos generales que se originan desde la cúspide de la organización; es decir que pueden provenir de órganos directivos, como grandes líneas políticas a seguir para toda la empresa, y de un carácter particular o fundamental para alcanzar los fines que la organización se ha fijado. Los manuales de políticas ahorran tiempo y esfuerzo, al no realizar demasiadas consultas al nivel jerárquico superior al momento de registrar o realizar operaciones.

Puede haber manuales de políticas comerciales, de producción, de finanzas, de créditos, de ventas, de personal, etc.

Manual Contable

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones para:

- El uso adecuado de la nomenclatura contable de una empresa.
- Para aplicar criterios consistentes en el uso de las cuentas.
- Para ayudar a obtener informes y estados financieros que presenten información confiable y de acuerdo a las necesidades de la empresa u organización.

En el manual contable, se incluye información o instrucciones sobre el uso de las cuentas, políticas contables, con el fin de obtener información financiera confiable y oportuna. Detalla la forma de registrar las operaciones contables; puede también, detallar la forma de operación de los libros o registros de las empresas y la forma de presentación de los estados financieros. (Rojas, 2007).

Teorías de control interno - Según Holmes (1987)

El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Teorías de Control interno - Según Koontz y O'Donnell

Para los autores Koontz y O'Donnell, *“el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores”*.

Teoría de Control interno de la Agencia

Dicha teoría percibe de forma concluyente a la empresa como una *“ficción legal que sirve como enlace para un conjunto de relaciones contractuales entre factores de producción. Es decir, un conjunto de intereses en conflicto que hace necesario asegurar la convergencia en función de los objetivos (mercado) compartidos a través de un conjunto diferente de elemento”*.

Por ende esto implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control interno como pueden ser: supervisión, regulación, vigilancia, control de gerencia y auto-control.

La teoría se limita aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno. Se puede hacer una mejor comprensión del control interno desde la “teoría de la agencia” un concepto interdisciplinario y sistemático.

Teoría de Control interno de la Contingencia

La aplicación de esta teoría requiere de adaptación particular al ramo específico, tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente. Señala, como premisa fundamental, que las acciones administrativas apropiadas en una situación determinada, depende de los parámetros particulares de la situación. Busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación. Esta teoría es una manera de reconciliar dos enfoques opuestos, la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano.

Esta teoría, destaca la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de las organizaciones, se requiere de investigaciones con el fin de mejorar los marcos teóricos conforme al ambiente en el cual se desenvolverá el futuro administrador.

Teoría de Control Interno de Organización funcional Frederick Winslow Taylor

Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información.

Los principios en esta teoría son los siguientes:

Organización Científica del Trabajo: Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. (Tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.

Selección y entrenamiento del trabajador: La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.

Cooperación entre directivos y operarios: La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo. Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación: Remuneración por unidad de trabajo. Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados. Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: Jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal. División del trabajo entre directivos y operarios:

Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

Las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre. La clave del éxito está en compartir las Miopías organizacionales. Se basa en cuatro principios, el desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, que reemplaza las viejas prácticas empíricas., selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que sustituyen a los antiguos esquemas donde los trabajadores se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, la idea de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como el trabajador. La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing:

La palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que bien puede suceder o no. se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón. La teoría de contingencia nació a partir de una serie de investigaciones hechas para verificar cuáles son los modelos de estructuras organizacionales más eficaces en determinados tipos de industrias. Los investigadores, cada cual aisladamente, buscaron confirmar si las organizaciones eficaces de determinados tipos de industrias seguían los supuestos de la teoría clásica, como la división del trabajo, la amplitud del control, la jerarquía de

autoridad, etc. Los resultados sorprendentemente condujeron a una nueva concepción de organización: la estructura de una organización y su funcionamiento son dependientes de la interface con el ambiente externo. En otros términos, no hay una única y mejor forma de organizar.

La teoría de la contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo depende. El enfoque contingente explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización.

En 1962 Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones. La conclusión del autor es que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión.

El ambiente es todo aquello que envuelve externamente una organización. Es el contexto dentro del cual una organización está inserta. Como la organización es un sistema abierto, mantiene transacciones e intercambio con su ambiente. Esto hace que todo lo que ocurre externamente en el ambiente tenga influencia interna sobre lo que ocurre en la organización.

Como el ambiente es vasto y complejo, pues incluye “todo lo demás” además de la organización, Hall prefiere analizarlo en dos segmentos: el ambiente general y el ambiente de tarea.

1. Ambiente general: es el macro ambiente, o sea, el ambiente genérico y común a todas las organizaciones. Todo lo que ocurre en el ambiente general afecta directa o indirectamente a todas las organizaciones. El ambiente general está constituido por un conjunto de condiciones semejantes para todas las organizaciones. Las principales condiciones son las siguientes: condiciones tecnológicas, condiciones legales, condiciones políticas, condiciones económicas, condiciones demográficas, condiciones ecológicas, Condiciones culturales

2. Ambiente de tarea: es el ambiente más próximo e inmediato de cada organización. Es el segmento del ambiente general del cual una determinada organización extrae sus entradas y en el que deposita sus salidas. Es el ambiente de operaciones de cada organización. El ambiente de tarea está constituido por: Proveedores de entrada, clientes o usuarios, competidores, entidades reguladoras

Cuando una empresa escoge su producto o servicios y cuando escoge el mercado donde pretende colocarlos, está definiendo su ambiente de tarea. Es en el ambiente de tarea donde una organización establece su dominio, o por lo menos busca establecerlo.

El dominio depende de las relaciones de poder o dependencia de una organización en cuanto a sus entradas o salidas. Una organización tiene poder sobre su ambiente de tarea cuando sus decisiones afectan las decisiones de los proveedores de entradas o los consumidores de salidas.

Para la teoría de la contingencia no existe una universalidad de los principios de administración ni una única mejor manera de organizar y estructurar las organizaciones. La estructura y el comportamiento organizacional son variables dependientes. El ambiente impone desafíos externos a la organización, mientras que la tecnología impone desafíos internos.

Para enfrentarse con los desafíos externos e internos, las organizaciones se diferencian en tres niveles organizacionales, cualquiera que sea su naturaleza o tamaño de organización, a saber: Nivel institucional o nivel estratégico, nivel intermedio, nivel operacional.

La estructura y comportamiento organizacional son contingentes, por los siguientes motivos:

1. Las organizaciones enfrentan coacciones inherentes a sus tecnologías y ambientes de tarea. Como éstos difieren para cada organización, la base de estructura y de comportamiento difiere, no existiendo una mejor manera de estructurar las organizaciones complejas.

2. Dentro de esas coacciones, las organizaciones complejas buscan minimizar las contingencias y tratar con las contingencias necesarias, aislándolas para disposición local. Como las contingencias surgen de manera diferentes para cada organización, hay una variedad de reacciones estructurales y de comportamiento a la contingencia.

2.2.2 Control interno

Según Estupiñan, 2012 (citado por Hemeryth & Sánchez, 2013) el control interno “Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.”

Para Hemeryth & Sánchez (2013) es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad.

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

Objetivos del control interno

Hemeryth & Sánchez (2013) para los autores 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.

Figura 1

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO



Fuente: Gómez & Tenesaca (2012)

2.2.2.1 Importancia del Control interno

Permite producir información administrativa y financiera 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, dificultando. (Hemeryth & Sánchez, (2013).

Figura 2

Componentes de Control interno



Fuente: Gómez & Tenesaca (2012)

2.2.2.2 Componentes de Control Interno

Según Mantilla (2005)

1. Ambiente de control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Fija el tono de la organización y, sobre todo, proveer disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Los principales factores del ambiente de control son: La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia; La procedimientos estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos; La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.

Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal; El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento. El ambiente

de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan.

2. Evaluación de riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo. Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares.

Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento. A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución. Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá: Una estimación de su importancia / trascendencia, Una evaluación de la probabilidad/ frecuencia.

Una definición del modo en que habrán de manejarse. Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean: Cambios en el entorno; Redefinición de la política institucional; Reorganizaciones o reestructuraciones internas; Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes; Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías; Aceleración del crecimiento; Nuevos productos, actividades o funciones. Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

3. Actividades de control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o

minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados: Las operaciones; La confiabilidad de la información financiera.

El cumplimiento de leyes y reglamentos. En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente. A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control: Preventivo / Correctivos; Manuales / Automatizados o informáticos; Gerenciales o directivos.

La gama que se expone a continuación muestra la amplitud abarcativa de las actividades de control, pero no constituye la totalidad de las mismas: Análisis efectuados por la dirección; Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades; Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, pre numeraciones; Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos; Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros; Segregación de funciones; Aplicación de indicadores de rendimiento.

Es necesario remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamientos de datos, la

adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones. A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipativa desde el control.

4. Información y comunicación

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones. Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto.

No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno. Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

a) Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales. Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados.

5. Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de la organización deben monitorearse, ya que es el proceso que valora la calidad de desempeño del sistema en el tiempo. El monitoreo asegura que el control interno continua operando efectivamente, pues este proceso implica la valoración por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo y realizando las acciones adecuadas.

Figura 3

**COMPONENTES DE CONTROL INTERNO
BASADOS EN EL SISTEMA COSO**



Fuente: Inarco (2014)

Son principios que rigen la actividad de los órganos de Control Interno

Objetividad: Las acciones de control se basan en el análisis de hechos, evitando la subjetividad, debiéndose verificar los indicios, presunciones y otros elementos propios de una investigación a efecto de comprobar si existen irregularidades en el ejercicio de la función.

Legalidad: Todas las actuaciones del órgano de control central o desconcentrado deberán estar amparadas en la ley y sus Reglamentos. Las quejas e investigaciones y procedimientos deberán estar fundamentados en norma pre-existente.

Razonabilidad: Capacidad crítica de discernir hechos, pruebas y conductas vinculadas a la tramitación de quejas por faltas disciplinarias. Permitirá la aplicación de una sanción, cuando ésta corresponda.

Proporcionalidad: La sanción disciplinaria debe ser proporcional a la gravedad de los hechos y a las condiciones personales del quejado.

Gratuidad: Acción que no representa cargo, costo u onerosidad para el usuario. La presentación de quejas ante los órganos de la Fiscalía Suprema de Control Interno, se encuentran exonerados de pago o tasa de cualquier naturaleza. Todos los trámites, actuaciones y diligencias son gratuitas, salvo las excepciones que establezca este reglamento.

Reserva de la investigación: Prevención dirigida a proteger la información mientras ésta se encuentre en investigación, con el propósito de garantizar su efectividad y eficacia. En esta etapa los instrumentos, diligencias y pruebas tienen el carácter de documentación reservada. Su acceso se encuentra restringido a las autoridades competentes, los quejados, los quejosos y sus abogados.

2.2.3 Estaciones de Servicios

Descripción del área de trabajo

Según el gobierno de España en su portal del Ministerio de empleo y seguridad Social (s.f.) el área de trabajo consiste en el suministro de carburante a demanda del cliente, a vehículos de automoción utilizando un surtidor de combustible, durante la realización de esta tarea se liberan vapores de los carburantes que pueden ser inhalados por el trabajador. También se pueden producir rebosamientos y salpicaduras de los carburantes líquidos que pueden entrar en contacto con su piel.

Agentes Químicos:

“Los agentes químicos que pueden estar presentes en esta situación de trabajo provienen mayoritariamente de los productos manipulados. Son Gasolinas y Gasóleos de automoción”.

- **La gasolina** está compuesta principalmente por hidrocarburos parafínicos, olefínicos, nafténicos y aromáticos con un N° de carbonos en su mayor parte superiores a C3 y con un intervalo de ebullición de 30°C a 260°C, incluyendo en su formulación diversos aditivos.

- **El gasóleo** de hidrocarburos parafínicos, olefínicos, aromáticos, policíclicos y nafténicos con un N° de átomos de carbono comprendido entre 9 y 20 y un punto de ebullición en el intervalo de 150°C a 380°C y diversos aditivos.

Los agentes químicos de mayor interés toxicológico procedentes de la composición de los carburantes son: Benceno, Tolueno, Xilenos, n-hexano. Otros agentes químicos que pueden estar presentes son los procedentes de la combustión: monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno y azufre. Estos se consideran de poca relevancia en esta situación de trabajo.

Daños para la salud:

Aunque la tarea de suministro de combustibles puede comportar otros riesgos, aquí solo se tratarán los derivados de la exposición a agentes químicos. Las vías de entrada de los agentes químicos, que pueden estar presentes en esta situación de trabajo, son por orden de importancia, la vía inhalatoria, la vía dérmica y la ocular. La ingestión accidental es muy poco probable.

Daños para la salud: a nivel general

La gasolina: Puede provocar cáncer, defectos genéticos y perjudicar la fertilidad o dañar el feto.

El gasóleo: Se sospecha que puede provocar cáncer.

- **En el sistema respiratorio:** irritación de vías respiratorias y pulmonares si hay una exposición prolongada. Tos.
- **En el sistema nervioso:** mareo, cefaleas, náuseas, somnolencia, visión borrosa y confusión mental a concentraciones elevadas. Se pueden dar neuropatías debidas al n-hexano posiblemente potenciado por los demás hidrocarburos.
- **En la piel:** irritación por contacto breve. Deshidratación, eritema y dermatosis por contacto repetido y prolongado.
- **En los ojos:** pequeñas irritaciones y escozor/dolor por los gases o salpicaduras.

