



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN  
LA EMPRESA SERVICENTRO MADRID E HIJOS S.R.L.  
DE PAITA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2020.**

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

**AUTOR  
SALVADOR CALDERON DANITZA MARELI  
ORCID: 0000- 0003- 0642- 1781**

**ASESOR  
GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA  
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ  
2021**

**TITULO DE LA TESIS**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA  
EMPRESA SERVICENTRO MADRID E HIJOS S.R.L. DE PAITA  
Y PROPUESTA DE MEJORA, 2020.**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Salvador Calderon, Danitza Mareli

ORCID: 0000- 0003- 0642- 1781

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

### **ASESOR**

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

### **JURADO**

Espejo Chacón Luis Fernando

ORCID.0000-0003-3776-2490

Baila Gemín Juan Marco

ORCID.0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel Nidia Erlinda

ORCID. 0000-0001-6732-7890

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón

**Presidente**

Mgtr. Juan Marco Baila Gemín

**Miembro**

Mgtr. Nidia Erlinda Yépez Pretel

**Miembro**

Mgtr. Edme Martha García Mandamientos

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria para poder cumplir cada una de las metas trazadas. Permitiéndome así superar cualquier obstáculo en mi camino a mis papas y familia por haber sido mi guía espiritual para seguir adelante.

A la. Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos, mi asesora de tesis, quien, con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Hermides y Jesús y mi familia, Quienes hicieron todo lo posible en esta vida para yo poder salir adelante y poder cumplir mis metas, por sus consejos y motivarme siempre en todo momento.

Y para mi tío Marcos que hoy ya no estás conmigo, pero siempre me guiabas por un buen camino por tus consejos y tu apoyo incondicional que me brindabas.

A Uladech católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de país.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” de Paita y propuesta de mejora, 2020. Empresa dedicada a la comercialización de combustible. La investigación fue de tipo Cualitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, utilizando como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación aplicado a la contadora de la empresa en estudio, obteniendo los principales resultados. La empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” está ubicada en un lugar estratégico de la ciudad de Paita – Piura para la comercialización y venta del combustible el grifo “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” no cuenta con un plan de mejora para arqueos de caja de manera inopinada a los operarios que se encargan de la venta de combustible en el grifo. Por ello tampoco utiliza un plan de contingencias actualizado vía telefónica toda comunicación facilita la gestión en situaciones de emergencia, no utiliza políticas para el manejo de inventarios para verificar el costo de las existencias, aplicando la Norma Internacional NIC 2 que sirve para determinar el stock y mermas de combustible de la empresa, así como no cumple con un mecanismo de evaluación para la satisfacción del cliente. Llegando a concluir que las políticas para el manejo de inventario son necesarias para poder transparentar la información contable y financiera de la empresa, con los arqueos de caja que permiten llevar a cabo el control del dinero que entra y sale de caja durante el turno de trabajo de los operarios.

**Palabras Clave:** combustible, comercialización, control interno, empresa.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as general objective: To determine and describe the characteristics of internal control in the company "Servicentro Madrid E Hijos S.R.L." de Paita and improvement proposal, 2020. Company dedicated to the commercialization of fuel. The research was of the Qualitative -Descriptive-bibliographic-documentary and case type, using as a data collection instrument a pre-structured questionnaire with questions related to the research applied to the accountant of the company under study was used, obtaining the main results. The company "Servicentro Madrid E Hijos S.R.L." It is located in a strategic place in the city of Paita - Piura for the commercialization and sale of fuel the tap "Servicentro Madrid E Hijos S.R.L." It does not have an improvement plan for cash cashing in an unexpected way for the operators who are in charge of the sale of fuel at the tap. For this reason, it does not use an updated contingency plan by telephone, all communication facilitates management in emergency situations, it does not use policies for inventory management to verify the cost of inventories, applying the International Standard IAS 2 that serves to determine the stock and the company's fuel losses, as well as does not comply with an evaluation mechanism for customer satisfaction. Concluding that the policies for inventory management are necessary to be able to make the accounting and financial information of the company transparent, with the cash counts that allow to control the money that enters and leaves the cash register during the work shift. of the operators.

