



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y SU
INCIDENCIA EN LA GESTION DE RECURSOS
HUMANOS DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO EN EL
PERU”**

CASO: EMPRESA PRIMAX S.A PIURA, 2017.

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL
GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERA**

AUTOR:

GARCIA RAYMUNDO, ANAHI ELIZABETH

ORCID 0000-0002-8863-44883

ASESOR:

POLO RUIZ, ROBERT IVAN

ORCID: 0000-0002-9215-0932

PIURA-PERU

2019

**“LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y SU
INCIDENCIA EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS
DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO EN EL PERU”
CASO: EMPRESA PRIMAX S.A PIURA, 2017.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

García Raymundo, Anahí Elizabeth

ORCID 0000-0002-8863-44883

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante Pregrado,

Piura, Perú

ASESOR

Polo Ruiz, Robert Ivan

ORCID: 0000-0002-9215-0932

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Facultad De Ciencias

Contables Financieras Y Administrativas

Escuela Profesional De Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9741

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID: 0000-0001-8886-6519

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. Landa Machero, Victor Manuel

Presidente

Dr. Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

Miembro

Mgtr. Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

Miembro

Mgtr. Polo Ruiz, Robert Ivan

Asesor

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios quien me ha guiado por el buen camino, haberme dado salud para poder lograr mis objetivos; a mi padre Vicente que desde el cielo me está guiando y cuidando, ya que él me enseñó a nunca rendirme, es la razón por la que me levanto cada día para esforzarme y así ser una persona de bien, mi madre Iris por darme esa voluntad de seguir adelante con sus palabras motivadoras y todo ese amor único que me brinda y a mis hermanos Carlos y Gaby porque siempre están a mi lado y apoyándome como amigos.

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar a agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mi madre por estar siempre ayudándome y apoyándome en lo que más necesito, mi padre por guiarme y cuidarme desde del cielo, también quiero agradecer a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y a mi asesor que gracias a sus conocimientos y ayuda pude terminar el presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está enfocado en los mecanismos de control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicio en el Perú, Caso: Empresa Primax S.A, en la cual tiene como objetivo general: Determinar los mecanismos del control interno y su incidencia que impactan en la gestión de recursos humanos en las estaciones de servicio del Perú y de la estación de servicio Primax S.A. Piura, 2017; para que se pueda cumplir este objetivo se ha elaborado algunas preguntas ya que tiene como finalidad obtener un conocimiento general acerca de la estructura y funcionamiento de las estaciones de servicio.

Hoy en día el control interno tiene una gran importancia porque nos va a permitir optimizar la utilización en los recursos así mismo logra alcanzar una buena gestión financiera, administrativa; además se va a conseguir mejores niveles de productividad, su objetivo de control es proteger los recursos de la entidad evitando pérdidas o fraude, también se detecta las desviaciones que se pueden presentar en las organizaciones.

La metodología empleada en el proyecto, está comprendida bajo un enfoque cuantitativo, ya que se ha realizado con el diseño de investigación en la cual es descriptivo, bibliográfico, documental, puesto que su información recolectada la podemos encontrar en las fuentes de información y así se pueda obtener buenos resultados, la mayoría de autores dicen que el control interno es un conjunto de métodos, principios, procesos, técnicas y su único objetivo es de cuidar sus activos con un propósito eficiente.

Palabras claves: Control interno, estaciones de servicio, recursos humanos

ABSTRACT

The present research work is focused on the internal control mechanisms and their impact on the human resources management of the service stations in Peru, Case: Empresa Primax SA, in which it has as general objective: To determine the control mechanisms internal and its impact that impact on the management of human resources in the service stations of Peru and the Primax SA service station Piura, 2017; So that this objective can be fulfilled, some questions have been elaborated since it is intended to obtain a general knowledge about the structure and operation of the service stations.

Nowadays, internal control is of great importance since it will allow us to optimize the use of resources, as well as achieve good financial, administrative management; In addition, better productivity levels will be achieved, its control objective is to protect the resources of the entity avoiding losses or fraud, it also detects deviations that may occur in organizations.

The methodology used in the project is included under a quantitative approach, since it has been carried out with the research design in which it is descriptive, bibliographic, documentary, since its collected information can be found in the sources of information and so you can get good results, most authors say that internal control is a set of methods, principles, processes, techniques and their only objective is to take care of their assets for an efficient purpose.

Keywords: Internal control, service stations, human resources

CONTENIDO

TITULO.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
INDICE TABLAS	xi
INDICE GRAFICOS.....	xii
INDICE DE CUADROS.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION LITERARIA	6
2.1.- Antecedentes	6
2.2.- Bases teóricas de la investigación:	15
2.3.- El marco conceptual	24
2.4.- Estudio de caso.....	29
III. HIPÓTESIS:.....	36
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1.- Diseño de la investigación	37
4.2.- Población y muestra:	37
4.2.1.- Población:.....	37

4.2.2.- Muestra:	38
4.3.- Definición y operacionalización de variables:	38
4.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.4.1.- Técnicas.....	38
4.4.2.- Instrumento.....	39
4.5.- Plan de análisis	39
4.6.- Matriz de consistencia lógica.....	40
4.7.- Principios éticos de la investigación.....	41
4.7.1.-Respeto por las personas	41
4.7.2.- Beneficiencia	42
4.7.3.- Justicia.....	42
V. RESULTADOS	43
5.1.- Resultados.....	43
5.2.- Análisis de los resultados.....	64
VI. CONCLUSIONES	73
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA:.....	79
VIII. ANEXOS:	84
8.1.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	84
8.2.-PRESUPUESTO	85
8.3.- INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	86

INDICE TABLAS

TABLA 1	Le entregan un organigrama al trabajador.....	45
TABLA 2	Existe un manual de organización y funciones.....	46
TABLA 3	Hay una adecuada rotación del personal.....	47
TABLA 4	Al contratar a un trabajador se ajusta a las Disposiciones legales.....	48
TABLA 5	La empresa tiene trabajadores altamente capacitados.....	49
TABLA 6	Al momento de contratar al trabajador se hacen las pruebas de psicotécnicas y conocimiento.....	50
TABLA 7	Pagan puntualmente a los trabajadores.....	51
TABLA 8	Piensa usted que su pago es aceptable a su desempeño laboral	52
TABLA 9	Hay un buen ambiente laboral entre los trabajadores y administradores.....	53
TABLA 10	Usted conoce y cumple las normas establecidas por la empresa.....	54
TABLA 11	Usted cree que un control interno minimiza los riesgos en la gestión de recursos humanos	55
TABLA 12	Llevan un control adecuado al personal al momento en la hora de entrada y salida sus actividades.....	56
TABLA 13	Realizan actividades sociales, deportivas.....	57
TABLA 14	Hay un tipo de motivación para que el trabajador mejore su rendimiento.....	58
TABLA 15	Se sanciona al personal por alguna acción negativa.....	59

INDICE GRAFICOS

GRAFICO 1	Representación porcentual de entrega de un organigrama.....	45
GRAFICO 2	Representación porcentual del manual de organización funciones	46
GRAFICO 3	Representación porcentual de rotación del personal.....	47
GRAFICO 4	Representación porcentual de contrato del trabajador que se ajusta a las Disposiciones legales	48
GRAFICO 5	Representación porcentual de la empresa que tiene trabajadores altamente capacitados.....	49
GRAFICO 6	Representación porcentual de que el trabajador se hacen las pruebas de psicotécnicas y conocimiento.....	50
GRAFICO 7	Representación porcentual de que pagan puntualmente a los Trabajadores	51
GRAFICO 8	Representación porcentual piensa usted que su pago es aceptable a su desempeño laboral	52
GRAFICO 9	Representación porcentual hay un buen ambiente laboral entre los trabajadores y administradores.....	53
GRAFICO 10	Representación porcentual de cumplir las normas de la empresa...54	
GRAFICO 11	Representación porcentual de que el control interno minimiza los riesgos en la gestión de recursos humanos.....	55
GRAFICO 12	Representación porcentual de que llevan un control adecuado al personal al momento en la hora de entrada y salida sus actividade.	56

GRAFICO 13	Representación porcentual realizan actividades sociales, Deportivas.....	57
GRAFICO 14	Representación porcentual de tipos de motivación para que el trabajador mejore su rendimiento	58
GRAFICO 15	Representación porcentual se sanciona al personal por alguna acción negativa	59

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01	: Matriz de consistencia.....	40
CUADRO N° 02	: Resultado de objetivo específico 01	43
CUADRO N° 03	: Resultado de objetivo específico 03...	60
CUADRO N° 04	: Análisis objetivo específico 02	66
CUADRO N° 05	: Análisis objetivo específico 02	67
CUADRO N° 06	: Análisis objetivo específico 02.....	68
CUADRO N°07	: Análisis objetivo específico 02.....	69
CUADRO N°08	: Análisis objetivo específico 02.....	70

I. INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de investigación lleva como título “Los mecanismos de control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de las estaciones del servicio en el Perú. Caso: Empresa Primax S.A- Piura, 2017”, tiene como propósito hablar detalladamente sobre la problemática que hay en este rubro hoy en día, las teorías que están relacionadas con el tema, su diseño de muestra, la hipótesis de la investigación y por ultimo las conclusiones.

Por otra parte explicaremos sobre la caracterización del problema de este proyecto de investigación, según el autor Sevillano (2008), “nos dice que en los últimos años las empresas gasolineras no han elaborado un buen control interno lo cual se va a reflejar en el transcurso del tiempo como una pérdida económica y financiera además se detallara en los estados financieros de dicha empresa”

Según Portilla (2013) “Nos manifiesta que cuando hablamos de las estaciones de servicio nos referimos a un sector empresarial muy importante ya que en los últimos días se están construyendo nuevas empresas gasolineras y los inversionistas crean nuevas estratégicas o sistemas para que así se logre alcanzar los objetivos que se proponen. Las empresas gasolineras cuando se están basándose en la demanda de combustible y petróleo del día se ven con la necesidad se inventar nuevas tácticas en el área administrativo y de contabilidad, últimamente está existiendo una mayor competencia en el mercado pero sabemos que los clientes tienen la última palabra en elegir a que estación irán a comprar el combustible”.

El autor Espinoza (s.f). “Nos Explica que en la actualidad el control de gestión está inscrito como si fuera actual y no histórico. También indica que es un instrumento de gerencia y su finalidad es asegurar la obtención de los objetivos corporativos”.

El autor Ochoa (2013), “Nos habla que la empresa Primax Sociedad Anónima o como años anteriores se le llamaba grupo Romero es una de las compañías que cuenta con 327 estaciones de servicio a nivel nacional pero se dice que 127 son de su propiedad y las 200 son de una marca afiliada”.

Por lo anterior ya explicado del trabajo de investigación se formula a través de la siguiente pregunta el enunciado: ¿Cuál es el mecanismo del control interno en el área de recursos humanos en las estaciones de servicio del Perú y de la empresa Primax S.A. Piura-2017?

El objetivo general: Determinar los mecanismos del control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en las estaciones de servicio del Perú y de la empresa Primax S.A Piura 2017.

Y como objetivos específicos

1.- Describir los mecanismos del control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicio en el Perú

2.- Describir los mecanismos del control interno que inciden en la gestión de recursos humanos de la empresa Primax S.A Piura - 2017

3.- Hacer análisis comparativo de los mecanismos del control interno que inciden en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicio en el Perú y de la empresa Primax S.A Piura - 2017.

Asimismo este trabajo de investigación se justifica desde 3 puntos de vista que a continuación se detallara:

Desde el punto de vista teórico: En este presente trabajo de investigación se presentara una óptima del control de gestión en las estaciones de servicio de la región de Piura-Perú. Cuando hablamos de control de gestión se dice que es un conjunto de actividades, proyectos, políticas, leyes, registros, método; y así involucrar las actitudes de las autoridades y al personal, su estructura, objetivos, componentes, tiene que ser regulados por la ley N° 28726 la normativa técnica que publica la Contraloría del ministerio economía y finanzas. (MEF)

Desde el punto de vista práctico: En este presente trabajo de investigación van a favorecer aquellas organizaciones que quieren lograr buenos resultados ya que ellas deben ejecutar normas y procedimientos para que así se establezca unas excelentes consecuencias en recursos humanos.

Desde el punto de vista académico: La investigación servirá para futuras investigación de los estudiantes que están relacionados con la variable de control interno en las empresas gasolineras de la Región Piura o en otros lugares del país, ya que así se va a constituir un origen de datos y fuentes para el público.

IMPORTANCIA:

Este proyecto de investigación inicia en recolectar información acerca del control interno, ya que al momento de realizar esta herramienta se obtiene buenos beneficios ya sea a corto o largo plazo, pues últimamente ha generado mejor rentabilidad.

El control interno tiene por finalidad ayudar a los pequeños y medianos empresarios, es importante porque reduce los riesgos, fraudes, negligencias pues también puede presentarse corrupción en la organización.

Con esta herramienta las pequeñas o medianas entidades que se ubican en la región Piura van a lograr maximizar sus utilidades, y así eliminar errores que puedan existir, también ayuda a los gerentes a verificar los productos y servicios que están afectando a su empresa.

BENEFICIOS:

Los beneficiarios directamente son las entidades Piuranas, dado que es un objeto de estudio del proyecto y es aquí donde se centra la problemática de la investigación.

Los beneficiarios indirectos son: El estado, pues al momento que la empresa decida ejecutar esta herramienta que es el control las demás se van a incentivar a realizar diversos controles en diferentes áreas de su organización; A la universidad, ya que les demostrara a la gente el nivel de conocimiento de los universitarios y a los estudiantes porque en el futuro les servirá como antecedente al momento de ejecutar su proyecto de investigación.

Cabe destacar que este proyecto de investigación es muy importante para que las empresas de ventas de combustible implementen un control interno en la gestión de recursos humanos, ya que muchos estudiosos lo consideran muy necesario puesto que va a permitir mejorar los aspectos indicados, también deben de conocer toda su operatividad para que puedan alcanzar sus objetivos que se han propuesto y pues también contar con la eficaz, y así lograr maximizar su liquidez.