Factores de riesgo más importantes:

Los factores de riesgo más importantes, que aumentan la probabilidad de que se materialicen los daños para la salud derivados de la exposición a las gasolinas y gasóleos de automoción, son:

- **El tipo de combustible.** La gasolina por sus características produce mayores emisiones de vapores que el gasóleo y sus efectos sobre la salud son más graves. Las emisiones se producen básicamente por dos procesos: desplazamiento de vapores del depósito del automóvil al cargarlo y por derrames (en menor proporción).
- **Las características de la pistola de suministro y el surtidor:** Un deficiente ajuste de la boca de la pistola o boquerel y la ausencia de sistemas recuperadores de vapores aumentan la exposición.

- **Las condiciones ambientales:** Especialmente la temperatura y por tanto la época del año. A mayor temperatura más volatilidad y por ello más vapores desplazados desde el depósito del automóvil. El viento: velocidad y dirección. Alta velocidad y dirección hacia el trabajador, más exposición.
- **La cantidad dispensada/tiempo de exposición.** Es decir el volumen o la cantidad de combustible dispensado por el trabajador en el turno. Mayor volumen dispensado, más posibilidad de exposición.
- **La ubicación:** Urbana / No urbana. Por su influencia en la contaminación de fondo debida a la industria y el tráfico. Los valores de benceno, tolueno y xilenos en zonas urbanas, con frecuencia dan una contaminación de fondo significativa.

Otros factores a considerar son:

La situación de embarazo/lactancia natural, el hábito de fumar, una especial sensibilidad o patología previas.

Medidas preventivas:

Una vez identificados los factores de riesgo se deben tomar medidas para eliminar o reducir los riesgos.

Las medidas de eliminación del riesgo deben ser las primeras a considerar cuando la naturaleza de la actividad lo permita. En este caso, tanto las medidas de eliminación como las de sustitución parcial de los componentes toxicológicamente dañinos pasarían por una reformulación de los carburantes y se tomarían en otro ámbito. Es

importante reseñar la influencia de las modificaciones legales medioambientales, con un cambio progresivo a menores concentraciones de hidrocarburos aromáticos permitidas en las formulaciones. Por ejemplo en el caso del benceno con una reducción menor al 1%.

En el ámbito de la empresa se recomienda adoptar las medidas preventivas indicadas a continuación:

Medidas de reducción y control del riesgo

En el proceso

- La utilización de pistolas automáticas con pestillo (enganche autorizado) para mantener el gatillo de la pistola de suministro en posición abierta sin necesidad de situarse junto al depósito del vehículo durante el tiempo que dura el suministro.
- La incorporación en los surtidores de “sistemas recuperadores de vapores de gasolina de la fase II” o “RVG-fase II” (recuperación de vapores durante el llenado de depósitos de los vehículos) con los que se consiguen recuperaciones con una eficacia entre el 85 y el 99%. Los vapores son transferidos a un depósito de almacenamiento de la estación de servicio o devueltos al surtidor o dispensador de gasolina.
- Estos sistemas conllevan la instalación de accesorios, tuberías y dispositivos. Incorporan “pistolas de recuperación de vapor” o “pistolas alimentadoras de doble tabuladora” en las que un tubo conduce el combustible al vehículo y el otro recoge los gases emanados, los succiona y conduce al depósito

subterráneo de almacenamiento en forma líquida y como vapores sobresaturados. Pueden ser sistemas de recuperación tipo balance o balanceados (sin bombas de vacío ni extractores) o bien sistemas asistidos por vacío (con bombas de vacío y válvulas de venteo presión/vacío) en los que el operador puede colocar la pistola suministradora y desentenderse parcialmente del llenado. Además pueden estar dotados de sistemas de control automático que detecta los fallos de funcionamiento en la recuperación de vapores y en el propio sistema de control.

- Esta medida es obligatoria para las estaciones de servicio nuevas o existentes que sean sometidas a modificaciones sustanciales siempre que su caudal efectivo o previsto sea superior a 500 m³/año, o, si están situados debajo de viviendas o de zonas de trabajo permanentes, su caudal efectivo o previsto sea superior a 100 m³/año. Las estaciones que tengan instalado este sistema, deberán informar de ello mediante señal, etiqueta u otro dispositivo (R.D. 455/2012).
- La colocación de accesorios (por ej. aros de esponja o similares) al comienzo del caño de la pistola o boquerel para impedir que el combustible gotee por el exterior al retirarlo del vehículo y colocarlo en el colgador de las pistolas de suministro.

Mantenimiento preventivo del equipo e instalación

- La eficiencia de la captura de vapores del sistema de recuperación de vapores se comprobará por un organismo de control autorizado al menos una vez al

año o una vez cada 3 años en caso de disponer de sistema de control automático.

- Se fijará la periodicidad de las verificaciones y seguimiento del sistema de recuperación de vapores.
- Se fijará la periodicidad de ejecución de cada trabajo a realizar.
- Se entregarán autorizaciones por escrito para su realización.
- Se delimitará y señalizará el área de trabajo.
- Se verificará el buen estado de todos los componentes del equipo como pistolas de suministro, mangueras, válvulas, adaptadores y conexiones y se inspeccionará el área circundante.

Señalización

En la zona de trabajo se colocará señalización que alerte del peligro que supone para la salud de los trabajadores respirar los vapores de gasolinas y gasóleos.

Medidas de Higiene personal

- No comer, beber, fumar y maquillarse en la zona de trabajo. Fuera de la zona de trabajo, se mantendrá una estricta higiene antes de comer, beber, fumar, maquillarse, utilizar el baño y al final del turno de trabajo.
- Los trabajadores deberán disponer de:
- lugares en los que guardar de manera separada la ropa de trabajo o de protección y la de vestir (taquillas o armarios).
- retretes y cuartos de aseo apropiados, duchas, lavamanos con jabón y crema hidratante para las manos.

- 10 minutos para su aseo personal antes de la comida y otros 10 minutos antes de abandonar el trabajo.
- En cuanto a la ropa de trabajo:
- en caso de mancharse con el combustible, debe quitarse de inmediato y sustituirla por ropa limpia. La ropa retirada se secará al aire libre o zona muy ventilada.
- los trabajadores no deberán llevar la ropa de trabajo a lavar su domicilio. Será el empresario quien gestione la limpieza, descontaminación y sustitución en su caso.
- Cuando se utilicen papel o paños para limpiar restos de combustible se desecharán de inmediato, evitando llevarlos en los bolsillos de la ropa de trabajo.

Medidas de protección individual del trabajador

a) Utilización de equipos de protección individual

Cuando el resultado de la evaluación muestre que a pesar de la aplicación de las medidas de control técnico no se garantiza el control de los riesgos, será necesario el uso de los Equipos de protección individual (EPI).

El empresario deberá proporcionar al trabajador los EPI adecuados a su tarea. Estos deben disponer de marcado CE con los pictogramas que indiquen la protección ofrecida y el folleto informativo al menos en castellano.

El trabajador deberá utilizar los EPI según lo indicado en los procedimientos de trabajo establecidos.

Los Equipos de protección individual (EPI) recomendados son:

b) Guantes

Deben ser EPI de categoría III.

Son adecuados materiales como el Vitón (Fluoroelastómero), Nitrilo o PVA (alcohol de polivinilo). En cualquier caso se debe consultar el folleto informativo y las recomendaciones de la ficha de datos de seguridad. Antes y después de la utilización de los guantes se lavarán y secarán las manos.

c) Calzado de uso profesional

Será “calzado de trabajo” resistente a combustibles derivados del petróleo y además tendrá que proteger de riesgos físicos presentes en la situación de trabajo, por lo que deberá ser electrostáticamente disipativo y con propiedades antideslizantes.

d) Protección respiratoria

Aunque las medidas organizativas y de control técnico sean suficientes y la tarea se desarrolla en el exterior, dada la posibilidad de efectos graves en los trabajadores, se suministrará protección individual respiratoria con filtro para vapores orgánicos a los trabajadores que lo soliciten y siempre que haya operaciones inusuales que se sospeche puedan originar exposiciones que superen los valores límites (VLA-ED o VLA-EC).

e) Protección de las trabajadoras embarazadas y en período de lactancia natural

El empresario deberá retirar a las trabajadoras embarazadas y en período de lactancia natural de las tareas de suministro de combustibles en gasolineras.

e) Evaluación de la exposición:

Una vez implementadas las medidas preventivas de control técnico se debe llevar a cabo una evaluación de la exposición a agentes químicos (gasolinas y gasóleo) mediante mediciones que permita la comparación de la exposición personal con el valor límite ambiental de la exposición diaria y con el valor límite ambiental-exposición de corta duración.

Esta valoración puede utilizarse para comprobar la efectividad de las medidas preventivas.

La toxicidad de las gasolinas depende en gran medida de las proporciones de BTX (benceno, tolueno, xilenos) y n-hexano. Es recomendable la determinación de estos componentes por separado y la aplicación de los valores límite de referencia para cada uno teniendo en cuenta lo establecido para mezclas.

La toma de muestras y el análisis se realizarán utilizando preferentemente los métodos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo o, en su defecto, de otras instituciones de reconocido prestigio.

Formación e información:

El empresario deberá garantizar:

1. La Formación o capacitación de los trabajadores de las estaciones de servicio en los aspectos operativos, de seguridad, de manejo de productos químicos y residuos y, ante emergencias.

En lo referente a los EPI, formará sobre la colocación correcta, riesgo y parte del cuerpo que protegen, y sus limitaciones.

2. La Información y en su caso, proporcionar instrucciones en aspectos como:

- Los riesgos a los que los trabajadores están sometidos y los posibles daños para su salud.

- Las conclusiones de las mediciones y evaluaciones de riesgos así como de las medidas de prevención y protección implantadas y su eficacia.

- Las Fichas de Seguridad de los productos utilizados proporcionadas por el fabricante. En caso necesario deberá adaptarlas para una mejor comprensión.

- Los métodos de trabajo y operaciones de mantenimiento a realizar.

- El correcto uso de los EPI, su almacenamiento, limpieza y mantenimiento.

- Los Protocolos de Actuación ante salpicaduras y desbordamientos.

- La manera de comunicar con celeridad cualquier deficiencia.

- Los Protocolos de Actuación ante Emergencias y solicitud de ayuda exterior.

Vigilancia de la salud:

El empresario está obligado a garantizar la vigilancia periódica de la salud de los trabajadores.

Para que el programa de vigilancia de la salud se ajuste a los riesgos derivados de los

agentes químicos presentes en el lugar de trabajo, el empresario debe facilitar información de estos riesgos y las Fichas de datos de seguridad a la unidad médica encargada de la vigilancia de la salud, se incluirán controles biológicos como complementarios del control ambiental con objeto de estimar la exposición total del trabajador a esos agentes.

Así mismo puede ser útil para obtener información sobre el grado de eficacia de las medidas de protección y prevención adoptadas. Los procedimientos de medida de los indicadores biológicos serán preferentemente los descritos en los métodos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

2.2.4 Caso en Estudio

ESTACIÓN DE SERVICIOS LAUROS S.A.C

Rubro : Grifos y Estaciones de Servicios
Razón Social : Estación de Servicios Lauros S.A.C.
Tipo de empresa : Sociedad Anónima Cerrada
RUC : 20526093641
Inicio Operaciones : 01 Abril- 2010
Actividad Comercial : Venta de combustibles al por mayor y menor
Ubicación : Zona Industrial N° 123 Sechura - Piura.
Representante legal : Gerente General: Pazo Nunura Víctor Raúl

Misión:

La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general.

La misión de Estación de Servicios Lauros SAC es proporcionar combustible al sector automotriz de Sechura, con los mejores estándares de seguridad y atención al cliente manteniendo la calidad cantidad y precio justo. Proporcionando otros servicios que pueda requerir el cliente para satisfacer sus necesidades de una forma rápida, segura y de calidad.

Visión:

Ser una Estación de Servicios líder, con excelentes estándares de calidad, que permita ser ejemplo de mejoramiento continuo, proporcionando servicios a los clientes que requieran combustible para uso automotriz y otros servicios de calidad, cantidad y precio justo.