**Key Words:** fuel, commercialization, internal control, company

## CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2. Nacionales. ....	7
2.1.3. Regionales. ....	10
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	13
2.2.1. Bases teóricas .....	13
2.3. Marco Conceptual .....	16
2.3.1. Definición del control interno. ....	16
2.3.2. El sistema de control interno y sus componentes. ....	16
2.3.3. Definición de las estaciones de servicios. ....	18
2.3.4. Comercialización de combustible.....	18
2.3.5. Tipos de combustible según el estado de materia. ....	19
2.3.6. Decreto supremo para la comercialización de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos (SPIJ Legislación de Carácter General, 2015).....	20
2.3.7. Caso de estudio.....	21
2.3.8. Organigrama empresarial .....	24
III. HIPOTESIS .....	25

IV. METODOLOGIA.....	26
4.1.    Diseño de la investigación .....	26
4.1.1. El tipo de investigación. ....	26
4.1.2. Nivel de investigación. ....	26
4.1.3. Diseño de la investigación.....	26
4.2.    El universo y Muestra .....	26
4.2.1. Universo. ....	26
4.2.2. Muestra. ....	27
4.3.    Definición y operacionalización de las variables.....	27
4.4.    Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	29
4.4.1. Técnica. ....	29
4.4.2. Instrumentos. ....	29
4.5.    Plan de análisis.....	29
4.6.    Matriz de consistencia.....	30
4.7.    Principios éticos .....	31
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION .....	33
5.1.    Resultados .....	33
5.1.1. Respecto al objetivo 1 .....	33
5.1.2. Respecto al objetivo 2. ....	50
5.1.3. Respecto al objetivo 3. ....	52
5.2.    Análisis de los resultados.....	73
5.3.1. Respecto al objetivo específico 1 .....	73
5.3.2. Respecto al objetivo específico 2 .....	78
5.3.3. Respecto al objetivo específico 3 .....	79
VI. CONCLUSIONES.....	82
6.1.    Respecto al objetivo específico 1 .....	82
6.2.    Respecto al objetivo específico 2.....	83
6.3.    Respecto al objetivo específico 3.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	86
ANEXOS .....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de las variables .....	28
<b>Tabla 2:</b> Matriz de consistencia .....	30
<b>Tabla 3:</b> Cuantos años tiene la empresa ejerciendo sus actividades .....	33
<b>Tabla 4:</b> Cuenta con permiso para la comercialización de combustible líquido y/o productos derivados de los hidrocarburos a través de OSINERGMÍN. ....	33
<b>Tabla 5:</b> cuenta con un manual de organización y funciones. ....	34
<b>Tabla 6:</b> Sistema de control interno. ....	34
<b>Tabla 7:</b> Seguimiento y determinación periódica de objetivos y metas .....	35
<b>Tabla 8:</b> Plan de contingencia ante alto riesgos de siniestros y/o robos. ....	35
<b>Tabla 9:</b> Cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias. ....	36
<b>Tabla 10:</b> Conciliaciones bancarias de manera mensual. ....	36
<b>Tabla 11:</b> Preparan y ordenan la información financiera y estadística. ....	37
<b>Tabla 12:</b> supervisión y cumplimiento de objetivos. ....	37
<b>Tabla 13:</b> Reglamento para aprobado para el manejo compras. ....	37
<b>Tabla 14:</b> Reportes sobre las compras realizadas. ....	38
<b>Tabla 15:</b> Control máximo y mínimo de combustible. ....	38
<b>Tabla 16:</b> Antes de pagar una factura o comprobante cumple con las políticas o disposiciones administrativas para trámite. ....	39
<b>Tabla 17:</b> Programas de capacitación y preparación para el área de ventas. ....	39
<b>Tabla 18:</b> Efectúan reportes sobre las ventas diarias. ....	40
<b>Tabla 19:</b> Mecanismos para verificar el grado de satisfacción del cliente. ....	40
<b>Tabla 20:</b> Uso obligatorio del SERAFIN. ....	41
<b>Tabla 21:</b> Reglamento o políticas para el manejo de inventarios. ....	41
<b>Tabla 22:</b> Tanques de combustible cuentan con seguridad según OSINERGMÍN .	42
<b>Tabla 23:</b> Método de valoración de inventarios para aditivos y lubricantes. ....	42
<b>Tabla 24:</b> Custodia física adecuada de los inventarios. ....	42
<b>Tabla 25:</b> Póliza de seguros contra riesgos o accidentes laborales. ....	43
<b>Tabla 26:</b> Reglamento interno de seguridad. ....	43
<b>Tabla 27:</b> Mantiene actualizados guía telefónica en caso de emergencia. ....	44
<b>Tabla 28:</b> Videos cámaras como procedimiento de vigilancia. ....	44