De acuerdo con la metodología, este es un proyecto de investigación cualitativa , el método de investigación que se utilizo es: No experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, debido a que la información recolectada se encuentra en las fuentes de información; la muestra es la estación de servicio Primax S.A; el trabajo de campo se ejecutó por medio de una encuesta donde se reforzó de acuerdo con las teorías existentes y así poder cumplir con los objetivos que se han planteado en el proyecto de investigación.

II. REVISION LITERARIA

2.1.- Antecedentes

Según el autor Arias F. (2004) nos habla que todos los proyectos de investigación son trabajos que se han hablado de la variable o que los objetivos sean casi iguales, además también va a servir al universitario para poder comparar o tener algunas ideas sobre el problema. Todo el proyecto debe tomar en consideración los aportes teóricos sobre los autores y especialistas del tema, ya que así se va a poder tener una visión más amplia sobre el tema que se está estudiando y que al indagador tendrá un conocimiento de los proyectos a futuro en ese aspecto.

2.1.1.- Antecedentes Internacionales

Portilla M. (2014) “En su tesis titulada diseño de un sistema contable, administrativo y de control interno para la estación de servicios (gasolinera) petrocomercial morejón de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura” concluye: “La falta de un manual organizacional y funcional en la Estación de Servicios y un Reglamento Interno desactualizado, no permite que exista una adecuada comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos. La gasolinera no ha visto la necesidad de elaborar un organigrama funcional acorde a sus actividades, ya que nadie se lo ha sugerido, lo que delimita las responsabilidades en cada empleado. La gasolinera dispone de escasas normas de control interno, afectando de esta manera la eficiencia y productividad en cada área. La estación no cuenta con una filosofía empresarial escrita en la que se determine la visión y misión, ya que solo la conocen verbalmente el gerente y contador, lo cuales no han sabido comunicar a ninguno de sus empleados”.

Ordoñez R. (2012) “En su tesis llamada Diagnóstico empresarial aplicado a las gasolineras de la cabecera departamental de Huehuetenango” concluyo: “Las estaciones de servicio de combustible aplican parcialmente las funciones del proceso administrativo, existen algunos tipos de planes que son utilizados en pequeña proporción, pero que no son comunicados a los empleados. Existen factores externos que inciden en el desarrollo y crecimiento de las gasolineras tales como: el comportamiento de precios del combustible a nivel internacional, la oferta y demanda, la competitividad y la utilización de productos sustitutos. El contrabando y venta de gasolina ilegal constituye un competidor directo del mercado al ofrecer el producto a un menor precio, provocando disminución de ventas y poca rentabilidad de las mismas. Es importante señalar que las gasolineras están debidamente inscritas y contribuyen al desarrollo del país a través de aportes tributarios mientras que las ventas ilegales ocasionan una pérdida millonaria de impuestos. Dentro de las gasolineras existen equipos y bombas digitales con mangueras múltiples para distribuir diferentes productos, lo que les permite brindar servicio con rapidez y cumplir con las exigencias del cliente. Además, la mayoría cuenta con sistemas de software y hardware que facilita las transacciones tanto internas como externas. A nivel de infraestructura existen puertas, ventanas, oficinas y fachadas que se encuentran deterioradas debido a la falta de mantenimiento, lo cual perjudica su imagen corporativa. Las herramientas más utilizadas por propietarios y/o administradores de las gasolineras son: inventarios, balance general y presupuestos, los cuales sirven de base en la toma de decisiones, y como medios de control en el cumplimiento de objetivos y metas. En la estaciones de servicio de combustible existen pocos programas que contribuyan a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible del municipio. Actualmente se carece de

una asociación integrada por gasolineras de la región. En cuanto a servicios obtenidos para un desarrollo empresarial se puede mencionar que en algunos casos se ha proporcionado asesoría y capacitación técnica a través de instituciones privadas.”

Pila S. (2013) “En su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno en la estación de servicios y lubricantes Manuel Albán”. Concluye: “Para el diseño de un sistema de control interno eficiente es necesario partir del análisis de la estructura orgánica de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, ya que permitirá el control interno constituye una herramienta esencial en la entidad ya que facilita la obtención de los objetivos institucionales en procura de cumplir con su misión en búsqueda de su visión futura. El sistema de control interno permitirá a la Lubricadora, a que sus empleados cumplan sus funciones de manera eficiente y efectiva, ayudando a eliminar la mediocridad de los mismos. La entidad no cuenta con un espacio físico adecuado para la atención al cliente, dejando espacios libres para la competencia y esta pueda captar más clientes y crecer dentro del mercado comercial. Carece de un Sistema del Control Interno que involucre y defina operaciones administrativas y financieras, esto implica que los componentes institucionales carezcan de procedimientos, que les permita obtener resultados más eficientes y eficaces. El Control que aplica actualmente la entidad no ayuda a prevenir y corregir errores en las actividades, lo que permite elaborar la propuesta de un Diseño de Control con el objetivo de mejorar el control de las acciones que mantiene la entidad.”.

Salinas S. (2016) “En su tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la argelia de la ciudad de Loja” concluye que “La aplicación de cuestionarios de control interno permitieron obtener un conocimiento general acerca de la estructura y funcionamiento de la Estación de Servicios “La Argelia” de la ciudad de Loja. Mediante los indicadores de gestión se conoció las falencias que están afectando al correcto funcionamiento de la entidad. La determinación del análisis FODA ayudó a detectar las fortalezas oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la estación de servicios. a elaboración de procedimientos de control en las actividades que desarrolla la empresa tanto en el ámbito Administrativo, Operacional, Contable y Tributario, han logrado prevenir y neutralizar riesgos, que permitan cumplir a cabalidad con las leyes y regulaciones aplicables a la Estación de Servicios. No existía e funciones que permita conocer a cada empleado las tareas a desarrollar, provocando en algunos casos la duplicidad de tareas y retraso en el trabajo”

Altamirando C. (2015) “En su tesis titulada “Sistema de control interno y la gestión administrativa de la gasolinera El Arupo, año 2015” concluye “implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos, entre ellos está que no existe un plan de capacitación al personal de ventas, existe un desconocimiento de la misión, visión y objetivos por parte de los colaboradores, los departamentos no trabajan en función de programas de trabajo, todo estas debilidades detectadas son señales de que la gestión administrativa no ha realizado un buen trabajo”

2.1.2.- Antecedentes Nacionales:

Ascate L. (2015) “En su tesis titulada El control interno de inventarios y su influencia en la gestión financiera en la empresa LUBE IMPORT SAC en la ciudad de Trujillo, año 2015” concluyó: “La empresa Lube Import S.A.C., controla sus inventarios de forma empírica, no cuenta con un manual de funciones, políticas y procedimientos, tal como se demuestra en el cuestionario N° 1 que arrojaron un 25% de confianza y 75% de riesgo, así mismo evidenciándose la situación de riesgo en la que se encontraban los recursos de la empresa. Los resultados de la evaluación el sistema de control de interno de inventarios, nos muestran una mejora sustancial, en la rotación de inventarios de 6.85 veces a 8.04 veces al año, tal como se demuestra en el cuestionario N° 2 que arrojaron un 66% de confianza y 34% de riesgo, asimismo estos movimientos de existencias, impactaron en el incremento de los niveles de ventas en S/. 173,175.00. Se realizó la descripción del sistema informático implementado para el control interno de inventarios, el mismo que comprende desde el ingreso de los productos hasta la facturación de las ventas, observando una mejor optimización del control interno de los inventarios y así mismo un mejor control de los costos con respecto a los márgenes de utilidad.”

Burgos R. (2012) “Con su proyecto de investigación titulado Plan estratégico para elevar la competitividad de la estación Acosta combustible S.A.C en la provincia de Trujillo” se concluyó que “es posible elevar la competitividad de la estación de servicio ACOSAC a través del plan estratégico, el modelo estratégico encaminara a la empresa un crecimiento ordenado y continuo, ya que en este se definen claramente la misión,

visión y objetivos que se alcanzaran siguiendo la estrategias seleccionadas. La empresa no cuenta con un organigrama adecuado, por lo que no hay un óptimo desempeño de los recursos materiales y de los trabajadores para que así se puede alcanzar los objetivos que la empresa se ha propuesto. Y según las herramientas utilizadas en el desarrollo del presente trabajo se puede decir que es más conveniente y viable para la empresa es la aplicación de la estrategia intensiva del crecimiento como es: Penetración en el mercado”

Leguia J. (2017) “Con su tesis llamada Control Interno de Inventarios de Combustible GLP en la empresa Gasolineras SAC del distrito de San Luis, Lima- Perú en el año 2017”, en la cual se concluye: “La empresa no tiene la adecuada organización del control interno porque tiene muchas deficiencias en un control sistemático del stock de los inventarios del GLP, generando así una disminución de sus ingresos por la falta de compromiso e integridad con el personal operacional ya que no cuentan con una evaluación de su desempeño, al no entablarles objetivos, ni metas. La empresa cuenta con un sistema contable que le permite un adecuado registro contable de sus operaciones obteniendo el manejo adecuado con respecto a sus compras, pero como no cuenta con un tercer indicador del control del stock, no existe certeza de que todo lo que se haya vendido sea producto de la compra, ya que el GLP por su volatilidad genera un incremento del stock y así sucesivamente de las ventas. Gasolineras S.A.C. cuenta con un sistema informático óptimo para el desarrollo de sus operaciones, pero dentro de la organización existen debilidades en la parte humana ya que las oficinas administrativas se encuentran alejadas, no existe comunicación permanente con los operarios con respecto a información de carácter urgente, aunque los supervisores de

la estación se encuentren en constante no siempre entablan esa conversación necesaria sobre la comunicación de avisos importantes sobre los reportes diarios que se deben realizar. Por lo cual existe deficiencia en la evaluación del desempeño de cada personal que labore dentro de la estación de servicio.”

Beltran A. (2017) “En su tesis titulada como “evaluación del control interno y su influencia en la gestión administrativa del grifo inversiones Santa Rosa E.I.R.L., CHIMBOTE 2017” y concluye que “El grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. cuenta con un control interno empírico basado sólo en la experiencia, el cual no es formal, por ello se evaluó los problemas causados por contar con un Control Interno deficiente en el área Administrativa, siendo uno de los principales problemas la inexistencia de documentos de gestión tales como el MOF (Manual de Organizaciones y Funciones), ROF (Reglamento de Organizaciones y Funciones) y el MAPRO (Manual de Procedimientos), también que no se han difundido lineamientos y políticas para la administración de los Riesgos ya que tampoco cuenta con un área o una persona encargada de identificar aquellos riesgos que afecten el logro de los objetivos. Asimismo, no se planifican y presupuestan las actividades que se van a realizar haciendo uso inadecuado de sus recursos. También se evaluó los problemas de la Gestión Administrativa que presenta el Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., siendo uno de los problemas principales que no se han establecido objetivos estratégicos en el área, asimismo, se detectó que no existe una buena comunicación entre el personal administrativo, existe inconformidad del personal por la ausencia de reconocimientos en la empresa y la falta de capacitación al personal.”

2.1.3.- Antecedentes Regionales:

Olcese (2015) “En su tesis titulada: 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 15 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”.

Pasapera (2017) “En su tesis llamada los mecanismos de control interno administrativo en las estaciones de servicios de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión, 2016.” concluyo: “En el 85% de las estaciones de servicios en estudio, al momento del ingreso de combustible se hace presente el responsable del control del combustible para la verificación respectiva, mientras que en el 15% de empresas no lo hace. El 73% controla y verifica la cantidad de combustible que recibe según factura, mientras que 27% solo reciben la guía del transportista confiando en la información registrada. Lo que evidencia falta de control en las compras al no verificar la exactitud de las medidas del combustible para el reporte de liquidación, lo que permitiría el registro errado en el kárdex”.

Jimenez J. (2016) “En su tesis titulada: los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú. caso: Estación de servicios Lauros S.A.C. Sechura-Piura, 2016” concluye que “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. La empresa cuenta con un Plan de manejo del medio ambiente, 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. 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. 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.

2.2.- Bases teóricas de la investigación:

2.2.1.- Teorías Control Interno

Según Cuéllar (2009), “El control de gestión forma parte del tipo táctico, en la cual se establece con un plan de organización, sistema de información financiera, las medidas y métodos encaminados que pueden proteger los activos, organiza la eficiencia, adquiere una adecuada y garantizada investigación financiera que sea segura y confiables para poder lograr su cumplimiento”.

Holmes (1987), nos habla que “Que en el control el gerente tiene como finalidad salvar y defender los bienes que posee la organización, eludir desembolsos indebidos puede que tengan que proponer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”.

Según Barquero (2013), “El control interno se dice que ha existido desde el momento que se crearon las primeras organizaciones porque tienen la necesidad de establecer controles de las personas que participan y también de sus operaciones”.

Según Servín L. (2018) “dice que el propósito del control interno, es muy importante porque protege los bienes de la organización o el negocio ya que impide pérdidas ya sea por un fraude o una negligencia, y también se revelan las desviaciones que puedan ocurrir en la empresa”.