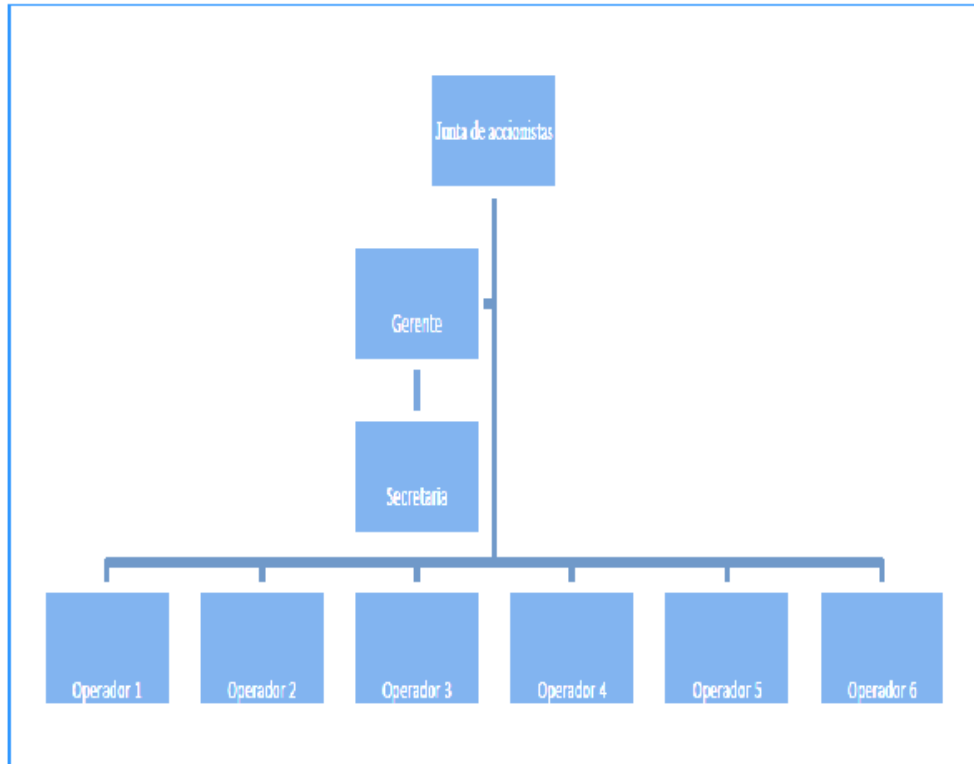
Objetivos: Garantizar un servicio eficiente y eficaz a nuestros clientes a través de un mejoramiento continuo, en base a valores y la tecnología.

2.2.4.1 Organización Estructural

La estructura organizacional es el patrón de diseño o modelo con el que se organiza la entidad a fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.

ORGANIGRAMA

Estación de Servicios Lauros SAC.



Fuente: Estación de Servicios Lauros SAC.

2.2.4.2 Organización Funcional

a) Área Administrativa

Descripción de funciones

-Gerencia

- La gerencia de la Estación de Servicios Lauros SAC se encarga de supervisar al personal de las diferentes áreas, considerando el despacho, asesoramiento y trato al cliente, así también el cumplimiento de la normativa de seguridad vigente.
- Interactúa con el equipo de empleados de los distintos sectores de la estación de servicio entrenándolo y capacitándolo en sus tareas y funciones específicas.
- Supervisa que el espacio de trabajo se encuentre en condiciones de brindar el servicio según los distintos sectores de la estación considerando higiene y limpieza del área y equipos de operación, secuencia del servicio, circulación de clientes, stock y exhibición de productos, ubicación de los mismos, promociones y fechas de vencimiento.
- Controla la gestión de los procesos administrativos básicos de las operaciones de venta de combustibles, lubricantes, accesorios y productos disponibles y centro de lubricación.
- Supervisar el proceso de recepción de combustible líquido, controles operativos del circuito de GNC como así también de productos para mini mercado y centro de lubricación.

- Verificar el cumplimiento de normas de seguridad de la estación de servicio, en lo que respecta al correcto estado de elementos de extinción, señalización, rol de incendio; y controlar la aplicación de la normativa vigente abarcando los distintos sectores de la estación de servicio. (Dirección Nacional de Orientación y Formación Profesional Dirección de Fortalecimiento Institucional, s.f).

-Administración

Descripción del puesto

A la orden de gerencia, y con mando sobre el resto del personal operativo de la Estación, vigila sus trabajos, recibe los suministros de toda clase, y efectúa la distribución de los mismos.

Además de las funciones propias del expendedor, efectúan el cobro del importe de las ventas, manual o en cabina de todos los productos que se expendan o vendan en la estación y/o tienda. A esto hay que añadir cualquier otra tarea encaminada a una adecuada explotación del punto de venta.

-Supervisión

Descripción del puesto

El expendedor tendrá como supervisor directo a un encargado que supervisa el servicio. Como responsable máximo se encuentra el responsable de la empresa, quien organiza y supervisa toda la actividad relativa al servicio. (Unquera, s.f.).

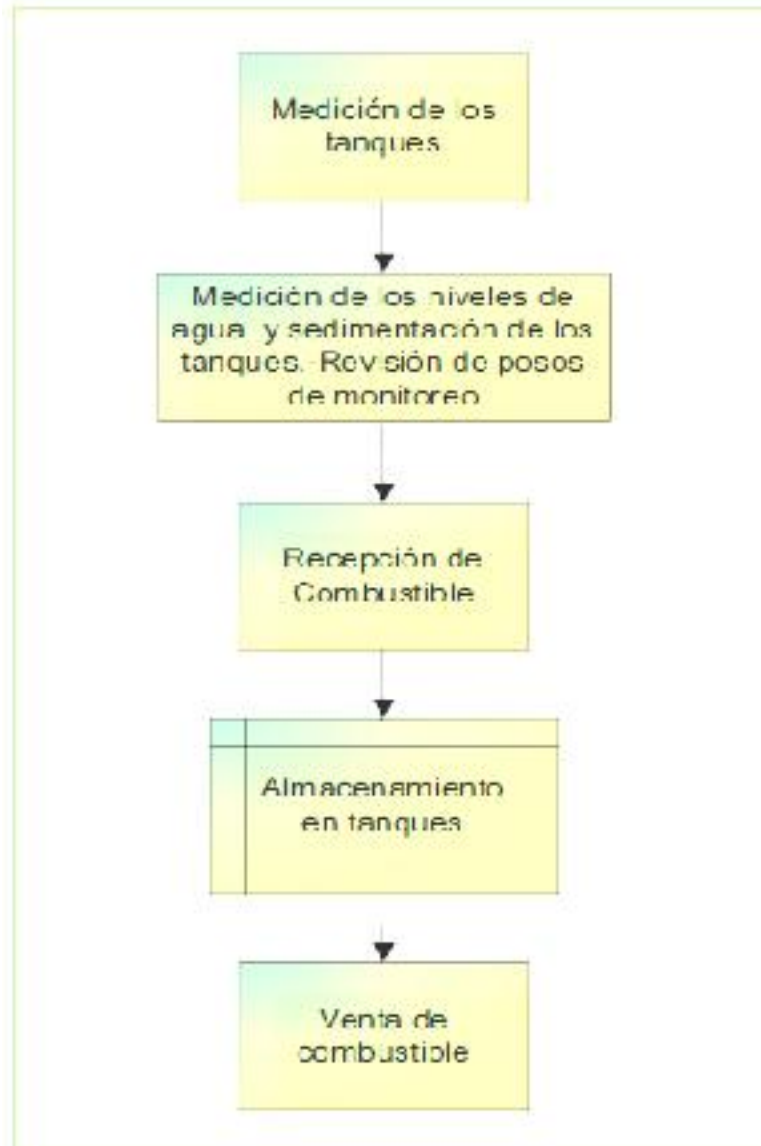
-Expendedores

Descripción del puesto

El personal expendedor o vendedor de combustible, tiene trato directo con el cliente, se dedica al suministro de gasolina y lubricantes, asimismo se encarga de la venta de todos los productos que se expendan en la empresa, realizando el cobro adecuado de los mismos, asesorando a los clientes. Así mismo realiza las liquidaciones de su turno, y aquellos otros cometidos de conservación, limpieza y mantenimiento de los elementos y lugares de trabajo.

Figura 4

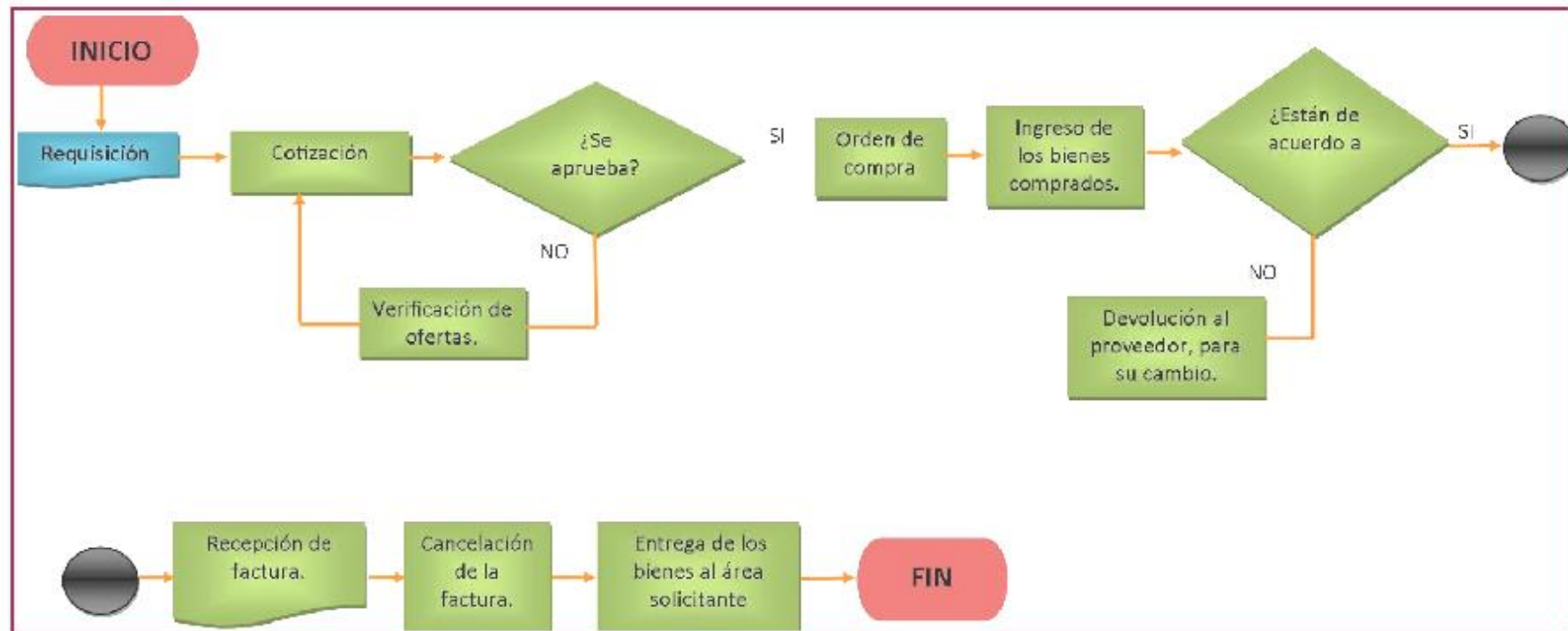
PROCESO DE CONTROL DEL COMBUSTIBLE EN UNA ESTACIÓN DE SERVICIOS



Fuente: Parra & Quirama (2010)

Figura 5

FLUJOGRAMA DE COMPRA DE ADITIVOS Y LUBRICANTES



Fuente: Gómez & Tenesaca (2012).

b) Área Comercial.

El personal del área comercial de la Estación de Servicios (E/S) se encarga de controlar que se realicen correctamente las ventas, verificar los saldos de combustibles y lubricantes e informar a la administración cuando ya sea necesaria la reordene o reposición del combustible y lubricantes para la venta.

Departamento de Compras

El personal encargado de las compras, realiza la orden de compra del combustible y de los lubricantes cuando es necesario abastecer para la venta. El control del combustible se realiza diariamente para determinar la cantidad a pedir. En cuanto a los lubricantes los pedidos se realiza según disponibilidad en el inventario.

Control de Inventarios

El personal encargado de la administración de la empresa, se encarga de manejar las existencias de combustible o lubricantes y aditivos, el control se realiza de la siguiente manera:

Combustible

El combustible al ser el giro principal del negocio, tiene una alta rotación de inventario. El control de los tanques de combustible se realiza verificando cuanto de la capacidad total de estos está ocupado, según lo que indique el medidor de los tanques de combustible se pide la reposición del mismo, este control se realiza diariamente para evitar que pueda escasear el combustible durante la labores.

Para los Lubricantes y aditivos, la compra de estos insumos se realiza de acuerdo a la disminución de las existencias, el tiempo de reposición de este inventario es de un promedio de cada dos meses.

Departamento de ventas

La función es la de abastecer de combustible a los clientes y realizar la facturación correspondiente para que esta sea registrada automáticamente en el sistema contable de la empresa, se debe tener cuidado en el registro de la información para que no existan errores en el sistema.

Cuando la venta es al contado, se realiza la venta de manera directa, cuando la venta es a través de Tarjeta de Crédito y/o débito se realiza la transacción a través del POS para cargar a la cuenta del cliente. Se entrega el comprobante de autorización de pago al cliente junto con el comprobante de pago por la compra.

Proceso de almacenamiento y control de inventarios.

1. Una vez realizada la compra la cisterna coloca el combustible en tanques de almacenamiento en los patios de descargas.
2. Los tanques contienen una tabla de calibración para mantenimiento del estado óptimo del combustible.
3. Se introduce una varilla especial que mide la cantidad del combustible transportado.
4. Se verifica que la cantidad transportada sea igual a la solicitada por la gasolinera.

Proceso de compra de lubricantes.

1. Verificación del inventario físico del combustible en un periodo de 2 meses.
2. Se comunica con los proveedores para la compra de lubricantes y compra de aditivos.
3. Entrega de la factura por parte del proveedor.
4. Ingreso y registro de la factura de compra al sistema contable
5. Pago de la Factura a proveedor a través de depósito bancario.