<b>Tabla 29:</b> Prohíbe fumar en el establecimiento. ....	45
<b>Tabla 30:</b> Brinda los implementos de EPPS. ....	45
<b>Tabla 31:</b> se elaboran conciliaciones bancarias de manera mensual. ....	45
<b>Tabla 32:</b> Lugar seguro para depositar el dinero recaudado en el día ....	46
<b>Tabla 33:</b> Rendición de cuentas por ventas y compras diarias ....	46
<b>Tabla 34:</b> Arqueos de caja inopinados. ....	47
<b>Tabla 35:</b> El personal es seleccionado mediante entrevistas o concursos. ....	47
<b>Tabla 36:</b> Cuenta con uniformes e implementos de seguridad laboral. ....	47
<b>Tabla 37:</b> planes de rotación en el desempeño del personal involucrado. ....	48
<b>Tabla 38:</b> Seguro complementario de alto riesgo. ....	48
<b>Tabla 39:</b> Notifica adecuadamente todas sus responsabilidades y su reglamento interno por escrito ....	49
<b>Tabla 40:</b> Capacitaciones antes de realizar sus labores sobre la seguridad, riesgos y/o incendios. ....	49
<b>Tabla 41:</b> Debilidades del control interno ....	50
<b>Tabla 42:</b> plan de contingencia vía telefónica. ....	53
<b>Tabla 43:</b> Arqueos de caja inopinados. ....	59
<b>Tabla 44:</b> Descripción del procedimiento ....	61
<b>Tabla 45:</b> Modelo arqueo de caja. ....	64

## I. INTRODUCCION

Las empresas dedicadas a la actividad económica comercialización de combustible son muy rentables en la actualidad es por ello que se aplica el control interno con el propósito de salvaguardar el cumplimiento de los objetivos, y optar las medidas necesarias que garanticen resultados satisfactorios y confiables hacia la empresa. Según estudios el control interno a nivel de latino América y especialmente en el Perú, fue desarrollándose de manera variable de acuerdo con el tamaño y actividad de la empresa.

Actualmente la comercialización de combustible en grifos y/o estaciones de servicio se rige bajo la Resolución OSINERG N° 400-2006-OS/CD del 29 de agosto de 2006 (**Guevara, 2018**). Se estipula el Consejo Directivo está facultado para aprobar procedimientos administrativos especiales que norman los procesos administrativos vinculados, con la función supervisora que, si existe una fiscalización por parte del organismo supervisor Osinergmin, quienes toman aleatoriamente muestras de combustibles y son analizadas en laboratorios especializados (**Guevara, 2018**).

En efecto las empresas de comercialización de combustibles carecen de un adecuado control en el cumplimiento del reglamento ambiental, en donde no mantienen las instalaciones y equipos en un buen estado de funcionamiento de manera que afecta con el peligro hacia las personas, viviendas y con la protección del ambiente, la salud y seguridad.

Así mismo las empresas de estación de servicios carecen de un adecuado control de inventarios. Esta es una política fundamental que toda empresa debe tener para poder saber las entradas y salidas de existencias, verificar el riesgo en los errores, robos,

fraudes, baja de precios por pérdidas, altos costos por mantener cantidades en inventarios por exceso, reducción de ganancias y pérdida de mercado según **(Guevara, 2018)**.

Las empresas de la región Piura dedicadas a la actividad económica comercialización de combustible y/o estaciones de servicio carecen de un control en las diferentes áreas como ventas, compras, caja, inventarios y área de protección a los trabajadores donde la empresa Servicentro Madrid E Hijos S.R.L. no es ajena ante esta situación. Esta investigación tiene como propuesta plantear un cuestionario con preguntas relacionadas al control interno en las diferentes áreas de la empresa para descubrir en qué estado o situación se encuentra la empresa.

Por lo expuesto la presente investigación formulo la siguiente pregunta ¿Cuáles son las características del control interno en la empresa “¿Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” de Paita y propuesta de mejora, 2020?

Teniendo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” de Paita y propuesta de mejora, 2020.