Según Chávez E. (2013) determina que al “Contar con un control de gestión en las empresas se evita una corrupción por parte de los empleadores y trabajadores, también se les facilita los objetivos y metas que se han propuesto para que así la organización se asegure con una marca normativa. El control interno en las estaciones de servicio es muy importante para la maximización y la toma de decisiones financieras, para tener

un conocimiento del estado de la organización, y también para saber que controles internos se necesita, investigar si la empresa tiene definidos la jerarquía y los perfiles de puestos a ocupar”

2.2.2.- Objetivo del control interno

Si se ejecuta adecuadamente los objetivos quiere decir que va a ver un buen control en la entidad. Si es que ocurre un debilitamiento de control puede que un acto, medida o un sistema no se está realizando muy bien con los objetivos primordiales. Los objetivos de control son los siguientes:

- **Suficiencia y confiabilidad de información financiera.-** En este primer objetivos nos habla que en la contabilidad se debe lograr las operaciones, deben ser procesados, para que así se obtengan una excelente información ya que gracias a esto los clientes tomaran unas mejores decisiones
- **Eficacia y Eficiencia de las operaciones.-** En este objetivo se habla sobre la máxima seguridad de las actividades es por eso que se deben cumplir con esfuerzo junto con los empleados del área de administración.
- **Cumplir las normas y leyes aplicables.-** En este objetivo nos dice que toda todo acto comienza por las autoridades principales de la entidad en la cual se deben aplicar las normas legales que rigen en el Perú y se debe de dar cumplimiento a la normatividad

2.2.3.- La importancia del control interno:

Este sistema de control interno es de mayor importancia ya que contribuye un sistema contable que debe emplearse en toda la empresa, puesto que se va a dar una fijación y evaluación en los procesos del área administrativa, contable y financiero en la cual va a favorecer a la empresa que realicen el objetivo que se han propuesto. El control interno revela los errores además ampara cualquier solución factible que pueden determinar los niveles de las autoridades como: gerentes, socios; administración del personal y sistemas contables y esto visualiza al auditor independiente como las transacciones y manejo empresarial.

2.2.4.- El propósito del control interno

Según el informe COSO (1997) “Se dice que el control interno es una serie efectuado por el consejo de administración y los trabajadores de la organización ya que es proyectado con el objetivo de facilitar seguridad razonable. Se dice que el control interno sobrelleva un resultado inmediato en lo cual se va extendiendo en el ámbito contable para luego posicionarse en toda la organización y así eliminando el uso de los términos control interno contable y control interno administrativo y así reafirmando unos nuevos conceptos, rompiendo las fijaciones funcionales de pronunciamientos procedentes principalmente de la contabilidad y la auditoría”.

2.2.5.- Características del control interno:

Este control interno es la consecuencia de los objetivos generales y la efectividad de acuerdo a la información que se está obteniendo. Para poder llegar a una disolución óptima del control hablaremos de las características que son:

- Deberá ser oportuno ya que se debe de dar en un momento apropiado.
- Tener un seguimiento de la estructura orgánica, en la cual su función no puede reemplazarse, ya que no debe ser modernizado, ni mucho menos voltear los niveles jerárquicos de dicha información.
- Se contará con una ubicación estratégica, puesto que no será posible afirmar un buen control para cada aspecto y esta puede ser de alta o bajo magnitud, por lo que deberá constituir controles de actividades siguiendo con un método
- Será económico cuando hay una existencia de control excesivo ya que la consecuencia será que va a sofocar a los trabajadores

2.2.6.- Estructura del control interno:

La estructura del control interno es la siguiente:

- Establecer un programa de organización que debe equipar una evacuación de compromisos y encargos que se les esta asignando.
- Contara con un sistema de procedimientos de registros en la cual refleja un buen control ya sea en los activos y pasivos.
- Presentar prácticas sobre su desarrollo y responsabilidad de las áreas designadas de la entidad
- En recursos humanos contara con una calidad adecuada.

2.2.7.- Tipos del control interno:

Los diferentes tipos de control interno son los siguientes:

- **EL CONTROL DE VALIDEZ:** La información debe ser verdadera, y eficaz
- **EL CONTROL DE INTEGRIDAD:** La información contable debe asegurarse que sea procesada.
- **EL CONTROL DE REPROCESO:** Las operaciones sistemáticas deben estar dirigidas en forma apropiadas.

2.2.8.- Los componentes del control interno

2.2.8.1.- El ambiente el control interno

En este primer componente se dice que la institución sea agradable ya que deben animar a los trabajadores de acuerdo a sus funciones. En este componente el empleador debe ser una persona idónea en la entidad, debe tener buenos valores y así su actividad esté operando adecuadamente. El control interno tiene una autoridad en las operaciones que se desarrollan ya que se fijan en los objetivos y estos son evaluados en el riesgo. A continuación hablaremos sobre los componentes del ambiente de control.

- Contar con integridad y valores éticos.
- Contar con una buena responsabilidad
- Contar con una estructura organizacional
- Crear un buen ambiente en la entidad

2.2.8.2.- EVALUACION DE RIESGO.-

Es el estudio de numerosos riesgos más relevantes que existe es por eso que obtiene logros de los objetivos y principios con el fin de concluir los riesgos y así poderlos mejorar mediante el proceso. Se utilizan mecanismos que puedan identificar o concluir con los riesgos específicos.

En toda empresa u organización es esencial el establecimiento de los objetivos que influye globalmente, para obtener una base de manera identificable y analizada de tal forma que los relevantes factores de riesgos puedan amenazar sus cumplimientos.

La autoevaluación debe ser de manera muy cuidadosa al momento de ser revisada por los auditores internos tanto como los objetivos, el enfoque y los alcances deben ser apropiados. Toda organización presenta numerosos riesgos ya sean internos o externos en la entidad que deben ser evaluados por la dirección.

Tiene una gran importancia en cualquier organización ya sea que representa los recursos de una base concreta e importante, en otras palabras identifica los principales factores críticos puesto que ayuda a cuidar todo sus bienes, lucros y que la empresa vuelva con una imagen muy eficaz.

2.2.8.3.- Actividades de control

Son todas aquellas que la gerencia y los demás trabajadores de la entidad realizan, ya que es una actividad diaria que se le asigna a cada trabajador, esta se ve reflejada en políticas y procedimientos. Estas se caracterizan por que pueden ser computarizadas o manipuladas manualmente de una manera general o específica.

Son muy importantes ya que nos refleja hacer bien las cosas de una manera muy eficaz y organizada y así ayuda a tener mayor control y un buen grado de que la empresa tenga una imagen muy alta, por su buena actividad de control de todos los integrantes de que la conforman la entidad.

2.2.8.4.-Informacion y comunicaci3n

Esta nos Ayuda a recolectar informaci3n de cada empleador pueda cumplir con sus responsabilidades. Est3s producen informes en la cual contiene una informaci3n de manera operativa y financiera por otra parte contiene las normas de cumplimiento que permitan controlar el negocio de una manera eficaz.

Tambi3n maneja la informaci3n interna de las actividades y condiciones m3s relevantes para la toma de buenas decisiones con el fin de generar mayor lucro de efectivo, asimismo genera una comunicaci3n eficaz que sea amplia para todas las direcciones que son mandadas hacia las entidades.

2.2.8.5.- Supervisi3n y seguimiento.

Los sistemas de control requieren la supervisi3n de todo proceso que muestre la comprobaci3n correcta o adecuada al buen funcionamiento del sistema en el transcurso del tiempo. La supervisi3n en el transcurso de las operaciones est3 vinculada en las actividades normales, las evaluaciones es depende de los riesgos y proceso de la supervisi3n.

Un adecuado monitoreo se deben de tener las siguientes pautas o reglas: los miembros de la entidad deberán tener una evidencia que ayude que el control esté funcionando correctamente, debe de haber una comparación que este registrada la información financiera con los activos, la implementación de controles que dan los auditores internos o externos, deben ser efectivas y eficaz con una confiabilidad de las actividades que otorga la auditoria interna.

2.2.9.- Clases del control interno:

Las clases del control interno se dividen en:

2.2.9.1.- Control contable:

Este control ayuda a proteger los activos y los pasivos, ya que gracias a esta clase ha sido diseñada para obtener unos buenos controles y brindar una seguridad en las transacciones que son acreditadas por el gerente, en la cual se debe ejecutar las normas y principios de la contabilidad.

2.2.9.2.- Control administrativo

En esta clase de control se realizan programas para poder cumplir las normas y las políticas como por ejemplo: los niveles de aprobación. Al momento de obtener controles se deben establecer las líneas claras de la contabilidad en la cual se construyen los procedimientos del control que puedan satisfacer las diferentes transacciones ya que debe ser acreditada, aprobada, sobre todo liquidada, y por último paso es registrarla

2.2.10.- Las normas del control interno

“Las Normas de Control de gestión poseen una base legal y documental que se verán a continuación diferentes documentos internacionales”:

Capitulo 82° que es llamado la constitución política del Perú

- Según la “Ley N° 27785, Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República”: En el Artículo N° 7°.- CONTROL INTERNO: El control de gestión va a interpretar las acciones ya sea como por ejemplo: previas, simultaneas, y de verificación posterior en la cual se realiza en la entidad que va a estar sujeta a un control, la única finalidad es que sus bienes o recursos se estén realizando adecuadamente, El control interno se desempeña por los responsables superiores, ellos tiene la responsabilidad que la empresa se esté manejando adecuadamente, y también debe evaluar la gestión y el efectivo y así pueda rendir cuentas, también es obligado a determinar las políticas.
- “Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Gobierno. - Según la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG” con la aprobación de las normas del control
- “Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG se llega la aprobación de la Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del gobierno”
- Según la contraloría de la Republica (2006) nos dice en la “Resolución de Contraloría N° 094-2009-CG Se dice que es el ejercicio del Control precavido por la Contraloría General de la Republica (CGR) y los Órganos de Control Institucional (OCI)”

2.3.- El marco conceptual

2.3.1.- El control interno

Según la contraloría (s.f) “El control de gestión es un conjunto de acciones, planes, normas, registros, métodos que incluyen en el entorno y sobre todo conducta que desarrollan los socios y sus trabajadores que están a cargo ya que su finalidad es evitar los riesgos que afectan en la organización”.

“En las Normas Técnicas de auditoría españolas emitidas en el año 1991 por el instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC): El control de gestión establece una planificación de la empresa, un conjunto de métodos, recursos que deben de afirmar que los activos estén muy asegurados y que la actividad de la empresa se desarrolla eficientemente”.

Según Wikipedia (s.f) “El sistema de control de gestión es un grupo de diferentes sectores que funcionan en la organización y actividades especializadas en la comunicación. El sistema de control de gestión por entreacto de las actividades, llega a perjudicar a todas las partes de la entidad a través de flujo de efectivo.

La efectividad de una organización se establece en la relación entre la salida y entrada de los productos o bienes para su elaboración”.

2.3.2.- Mecanismos del control interno:

Los mecanismos de un control interno de una empresa se demuestran en una gestión colateral y es por eso que la organización sale afectada, se va a evidenciar en una cultura de riesgo ya que se fomenta y se impulsa en el área de administración y se transmite en todos los niveles de la entidad.

Es ahí donde se va a generar una adecuada segregación entre las unidades que se originan el riesgo y todas aquellas que hacen las tareas de control y seguimiento.

2.3.3.- Los recursos humanos

Wikipedia “Define que Recursos humanos (RR. HH.) Es un grupo que lo conforma los empleados y trabajadores de una empresa, se llama así al sistema de gestión porque selecciona, contrata, forma y emplea a los colaboradores de la entidad. Esta actividad la puede ejecutar tanto como un trabajador o como un sector junto a los gerentes de dicha organización”

Según el autor wherter J. (2000) “nos dice que los Recursos Humanos es la sucesión de proteger a los colaboradores a alcanzar un buen nivel ya sea por el cumplimiento o excelente calidad de conducta en lo individualmente o socialmente”

Según el autor Wayne R. (1997) “nos habla que los recursos humanos es el desarrollo administrativo aplicado en la conservación del esfuerzo, experiencia, salud, intuición, aptitud de los integrantes de la empresa en la cual sale beneficiado la persona”.

2.3.4.- El control interno de recursos humanos

Estos controles de gestión son utilizados para garantizar que los trabajadores realicen los objetivos y reglas que se han planificado. Si por si acaso se pueda presentar un incumplimiento en las reglas o en los objetivos, la empresa debe sancionar a los empleados y esto lo debe ser el área de recursos humanos.

2.3.5.- Empresas de servicio

Las empresas de servicio han existido siempre ya que su labor es fundamental para acompañar y aprovisionar los sectores de la industria y el desarrollo. Las empresas de servicio en la cual su función es brindar una actividad que los seres humanos necesitan para así lograr satisfacer sus necesidades. El producto que ellos ofrecen es intangibles, aunque las personas si pueden ver que se ha creado toda una red personal y equipamiento que logran su objetivo.

2.3.6.- Empresas gasolineras

También se les puede llamar servicentro, estas empresas son siempre rentables debido a escasez de voluntad de la sociedad a abandonar el privilegio de conducir. Es un punto de ventas de gasolinas y lubricantes ya sea para carro, moto lineal, moto taxi, etc.

2.3.7.- Sociedad anónima

Es una empresa mercantil, se forma por lo que proporciona cada socio ya que se va a dividir en acciones, cada socio no es responsables ante las deudas sociales y esto es una forma de organización más empleada en diferentes empresas. Los socios de la empresa pueden juntarse cada tiempo ya que ahí examinan las medidas y las decisiones que van a hacer fundamentales en la entidad.

2.3.7.1.- Ventajas.

Sus ventajas son las siguientes:

- Es una sociedad abierta en la cual los capitalistas pueden vender sus acciones y la entidad puede cotizar en la bolsa de valores
- Se va a proteger el patrimonio de los accionistas ante algunas deudas que se pueden presentar
- La entidad puede ser constituida por un accionista.
- Para que un socio traspase sus acciones no es necesario que la empresa se disuelva
- La administración está a cargo de un grupo
- Para que seas administrador de la empresa no es necesario que seas un socio

2.3.7.2.- Desventajas

Sus desventajas son:

- La empresa de una Sociedad Anónima son que sus trámites son casi iguales a los de una empresa de Responsabilidad Limitada
- Si se realizan cuotas no dinerarias al capital pues se tendrá que solicitar a una persona experta en lo que es en registro mercantil
- Estas sociedades son muy rígidas y estrictas cuando gestionan su funcionamiento.
- Cuando existen cambios en la empresa también se va a estar modificando su estatus

2.3.7.3.- Características

Una de las características más importantes es:

- Su capital social va a estar dividido en acciones por sus aportaciones de los socios
- Tiene un carácter mercantil
- La empresa deberá registrarse como Sociedad Anónima o como también S.A.
- Los accionistas deberán juntarse en una Junta General de Accionistas y así podrán escoger a su administrador

2.4.- Estudio de caso

2.4.1.- Antecedentes De La Empresa Primax S.A

La primera empresa fue llamada como Shell esta vende su primer galón en el país que es el Perú y ocurrió en el mes de Setiembre del año 1984. En el transcurso del tiempo en el año 2000 del mes de junio la empresa Romero Trending del grupo Romero vende su primer galón. En el 2004 de Agosto se crea la empresa Primax en el Perú, luego pasando los años en el años 2006 Primax le compra a Shell en el Ecuador, en el mes de setiembre del año 2008 la compañía Primax de compra a Repsol para luego convertirse en una red privada más grande con más 183 gasolineras en el país de Ecuador.