Proceso de conciliación bancaria

1. Ingreso diario de los cheques emitidos en el software contable o Libro Bancos.
2. Recibir el Estado de Cuenta de los bancos a fin de mes.
3. Revisión de los cheques cobrados en el banco.
4. Revisión de depósitos realizados durante el mes.
5. Coteja los valores del libro de bancos con el Estado de Cuentas.
6. Ingresa al libro de bancos notas de débito y créditos emitidos por el banco
7. Realiza la conciliación bancaria.

Proceso de declaración de impuestos

1. Extracción del reporte de compras, ventas y retenciones del mes a un documento de Excel.
2. Conciliación de datos para verificar si la información generada es conforme.
3. Se deriva a autorización de gerencia para la declaración y pago mensual. (Gómez & Tenesaca, 2012).

Reclutamiento de Personal:

-Se publica a través de los medios de Comunicación el llamado de nuevo Personal, enviando curriculum Vitae recepcionado por el área de administración. Se renueva el personal cada 02 años. Antes del ingreso de cada trabajador el Gerente realiza una entrevista personal.

- Antes de su ingreso, hay una preparación de una semana al nuevo personal a cargo del personal saliente.

Contratos:

Al tercer Mes el personal encargado de despacho podrá firmar un contrato de 6 meses, previo a eso hay una supervisión por parte del Gerente que es quien observa si realiza sus labores dentro del establecimiento y existe eficiencia y empeño por parte del trabajador. El gerente desempeña también la función de Supervisor.

La firma de cada contrato del Personal se realiza de acuerdo a las normas legales, cumpliendo lo establecido por el Ministerio de Trabajo.

Seguros:

Cada trabajador tanto del are de administración como del área de Despacho, cuentan con el Seguro AFP y ES SALUD. (Asegurando solamente al trabajador, hijos)

La Estación de Servicios Lauros SAC cuenta con el Seguro que cubre todo tipo de Eventualidades dentro de las eventualidades.

Control de asistencia del personal:

Hay un Control de Asistencia supervisada por el área de Administración.

Área de Caja:

Las Ganancias de la Venta de combustibles y Lubricantes, el personal del área de administración cada semana son asignadas para el deposito a cuenta Corriente del Gerente, solamente dejando en Caja el Dinero de Compra a Planta de Combustible.

El gerente cada mes es quien Realiza el Pago de Planilla tanto del área de despacho como del área de administración.

Liquidación:

La liquidación de cada trabajador es de acuerdo al tiempo de servicio laborado. Otorgando todos los beneficios y evitando cualquier desacuerdo con el personal saliente.

Control de Compras:

El orden de pedido se ingresa Vía Web, en la página de OSINERGMIN, en el cual la empresa tiene su número de SCOP con su contraseña.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Control interno

Definición

Para **Santisteban (2012)** “la norma internacional de auditoría 315 define 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.

2.3.2 Estación de Servicios:

Definición

Según Osinergmin (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:

- a) Lavado y engrase.
- b) Cambio de aceite y filtros
- c) Venta de llantas, lubricantes, aditivos, baterías, accesorios y otros artículos afines.
- d) Cambio, reparación, alineamiento y balanceo de llantas.
- e) Trabajos de mantenimiento automotor.
- f) Venta de artículos propios de un Mini mercado.

g) 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.

Términos relacionados

Petróleo: Líquido natural oleaginoso e inflamable, constituido por una mezcla de hidrocarburos, que se extrae de lechos geológicos continentales y marítimos y tiene múltiples aplicaciones químicas e industriales: la gasolina se obtiene del petróleo.

Carburante: Combustible, mezcla de hidrocarburos, que se emplea en los motores de explosión y de combustión interna.

Hidrocarburo: Cada uno de los compuestos químicos resultantes de la combinación del carbono con el hidrógeno: se encuentran hidrocarburos en el petróleo, en el gas, etc.

Gasolina: Mezcla de hidrocarburos líquidos, volátiles e inflamables obtenidos de la destilación del petróleo crudo. Se emplea como combustible en los motores de explosión y como disolvente.

Gasolinera: Establecimiento en que se vende gasolina y gasóleo con surtidores apropiados para suministrarla a los vehículos.

Combustible: Cuerpo o sustancia que puede arder, sobre todo si con ello produce energía.

III. HIPÓTESIS

Según Sarabia (citado por Martínez, 2006) en su publicación *“El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica”* refirió que “... el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”. La presente investigación por ser una investigación descriptiva y de caso, no ha formulado hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación aplicado es No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. La información recolectada se encuentra tal y como está en las fuentes de información, la investigación buscó la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizaran al determinar los resultados.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

Siguiendo el método de investigación científica, para un estudio bibliográfico, documental y de caso no aplica población.

4.2.2 Muestra

Siguiendo el método de investigación científica, para un estudio bibliográfico, documental y de caso no aplica muestra.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Siguiendo el método de investigación científica, para un estudio bibliográfico, documental y de caso no aplica operacionalización de variables.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

La investigación hizo uso de la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

4.4.2 Instrumentos

Así mismo se hizo uso de una encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección de información, el cual fue aplicado al representante legal de la empresa caso, para determinar los resultados.

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado al representante legal de la empresa caso para determinar los resultados.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2 para determinar coincidencias y no coincidencias.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado del Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Metodología
<p>¿Cuáles son los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú y de la Estación de Servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016?.</p>	<p>Determinar los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú y de Estación de Servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar los Mecanismos de Control Interno de las Estaciones de Servicios en el Perú. 2. Determinar los mecanismos de control interno de Estación de Servicios Lauros SAC. Sechura- Piura, 2016. 3. Realizar el análisis comparativo entre los mecanismos de control interno en las estaciones de servicios en el Perú y de Estación de Servicios Lauros SAC Sechura- Piura, 2016. 	<p style="text-align: center;">Control interno</p>	<p>Tipo: Cualitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental descriptivo, bibliográfico documental y de caso. Técnica. Revisión Bibliográfica Documental. Instrumento: Encuesta Cuestionario,</p>

4.7 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.

Respeto por 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. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

Beneficencia

La principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

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. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios. (Mancini, s.f.).

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Objetivo específico 1

Determinar los Mecanismos de Control Interno de las Estaciones de Servicios en el Perú.

CUADRO 1

AUTORES	RESUMEN
Morris et al (2010)	Actualmente, en nuestro país existe mucha informalidad en la comercialización de combustibles lo que se manifiesta en el elevado número de establecimientos que han invadido sobre todo en la sierra, la selva y las zonas de frontera, sin contar con la debida autorización y las mínimas condiciones de operación y medidas de precaución; por lo que no solo exponen a los trabajadores y el público, sino que también afectan y deterioran su salud. En cuanto a competencia desleal, la cadena de despacho mostraba distintas filtraciones que permitían que el combustible fuese mezclado, adulterado, robado o simplemente desviado a otro destino.
Chuqui huaccha (2007)	“El Plan de Manejo Ambiental se refiere a ciertos métodos y medidas para la eliminación de los impactos ambientales negativos que provienen de las operaciones del grifo y asimismo será necesario afianzar y reforzar los impactos positivos. Para lograr las medidas de control ambiental es necesario cumplir estrictamente con la Norma de Seguridad y con la protección de la salud de los trabajadores así como el activo de la empresa”.
Olcese (2015)	“Las Estaciones de servicios en estudio, de la ciudad de Piura, cuentan con controles integrados en la preparación de las actividades administrativas, contables, laborales, tributarias los cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión. La evaluación de los objetivos y políticas internas se constituyen como elementos de Control interno en las diferentes áreas a través del manual de organización y procedimientos adecuados, que orienta a las actividades que garanticen un buen control interno. 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”.

Huidobro (2010)	<p>“Todas las instalaciones metálicas y eléctricas del establecimiento tienen conexión a tierra. Por efecto del funcionamiento del establecimiento, la salud del personal y la de los vecinos del entorno, puede verse afectada, por los impactos que pueden producirse. Los principales contaminantes que podrían afectar el deterioro de la salud son los siguientes: Evaporación de los combustibles que deterioran la calidad del aire. Los ruidos que pueden producirse. Malos olores. Riesgos de accidentes por la afluencia de vehículos que ingresan y salen del establecimiento. Riesgo de accidentes para el personal por manipuleo del combustible”.</p>
Morris et al (2010)	<p>En el Perú los precios de los combustibles líquidos (petróleo, gasolina y kerosene) no se encuentran regulados, es decir, se rigen por la oferta y la demanda del mercado en libre competencia y es el consumidor final quien elige dónde comprar. Estos productos tienen incluidos dos impuestos, el impuesto general a las ventas (IGV) y el impuesto selectivo al consumo (ISC), de gran incidencia en la recaudación. La comercialización sí está regulada y corresponde al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN).</p>
Pintado (2002)	<p>La planta de ventas Talara PVT posee un moderno sistema computarizado de despacho de combustibles, empleo de contómetros de alta tecnología y una balanza electrónica para pesaje de camiones. Además de contar con un eficiente sistema de seguridad, control de llenado de camiones, tanque, a través del Sistema Carga (Bottom Loading); precintado de cisternas, 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.</p>
OSINERGMIN (2010)	<p>“El Control Metrológico se efectúa de acuerdo a lo establecido en la Norma Metrológica Peruana N° NMP 008 -INDECOPI, Sistemas de Mediciones de Líquidos distintos al agua: surtidores y dispensadores de combustibles. El Medidor Volumétrico Patrón a emplear será propio de OSINERG, el cual se deberá encontrar debidamente calibrado por INDECOPI o un Laboratorio de Calibración acreditado por INDECOPI”.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a antecedentes nacionales y locales.

5.1. 2 Objetivo específico 2

Determinar los mecanismos de control interno de Estación de Servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016.

CUADRO 2

N°	Cuestionario	SI	NO	A/V
I.	ORGANIZACION ADMINISTRATIVA			
1	¿Cuenta con autorización para la comercialización de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos y regulado a través del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN?	X		
2	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones?	X		
3	¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a todos los trabajadores de la empresa?	X		
4	¿Se dispone de reglamentos que normen las actividades en cada área?	X		
5	La gerencia realiza el seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la empresa?	X		
6	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X		
7	¿Cuenta con un plan de manejo ambiental?	X		
II.	AREA DE PERSONAL			
8	¿El personal reúne los conocimientos y habilidades para ejecutar los trabajos de manera adecuada?	X		
9	¿El personal que labora en la empresa es seleccionado mediante concurso?		X	
10	Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?		X	
11	¿Es capacitado el personal?	X		
12	¿Se evalúa al personal de la empresa?	X		

13	¿Los trabajadores conocen sus responsabilidades?	X		
14	¿Cuenta el personal con uniformes e implementos de seguridad laboral?	X		
15	¿Se dispone de algún sistema de retribución por méritos o incentivos?		X	
16	¿Existen acciones correctivas a los trabajadores por acciones incorrectas?	X		
17	¿La empresa dispone del personal necesario en números, capacidades, conocimientos y experiencia para lleva a cabo su misión?		X	
18	¿Se cumplen los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado y se desarrollan con calidad?			X
19	¿Existe un control del personal y reportes a contabilidad para la elaboración de las planillas de pago?.	X		
20	¿Se supervisa la asistencia, puntualidad y permanencia en el centro de labores?	X		
III.	AREA DE CAJA			
21	¿Existe caja fuerte para custodia del efectivo?	X		
22	¿El dinero recaudado a diario es ingresado diariamente al banco?			X
23	¿Existe un fondo para gastos menores se Caja Chica?	X		
24	¿Se elaboran conciliaciones bancarias de manera mensual?	X		
25	¿La persona que realiza el depósito y la que concilia es diferente?		X	
26	¿La empresa cuenta con política para otorgamiento de crédito?	X		
27	Existe rendición de cuentas por las ventas?	X		
28	¿Existe un lugar seguro y adecuado para depositar el dinero recaudado durante las ventas del día?	X		
29	¿Se realizan cierre de caja diarios?	X		
IV.	AREA DE COMPRAS			
30	¿Cuenta con un reglamento aprobado para el manejo de las compras?	X		

31	¿Se revisan las facturas, precios, cálculos y cotejos contra las órdenes de compra y notas de recepción?	X		
32	¿Las compras se basan en requisiciones por puntos de reordene?	X		
33	¿Existe un control sobre el máximo y el mínimo de combustible?			
34	¿Se sigue algún método para la selección de proveedores?	X		
35	¿Las órdenes de compra están debidamente autorizadas?	X		
36	¿Se generan reportes sobre las compras realizadas?	X		
37	¿Se requiere de una autorización previa para realizar la compra?	X		
38	Antes de pagar cualquier factura o comprobante. ¿Se revisa que se haya cumplido con las políticas o disposiciones administrativas para este trámite?	X		
V.	AREA DE VENTAS			
39	¿Existen programas de capacitación continua para el área de ventas?			X
40	¿Las facturas se emiten en orden secuencial?	X		
41	¿Existe algún medio para controlar la venta de combustible?	X		
42	¿Se generan reportes sobre las ventas diarias?	X		
43	¿Aplica encuestas o cuestionarios para medir la satisfacción de las necesidades de los usuarios?		X	
VI.	AREA DE ARCHIVO			
44	¿Se archivan de manera adecuada los documentos que demuestren el pago de obligaciones a terceros?	X		
45	¿Se archiva en un lugar seguro y apropiado todas las facturas y comprobantes que soportan los ingresos realizados?	X		
46	¿Se encuentra el archivo con acceso a todo el personal?		X	
VII.	AREA DE INVENTARIOS			