Para cumplir con el desarrollo del objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos

- ✓ Determinar y describir las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” de Paita 2020.

- ✓ Determinar y describir las debilidades del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” de Paita 2020.
  
- ✓ Hacer una propuesta para mejorar el control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” de Paita 2020.

La presente investigación se justifica según la necesidad de la empresa para mejorar la toma de decisiones dentro de la empresa.

Desde el punto de vista teórico:

El presente trabajo de investigación ha tenido en cuenta los conceptos y bases teóricas especializadas y actualizadas en el control interno que servirán para definir el impacto que se genera en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” de Paita 2020.

Desde el punto de vista práctico:

El estudio del presente trabajo de investigación revela las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” de Paita 2020. Dedicada a la comercialización de combustible y de esta forma dar propuestas de mejora en el ámbito de protección a sus trabajadores y/o riesgos que afrontan al momento de laborar.

Desde el punto de vista académico:

Esta investigación servirá como antecedente para que otros estudiantes y/o futuros profesionales tengan acceso a esta fuente de información y les sirva de guía, para trabajos con el mismo sector y variable de caracterización del control interno y propuesta de mejora de las empresas dedicadas a la comercialización de combustible.

El presente trabajo de investigación se desarrolló utilizando una metodología de tipo cualitativa -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Aplicando como uso un

cuestionario como instrumento de recolección de información con preguntas relacionadas al tema de investigación para obtener resultados.

En la investigación se obtuvo el siguiente resultado, la empresa no cuenta con un plan de contingencia actualizado para garantizar las condiciones de seguridad y salvaguardar la vida, la integridad física de sus trabajadores, no realiza un control de arqueo de caja de forma inopinada el que debe desarrollarse de forma diaria o sorpresivamente a los operarios encargados de la venta de combustible no aplica políticas de control para el manejo de inventarios, y un mecanismo de evaluación para conocer la satisfacción de los clientes.

Concluyendo que la aplicación de estas propuestas redactadas permita a la empresa mejorar su organización interna de sus áreas y sirva de guía para mejorar de forma positiva y faciliten al buen desempeño laboral con perseverancia y lograr los resultados pactados.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales.

**Quispe & Marcillo (2016)**, En su tesis titulada Mejoramiento del control interno de los procesos de la empresa Maxicombust S.A en la Ciudad de Guayaquil tuvo como objetivo general Mejorar los procedimientos de control que se aplican en la Estación de Servicio el Fortín y su afectación en las actividades operativas, para contribuir a la optimización de las operaciones en base a la presentación de un sistema de control. Su investigación de estudio cuantitativa para conocer los inconvenientes que se presenten en la estación de Servicio el Fortín, dado que este método consiste en la observación, experimentación y técnicas de las encuestas, ya que sirven para realizar un análisis estadístico más complejo donde concluye que las actividades no están distribuidas en forma correcta esto se debe a que no existe un manual de procedimientos, lo que conlleva que exista deficiencia laboral El cliente es muy importante en toda empresa, durante el estudio se observó que los clientes están satisfecho con el servicio que se brinda, pero a pesar de esto no se logra la fidelidad de los clientes razón por la cual todo los despachadores no atienden con la misma calidad a los clientes, esto se debe a que no existen políticas de atención al cliente Los controles de inventarios tienen sistemas actualizados el método VEEDER ROOT y el clásico el método de varilla, pero a pesar de esto se mide la existencia en los tanques de almacenamiento de combustible para determinar el inventario de manera errónea lo que

ocasiona que existan bajas de combustible y existan pérdidas y desconfianza por parte del dueño, razón por la cual quienes están a cargo de esta actividad desconocen los procedimientos de las tareas.

**Portilla (2014)**, En su tesis “Diseño de un sistema contable, administrativo y de control interno para la estación de servicios (gasolinera) petrocomercial morejón 1 de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura” en su objetivo general Conocer la situación actual de la Estación de Servicios Petrocomercial Morejón 1, con la finalidad de determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con el fin de establecer el control interno existente en la gasolinera. Para la realización de la presente investigación se utilizó como fuente de información las siguientes técnicas observación, entrevista y encuesta. El autor concluye la falta de un manual de organizacional y funcional en la Estación de Servicios y un Reglamento Interno desactualizado, no permite que exista una adecuada comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos, La 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.