2.4.2.- Empresa Primax.-

Son una organización que está dispuesto a satisfacer sus necesidades del gas licuado de petróleo en hogares, industrias y el comercio. Cuentan con una red de distribuidores en toda la ciudad de Lima y en todo a nivel nacional.

2.4.3.- Visión

La visión de la empresa Primax Sociedad Anónima es que debe ser la primera distribuidora comercial en el mercado de Perú que brindan productos a los clientes con la cordialidad excelencia del servicio en cada estación.

2.4.4.- Misión

La misión de esta empresa es que deben de modificar a las entidades de servicio en lugares que les hagan su vida cotidiana más sencilla a los compradores a través de una

experiencia puede que sea en un momento de la compra o de un servicio. Al momento que se ejecuten las actividades debe de haber un ambiente de respeto a nuestros compañeros y así poder contribuir el desarrollo de los colaboradores.

La Compañía PRIMAX Sociedad Anónima posee con la más importante red de empresas gasolineras y tiendas por conveniencia en el país de Perú y Ecuador. Las clases de combustibles y los diferentes productos que te brinda la empresa Primax constituyen una propuesta que busca ayudar la vida cotidiana de los consumidores.

2.4.5.-Fortalezas

Las fortalezas de la compañía Primax Sociedad anónima es que es diésel es un producto que se vende rápidamente, cuenta con un servicio rápido, directo y cordial con los consumidores, Venden los mejores productos para sus clientes, tiene estaciones de servicio renovadas, se realizan promociones seguidas, y con una alianza de socios estratégicos.

2.4.6.- Estrategias

2.4.6.1.- Estrategia de negocios.

La compañía PRIMAX, cuenta con una estratégica que es la “diferenciación de artículos” ya que te brinda excelente productos como por ejemplo unos combustibles más limpios y potentes, tienen un trato suave, atento y sobre todo muy profesional con los consumidores, te ofrece promociones, regalos, tarjetas de créditos, etc. Cuenta también con estaciones modernizadas, seguras, limpias e iluminada

2.4.6.2.- Estrategias globales

La compañía Primax Sociedad Anónima cuenta con una táctica global ya que trabaja en base de una división selectiva que cuenta con diferentes artículos encantadores y con un potencial muy alto.

La estrategia global Primax se ha relacionado con todos los países latinoamericanos ya que este grupo emplea una estrategia internacional puesto que no se distingue una presión considerable por parte de los consumidores en descender los precios de los artículos

2.4.7.- Actividades primarias

Las actividades primarias son las siguientes:

Área de Logística.- Cuenta con muchas cámaras para que así puedan guardar grandes volúmenes de combustibles.

Área Producción.- El G- Prix es un combustible Premium de la empresa Primax ya que te brinda un buen desempeño del motos a diferencia de los otros combustibles también se encuentra el Max- D se dice que es un aditivo porque desempeña el motor y brinda una excelente calidad.

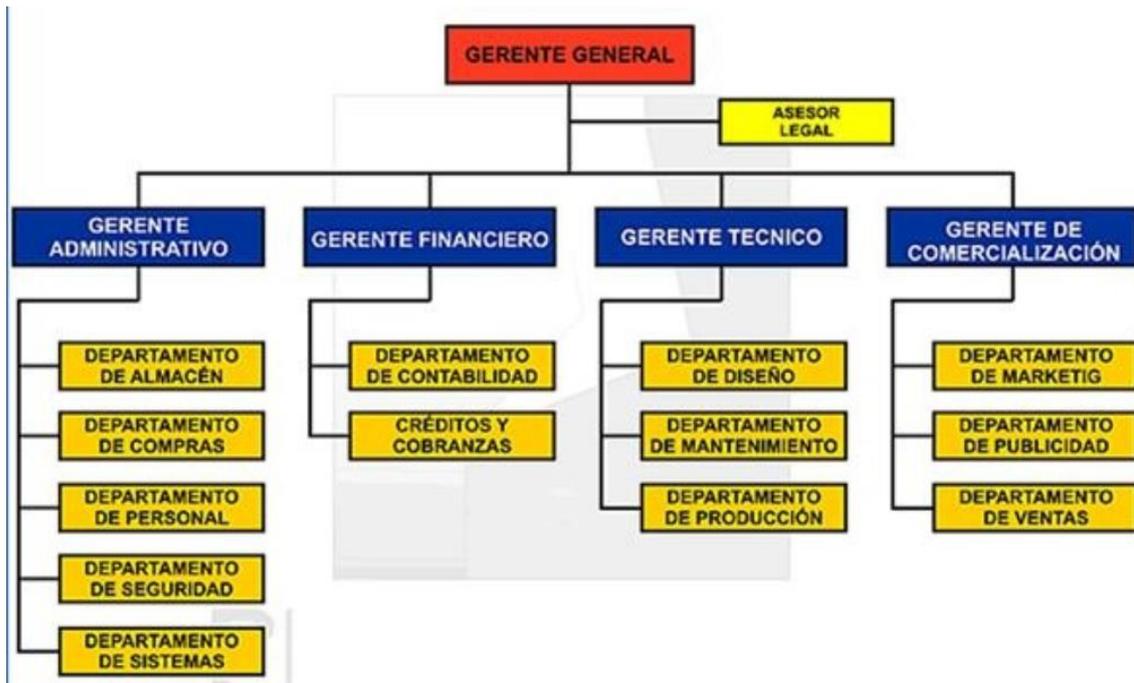
Área de Marketing y ventas.- La empresa te ofrece unos productos renovados al precio que posee el consumidor

2.4.8.- Oportunidades laborales.

El grupo Romero le gusta trabajar con buenos talentos profesionales y técnicos con la finalidad de proteger su desarrollo, liderazgo ya que es fundamental para el desarrollo de la compañía. Si eres miembro de la empresa Romero puedes estar dentro del club de los beneficios y así podrás tener rebajas con los productos tecnológicos, restaurantes, artículos de cosmetología, educación. Etc. Cual sea el cargo que tengas puedes obtener capacitaciones seguidamente, seguridad laboral, seguros, buena remuneración y sobre todo un buen ambiente laboral.

2.4.9.- Club de beneficios:

Cuando hablamos de este club estamos diciendo que es un proyecto que posee como un máximo de 80 artículos y servicios de diversas instituciones a un costo preferente por ser parte de la familia Grupo Romero. Todos los trabajadores de la empresa Romero y su familia pueden conceder en equidad de condiciones para que así puedan crecer todos, tener un buen equipo de personas, y así brindarles oportunidad de aprendizaje y mejora por medio de la compañía en que pertenecen.



Fuente: Organigrama de la empresa Primax S.A

2.4.10.- Gerente general.

El gerente general es la primera parte de una pirámide empresarial, es aquí que él es el mayor responsable, representante legal de la sociedad y es la máxima autoridad de la entidad, puesto que tiene a su cargo la dirección, él realiza el plan estratégico y la toma de decisiones para así poder lograr sus objetivos que se han propuesto. Sus funciones son:

- Ejecuta los actos de los administradores y la gestión de la sociedad
- Es donde organiza el régimen de la empresa
- Celebra y firma sus contratos y obligaciones de la organización
- Impone al directorio para la aprobación del proyecto, los estados financieros,
- Ejecuta su plan de negocios y lo aprueban los socios.

2.4.11.- Gerente administrativo.

Esta persona es responsable del área de administración y van a establecer las prioridades laborales, ya que su único objetivo general es que implemente sus nuevos métodos y sobre todo los sistemas de trabajo, las funciones principales son-

- Desarrolla, implementa, monitorea y revisa los planes, políticas, y sobre todo si están cumpliendo con los objetivos de la entidad.
- Contrata a los nuevos trabajadores, y asiste al departamento de recursos humanos,
- Orienta, supervisa y sanciona a sus trabajadores

2.4.12.- Gerente financiero

Es parte del equipo de la gerencia de administración, ya que se encarga de un equilibrio de criterios sobre los riesgos y la rentabilidad de la empresa, como también registra las operaciones como si fuera una herramienta de control de gestión. Su único objetivo principal es que administra los recursos que tiene la empresa para que pueda alcanzar sus metas, Sus principales funciones son:

- Propone, evalúa y también supervisa el plan de manual financiero de la organización
- Esta encargado sobre la liquidez de la organización
- Supervisa el informe de gestión así como también aconseja al directorio

2.4.13.- Gerente técnico.

El gerente técnico es una persona eficaz ya que está técnicamente bien informado sobre la empresa, con el éxito de su equipo esto dependerá de cómo va funcionando la entidad además también da capacitaciones a sus trabajadores. Sus funciones principales son:

- Debe mantener un ambiente muy seguro de trabajo
- Promueve las capacitaciones a los miembros de su equipo de trabajo
- Mantenerse actualizado sobre la tecnología

2.4.14.- Gerente de comercialización

Estos profesionales trabajan para las tiendas que tienen área de ventas, puesto que trabajan de una manera independiente, su objetivo primordial es que garantice que la tienda para que está trabajando perciba muchas ganancias y sobre todo tenga satisfechos a sus clientes. Sus funciones principales son:

- Asigna tareas a su personal
- Debe fijarse las metas de ventas
- Debe revisar el balance de ganancias de la organización
- Proyecta informes de ventas como diarias, quincenal y mensual para que así se logre cumplir los objetivos propuestos

III. HIPÓTESIS:

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

IV. METODOLOGÍA

4.1.- Diseño de la investigación

El diseño de investigación aplicado es No experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, debido a que la información recolectada se encuentra en las fuentes de información. La investigación a realizar, buscará la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán al determinar los resultados.

M  O

Donde:

M: Muestra conformada por la encuesta encuestadas

O: Observación de la variable principal

4.2.- Población y muestra:

4.2.1.- Población:

Según Wigodski (2010) “Por ser una investigación, bibliográfico y documental y de caso”, la población estará conformada por todas las estaciones de servicio del Perú

4.2.2.- Muestra:

Según Wigodski (2010) “La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Por ser una investigación, bibliográfico y documental y de caso, si se aplica en la estación de servicio Primax S.A. Piura, 2017”

4.3.- Definición y operacionalización de variables:

Por ser una investigación, bibliográfico y documental la presente investigación, no aplica.

4.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1.- Técnicas

En opinión de Rodríguez (2008) citado por Ruiz (2011) las técnicas son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. En el acopio de datos de información es necesario observar, registrar de forma dialogada y/o esquemática, entrevistar, acceder a distintas fuentes de información, reconstruir contenidos de las lecturas, retratar la realidad. La investigación hará uso de la técnica de la encuesta.

4.4.2.- Instrumento

Según Grasso (2006) citado por Ortiz (2015) Las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas o semi estructuradas, para ésta investigación se llevan a cabo éstas últimas para obtener información cualitativa. Se utilizará como instrumento el cuestionario pre estructurado con 15 preguntas relacionadas a la investigación.

4.5.- Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de mi investigación el análisis de los resultados se tabularán haciendo uso de la estadística descriptiva y tomando como soporte los programas de Word y Excel

Para obtener el objetivo específico 1: Se ejecutó la revisión bibliográfica de documentos de la literatura pertinente es decir los antecedentes

Para obtener el objetivo específico 2: Se efectuó un cuestionario y este fue ejecutado a la empresa del caso

Para obtener el objetivo específico 3: Se desarrolló un análisis comparativo de los resultados obtenidos específico 1 y objetivo específico 2

4.6.- Matriz de consistencia lógica

CUADRO N° 01

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cuál es el mecanismo del control interno en el área de recursos humanos en las estaciones de servicio del Perú y de la estación de servicio Primax S.A	Determinar los mecanismos del control interno y su incidencia que impactan en la gestión de recursos humanos en las estaciones de servicio del Perú y de la estación del servicio Primax S.A Piura 2017.	1.Describir los mecanismos del control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicio en el Perú 2.Describir los mecanismos del control interno que inciden en la gestión de recursos humanos de la empresa Primax S.A Piura 3. Hacer análisis comparativo de los mecanismos del control interno que inciden en la gestión de recursos humanos.	Mecanismos de control interno	<p>Diseño: No experimental transeccional descriptivo Bibliográfico Documental.</p> <p>Técnica. Revisión Bibliográfica</p> <p>Instrumento: Encuesta Cuestionario.</p>

4.7.- Principios éticos de la investigación

La ética de la investigación se fundamenta en errores del pasado, en la intención de resolver problemas nuevos, etc. En esta sección se abordan iniciativas normativas, pautas, códigos o reglamentos sobre ética de la investigación con humanos. El código de Nuremberg surgió del Tribunal Militar Internacional en los procesos de Nuremberg al término de la Segunda Guerra Mundial, cuando se abordaron las prácticas nazis con prisioneros de los campos de concentración. El código consta de 10 puntos que abordan la existencia del consentimiento informado voluntario, el daño mínimo, mayor beneficio que riesgo y la capacidad del participante para retirarse en cualquier momento, entre otros aspectos. 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.

4.7.1.-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.

4.7.2.- Beneficiencia

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.

4.7.3.- 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. (FHI: Family Health International, s.f.).

V. RESULTADOS

5.1.- Resultados

5.1.1.- Objetivo específico 1

Describir los mecanismos del control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicio en el Perú

Cuadro 02

AUTORES	RESULTADOS
ASCATE (2016)	En este proyecto se dio como resultado que una empresa de estación de servicio del Perú no cuenta con un manual de funciones de los trabajadores, ni tampoco manual de políticas ni procedimientos.
BELTRAN A. (2017)	En este proyecto de investigación se obtuvo que en un grifo del Perú se hizo una evaluación en la cual se encontró que hay una inconformidad por parte de los trabajadores ya que la empresa no realiza reconocimientos ni mucho menos los capacita.