47	¿Cuenta con un reglamento o políticas para el manejo de inventarios?	X		
48	¿Cuenta con sistema tecnológico para soporte de su registro de inventarios?	X		
49	¿Cuenta con un sistema patrón debidamente calibrado y acreditado por INDECOPI para control de los dispensadores de combustible?	X		
50	¿Se ha adoptado algún método de valoración de inventarios para los aditivos y lubricantes?	X		
51	¿Cuál es el método de valuación de inventarios para el combustible y lubricantes?			
	PEPS			
	UEPS			
	PROMEDIO	X		
52	¿Los tanques de combustibles cuentan con la seguridad necesaria según OSINERGMIN?	X		
53	¿Existe una custodia física adecuada de los inventarios?	X		
54	¿Se ha tomado acciones por faltantes entre los saldos de los informes y los saldos físicos?	X		
55	¿Se cuenta con datos estadísticos o históricos?	X		
VIII.	AREA DE SEGURIDAD			
56	¿Mantiene actualizados los teléfonos de emergencia?	X		
57	Cuenta con Póliza de seguros contra riesgos o accidentes laborales?	X		
58	¿Se acatan las normas de Seguridad e Higiene vigentes en la empresa?	X		
59	¿Cuenta con Seguridad particular?	X		
60	¿Ha implementado vídeo cámaras como procedimiento de vigilancia en la empresa?	X		
61	¿Cuenta con un Plan de contingencias?	X		
62	¿Se guarda reserva y confidencialidad de claves asignadas para el desempeño de sus funciones?.	X		

63	¿Se evita el uso de celulares durante el desempeño de las labores?	X		
64	¿Se encuentran prohibidas las visitas dentro de las instalaciones de trabajo?	X		
65	¿Existen brigadas de personal en caso de siniestros o riesgos inminentes que amenacen a las personas o pertenencias de la compañía?	X		
66	¿Ha sufrido accidentes laborales en el año 2016?		X	

5.1.3 Objetivo específico 3

Realizar el análisis comparativo entre los mecanismos de control interno en las estaciones de servicios en el Perú y de Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, 2016.

CUADRO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	OE1	OE2	RESULTADOS
DE LA FORMALIZACIÓN Y AUTORIZACION DE FUNCIONAMIENTO.	La informalidad en la comercialización se manifiesta en el elevado número de establecimientos que expenden combustibles, sobre todo en la sierra, la selva y las zonas de frontera, sin contar con la debida autorización y las mínimas condiciones de operación y medidas de precaución; por lo que no solo exponen a los trabajadores y el público, sino que también afectan y deterioran su salud. (Morris et al, 2010).	Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, en estudio cuenta con autorización para la comercialización de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos	NO CONCIDE
PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	“El Plan de Manejo Ambiental se refiere a ciertos métodos y medidas para la eliminación de los impactos ambientales negativos que provienen de las operaciones del grifo y, asimismo será necesario afianzar y reforzar los impactos positivos. Para lograr las medidas de control ambiental es necesario	Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, cuenta con un plan de manejo ambiental, para minimizar los riesgos como manejo de residuos líquidos y sólidos, no alterar el paisaje o entorno natural, contaminación del suelo etc.	COINCIDE

	<p>cumplir estrictamente con la Norma de Seguridad y con la protección de la salud de los trabajadores así como el activo de la empresa”. (Chuqui huaccha, 2007).</p>		
<p>DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>“Las Estaciones de servicios en estudio, de la ciudad de Piura, cuentan con controles integrados en la preparación de las actividades administrativas, contables, laborales, tributarias los cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión. La evaluación de los objetivos y políticas internas se constituyen como elementos de Control interno en las diferentes áreas a través del manual de organización y procedimientos adecuados, que orienta a las actividades que garanticen un buen control interno. (Olcese, 2015).</p>	<p>Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, cuenta con un manual de organización y procedimientos debidamente aprobado, el cual se encuentra difundido entre el personal.</p>	<p>COINCIDE</p>
<p>PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL</p>	<p>“Todas las instalaciones metálicas y eléctricas del establecimiento tienen conexión a tierra. Por efecto del funcionamiento del establecimiento, la salud del personal y la de los vecinos del entorno, puede verse afectada, por los impactos que pueden producirse. Los principales contaminantes que podrían afectar el deterioro de la salud son los siguientes: Evaporación de los combustibles</p>	<p>Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, implementa procedimientos de seguridad industrial, para evitar accidentes que puedan poner en riesgo al personal, patrimonio y de terceros a través de normas de seguridad y planes de contingencias.</p>	<p>COINCIDE</p>

	que deterioran la calidad del aire. Los ruidos que pueden producirse. Malos olores. Riesgos de accidentes por la afluencia de vehículos que ingresan y salen del establecimiento. Riesgo de accidentes para el personal por manipuleo del combustible”. (Huidobro, 2010).		
REGULACIÓN POR OSINERGMÍN.	En el Perú los precios de los combustibles líquidos (petróleo, gasolina y kerosene) tienen incluidos dos impuestos, el impuesto general a las ventas (IGV) y el impuesto selectivo al consumo (ISC), de gran incidencia en la recaudación. La comercialización sí está regulada y corresponde al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMÍN. (Morris et al, 2010).	Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, cuenta con autorización para la comercialización de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos y regulado a través del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMÍN.	COINCIDE
SISTEMA COMPUTARIZADO PARA EL DESPACHO DE COMBUSTIBLES	La planta de ventas Talara posee un moderno sistema computarizado de despacho de combustibles, empleo de contómetros de alta tecnología y una balanza electrónica para pesaje de camiones. Además de contar con un eficiente sistema de seguridad, control de llenado de camiones, tanque, a través del Sistema Carga (Bottom Loading); precintado de cisternas, a fin de evitar eventuales robos o pérdidas, así como un	Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, cuenta con sistema computarizado para soporte de su registro de inventarios, así como equipos surtidores con contómetros de alta tecnología para el despacho y control del combustible.	COINCIDE

	<p>moderno sistema de contra incendio que conjuntamente con el personal responsable del despacho, garantizan la seguridad y confiabilidad de ésta operación. (Pintado, 2002).</p>		
<p>CONTROL METROLÓGICO DEL COMBUSTIBLE.</p>	<p>“El Control Metrológico se efectúa de acuerdo a lo establecido en la Norma Metrológica Peruana N° NMP 008 -INDECOPI, Sistemas de Mediciones de Líquidos distintos al agua: surtidores y dispensadores de combustibles. El Medidor Volumétrico Patrón a emplear será propio de OSINERG, el cual se deberá encontrar debidamente calibrado por INDECOPI o un Laboratorio de Calibración acreditado por INDECOPI”. (OSINERGMIN, 2010).</p>	<p>Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, cuenta con un sistema medidor volumétrico patrón debidamente calibrado y acreditado por INDECOPI para control de los dispensadores de combustible.</p>	<p>COINCIDE</p>

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Objetivo específico 1

Determinar los Mecanismos de Control Interno de las Estaciones de Servicios en el Perú.

Morris et al (2010) respecto a la informalidad de las empresas que expenden combustible de manera ilegal, manifestaron que existe un alto número de establecimientos que realizan estas actividades, sobre todo en la sierra, la selva y las zonas de frontera, sin contar con la debida autorización y las mínimas condiciones de operación y medidas de seguridad; por lo que no solo exponen a los trabajadores y el público, sino que también afectan y deterioran su salud. Además indicaron que realizan competencia desleal, al ofrecer combustible mezclado, adulterado, robado o simplemente desviado a otro destino.

Chuqui huaccha (2007) respecto al Plan de Manejo Ambiental, refirió que hay ciertos métodos y medidas que las estaciones de venta de combustible deben implementar para la eliminación de los impactos ambientales negativos que provienen de las operaciones del grifo y, asimismo será necesario afianzar y reforzar los impactos positivos. Para lograr las medidas de control ambiental es necesario cumplir estrictamente con la Norma de Seguridad y con la protección de la salud de los trabajadores así como el activo de la empresa”.

Olcese (2015) respecto al control interno de las Estaciones de servicios de la ciudad de Piura, refirió que éstas cuentan con controles integrados en la preparación de las actividades administrativas, contables, laborales, tributarias los cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión. La evaluación de los objetivos y políticas internas se

constituyen como elementos de Control interno en las diferentes áreas a través del manual de organización y procedimientos adecuados, que orienta a las actividades que garanticen un buen control interno. 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”.

Huidobro (2010) respecto a la seguridad de las estaciones de servicios de su estudio, concluyó que todas las instalaciones metálicas y eléctricas del establecimiento tienen conexión a tierra. Por efecto del funcionamiento del establecimiento, la salud del personal y la de su entorno puede verse afectada por los impactos que pueden producirse, ante los principales contaminantes que podrían afectar el deterioro de la salud como la evaporación de los combustibles que deterioran la calidad del aire, los ruidos que pueden producirse, los malos olores, los riesgos de accidentes por la afluencia de vehículos que ingresan y salen del establecimiento y el riesgo de accidentes del personal por manipuleo del combustible.

Morris et al (2010) respecto a la regulación de los combustibles manifestó que en el Perú los precios de los combustibles líquidos (petróleo, gasolina y kerosene) no se encuentran regulados, es decir, se rigen por la oferta y la demanda del mercado en libre competencia y es el consumidor final quien elige dónde comprar. Estos productos tienen incluidos dos impuestos, el impuesto general a las ventas (IGV) y el impuesto selectivo al consumo (ISC), de gran incidencia en la recaudación. La

comercialización sí está regulada y corresponde al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN).

Pintado (2002) respecto a la utilización de tecnología en las estaciones de servicios refirió que la Planta de Ventas de Talara posee un moderno sistema computarizado de despacho de combustibles, empleo de contómetros de alta tecnología y una balanza electrónica para pesaje de camiones. Además de contar con un eficiente sistema de seguridad, control de llenado de camiones, tanque, a través del Sistema Carga (Bottom Loading); precintado de cisternas, a fin de evitar eventuales robos o pérdidas, así como un moderno sistema de contra incendio que conjuntamente con el personal responsable del despacho, garantizan la seguridad y confiabilidad de ésta operación.

OSINERGMIN (2010) respecto al uso del medidor volumétrico en los dispensadores manifestó que el “Control Metrológico” se efectúa de acuerdo a lo establecido en la Norma Metrológica Peruana N° NMP 008 -INDECOPI, Sistemas de Mediciones de Líquidos distintos al agua: surtidores y dispensadores de combustibles. El Medidor Volumétrico Patrón pertenece a OSINERGMIN y deberá encontrarse debidamente calibrado por INDECOPI o un Laboratorio de Calibración acreditado por INDECOPI”.

5.2. 2 Objetivo específico 2

Determinar los mecanismos de control interno de Estación de Servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016.

Del Control interno administrativo

a) La Estación de Servicios Lauros SAC ubicada en la provincia de Sechura – Piura, es una empresa formal, con autorización para la comercialización de combustible e hidrocarburos y sus derivados, regulado por OSINERGMIN cumpliendo con la documentación requerida para su funcionamiento formal.

b) La empresa cuenta con un Manual de procesos operativos, de seguridad para estaciones de servicios y manejo del medio ambiente, debidamente aprobado por la comisión reguladora del Ministerio de Energía y Minas y Ministerio del Medio ambiente.

c) Así mismo dispone de un Manual de Organización y Funciones (MOF) que guía los procedimientos administrativos y contables de la empresa, asignando formalmente funciones y responsabilidades a sus trabajadores, siendo la gerencia quien realiza el seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la empresa.

Del Control interno del área de Caja

a) Existe en la empresa una caja fuerte para custodia del efectivo, lugar seguro y adecuado para depositar progresivamente el dinero recaudado durante las ventas del día, en prevención de asaltos y robos a los dispensadores. Se realizan cierres de caja diarios a través de la rendición de cuentas por las ventas.

b) Existe un fondo para gastos menores de Caja Chica, manejado por una trabajadora de confianza. El dinero recaudado no siempre es depositado al banco en el mismo día. (la mayoría de veces se realiza al día siguiente).

c) Se elaboran conciliaciones bancarias de manera periódica con la llegada del extracto bancario. La persona que realiza el depósito y la que concilia las cuentas es la misma.

d) La empresa cuenta con dispositivos “POS” (point of sale, que traducido al español refiere punto de venta) para atención de ventas vía tarjetas de débito y/o crédito.

Del Control interno del personal

a) El personal administrativo reúne los conocimientos y habilidades para ejecutar los trabajos de manera adecuada. El personal operativo que labora en la empresa no fue seleccionado mediante convocatoria pública, el requerimiento fue cubierto por personal que reúne el perfil y fue recomendado por los mismos trabajadores. Por lo general son trabajadores con experiencia en el puesto requerido.

b) La capacitación e inducción del personal está a cargo de los trabajadores antiguos, quienes adiestran al personal nuevo para el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, enseñándoles el manejo de los surtidores de combustible, atención a clientes y facturación. Al personal se le dota de uniformes e implementos de seguridad laboral.

c) La Estación de Servicios Lauros SAC no dispone del personal operativo necesario en número, capacidad y experiencia para realizar rotación de personal (algunos trabajadores no pueden cubrir otros puestos) por tanto en oportunidades no se cumplen los planes de rotación de puestos.

d) Los trabajadores son remunerados de forma mensual, con depósito en cuenta sueldo. Se controla la asistencia del personal y se reporta a contabilidad para la elaboración de las planillas. Todos los trabajadores gozan de los beneficios de ley que les corresponde.

e) Se supervisa la asistencia, puntualidad y permanencia en el centro de labores. Existen acciones correctivas a los trabajadores por acciones indebidas, más no se dispone de algún sistema de retribución e incentivos por méritos.