**Mena (2014)**, En su tesis Evaluación del sistema de control interno con base al modelo coso ERM, en el área de caja y bancos de una empresa de distribución de combustible. Tiene como objetivo general de dar a conocer la metodología COSO, su aplicación e importancia en la evaluación del control interno concluye que La evaluación del sistema de control interno sobre la

metodología COSO ERM en todas las áreas de la empresa tanto productivas, como administrativas, así también como financieras, asegura la inclusión eficiente de un análisis detallado de los defectos de los planes que se realizan al compararlos con la realidad que enfrenta la entidad, de tal forma que se generan los cambios necesarios para reducir dichos defectos y asegurar el manejo eficiente de los recursos de la empresa en pro del cumplimiento de los objetivos bajo los cuales en su momento la entidad inició operaciones.

### **2.1.2. Nacionales.**

**Leguía (2018)**, En su tesis titulada “Control Interno de Inventarios de Combustible GLP en la empresa Gasolineras SAC del distrito de San Luis, Lima- Perú en el año 2017”. Tuvo como objetivo general Evaluar el control interno de inventarios de combustibles GLP en la rentabilidad económica en que realiza la empresa GASOLINERAS SAC en el 2017. Esta investigación es fomentar la regularización y exista un conocimiento del control interno dentro de las empresas, para la mitigación de futuros riesgos, además contribuir con los modelos establecidos, estándares. Concluyo que 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 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 su 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.

**Figuroa (2018)**, En su tesis El control interno y la gestión financiera en el grifo inversiones Rocafor E.I.R.L. en el Distrito de Cusco, periodo 2017. Tiene como objetivo general Evaluar cuál es la situación del control interno y la gestión financiera en el Grifo Inversiones Rocafor E.I.R.L. en el distrito del Cusco periodo 2017. Y su metodología de tipo de investigación aplicada y/o práctica en razón de que con los resultados se busca resolver los problemas planteados es de diseño no experimental, porque solo se identifican como actores, los empleados de la propia empresa, donde las variables se medirán sin manipulación o alteración alguna. En donde concluye En la Empresa Inversiones Rocafor E.I.R.L. el control interno luego de los resultados de la evaluación se concluye que hay deficiencias en el manejo de inventarios físico de combustible, así en la tabla 7, se manifiesta que se realiza un control diario mediante el varillaje, siendo un control inadecuado ya que esta información es proporcionada la gerente dos veces al mes, lo que repercute en la veracidad de la información para la oportuna toma de decisiones. Asimismo, existen deficiencias en el establecimiento de funciones y responsabilidades, tal como se demuestra en las tablas 8, 9, 10 y

11, en las que se evidencia que no hay un adecuado control de información económica y comunicación entre las áreas, por lo que no existen reglamento de funciones y manuales operativos de las operaciones de la empresa.

**Gallardo (2016)**, En su tesis Incidencia del control de inventarios en los resultados económicos de la empresa Adehec E.I.R.L. Comercializadora de combustible ubicada en la ciudad de Guadalupe durante el ejercicio 2014. Tiene como objetivo general demostrar, con análisis de la problemática del control de inventarios, de la empresa ADEHEC E.I.R.L. comercializadora de combustible al por menor de la ciudad de Guadalupe, que su implementación mejoraría significativamente la rentabilidad de esta importante empresa. Con una investigación de tipo descriptiva no experimental, transversal, no probabilística y concluye que no se han efectuado calibraciones periódicas, ni pruebas del serafín, para compensar, máquinas y establecer el error máximo permitido para reparación maquinas (cuando lo exija la descompensación). Por determinación de fugas, por reparación de máquinas o cuando la normatividad de hidrocarburos así lo exija. No llenar el tanque a su capacidad total, sino siempre dejar un espacio de tolerancia, lo que evitara los imprevistos reboses. Y donde se evidencia que no existe un registro de las variaciones, mediciones, y controles de inventarios. Que permitan su conciliación periódica.