<p>LEGUIA J. (2017)</p>	<p>Los resultados muestran que del sector analizado existe un sistema informativo para que se pueda desarrollar sus operaciones, pero dentro de esta empresa se encuentran debilidades ya que sus oficinas del área de administración se encuentran un poco alejadas y es por eso que no existe una buena comunicación entre los trabajadores y también existe una deficiencia al momento de evaluar al personal.</p>
<p>OLCESE (2015)</p>	<p>La estación de servicio que se analizado ejecuta controles preventivos, ya que rotan a sus trabajadores con la finalidad de evitar acciones que pueden perjudicar la empresa.</p>
<p>JIMENEZ J. (2016)</p>	<p>En este proyecto de investigación el autor concluyo que la empresa estación de servicio ha hecho un buen cumplimiento en el pago de sus trabajadores y sobre todo con los beneficios de la Ley correspondiente</p>

FUENTE: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y regionales

5.1.2.- Objetivo específico 02

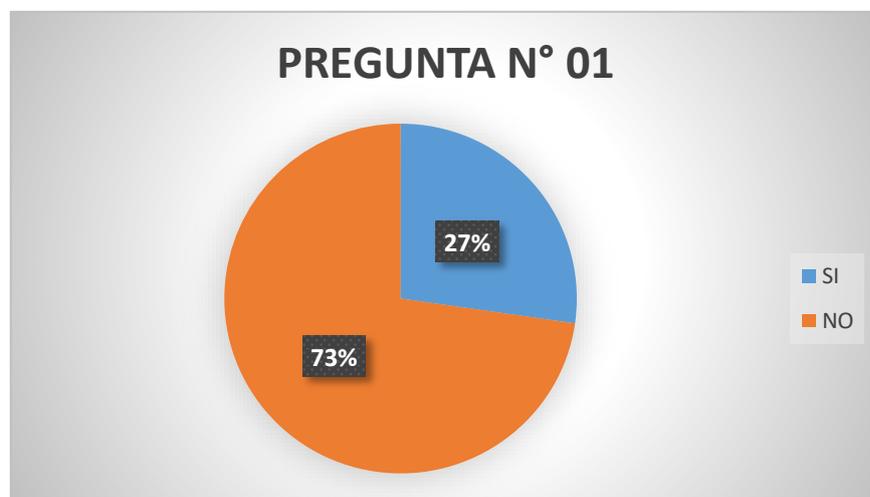
Describir los mecanismos del control interno que inciden en la gestión de recursos humanos de la empresa Primax S.A Piura – 2017

1.- Le entregan un organigrama al trabajador

TABLA N° 01

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	27%
NO	8	73%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 01



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

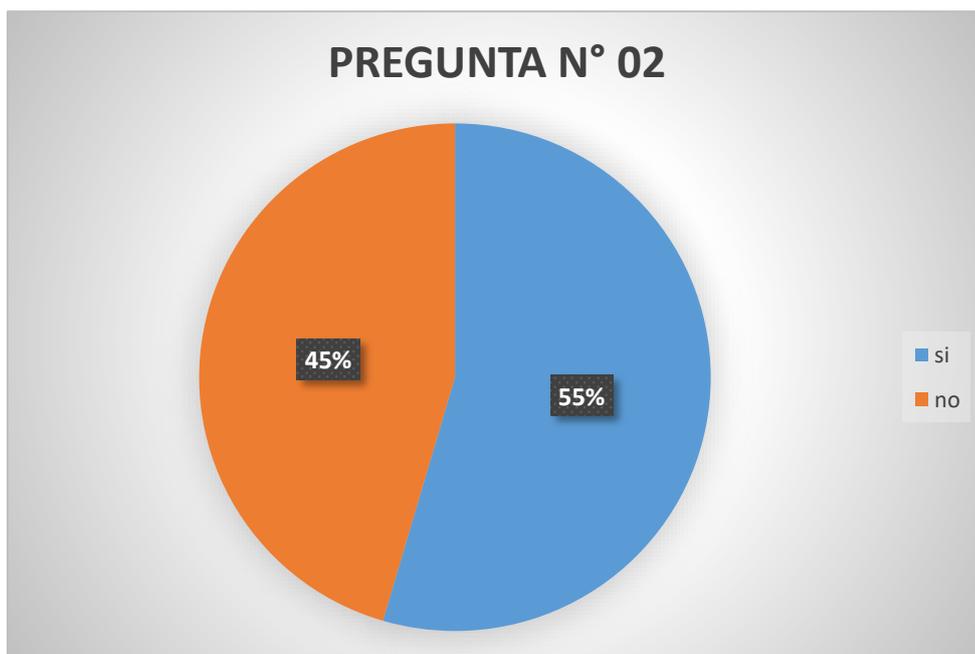
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A. encontramos que 27% de trabajadores dice que si les dan un organigrama mientras que el 73% no les da un organigrama

2.- Existe un manual de organización y funciones

TABLA N° 02

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	55%
NO	5	45%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 02



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

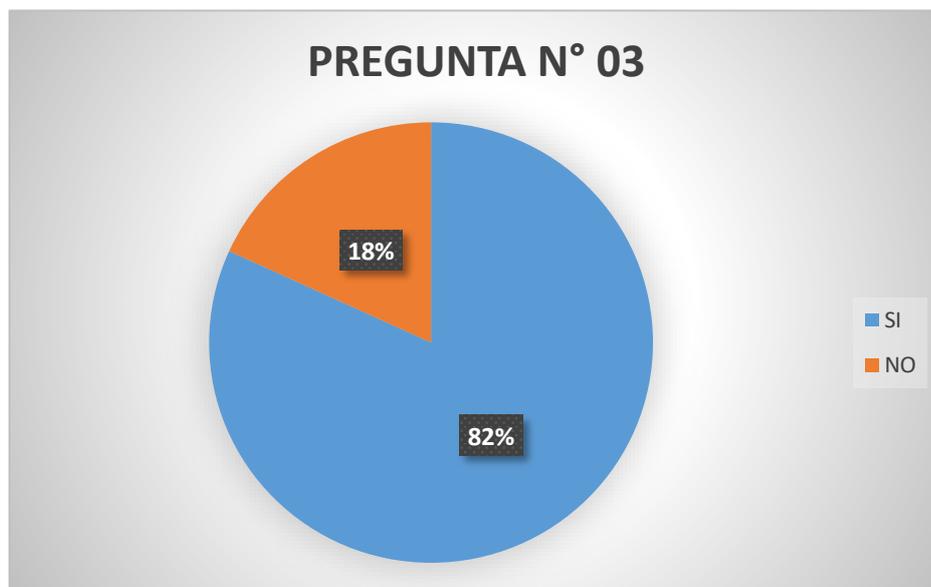
INTERPRETACION. En la empresa Primax S.A. encontramos que el 55% de trabajadores piensan que si existe un manual de organización mientras que el 45% piensan que no hay ningún manual

3.- Hay una adecuada rotación del personal

TABLA N°03

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 03



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

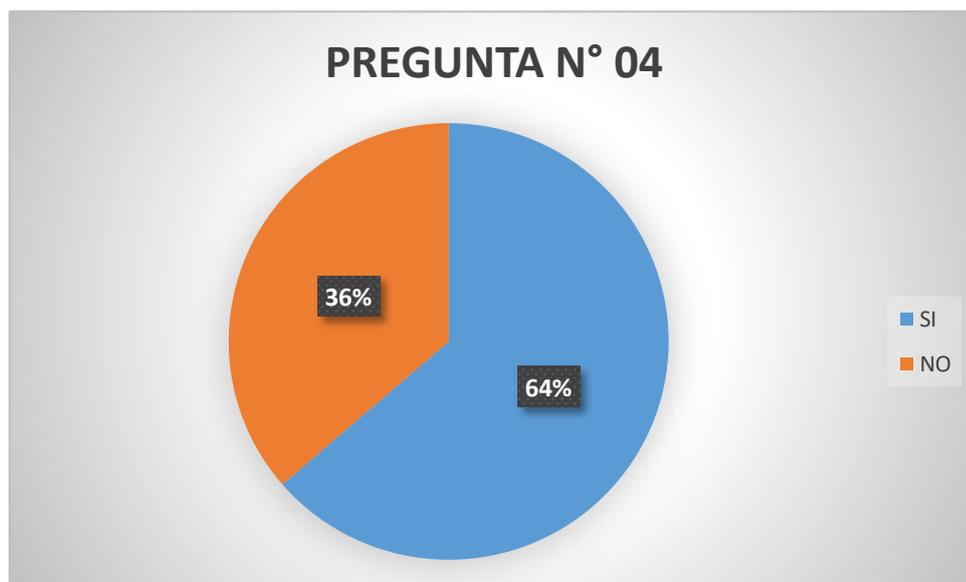
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A. encontramos que el 82% de trabajadores dicen que si rotan el personal mientras que el 18% dicen que no rotan al personal

4.- Al momento de contratar a un trabajador se ajusta a las disposiciones legales

TABLA N° 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	64%
NO	4	36%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 04



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

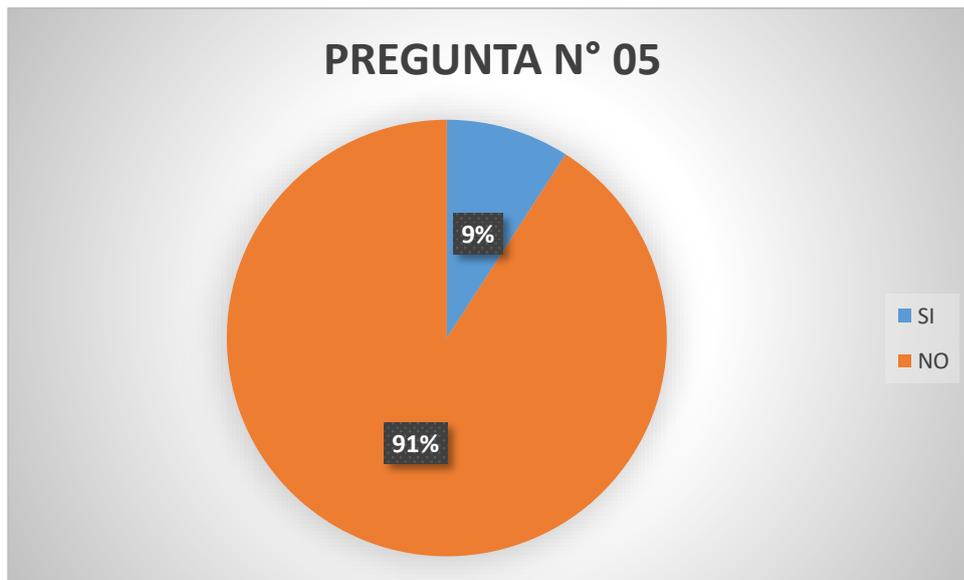
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos que el 64% de trabajadores piensan al momento de contratar a un trabajador se ajusta a las disposiciones legales mientras que el 36% piensan que no se ajustan a las disposiciones legales.

5.- La empresa tiene trabajadores altamente capacitados

TABLA N° 05

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	9%
NO	10	91%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 05



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

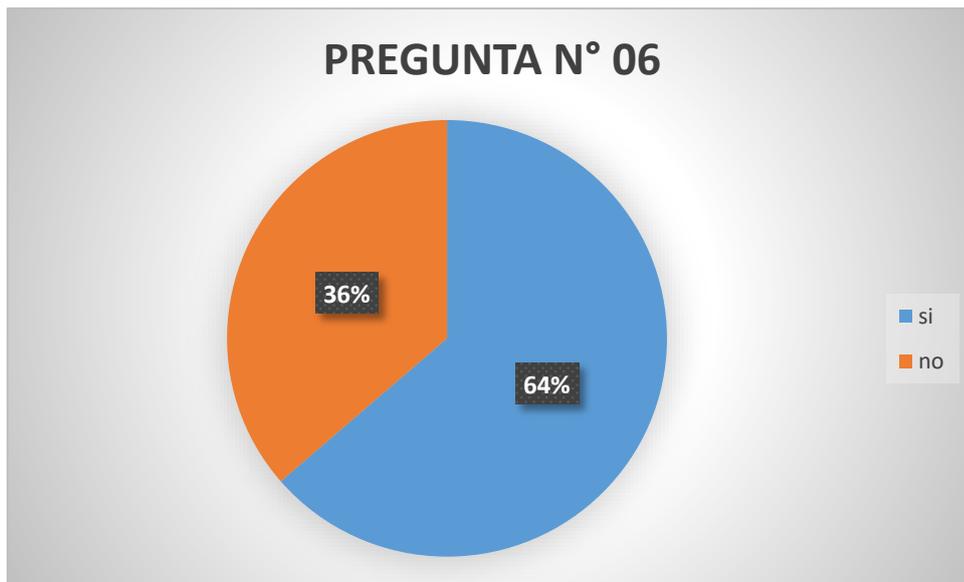
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos que el 91% de trabajadores piensan no están altamente capacitados mientras que el 9% si piensan que están capacitados

6.- Al momento de contratar al trabajador se hacen las pruebas de psicotécnicas y conocimiento

TABLA N° 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	64%
NO	4	36%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 06



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

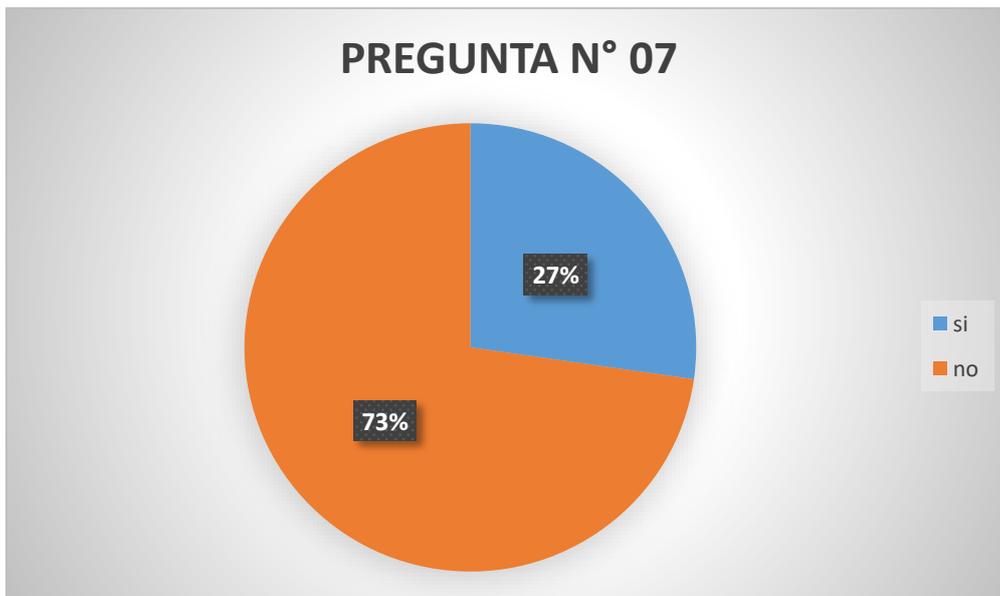
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos que el 64% de empleadores al momento de contratarlos hacen pruebas psicotécnicas y procedimientos mientras que el 36% no realizan esas pruebas.