Del Control interno en el área de Compras

a) La empresa cuenta con un reglamento (procedimientos) para el manejo de las compras del combustible, lubricantes y otros. Las órdenes de compra están debidamente autorizadas por gerencia. Las facturas, precios, cálculos y cotejos contra las órdenes de compra y notas de recepción son revisadas al momento del abastecimiento del combustible. Antes de pagar cualquier factura se revisa que se encuentre conforme y cumpla las condiciones de compra.

b) Las compras están basadas en la necesidad de abastecimiento, antes de agotarse el stock. La empresa cuenta con un control sobre el máximo y el mínimo de

combustible y lubricantes, con márgenes de seguridad para no quedar desabastecido y perjudicar las ventas.

Del Control interno en el área de Ventas

a) La empresa no cuenta con programas de publicidad o marketing para el área de ventas, debido a la poca competencia.

b) Las ventas se realizan de manera directa abasteciendo de combustible en tanque. Se encuentra prohibida la venta de combustible en botellas o galoneras.

c) Las ventas del día según reporte por surtidor, son cotejadas por los comprobantes de venta emitidos y el efectivo correspondiente a las ventas. (Esta labor se realiza a diario y por turno), derivándose a Caja.

Del control del Combustible

a) La Estación de Servicios Lauros SAC cuenta con equipos modernos y de alta tecnología, donde el combustible se controla a través de un control metrológico, que es un sistema de medición para hidrocarburos líquidos en los surtidores y dispensadores de combustibles, utilizados para determinar la cantidad (volumen) de hidrocarburos que se expende y comercializa en las estaciones de servicio, comparando la información con los reportes del sistema de ventas diarias por surtidor.

b) Cada surtidor de combustible emite reportes en orden secuencial, con cantidad, fecha y hora de atención, reduciendo el riesgo de fraude.

c) La verificación de los controles metrológicos y surtidores, está a cargo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN). La calibración de equipos corresponde a INDECOPI o un Laboratorio de calibración acreditado por INDECOPI”.

Del Control interno en el área de inventarios

a) La Estación de Servicios Lauros SAC, mantiene custodia adecuada de los inventarios físicos en el área administrativa, cuenta con tecnología para el manejo de sus inventarios a través de un software de inventarios como soporte de registro de bienes para la venta, lo que le permite contar con datos actualizados y oportunos, así mismo permite contar con información estadística e histórica de comercialización.

Método de valuación de inventarios

a) La Estación de Servicios Lauros SAC realiza un sistema permanente de inventarios, utilizando el método promedio como método de valuación de inventarios para el combustible, los aditivos y lubricantes, ya que proporciona el costo promedio de mercado para el valor de los inventarios disponibles.

b) Para establecer el costo promedio de los inventarios, la empresa se realiza un promedio entre el costo de los inventarios que se poseen y el costo de aquellos inventarios que se van adquiriendo.

c) Siendo el precio de los combustibles de alta volatilidad (cambiante), mantener un costo promedio de inventarios, protegería la inversión.

Del Control interno en el área de seguridad

a) La Estación de Servicios Lauros SAC ha implementado medidas de control en la seguridad de la empresa.

- Se guarda reserva y confidencialidad de claves asignadas al personal para el desempeño de las funciones administrativas, contables y operativas.
- Cuenta con Póliza de seguros contra riesgos y accidentes laborales.
- Cuenta con un Plan de contingencias que ayudará a controlar situaciones de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas.
- Cuenta con Seguridad particular y cámaras de video vigilancia,
- Existen brigadas de trabajadores para evacuación en caso de siniestro.
- El personal ha sido adiestrado para acatar las normas de Seguridad, higiene y salud en el trabajo, utilizando los implementos de seguridad durante su permanencia en la empresa.
- Se evita el uso de celulares durante el desempeño de las labores
- Se encuentran prohibidas las visitas personales dentro de las instalaciones de trabajo.
- Se mantiene actualizados los teléfonos de emergencia.

b) Cuenta con un plan de manejo ambiental, para minimizar los riesgos de contaminación, manejo de residuos líquidos y sólidos, no alterar el paisaje o entorno natural, contaminación del suelo etc.

c Durante el año 2016 la empresa no ha sufrido accidentes laborales a causa de malas prácticas o negligencias de sus trabajadores.

No ha sido víctima de asaltos hayan puesto en riesgo la vida y la salud de sus trabajadores, terceros y patrimonio.

Del Control interno en el área de archivo

El área administrativa controla el archivo de manera adecuada y segura, custodiando los documentos de la empresa, del personal, de los proveedores, además comprobantes que demuestren el pago de obligaciones a terceros y documentos pendientes de cobranza. El archivo se encuentra restringido, con acceso sólo a personal autorizado.

5.2.3 Objetivo específico 3

Realizar el análisis comparativo entre los mecanismos de control interno en las estaciones de servicios en el Perú y de Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, 2016.

Al realizar el análisis comparativo entre la aplicación de procedimientos de control interno en el Perú según la bibliografía citada y el caso en estudio Estación de Servicios Lauros SAC se pudo apreciar que existen coincidencias y diferencias en la aplicación de los procedimientos de control interno.

a) Morris et al (2010) manifestaron que existe mucha informalidad en la comercialización de combustible en el Perú, esta situación se manifiesta en el elevado número de establecimientos que expenden combustibles, sobre todo en la sierra, selva y zonas de frontera, empresas informales que no cuentan con la debida autorización y las mínimas condiciones de operación y medidas de precaución; que exponen la vida de sus trabajadores, usuarios y el público en general, además de afectar la salud y el medio ambiente.

Lo que no coincidió con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, en estudio que es una empresa formal, autorizada para la comercialización de combustible, aditivos, lubricantes y otros productos derivados de los hidrocarburos.

b) Según Chuquihuaccha (2007) respecto al Plan de Manejo Ambiental, se refirió los procedimientos, métodos y medidas para la eliminación de los impactos ambientales negativos que provienen de las operaciones del grifo y así como la necesidad de afianzar y reforzar los impactos positivos cumpliendo estrictamente con las Normas

de Seguridad y la protección de la salud de los trabajadores, y el patrimonio de la empresa”.

Lo que coincidió con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, cuenta con un plan de manejo ambiental, para minimizar los riesgos de contaminación como manejo de residuos líquidos y sólidos, no alterar el paisaje o entorno natural, contaminación del suelo etc.

c) Según Olcese (2015) en su estudio sobre las Estaciones de servicios de la ciudad de Piura, determinó que estas cuentan con controles integrados en la preparación de las actividades administrativas, contables, laborales, tributarias los cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión. La evaluación de los objetivos y políticas internas se constituyen como elementos de Control interno en las diferentes áreas a través del manual de organización y procedimientos adecuados, que orienta a las actividades que garanticen un buen control interno.

Lo que coincidió con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, que cuenta con un Manual de procesos operativos, de seguridad para estaciones de servicios y manejo del medio ambiente, debidamente aprobado por la comisión reguladora del Ministerio de Energía y Minas y Ministerio del Medio ambiente.

Así mismo dispone de un Manual de Organización y Funciones (MOF) que guía los procedimientos administrativos y contables de la empresa, asignando formalmente funciones y responsabilidades a sus trabajadores, siendo la gerencia quien realiza el seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la empresa.

d) Huidobro (2010) manifestó que todas las instalaciones metálicas y eléctricas de los establecimientos que comercializan combustibles, tienen conexión a tierra. Por efecto del funcionamiento del establecimiento, la salud del personal y la de los vecinos del entorno, puede verse afectada, por los impactos que pueden producirse por los contaminantes que podrían afectar el deterioro de la salud como la evaporación de los combustibles que deterioran la calidad del aire, los ruidos que pueden producirse, los malos olores, los riesgos de accidentes por la afluencia de vehículos que ingresan y salen del establecimiento y los riesgos de accidentes del personal por manipuleo del combustible.

Lo que coincidió con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, quien ha implementado procedimientos de seguridad industrial, a través de normas de seguridad y planes de contingencias, manejo del medio ambiente, para evitar contaminación y accidentes que puedan poner en riesgo a su personal, usuarios del servicio, patrimonio y de terceros.

e) Según Morris et al (2010) en el Perú los precios de los combustibles líquidos (petróleo, gasolina y kerosene) tienen incluidos dos impuestos, el impuesto general a las ventas (IGV) y el impuesto selectivo al consumo (ISC), de gran incidencia en la recaudación. La comercialización está regulada y corresponde al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN.

Lo que coincidió con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, donde la comercialización y los precios de los combustibles está regulada por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN e

INDECOPI y gravada por el impuesto general a las ventas (IGV) e impuesto selectivo al consumo (ISC).

f) Según Pintado (2002) la planta de ventas de combustible de Talara posee un moderno sistema computarizado de despacho de combustibles, empleo de contómetros de alta tecnología, así como un moderno sistema de contraincendios que conjuntamente con el personal responsable del despacho, garantizan la seguridad y confiabilidad de ésta operación.

Lo que coincidió con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, cuenta con equipos modernos y de alta tecnología, el combustible se controla a través de un control metrológico, que es un sistema de medición para hidrocarburos líquidos en los surtidores y dispensadores de combustibles, así como equipos surtidores con contómetros de alta tecnología.

g) Para Osinergmin (2010) el control metrológico o Sistema de Mediciones de Líquidos se efectúa a los surtidores y dispensadores de combustibles. El Medidor Volumétrico Patrón, de OSINERGMIN, deberá encontrar debidamente calibrado por INDECOPI o un Laboratorio de Calibración acreditado por INDECOPI” de acuerdo a lo establecido en la Norma Metrológica Peruana N° NMP 008 -INDECOPI.

Lo que coincidió con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, que también cuenta con un control metrológico, sistema medidor volumétrico patrón, debidamente calibrado y acreditado por INDECOPI para control de los dispensadores de combustible.

VI. Conclusiones

6.1 Objetivo específico 1

Determinar los Mecanismos de Control Interno de las Estaciones de Servicios en el Perú.

Según la bibliografía citada, estas son las características de los mecanismos de control interno en las empresas que comercializan combustible en el Perú.

Morris et al (2010) aseguró que no hay control en algunas empresas informales que expenden combustible en lugares alejados, que existe un elevado número de establecimientos que expenden combustibles, sobre todo en la sierra, la selva y las zonas de frontera, que no cuentan con las autorizaciones respectivas del organismo regulador OSINERGMIN, que no guardan las mínimas condiciones de seguridad y precaución en sus operaciones y que no solo exponen la vida y la salud de sus trabajadores, usuarios del servicios los vecinos de los alrededores, sino que también afectan y deterioran su salud. Además de comercializar combustible mezclado, adulterado, robado o simplemente desviado a otro destino.

Chuqui huaccha (2007) se refirió al Plan de Manejo Ambiental como los procedimiento, métodos y medidas para la eliminación de los impactos ambientales negativos que provienen de las operaciones de los grifos o estaciones de servicios que expenden combustibles, asimismo afirmó que es necesario reforzar los impactos positivos, cumpliendo estrictamente con las Normas de Seguridad y protección de la salud de los trabajadores, así como los activos de la empresa.

Olcese (2015) en su estudio a las Estaciones de servicios de la ciudad de Piura, concluyó que cuentan con controles integrados en la preparación de las actividades administrativas, contables, laborales, tributarias los cuales garantizan un óptimo resultado en la gestión.

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.

Huidobro (2010) se refirió a las estaciones de servicio que cuentan con instalaciones metálicas y eléctricas, deben tener conexión a tierra y que por efecto del funcionamiento del establecimiento, la salud del personal y la de los vecinos del entorno, puede verse afectada, por los impactos que pueden producirse por los principales contaminantes que podrían afectar el deterioro de la salud.

Morris et al (2010) aseguró que en el Perú, el precio de los combustibles incluyen dos impuestos, el impuesto general a las ventas (IGV) y el impuesto selectivo al consumo (ISC) de gran incidencia en la recaudación del país, su precio no se encuentra regulado, es decir, se rigen por la oferta y la demanda de un mercado en libre competencia y es el consumidor final quien elige dónde comprar. Pero su

comercialización sí está regulada y corresponde al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN).

Pintado (2002) se refirió a la tecnología mencionando que la planta de ventas de combustible de Talara PVT 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.

Osinermin (2010) determinó que el control metrológico o sistema de mediciones de surtidores y dispensadores de combustibles, se efectúa de acuerdo a lo establecido en la Norma Metrológica Peruana N° NMP 008 – INDECOPI, el Medidor Volumétrico Patrón a emplear será propio de OSINERG, el cual se deberá encontrar debidamente calibrado por INDECOPI o un Laboratorio de Calibración acreditado por INDECOPI”.

6.2 Objetivo específico 2

Determinar los mecanismos de control interno de Estación de Servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016.