### **2.1.3. Regionales.**

**Silupu (2019)**, En su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno Administrativo En Las Empresas Envasadoras Y Comercializadoras De Gas Licuado de Petróleo del Perú”. Caso: Piura Gas Sac – Piura, 2017. Tiene como objetivo general describir las principales características del control interno administrativo en las empresa envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del Perú y de la empresa Piura Gas SAC – Piura, 2017. usando la Metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el autor concluye que las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo en los últimos años han tenido un avance económico debido a la globalización por lo tanto necesitan de un buen sistema de control interno, aplicado a todas sus áreas de esta manera obtendrán resultados positivos en la gestión administrativa (Benites 2015). Conclusión que, si concuerda con los resultados de la empresa Piura Gas SAC que, cuenta con un sistema de control interno que a través de sus directivas y jefaturas realiza seguimientos, supervisión y monitoreo del cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos internos y externos para logro de los objetivos.

**Guevara (2018)**, En su tesis Los mecanismos de control interno de inventarios de las estaciones de servicios en Perú: caso estación de servicios

y gasocentro Miraflores SRL Castilla – Piura, 2018. Cuyo objetivo es los mecanismos de control interno de inventarios de las estaciones de servicios en Perú y de la empresa estación de servicios y gasocentro Miraflores SRL Castilla – Piura, 2018. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas en donde se concluye La Estación de Servicio y Gasocentro Miraflores SRL, es una empresa formal, empadronada en el registro nacional de proveedores para hacer contrataciones con el estado, dedicada a la comercialización de combustibles para vehículos automotores, cuenta con autorización para comercializar combustibles, hidrocarburos y derivados. Se encuentra regulada por el organismo supervisor de la inversión en energía y minería (OSINERGMIN) quien supervisa el cumplimiento de las disposiciones y normativas.

**Estrada (2017)**, En su tesis titulada Los mecanismos de control interno en los procedimientos contables de las empresas comerciales en el Perú. Caso: envasadora y comercializadora de gas licuado de Petróleo - GLP “Piura gas” S.A.C. Piura, 2016. Teniendo como objetivo general Determinar y describir los mecanismos de control interno en los procedimientos contables de las empresas comerciales en el Perú y de la envasadora y comercializadora de gas licuado de petróleo - GLP “Piura Gas” S.A.C. Piura, 2016. Utilizando una metodología de investigación de tipo descriptivo donde hará uso de la técnica de la encuesta, entrevista, observación directa Para el recojo de la información

se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental. Concluye que Los ajustes contables se practican periódicamente en la empresa envasadora y comercializadora de gas licuado de petróleo - GLP "Piura Gas" S.A.C., tomando como base el principio de devengado y las normas pertinentes para la determinación real de los resultados de su información contable, indica que la eficiencia en los registros contables, tiene como base el control interno asegurando la efectividad de la información contable, así como prevenir violentar normas y los principios contables

**Jiménez (2017)**, En su tesis Los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú. Caso: estación de servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016. Tuvo como objetivo general Determinar los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú y de Estación de Servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016. Su diseño de investigación aplicado es No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso se hizo uso de una encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección de información. El autor concluye que 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 107 recibir reclamos y quejas de los usuarios, en cumplimiento de las disposiciones vigentes.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Bases teóricas**

#### **Teoría del control interno**

Para **Chacón (2002)**, La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de aplicarlos.

En especial si se centra en las actividades básicas que realizan para mantenerse en el mercado, es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones. (**Chacón, 2002**).

Comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular a la empresa las exigencias ordenadas por la gerencia. Se puede decir que estos controles nos permiten definir la forma sistemática de cómo las empresas han visto la necesidad de implementar controles administrativos en todos y cada uno de sus operaciones diarias.

**Hernández (2013)**, El control interno en las organizaciones Resalta claramente la función de proporcionar seguridad razonable sobre el

cumplimiento de los diferentes objetivos estratégicos de una compañía, deduciendo con esto: que no garantiza una seguridad absoluta del cumplimiento de todas las metas planteadas por ende no se tendrá completa seguridad de que no existirán fraudes o errores, nunca se podrá eliminar por completo el riesgo de; malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal.

**Contraloría (2014), La importancia del Control Interno** trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Implementación y fortalecimiento que promueve la adopción de medidas que redundan el logro de sus objetivos. El cual se presentan los principales beneficios.

✓ La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejorar el rendimiento en las empresas.

✓ “El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, cada vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente” (**Contraloría, 2017**).

✓ “El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción. Fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos” (**Contraloría, 2017**).

Para **Gonzales (2013)**, El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un

grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. De esta manera, el control interno se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asigne a un área específica de una empresa.