7.- Pagan puntualmente a los trabajadores

TABLA N° 07

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	27%
NO	8	73%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 07



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores dela empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

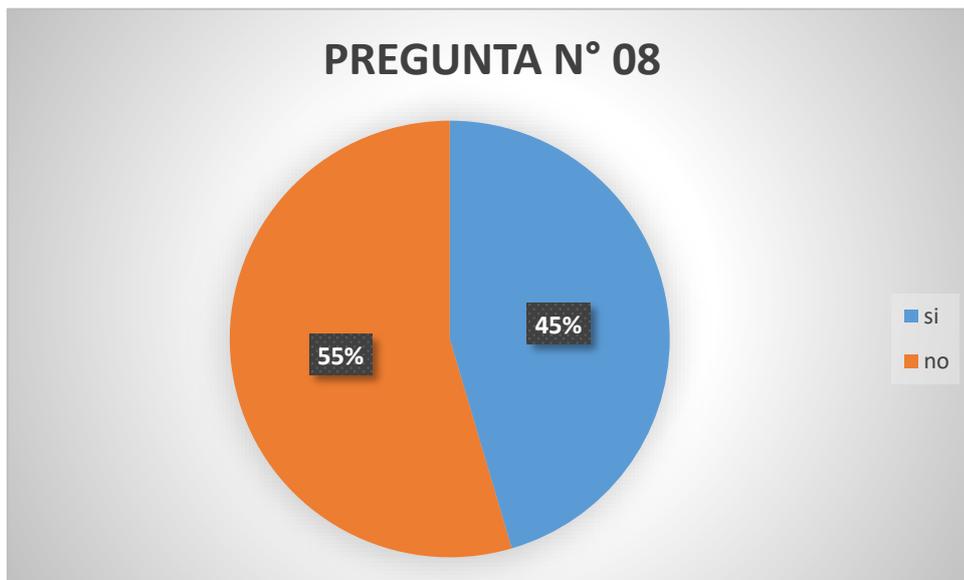
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos que el 27% del personal dicen que le pagan puntualmente mientras que el 73% no le puntualmente

8.- Piensa usted que su pago es aceptable a su desempeño laboral

TABLA N° 08

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	45%
NO	6	55%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 08



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

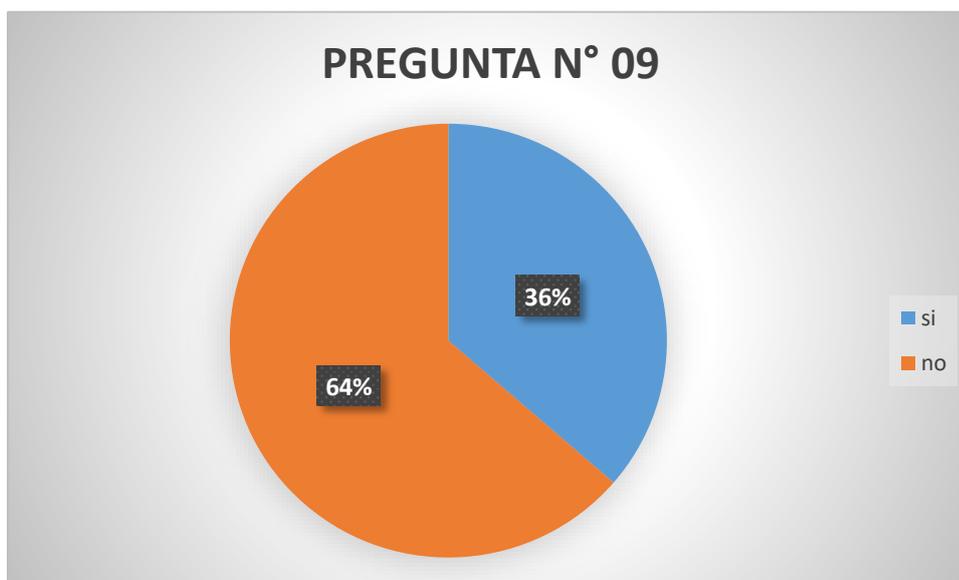
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos que el 45% de trabajadores su pago es aceptable a su desempeño laboral mientras que el 55% piensan que no es aceptable

9.- Hay un buen ambiente laboral entre los trabajadores y administradores

TABLA N° 09

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	36%
NO	7	64%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 09



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

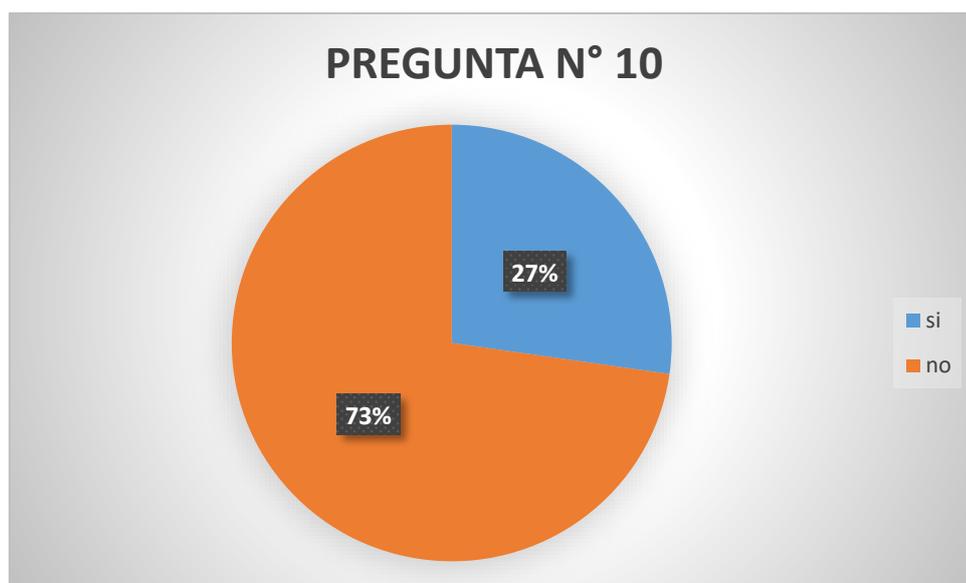
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos que el 64% de trabajadores dicen que no tienen un buen ambiente con los administradores mientras que el 36% si lo tienen.

10.- Usted conoce y cumple las normas establecidas por la empresa

TABLA N° 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	27%
NO	8	73%
TOTAL	11	100

GRAFICO N° 10



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

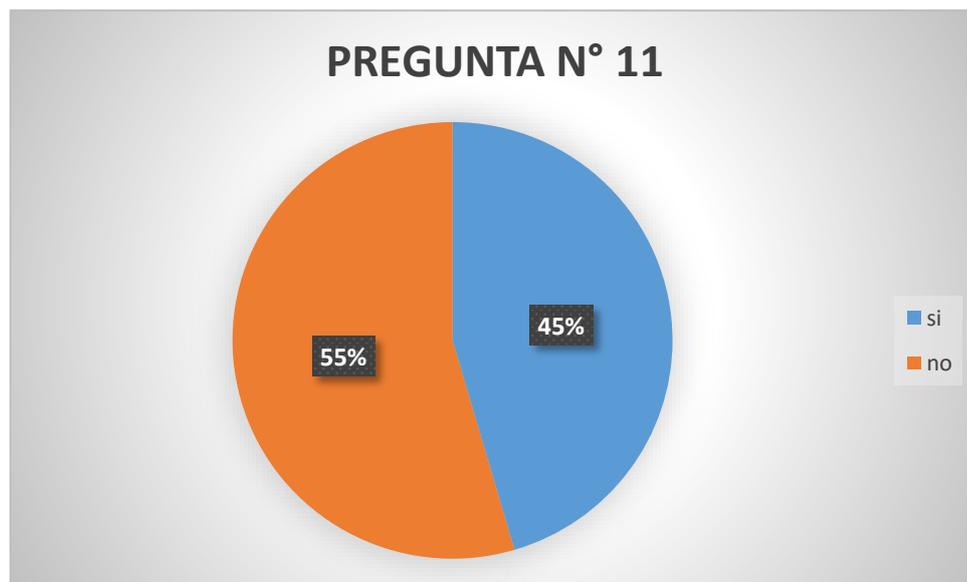
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos que el 27% de trabajadores dicen que conocen y cumplen las normas que están establecidas por la empresa mientras que un 73% desconocen las normas de la empresa.

11.- Usted cree que un control interno minimiza los riesgos en la gestión de recursos humanos

TABLA N° 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	45%
NO	6	55%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 11



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

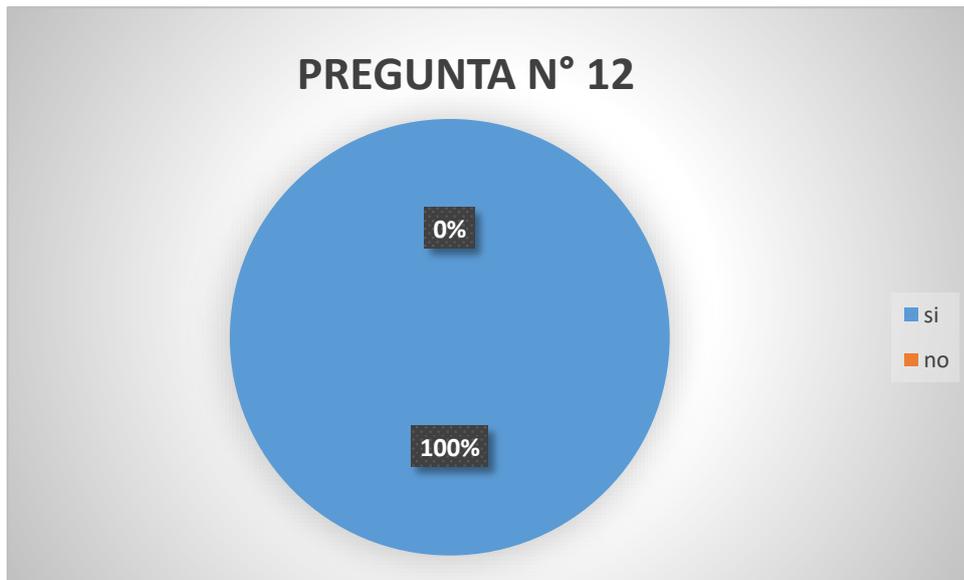
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos EL 55% piensan que el control interno no minimiza los riesgos mientras que un 45% de trabajadores dicen que si minimiza los riesgos en el área de recursos humanos.

12.- Llevan un control adecuado al personal al momento en la hora de entrada y salida sus actividades

TABLA N° 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 12



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

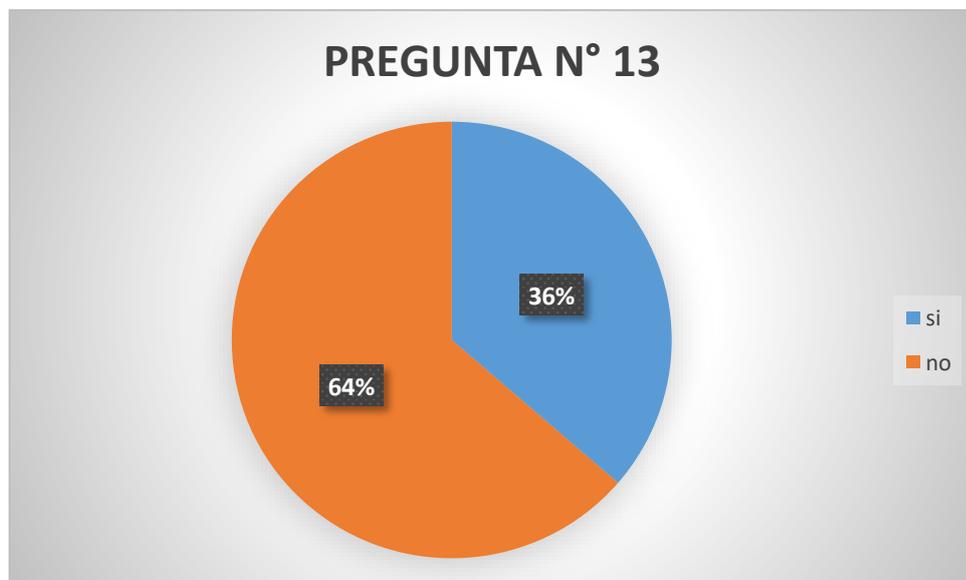
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos que el 100% de los trabajadores dicen que si llevan un control de entrada y salida de sus actividades

13.- Realizan actividades sociales, deportivas

TABLA N° 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	36%
NO	7	64%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 13



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

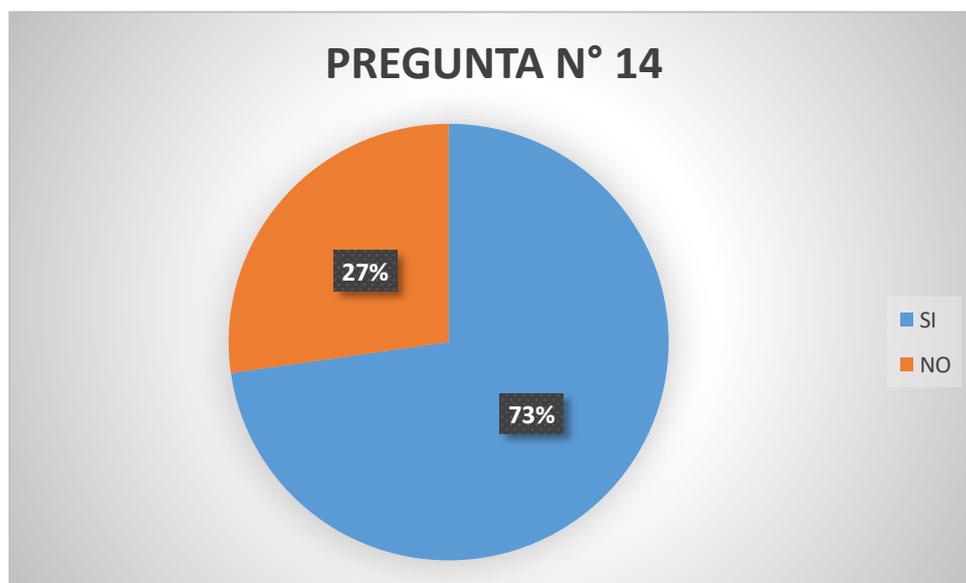
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos EL 36% de trabajadores realizan actividades sociales y deportivas mientras que el 64% no realizan actividades.