Del Control interno de la organización

a) La Estación de Servicios Lauros SAC ubicada en la provincia de Sechura – Piura, se encuentra ejerciendo la actividad comercial de venta de combustible desde el año 2010. Adscrita al Ministerio de Energía y Minas a través del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN que es quien regula la comercialización de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos en el país, ajustándose a la normatividad vigente.

b) La empresa es responsable del cuidado del medio ambiente, para lo cual cuenta con un Plan de manejo del medio ambiente, debidamente aprobado por el Ministerio del ambiente (MINAM) e INDECOPI, en prevención ante los posibles efectos o impactos ambientales negativos en caso de incendios, derrames, explosiones o algún otro accidente que pueda emitir gases tóxicos, desperdicios peligrosos o materiales radioactivos que amenacen el medio ambiente, la salud y seguridad de las personas.

c) Dispone de un manual de organización y funciones (MOF) que asignan formalmente funciones y responsabilidades a sus trabajadores, un manual de procedimientos administrativos, operativos y de seguridad, que norman las actividades en la empresa, siendo la gerencia quien realiza el seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la empresa. Así mismo se apreció que ha implementado su libro de reclamaciones para

recibir reclamos y quejas de los usuarios, en cumplimiento de las disposiciones vigentes.

Del Control interno del personal

a) La empresa cuenta con profesionales en el área administrativa y contable, que reúnen los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de su labor. No existe un plan de capacitación (cursos) por parte de la empresa, para el personal operativo (encargado de la venta directa a través de los dispensadores) la inducción está a cargo de los mismos trabajadores antiguos quienes adiestran al personal nuevo para el ejercicio de sus funciones y responsabilidades enseñándoles el manejo de los surtidores de combustible y despacho.

b) Todo el personal cuenta con uniformes e implementos de seguridad laboral. El personal operativo no se selecciona mediante concurso, ya que no existe en la empresa ningún proceso de reclutamiento para este personal, el requerimiento fue cubierto por personal recomendado por los mismos trabajadores reuniendo el perfil solicitado, incumpléndose las normas de control interno que especifica que el personal debe ser convocado y reclutado en un acto público.

c) La rotación de puestos no se cumple a cabalidad, debido a que la empresa no dispone del personal operativo necesario en número y capacidad para llevar a cabo una labor eficaz. (Existen trabajadores que no pueden reemplazar un puesto por falta de experiencia). La empresa cumple de manera oportuna con la remuneración del personal y pago de los beneficios de ley que les corresponde de manera justa.

d) Las remuneraciones al personal se realizan a través de depósitos en cuenta sueldo. Mediante un control del personal se supervisa la asistencia, puntualidad y permanencia en el centro de labores y se reporta a contabilidad para la elaboración de las planillas de pago.

e) La empresa aplica medidas correctivas a los trabajadores por acciones indebidas, que van desde una llamada de atención hasta el término del contrato. Más no se dispone de algún sistema de retribución e incentivo por buenas acciones y méritos.

Del Control interno del área de Caja

a) En prevención de actos delictivos y en cumplimiento de las normas de control de y custodia del efectivo, la empresa cuenta con una caja fuerte para depósitos progresivos del dinero recaudado durante las ventas del día (por turnos) ubicada en un lugar estratégico y seguro. Por esta razón el efectivo recaudado no siempre es depositado al banco en el mismo día, pero si se realizan los cierres de caja diarios a través de la rendición de cuentas por las ventas de cada surtidor.

b) Se cuenta además con un fondo rotatorio de caja chica para gastos menores, al que no se aplican arqueos periódicos, se realizan las conciliaciones bancarias de manera periódica, siendo la persona que realiza el depósito la misma que concilia las cuentas. Lo que permite corroborar que se incumplen las normas de control interno en el área de Caja.

c) La empresa cuenta con dispositivos “POS” (point of sale, que traducido al español refiere punto de venta) para atención de ventas vía tarjetas de débito y/o crédito.

Del Control interno en el área de Compras

- a) La empresa cuenta con un reglamento para el procedimiento de las compras del combustible, Lubricantes y otros. Las órdenes de compra están debidamente autorizadas por gerencia. Las facturas, precios, cálculos y cotejos contra las órdenes de compra y notas de recepción son revisadas al momento del abastecimiento del combustible.
- b) Antes de pagar cualquier factura se revisa la correcta emisión, y que se cumplan las políticas de la compra.
- c) Las compras están basadas en la necesidad de abastecimiento, antes de agotarse el stock. La empresa cuenta con un control sobre el máximo y el mínimo de combustible y lubricantes, con márgenes de seguridad para no quedar desabastecido y perjudicar las ventas.

Del Control interno en el área de Ventas

- a) La empresa no cuenta con programas de capacitación para sus trabajadores del área de ventas.
- b) La venta del combustible se controla a través del control metrológico que es un sistema de medición en surtidores y dispensadores de combustibles, cotejando la información con los reportes del sistema de ventas diarias por surtidor,
- c) Cada surtidor emite reportes en orden secuencial, de cantidad despachada, fecha y hora de atención.

d) La empresa no aplica encuestas para medir la satisfacción de las necesidades de los usuarios, apreciándose que no existe un buzón de sugerencias.

Del Control interno en el área de inventarios

a) La Estación de Servicios Lauros SAC, cuenta con custodia adecuada de los inventarios físicos, cuenta con tecnología para el manejo y control de sus inventarios, a través de un software de inventarios como soporte de registro de los bienes y productos para la venta, lo que le permite contar con datos oportunos, actualizados, confiables, además de contar con información estadística e histórica de comercialización, para futuras tomas de decisiones.

Del método de valuación de inventarios

a) La Estación de Servicios Lauros SAC realiza un sistema permanente de inventarios y debido a la constante fluctuación de los precios en los combustibles, aplica el método promedio como método de valuación de inventarios para el combustible, los aditivos y lubricantes, ya que proporciona el costo promedio de mercado para el valor de los inventarios disponibles.

b) Para establecer el costo promedio de los inventarios, la empresa se realiza un promedio entre el costo de los inventarios que se poseen y el costo de aquellos inventarios que se van adquiriendo.

c) Siendo el precio de los combustibles de alta volatilidad (cambiante), mantener un costo promedio de inventarios, protege la inversión.

Del Control interno en el área de archivo

El archivo guarda los documentos de constitución, formalización y autorizaciones de la empresa, facturas que demuestran el pago de obligaciones a terceros, documentos pendientes de cobranza, contratos etc. Se encuentra protegido y custodiado por el área administrativa de manera apropiada y su acceso se encuentra restringido a personal no autorizado.

Del Control interno en el área de seguridad

a) En la Estación de Servicios Lauros SAC, como medidas de seguridad se guarda reserva y confidencialidad de claves asignadas al personal para el desempeño de las funciones, (password de inventarios y contabilidad, clave de caja fuerte, etc.) La empresa cuenta con Póliza de seguros contra riesgos y responsabilidad civil emitida por Seguros Rímac conforme a la reglamentación de hidrocarburos.

b) Cuenta con un Plan de contingencias, donde se describen los procedimientos formales para una respuesta rápida requerida ante un siniestro, así mismo se han formado brigadas de trabajadores para evacuación en caso de emergencia y se participa de los simulacros de sismo y Tsunami.

c) Cuenta con dos vigilantes de Seguridad particular (uno en primer piso y otro en torre de vigilancia), cámaras de video vigilancia, extintores, cilindros de arena en caso de incendio.

d) Durante el desempeño de las labores se prohíbe el uso de celulares, las visitas dentro de las instalaciones de trabajo, y se mantiene actualizados los teléfonos de emergencia.

e) Durante el año 2016 la empresa no ha sufrido accidentes laborales, asaltos o emergencias que hayan puesto en riesgo la vida y la salud de sus trabajadores, de terceros y su patrimonio.

6.3 Objetivo específico 3

Realizar el análisis comparativo entre los mecanismos de control interno en las estaciones de servicios en el Perú y de Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, 2016.

La investigación concluyó que en investigaciones anteriores se aplicaron mecanismos de control interno similares a los que aplicó la empresa Estación de Servicios Lauros SAC, por ser procedimientos normados por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería “OSINERGMIN” por el MINAM (Ministerio del Ambiente) e INDECOPI (El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual) en protección de la vida, la salud, el medio ambiente y de los derechos del consumidor, sin los cuales no estaría autorizada la actividad comercializadora de combustibles en el Perú.

Por su parte **Morris et al (2010)** se refirió a la existente informalidad en la comercialización de combustible en algunas zonas alejadas del Perú como en la sierra, selva y zonas de frontera, donde se han instalado empresas informales que abastecen de combustibles, sin la debida autorización de los órganos supervisores, sin tomar las mínimas medidas de precaución exponiéndose a una explosión que afectaría la salud y la vida de sus trabajadores, usuarios y vecindario. **Lo que no coincidió** con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, en estudio que es una empresa formal, autorizada para la comercialización de combustible, aditivos, lubricantes y otros productos derivados de los hidrocarburos.

Chuquihuaccha (2007) a su vez refirió que en las estaciones de servicios es importante un Plan de Manejo Ambiental, donde se apliquen procedimientos y medidas para la eliminación o reducción de los impactos ambientales negativos que provienen de las operaciones del grifo y así como la necesidad de reforzar los impactos positivos mediante un estricto cumplimiento de las Normas de Seguridad y Salud en el trabajo, en protección de la salud de los trabajadores y el patrimonio de la empresa. **Lo que coincidió** con la empresa en estudio Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, cuenta con un plan de manejo ambiental, para minimizar los efectos e impactos ambientales, a través de un responsable manejo de residuos líquidos y sólidos, no contaminando el suelo y buscando no alterar el paisaje o entorno natural.

Olcese (2015) en su estudio sobre las Estaciones de servicios de la ciudad de Piura, concluyó que su investigación determinó que estas cuentan con controles integrados en la preparación de las actividades administrativas, contables, laborales, tributarias los cuales garantizaron un resultado de gestión positivo. **Lo que coincidió** con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, que cuenta con un manual de organización y funciones, además con un manual de procedimientos integrado a sus áreas administrativas y operativas difundido entre sus trabajadores para cumplimiento.

Huidobro (2010) en su estudio de seguridad en las estaciones de servicios, concluyó que todas las instalaciones metálicas y eléctricas de los establecimientos que comercializan combustibles, deben tener una conexión a tierra, para evitar descargas que puedan afectar la vida y la salud del personal por accidentes del personal al manipular las válvulas de combustible. **Lo que coincidió** con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, quien ha implementado procedimientos de seguridad industrial, a través de normas de seguridad, manejo del medio ambiente y planes de contingencias, para evitar o reducir los efectos ante accidentes que puedan poner en riesgo a su personal, usuarios del servicio, patrimonio y terceros.

Según Morris et al (2010) en el Perú los precios de los combustibles líquidos como el petróleo, la gasolina y el kerosene tienen incluidos dos impuestos, el impuesto general a las ventas (IGV) y el impuesto selectivo al consumo (ISC), de gran incidencia en la recaudación fiscal y que la comercialización se encuentra regulada por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería “OSINERGMIN”.

Lo que coincidió con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, donde los combustibles otros productos derivados de los hidrocarburos se encuentran afectos al IGV e ISC y que su comercialización se encuentra autorizada y regulada por “OSINERGMIN” e INDECOPI

Pintado (2002) en relación a la alta tecnología de las estaciones de servicios en el Perú, se refirió a la planta de ventas de combustible de Talara que posee un moderno sistema computarizado de despacho de combustibles, con utilización de contómetros de alta tecnología, así como un moderno sistema de contraincendios que

conjuntamente con el personal responsable del despacho, garantizan la seguridad y confiabilidad de ésta operación. **Lo que coincidió** con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, cuenta con nuevos equipos surtidores con sistema computarizado y con contómetros de alta tecnología para el despacho y control del combustible para la reordene. Así mismo cuenta con tecnología para las labores administrativas, contables y manejo de sus inventarios.

OSINERGMIN (2010) a su vez a normado que el control metrológico o Sistema de Mediciones de Líquidos se efectúe a los surtidores y dispensadores de combustibles a través del medidor volumétrico patrón, propio de OSINERG, el cual se deberá encontrar debidamente calibrado por INDECOPI o un Laboratorio de Calibración acreditado por INDECOPI” de acuerdo a lo establecido en la Norma Metrológica Peruana N° NMP 008 -INDECOPI. El control metrológico (cantidad) es una válvula que verifica la cantidad y temperatura del combustible que pasa a través de las mangueras del surtidor.

Lo que coincidió con la Estación de Servicios Lauros SAC Sechura – Piura, que también cuenta con el sistema medidor volumétrico patrón, según especificaciones de OSINERGMIN y debidamente calibrado y acreditado por INDECOPI para control de los dispensadores de combustible.

Aspectos complementarios

Referencias Bibliográficas

Chuqui huaccha, B. (2007). *Estudio de impacto ambiental para viabilidad de una estación de servicio de combustibles líquidos.* Lima – Perú. Disponible en: http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/342/1/chuqui huaccha_lb.pdf.

Comisión Nacional del Medio Ambiente, Región Metropolitana (1999). *Guía para el control de la contaminación industrial Estaciones de Servicio.* Chile. Disponible en: http://www.sinia.cl/1292/articles-26216_pdf_estaciones.pdf.