14.- Hay un tipo de motivación para que el trabajador mejore su rendimiento

TABLA N° 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N°14



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

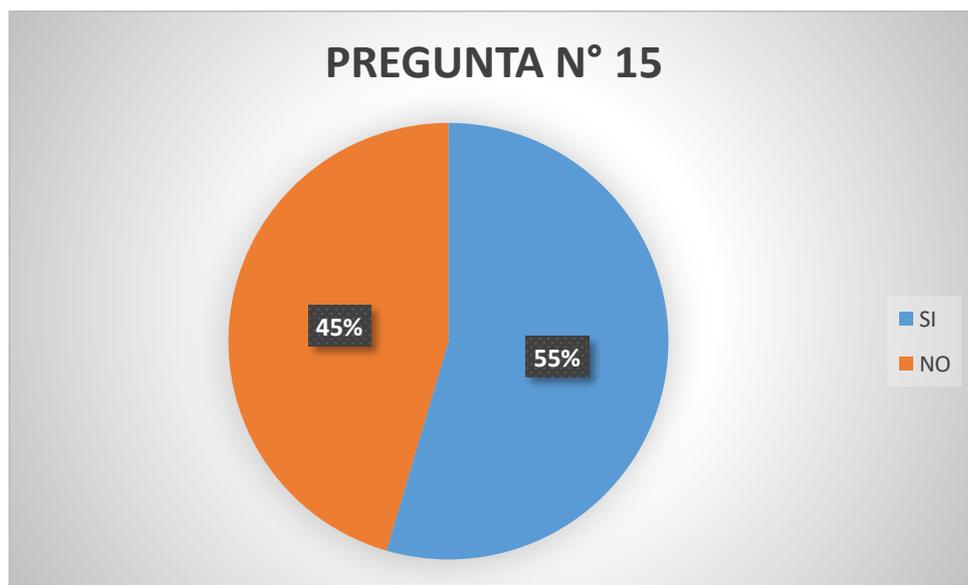
INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos que el 73% de trabajadores si existe un tipo de motivación para que así ellos mejoren su rendimiento mientras que un 27% no piensan que existe ningún tipo de motivación.

15.- Se sanciona al personal por alguna acción negativa

TABLA N° 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	55%
NO	5	45%
TOTAL	11	100%

GRAFICO N° 15



FUENTE: Encuesta aplicada a 11 trabajadores de la empresa de servicio Primax SA Piura, 2017

INTERPRETACION: En la empresa Primax S.A encontramos que un 55% de trabajadores sancionan al personal cuando realiza una acción negativa mientras que el 45% no lo sancionan

5.1.3.- Objetivo específico 03

Hacer análisis comparativo de los mecanismos del control interno que inciden en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicio en el Perú y de la empresa Primax S.A Piura - 2017.

CUADRO N° 03

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
MANUAL DE FUNCIONES	<p>ASCATE (2015)</p> <p>Una empresa de estación de servicio del Perú no cuenta con un manual de funciones de los trabajadores, ni tampoco manual de políticas ni procedimientos</p>	<p>En la empresa estación de servicio Primax S.A. Piura, si cuenta con un manual de funciones de sus trabajadores, también cuenta con manual de políticas. Pero lamentablemente los trabajadores no las conocen y es por eso que provoca duplicidad en sus funciones.</p>	<p>NO COINCIDE</p>

<p>RECONOCIMIEN TOS AL TRABAJADOR</p>	<p>BELTRAN A. (2017) se hizo una evaluación en la cual se encontró que hay una inconformidad por parte de los trabajadores ya que la empresa no realiza reconocimientos</p>	<p>En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, si existe reconocimiento a sus trabajadores que es poner su foto como trabajador del mes pero la empresa no les incentiva económicamente</p>	<p>NO COINCIDE</p>
<p>CAPACITACION DEL PERSONAL</p>	<p>LEGUIA J. (2017) Dentro de esta empresa se encuentran debilidades ya que sus oficinas del área de administración se encuentran un poco alejadas y es</p>	<p>En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, se encontró una debilidad ya que no existe una buena comunicación es decir un buen ambiente laboral entre los</p>	<p>COINCIDE</p>

	<p>por eso que no existe una buena comunicación entre los trabajadores y también existe una deficiencia al momento de evaluar al personal.</p>	<p>administrador y los trabajadores y también ellos no realizan capacitaciones constantemente a sus trabajadores</p>	
<p>ROTACION DEL PERSONAL</p>	<p>OLCESE (2015) La estación de servicio que se analizado ejecuta controles preventivos, ya que rotan a sus trabajadores con la finalidad de evitar acciones que pueden perjudicar la empresa</p>	<p>En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, se encontró que siempre rotan a su personal constantemente y duran poco en la empresa.</p>	<p>COINCIDE</p>

<p>SATISFACCION LABORAL</p>	<p>JIMENEZ J. (2016) La empresa estación de servicio ha hecho un buen cumplimiento en el pago de sus trabajadores y sobre todo con los beneficios de la Ley correspondiente</p>	<p>En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, los trabajadores piensan que su remuneración no es buena por sus funciones que realizan ya que ellos realizan actividades diferentes en cualquier área.</p>	<p>NO COINCIDE</p>
------------------------------------	--	---	--------------------

5.2.- Análisis de los resultados

5.2.1.- Análisis del objetivo específico 1

Describir los mecanismos del control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicio en el Perú

- **ASCATE (2016)** En este proyecto se dio como resultado que una empresa de estación de servicio del Perú no cuenta con un manual de funciones de los trabajadores, ni tampoco manual de políticas ni procedimientos.
- **BELTRAN A. (2017)** En este proyecto de investigación se obtuvo que en un grifo del Perú se hizo una evaluación en la cual se encontró que hay una inconformidad por parte de los trabajadores ya que la empresa no realiza reconocimientos ni mucho menos los capacita.
- **LEGUIA J. (2018)** Los resultados muestran que del sector analizado existe un sistema informativo para que se pueda desarrollar sus operaciones, pero dentro de esta empresa se encuentran debilidades ya que sus oficinas del área de administración se encuentran un poco alejadas y es por eso que no existe una buena comunicación entre los trabajadores y también existe una deficiencia al momento de evaluar al personal.

- **OLCESE (2015)** La estación de servicio que se analizado ejecuta controles preventivos, ya que rotan a sus trabajadores con la finalidad de evitar acciones que pueden perjudicar la empresa

- **JIMENEZ J. (2016)** En este proyecto de investigación el autor concluyo que la empresa estación de servicio Ha hecho un buen cumplimiento en el pago de sus trabajadores y sobre todo con los beneficios de la Ley correspondiente

5.2.1.- Análisis del objetivo específico 2

Describir los mecanismos del control interno que inciden en la gestión de recursos humanos de la empresa Primax S.A Piura – 2017

CUADRO N° 04

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIO
Le entregan un organigrama al trabajador	01	En la empresa Primax S.A. encontramos que 27% de trabajadores dice que si les dan un organigrama mientras que el 73% no les da un organigrama
Existe un manual de organización y funciones	02	En la empresa Primax S.A. encontramos que el 55% de trabajadores piensan que si existe un manual de organización mientras que el 45% piensan que no hay ningún manual
Hay una adecuada rotación del personal	03	En la empresa Primax S.A. encontramos que el 82% de trabajadores dicen que si rotan el personal mientras que el 18% dicen que no rotan al personal

FUENTE: Tablas 1,2,3

CUADRO N° 05

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIO
Al momento de contratar a un trabajador se ajusta a las disposiciones legales	04	En la empresa Primax S.A encontramos que el 64% de trabajadores piensan al momento de contratar a un trabajador se ajusta a las disposiciones legales mientras que el 36% piensan que no se ajustan a las disposiciones legales.
La empresa tiene trabajadores altamente capacitados	05	La empresa Primax S.A encontramos que el 91% de trabajadores piensan no están altamente capacitados mientras que el 9% si piensan que están capacitados
Al momento de contratar al trabajador se hacen las pruebas de psicotécnicas y conocimiento	06	En la empresa Primax S.A encontramos que el 64% de empleadores al momento de contratarlos hacen pruebas psicotécnicas y procedimientos mientras que el 36% no realizan

FUENTE: Tablas 4,5,6

CUADRO N° 06

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIO
Pagan puntualmente a los trabajadores	07	En la empresa Primax S.A encontramos que el 27% del personal dicen que le pagan puntualmente mientras que el 73% no le puntualmente
Piensa usted que su pago es aceptable a su desempeño laboral	08	En la empresa Primax S.A encontramos que el 45% de trabajadores su pago es aceptable a su desempeño laboral mientras que el 55% piensan que no es aceptable
Hay un buen ambiente laboral entre los trabajadores y administradores	09	En la empresa Primax S.A encontramos que el 64% de trabajadores dicen que no tienen un buen ambiente con los administradores mientras que el 36% si lo tienen.

FUENTE: Tablas 7,8,9

CUADRO N° 07

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIO
Usted conoce y cumple las normas establecidas por la empresa	10	En la empresa Primax S.A encontramos que el 27% de trabajadores dicen que conocen y cumplen las normas que están establecidas por la empresa mientras que un 73% desconocen las normas de la empresa.
Usted cree que un control interno minimiza los riesgos en la gestión de recursos humanos	11	En la empresa Primax S.A encontramos EL 55% piensan que el control interno no minimiza los riesgos mientras que un 45% de trabajadores dicen que si minimiza los riesgos en el área de recursos humanos.
Llevan un control adecuado al personal al momento en la hora de entrada y salida sus actividades	12	Llevan un control adecuado al personal al momento en la hora de entrada y salida sus actividades

FUENTE: Tablas 10,11,12

CUADRO N° 08

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIO
Realizan actividades sociales, deportivas	13	En la empresa Primax S.A encontramos EL 36% de trabajadores realizan actividades sociales y deportivas mientras que el 64%no realizan actividades.
Hay un tipo de motivación para que el trabajador mejore su rendimiento	14	En la empresa Primax S.A encontramos que el 73% de trabajadores si existe un tipo de motivación para que asi ellos mejoren su rendimiento mientras que un 27% no piensan que existe ningún tipo de motivación.
Se sanciona al personal por alguna acción negativa	15	En la empresa Primax S.A encontramos que un 55% de trabajadores sancionan al personal cuando realiza una acción negativa mientras que el 45% no lo sancionan

FUENTE: Tablas 13,14,15

5.1.3.- Análisis objetivo específico 03

Hacer análisis comparativo de los mecanismos del control interno que inciden en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicio en el Perú y de la empresa Primax S.A Piura - 2017.

- En la empresa estación de servicio Primax S.A. Piura, si cuenta con un manual de funciones de sus trabajadores, también cuenta con manual de políticas. Pero lamentablemente los trabajadores no las conoce y eso por eso que provoca duplicidad en sus funciones. Lo que no coincide que **ASCATE (2015)** Una empresa de estación de servicio del Perú no cuenta con un manual de funciones de los trabajadores, ni tampoco manual de políticas ni procedimientos
- En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, si existe reconocimiento a sus trabajadores que es que ponen su foto como trabajador del mes pero la empresa no les incentiva económicamente. Lo que no coincide es que **BELTRAN A. (2017)** se hizo una evaluación en la cual se encontró que hay una inconformidad por parte de los trabajadores ya que la empresa no realiza reconocimientos
- En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, se encontró una debilidad ya que no hay una buena comunicación es decir un ambiente laboral entre los administrados y los trabajadores ya que ellos no realizan capacitaciones constantemente a sus trabajadores. Lo que coincide **LEGUIA J. (2017)** Dentro de esta empresa se encuentran debilidades ya que sus oficinas del área de

administración se encuentran un poco alejadas y es por eso que no existe una buena comunicación entre los trabajadores y también existe una deficiencia al momento de evaluar al personal.