Diccionario El Mundo (s.). *Unidad Editorial Información General S.L.U.* Disponible en: <http://www.elmundo.es/diccionarios>

Dirección Nacional de Orientación y Formación Profesional Dirección de Fortalecimiento Institucional (s.f). *Formación basada en Competencias Gerente de estaciones de servicio.* Basado en Norma de Competencia Laboral N° de registro: 21941195. Gobierno de Argentina. Disponible en: http://www.trabajo.gov.ar/downloads/formacioncontinua/DC_ESTACIONES_Gerente.pdf.

Flores, Y. & Ibarra, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa.* Universidad Autónoma del estado de Hidalgo Instituto De Ciencias Económico Administrativas - Pachuco – México. Disponible en: http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=0ahUKewjBgv6869bRAhUIbiYKHduhD_IQFggMAM&url=http%3A%2F%2F repositorio.uaeh.edu.mx%2Fbitstream%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F11007%2FDisenos%2520control%2520interno%2520pequena%2520y%2520mediana.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNGl6z9WDMsX-9unmRrtTk51AE_i2A&bvm=bv.144224172,d.eWE

Gómez, B. & Tenesaca, J. (2012). *Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la gasolinera Milchichig María Ángela Flores e hijos CÍA. Ltda. del Cantón Cuenca.* Ecuador. Disponible en: <dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2829/1/UPS-CT002466.pdf>

Hemeryth, F. & Sánchez, J. (2013). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO OPERATIVO EN LOS ALMACENES, PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA CONSTRUCTORA A&A S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO – 2013.* Disponible en: http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewjb2rPo97_SAhVE1GMKHfPdCW4QFggmMAI&url=http%3A%2F%2F repositorio.upao.edu.pe%2Fbitstream%2Fupaorep%2F140%2F1%2FHEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf&usg=AFQjCNHoeELPicVSURNefuig9ZREGxtld1g&bvm=bv.148747831,d.eWE

Huidoro, V. (2010). *Plan de manejo Ambiental*. Disponible en: <http://drem.regionpiura.gob.pe/doc/PMA-.MARCAVELICA.pdf>.

INARCO (2014). *Sistema de Control Interno Auditoría Interna*. Chile, Disponible en: http://www.inarco.cl/media/static/documentos/Sistema_Control_Interno_Empresas_Inarco.pdf.

Lituma, M. (2009). “*Sistema de control interno para las estaciones de servicio-gasolineras de la Ciudad de Cuenca*” Cuenca – Ecuador. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/16846>

Mancini, R. (s.f.). *Normas éticas para la Investigación Clínica*. Universidad de Chile – Disponible en: <http://www.uchile.cl/portal/investigacion/centro-interdisciplinario-de-estudios-en-bioetica/publicaciones/76992/normas-eticas-para-la-investigacion-clinica>

Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe COSO*. 4a. Edición-ECO Ediciones, Bogotá, 2005.

Ministerio de empleo y seguridad Social (s.f.) *Suministro de combustibles en gasolineras: exposición a gasolinas y gasóleos de automoción*. España. Disponible en: <http://stp.insht.es:86/stp/basequim/001-suministro-de-combustibles-en-gasolineras-exposici%C3%B3n-gasolinas-y-gas%C3%B3leos-de-automoci%C3%B3n>

Morris, E, Díaz, J.; Marco, E.; Montenegro, C. (2010). *Comercialización de combustibles: modelo de solución tecnológica*. – Lima: Universidad ESAN- Disponible en: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/12/03/Comercializaci%C3%B3n%20de%20combustiblesconSello.pdf>.

Olcese, A. (2015). *Caracterización de los sistemas integrados de control interno en las estaciones de servicios de la ciudad de Piura, periodo 2014*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Piura – Perú. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039078>

OSINERGMIN (2010). *Procedimiento de control metrológico (cantidad) del despacho a través de dispensadores o surtidores en estaciones de servicio o grifos*. Lima – Perú. Disponible en: <http://www.osinerg.gob.pe/newweb/pages/GFH/364.htm>

Sistema peruano de información jurídica (2015). *Aprueban el Reglamento para la comercialización de Combustibles Líquidos y otros Productos Derivados de los Hidrocarburos*. Lima - Perú. Disponible en: http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiMs-248L_SAhVGMSYKHYYxxAJAQFggoMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.osinergmin.gob.pe%2Fseccion%2Fcentro_documental%2FPlantillaMarcoLegalBusqueda%2F

Reglamento%2520para%2520la%2520Comercializacion%2520de%2520Combustibles%2520Liquidos%2520y%2520Otros%2520Productos%2520Derivados%2520de%2520los%2520Hidrocarburos.pdf&usg=AFQjCNEO2MSS1g3FdIsLQQH8UD9yKF8LRg

Parra, J. & Quirama, L. (2010). *Diseño de la estructura organizacional y administrativa, así como el programa de salud ocupacional en la estación de servicio brío la ponderosa (estación de servicio, restaurante y mini mercado).* Pereira – Colombia. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1720/6584P259.pdf?sequence=1>.

Pintado, I. (2002). *Propuesta de un plan de marketing para consolidar el posicionamiento de refinería talara en el mercado nor oriental.* Facultad de Comunicación- Programa Académico de Comunicación. Universidad de Piura. Piura. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/771/INF_153.pdf?sequence=1.

Portilla, M. (2014). *“Diseño de un sistema contable, administrativo y de control interno para la estación de servicios (gasolinera) petrocomercial morejon 1 de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”* Ibarra- Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2869/1/02%20ICA%20800%20TE SIS.pdf>.

Regalado (2014). *Caracterización de la formalización y la competitividad de las mypes del sector comercio – rubro venta de combustibles del distrito del Santa periodo 2012-2013.* Universidad Católica Los Angeles de Chimbote – Santa – Perú. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034236>

Rojas, W. (2007). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos.* UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA -FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS . Guatemala. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.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. 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.

Sesma & Jimeno (2006). *Salud y seguridad en estaciones de servicio.* Gobierno de Navarra – España. Disponible en:

http://www.navarra.ccoo.es/comunes/recursos/17441/pub53170_Salud_y_seguridad_en_estaciones_de_servicio.pdf.

UNIVALE (s.f.). *Código de Buenas Prácticas Preventivas – Sector gasolineras.* Disponible en: http://www.umivale.es/portal/export/sites/umivale/trabajador/tu_salud_laboral/biblioteca/coleccion_codigos_buenas_practicas/por_sectores/110905_defgasolinerasppt.pdf.

UNQUERA (s.f.). *Proceso de Selección Estación de Unquera.* Santander – España. Disponible en: <https://trabajounquera.jimdo.com/encargado-gasolinera/>

Anexos

Anexos 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Encuestador: Jiménez Mimbela Julio Alejandro. **Fecha:** Piura, Febrero, 2017.

N°	Cuestionario	SI	NO	A/V
I.	ORGANIZACION ADMINISTRATIVA			
1	¿Cuenta con autorización para la comercialización de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos y regulado a través del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMI?	X		
2	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones?	X		
3	¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a todos los trabajadores de la empresa?	X		
4	¿Se dispone de reglamentos que normen las actividades en cada área?	X		
5	La gerencia realiza el seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la empresa?	X		
6	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?		X	

7	¿Cuenta con un plan de manejo ambiental?	X		
II.	AREA DE PERSONAL			
8	¿El personal reúne los conocimientos y habilidades para ejecutar los trabajos de manera adecuada?	X		
9	¿El personal que labora en la empresa es seleccionado mediante concurso?	X		
10	Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?	X		
11	¿Se cuenta con un plan de capacitación para el personal?		X	
12	¿Se evalúa al personal de la empresa?	X		
13	¿Los trabajadores conocen sus responsabilidades?	X		
14	¿Cuenta el personal con uniformes e implementos de seguridad laboral?	X		
15	¿Se dispone de algún sistema de retribución por méritos o incentivos?	X		
16	¿Existen acciones correctivas a los trabajadores por acciones incorrectas?	X		
17	¿La empresa dispone del personal necesario en números, capacidades, conocimientos y experiencia para lleva a cabo su misión?	X		
18	¿Se cumplen los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado y se desarrollan con calidad?	X		
19	¿Existe un control del personal y reportes a contabilidad para la elaboración de las planillas de pago?	X		
20	¿Se supervisa la asistencia, puntualidad y permanencia en el centro de labores?	X		
III.	AREA DE CAJA			
21	¿Existe caja fuerte para custodia del efectivo?	X		
22	¿El dinero recaudado a diario es ingresado diariamente al banco?		X	
23	¿Existe un fondo para gastos menores se Caja Chica?	X		

24	¿Se elaboran conciliaciones bancarias de manera mensual?	X		
25	¿La persona que realiza el depósito y la que concilia es diferente?	X		
26	¿La empresa cuenta con política para otorgamiento de crédito?	X		
27	Existe rendición de cuentas por las ventas?	X		
28	¿Existe un lugar seguro y adecuado para depositar el dinero recaudado durante las ventas del día?	X		
29	¿Se realizan cierre de caja diarios?	X		
IV.	AREA DE COMPRAS			
30	¿Cuenta con un reglamento aprobado para el manejo de las compras?	X		
31	¿Se revisan las facturas, precios, cálculos y cotejos contra las órdenes de compra y notas de recepción?	X		
32	¿Las compras se basan en requisiciones por puntos de reordene?	X		
33	¿Existe un control sobre el máximo y el mínimo de combustible?	X		
34	¿Se sigue algún método para la selección de proveedores?	X		
35	¿Las órdenes de compra están debidamente autorizadas?	X		
36	¿Se generan reportes sobre las compras realizadas?	X		
37	¿Se requiere de una autorización previa para realizar la compra?	X		
38	Antes de pagar cualquier factura o comprobante. ¿Se revisa que se haya cumplido con las políticas o disposiciones administrativas para este trámite?	X		
V.	AREA DE VENTAS			
39	¿Existen programas de capacitación continua para el área de ventas?		X	
40	¿Las facturas se emiten en orden secuencial?	X		
41	¿Existe algún medio para controlar la venta de combustible?	X		

42	¿Se generan reportes sobre las ventas diarias?	X		
43	¿Aplica encuestas o cuestionarios para medir la satisfacción de las necesidades de los usuarios?	X		
VI. AREA DE ARCHIVO				
44	¿Se archivan de manera adecuada los documentos que demuestren el pago de obligaciones a terceros?	X		
45	¿Se archiva en un lugar seguro y apropiado todas las facturas y comprobantes que soportan los ingresos realizados?	X		
46	¿Se encuentra el archivo con acceso a todo el personal?	X		
VII. AREA DE INVENTARIOS				
47	¿Cuenta con un reglamento o políticas para el manejo de inventarios?	X		
48	¿Cuenta con sistema tecnológico para soporte de su registro de inventarios?	X		
49	¿Cuenta con un sistema patrón debidamente calibrado y acreditado por INDECOPI para control de los dispensadores de combustible?	X		
50	¿Se ha adoptado algún método de valoración de inventarios para los aditivos y lubricantes?	X		
51	¿Cuál es el método de valuación de inventarios para el combustible y lubricantes?			
	PEPS	X		
	UEPS			
	PROMEDIO			
52	¿Los tanques de combustibles cuentan con la seguridad necesaria según OSINERGMIN?	X		
53	¿Existe una custodia física adecuada de los inventarios?	X		
54	¿Se ha tomado acciones por faltantes entre los saldos de los informes y los saldos físicos?	X		

55	¿Se cuenta con datos estadísticos o históricos?	X		
VIII.	AREA DE SEGURIDAD			
56	¿Mantiene actualizados los teléfonos de emergencia?	X		
57	Cuenta con Póliza de seguros contra riesgos o accidentes laborales?	X		
58	¿Se acatan las normas de Seguridad e Higiene vigentes en la empresa?	X		
59	¿Cuenta con Seguridad particular?	X		
60	¿Ha implementado video cámaras como procedimiento de vigilancia en la empresa?	X		
61	¿Cuenta con un Plan de contingencias?	X		
62	¿Se guarda reserva y confidencialidad de claves asignadas para el desempeño de sus funciones?	X		
63	¿Se evita el uso de celulares durante el desempeño de las labores?	X		
64	¿Se encuentran prohibidas las visitas dentro de las instalaciones de trabajo?	X		
65	¿Existen brigadas de personal en caso de siniestros o riesgos inminentes que amenacen a las personas o pertenencias de la compañía?		X	
66	¿Ha sufrido accidentes laborales en el año 2016?		X	

Anexo 2

I. Cronograma de actividades:

Actividades	2016	2017		
	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.
Búsqueda de información	X	X		
Elaboración del Proyecto		X		
Presentación del Proyecto		X		
Elaboración del Informe		X	X	
Presentación del Informe			X	
Presentación del Artículo científico.				X
Sustentación de tesis.				X

II. Presupuesto

Rubro	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
BIENES			
Lapiceros	2	1.00	2.00
USB	1	35.00	35.00
Cuaderno	1	10.00	10.00
Computador	1	2000	2,000.00
Imprevistos		35.00	35.00
Total Bienes			2,082.00
SERVICIOS			
Pasajes	16	5.00	80.00
Taller			1,800.00
Impresiones	80	0.20	16.00
Copias	240	0.10	24.00
Internet		150.00	150.00
Anillados	3 unidades	5.00	15.00
Total de Servicios			2,085.00
TOTAL GENERAL			4,167.00

III. Financiamiento

Tesis autofinanciada por el investigador.