- En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, se encontró que siempre rotan a su personal constantemente y duran poco en la empresa. Lo que coincide es que **OLCESE (2015)** La estación de servicio que se analizado ejecuta controles preventivos, ya que rotan a sus trabajadores con la finalidad de evitar acciones que pueden perjudicar la empresa
- En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, los trabajadores piensan que su remuneración no es buena por sus funciones que realizan ya que ellos realizan actividades diferentes en cualquier área. Lo que no coincide es que **JIMENEZ J. (2016)** La empresa estación de servicio ha hecho un buen cumplimiento en el pago de sus trabajadores y sobre todo con los beneficios de la Ley correspondiente

VI. CONCLUSIONES

6.1.- Objetivo específico 1

Describir los mecanismos del control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicio en el Perú

Se llegó a la conclusión de los siguientes autores:

- **ASCATE (2016)** determinó que la empresa de estación de servicio del Perú no cuenta con un manual de funciones de los trabajadores, ni tampoco manual de políticas ni procedimientos.
- **BELTRAN A. (2017)** manifestó que en el grifo que realizó una evaluación en la cual se encontró que hay una inconformidad por parte de los trabajadores ya que la empresa no realiza reconocimientos a sus trabajadores.
- **LEGUIA J. (2018)** Los resultados que encontró al momento de analizar este sector es dentro de esta empresa se encuentran debilidades ya que sus oficinas del área de administración se encuentran un poco alejadas y es por eso que no existe una buena comunicación entre los trabajadores y también existe una deficiencia al momento de evaluar al personal.

- **OLCESE (2015)** Indico que la estación de servicio que se analizado ejecuta controles preventivos, ya que rotan a sus trabajadores con la finalidad de evitar acciones que pueden perjudicar la empresa

- **JIMENEZ J. (2016)** En este proyecto de investigación el autor concluyo que la empresa estación de servicio ha hecho un buen cumplimiento en el pago de sus trabajadores y sobre todo con los beneficios de la Ley correspondiente

6.2.- Objetivo específico 2

Describir los mecanismos del control interno que inciden en la gestión de recursos humanos de la empresa Primax S.A Piura – 2017

- En este proyecto de investigación se concluyó que en la empresa Primax S.A Piura 2017 no les entregan un organigrama al trabajador al momento que empieza a elaborar sus actividades, ellos si tiene conocimiento que existe pero la empresa no explica sobre dicho organigrama.
- La empresa cuenta con un manual de funciones y manual de políticas, pero lamentablemente los trabajadores no las conoce y eso por eso que provoca duplicidad en sus funciones.
- La empresa siempre rotan a su personal constantemente y duran poco en la empresa ya que a veces se salen por no estar de acuerdo con su remuneración o también son universitarios que solo trabajan en sus vacaciones.
- La debilidad que existe es que no hay una buena comunicación es decir un ambiente laboral entre los administradores y los trabajadores ya que no realizan capacitaciones constantemente a sus trabajadores.

- Cuando se contrata a un trabajador la empresa realiza una convocatoria y pruebas como conocimiento y psicotécnicas pero a veces también contrata solo por recomendación o simplemente dejan sus curriculum y los llaman para que de frente ingresen a realizar sus funciones y actividades.
- Los trabajadores de la empresa de estación de servicio están inconformes con su remuneración ya que ellos realizan diferentes actividades en cualquier área y piensan que su pago no es el adecuado
- El control de ingreso, salida de los colaboradores en la entidad se hace a través de un control que consiste en una máquina de huella digital
- Para poder motivar al trabajador también puede la empresa realizar actividades sociales, deportivas pero lamentablemente no lo ejecutan, pero si existe algún reconocimiento a sus trabajadores ya que la empresa realiza un método que se llama “el trabajador del mes”, pero a ellos les gustaría que los incentiven económicamente.
- Cuando existe una acción negativa del trabajador la empresa toma cargos contra ellos como por ejemplo descuentos en su remuneración.

6.3.- Objetivo específico 03

Hacer análisis comparativo de los mecanismos del control interno que inciden en la gestión de recursos humanos de las estaciones de servicio en el Perú y de la empresa Primax S.A Piura - 2017.

- En la empresa estación de servicio Primax S.A. Piura, si cuenta con un manual de funciones de sus trabajadores, también cuenta con manual de políticas pero lamentablemente los trabajadores no las conoce y eso por eso que provoca duplicidad en sus funciones. Lo que no coincide que **ASCATE (2015)** Una empresa de estación de servicio del Perú no cuenta con un manual de funciones de los trabajadores, ni tampoco manual de políticas ni procedimientos.
- En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, si existe reconocimiento a sus trabajadores ya que ponen su foto como trabajador del mes pero la empresa no les incentiva económicamente. Lo que no coincide es que **BELTRAN A. (2017)** concluyo que hay una inconformidad por parte de los trabajadores ya que la empresa no realiza reconocimientos
- En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, se encontró una debilidad ya que no hay una buena comunicación es decir un ambiente laboral entre los administradores y los trabajadores es por eso que ellos no realizan capacitaciones constantemente a sus trabajadores. Lo que coincide **LEGUIA J. (2017)** concluyo que dentro de esta empresa sus oficinas del área de administración se encuentran un poco alejadas y es por eso que no existe una

buena comunicación entre los trabajadores y también existe una deficiencia al momento de evaluar al personal.

- En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, se encontró que siempre rotan a su personal constantemente ya que a veces se salen por no estar de acuerdo con su remuneración o también son universitarios y solo trabajan en sus vacaciones.. Lo que coincide es que **OLCESE (2015)** La estación de servicio que analizo ejecuta controles preventivos ya que rotan a sus trabajadores con la finalidad de evitar acciones que pueden perjudicar la empresa
- En la empresa estación de servicio Primax S.A Piura, los trabajadores piensan que su remuneración no es buena ya que ellos realizan diferentes actividades en cualquier área. Lo que no coincide es que **JIMENEZ J. (2016)** La empresa estación de servicio ha hecho un buen cumplimiento en el pago de sus trabajadores y sobre todo con los beneficios de la Ley correspondiente

VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA:

- Altamirando C. (2015) / “Sistema de control interno y la gestión administrativa de la gasolinera El Arupo, año 2015”/Ambato-Ecuador/Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24043/1/T3797i.pdf>
- Arias. F/2006/ “El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica”/Venezuela/Recuperado en: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Ascate. L/2015/El control interno de inventarios y su influencia en la gestion financiera en la empresa Lube Import S.A.C en la ciudad de Trujillo, año 2015”/Trujillo-Peru/Recuperado en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2003/1/RE_CONT_LUCY.ASCATE_CONTROL.INTERNO.GESTION.FINANCIERA_DATOS_T046_40585914.PDF
- Barquero. M. (2013). Manual Practico de Control Interno. Barcelona: Profit. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teoria+del+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjj3JeW1r_XAhWBWCYKHxQbBh8Q6AEIJDA#v=onepage&q=teoria%20del%20control%20interno&f=false

- Beltran. A/ 2017/ Evaluación de control interno y su influencia en la gestión administrativa del grifo inversiones Santa Rosa E.I.R.L, Chimbote 2017” Chimbote-Piura/Recuperado en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12338/beltran_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burgos R. (2012)/ “Plan estratégico para elevar la competitividad de la estación de servicio Acosta combustible S.A.C en la provincia de Trujillo”/ Trujillo-Peru/ Recuperado en:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5314/burgos_ricardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- FHI (s.f). Currículo de capacitación sobre la ética de la investigación Resumen del texto procedente de FHI: Family Health International. España. Disponible en: <http://www.fhi.org/training/sp/RETC/>
- Galán, M. (2009). “Las hipótesis en la investigación” Bucaramanga – Colombia. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1B54pRPZQn0J:manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html+&cd=4&hl=es&ct=clnk&client=Ubuntu>

- Jimenez.J/2016/Los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú. Caso: Estación de servicio Lauros S.A.C Sechura-Piura, 2016"/Peru/Recuperado en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2824/CONTR_OL_INTERNO_ESTACIONES_DE_SERVICIOS_JULIO_ALEJANDRO_JIMENEZ%20MIMBELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leguia. J/2017/ Control interno de inventarios de combustible GLP en la empresa Gasolinera SAC del distrito de San Luis, Lima-Peru en el año 2017/Lima-Peru/Recuperado en:
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1531/1/Jhasmin%20Leguia_Trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n_Bachiller_2018.pdf
- Neauto/estaciones de servicio/ (25 de julio de 2011)/. Obtenido de Neauto:
<http://neoauto.com/noticias/novedades-cat/mercado/estaciones-de-servicio>
- Ochoa. V/ (15 de Enero de 2013)/Cadenas de grifos concentran el 65% de venta de combustibles./Gestion, págs. 1 – 12/ Recuperada en:
<http://espresso.gestion.pe/empresas/cadenas-grifos-concentran-65-venta-combustibles-2056571>

- Ordoñez. R/2012/”Diagnostico empresarial aplicado a las gasolineras de la cabecera departamental de Huehuetenango/Guatemala/ Recuperado en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Ordonez-Rufy.pdf>
- Pilas. S./2013/Diseño de un sistema de control interno en la estación de servicio y lubricantes Manuel Alban”/Ecuador/ Recuperado en: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1748/1/T-UTC-1621.pdf>
- Portilla. M/2014/”Diseño de un sistema contable, administrativo y de control interno para la estación de servicio(gasolinera) petrocomercial morejón de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”/Ecuador-Ibarra/Recuperado en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2869/1/02%20ICA%20800%20TESIS.pdf>
- Rocio, B/Empresa Prmax/ (17 de Octubre de 2014)/. Recuperado en: <http://primaxecuador.blogspot.pe/2014/10/historia-de-la-primax-s.html>
- Salinas S. (2016) /“Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la argelia de la ciudad de Loja”/Loja-Ecuador/Recuperado en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>

- Wigodski, J. (2010). Población y muestra- Metodología de la Investigación. Blogspot Lima – Perú. Disponible en: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-ymuestra.html>

VIII. ANEXOS:

ANEXO 1:

8.1.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

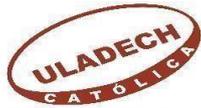
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018.								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisar el proyecto por el jurado de investigación		x														
3	Aprobar el proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exponer el proyecto al Jurado de Investigación				x												
5	Mejorar el marco teórico y metodológico					x											
6	Elaborar y validar el instrumento de recolección de Información						x										
7	Elaborar el consentimiento informado							x									
8	Recolección de datos								x								
9	Presentar los resultados									x							
10	Analizar e Interpretar de los resultados										x						
11	Redactar el informe Preliminar											x					
13	Revisar el informe final de la tesis por el Jurado de Investigación												x				
14	Aprobar del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													x			
15	Presentar de ponencia en jornadas de investigación														x		
16	Redactar de artículo científico															X	x

8.2.-PRESUPUESTO

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

(*) se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

8.3.- INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo fue determinar los mecanismos de control interno de la empresa PRIMAX S.A. . Se agradece por anticipado la información que usted proporcione, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad y sólo servirá para fines académicos y de investigación.

Encuestador:

Fecha:

N ^a	PREGUNTA	SI	NO
01	Le entregan un organigrama al trabajador		
02	Existe un manual de organización y funciones		

N ^a	PREGUNTA	SI	NO
03	Hay una adecuada rotación del personal		
04	Al momento de contratar a un trabajador se ajusta a las disposiciones legales		
05	La empresa tiene trabajadores altamente capacitados		
06	Al momento de contratar al trabajador se hacen las pruebas de psicotécnicas y conocimiento		
07	Pagan puntualmente a los trabajadores		
08	Piensa usted que su pago es aceptable a su desempeño laboral		
09	Hay un buen ambiente laboral entre los trabajadores y administradores		
10	Usted conoce y cumple las normas establecidas por la empresa		
11	Usted cree que un control interno minimiza los riesgos en la gestión de recursos humanos		
12	Llevar un control adecuado al personal al momento en la hora de entrada y salida sus actividades		
13	Realizan actividades sociales, deportivas		

N ^a	PREGUNTA	SI	NO
14	Hay un tipo de motivación para que el trabajador mejore su rendimiento		
15	Se sanciona al personal por alguna acción negativa		

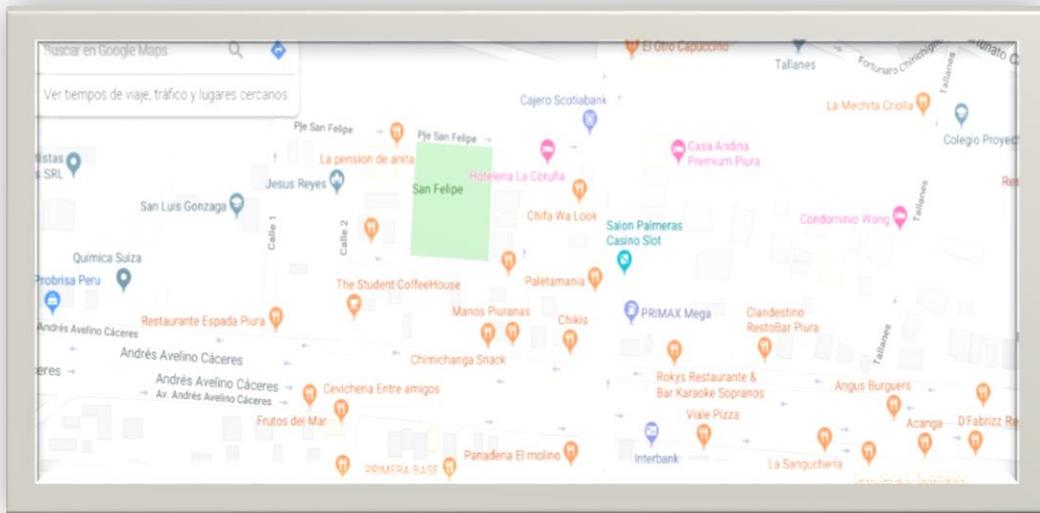
ANEXO 2:

garcia_raymundo_anahi			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
0%	0%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		

TURNITIN



EMPRESA PRIMAX S.A- PIURA



MAPA

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20127765279 - COESTI S.A.
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA
Nombre Comercial:	COESTI S.A
Fecha de Inscripción:	30/04/1993
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	AV. CIRCUNVALACION DEL CLUB GOLF LOS INCAS NRO. 134 URB. CLUB EL GOLF LOS INCAS (EDIFICIO PANORAMA TORRE A PISO 18) LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 50506 - VENTA AL POR MENOR COMBUSTIBLES. Secundaria 1 - CIU 52593 - OTROS TIPOS DE VENTA POR MENOR.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO

FUENTE: <http://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS03Alias>