Para **Rodríguez (2006)**, El control interno es un efectivo sistema para la empresa,

cualquiera que sea su magnitud, aumentan en proporción directa a su crecimiento, por lo que es preciso mejorar los sistemas de planificación y control que se aplican en los procesos operativos de la organización que consiste en métodos, procedimientos, planes de organización referentes a la protección de los activos, el aseguramiento de las cuentas y la confiabilidad en los informes financieros.

### **¿Por qué es importante el control interno en las empresas?**

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización, el control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya

que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Definición del control interno.**

**Bacallao ( 2009)**, El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, esto comprende un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

### **2.3.2. El sistema de control interno y sus componentes.**

**Vergara (2018)**, “El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado”.

Los componentes del sistema de control interno son:

- a. Ambiente de control: comprende fundamentalmente el marco legal el plan de organización, los sistemas informáticos, el conjunto de procedimientos, acciones y medios con los cuales se buscan

salvaguardar los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales de cada entidad, procurando alcanzar resultados eficientes, eficaces y económicos en su manejo (Vergara, 2018, p.9).

- b. Evaluación de riesgo: “esta relacionados con la revelación de información financiera, debe incluir la evaluación de la gerencia a los factores de riesgo para lograr la preparación de estados financieros en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados” (Vergara, 2018 p. 18).
- c. Actividades de control: “El mantener un proceso continuo de evaluación de los riesgos, la entidad debe definir orientaciones y acciones dirigidas a fortalecer el sistema de control interno, aplicando criterios acciones tales como” (Vergara, 2018, p. 19).

**Revisión del desempeño:** Evaluación de los logros, relacionándolos con las previsiones contempladas en los distintos planes institucionales .

**Procesamiento de información:** “Comprende la aplicación y procesamiento de información, que sea correcta, completa y que su formulación se fundamente en transacciones debidamente reconocidas verificadas y autorizadas” ( p . 2 0 ).

**Controles físicos:** Involucra la realización de arqueos, constataciones físicas.

**Separación de funciones:** “Este concepto se basa en la necesidad de lograr una distribución técnica de funciones que en lo posible permita la participación de varias personas” (p. 21).

**Rotación de personal:** Con la aplicación de un plan debidamente concebido

entre el personal que desempeñe funciones o cargos similares.

**Evaluación y seguimiento:** “Comprende la emisión continua de órdenes, las cuales dan lugar a resultados o retornos que deben ser objeto de evaluación y seguimiento” (p. 22).

**Información y comunicación:** “Es Identificar el registro de todas las operaciones o transacciones calificadas como válidas. Proporciona una completa descripción de los aspectos que caracterizan a las transacciones para que se puedan identificar y clasificar en las fechas o periodos correctos” (p. 23).

**Normas Del Control Interno:** “Los componentes del Sistema de Control Interno descritos, y desarrollados en el Informe coso” (Vergara, 2018, p. 25).

### **2.3.3. Definición de las estaciones de servicios.**

Para **Baremboum (2009)**, La actividad de las estaciones de servicio comprende el comercio minorista de combustibles líquidos (nafta, gasoil, kerosén y otros) y gaseosos (gas natural comprimido – GNC) al público general. Además de combustibles la extracción del petróleo crudo y transporte a las refinerías como actividad principal, las estaciones suelen incluir como servicios anexos lubricentros, lavaderos, gomería y minimercado.

### **2.3.4. Comercialización de combustible.**

Los combustibles líquidos son los que más se comercializan en nuestro país

su uso común hoy en la población es la gasolina, estos productos son comprados y despachados desde las refinerías más grandes son derivadas en camiones cisternas hasta las estaciones de servicios o grifos, en donde finalmente puedan ser comprados por el público estos puntos de venta tiene que cumplir con las normas legales de seguridad e infraestructura que indica la ley.

✓ **Combustible**

Según todo tipo de materiales y sustancias que, tras un proceso de combustión, son capaces de liberar energía potencial que se transforma en energía utilizable de diversos tipos, tales como la energía térmica o mecánica. Es de donde se desprende que la energía producida tiene diferentes funciones en la vida cotidiana, como la calefacción, electrificación y la activación de maquinarias.

**2.3.5. Tipos de combustible según el estado de materia.**

**a.** Combustibles Sólidos:

Son aquellos que se encuentran en la naturaleza de manera sólida, como son la madera, el carbón o la turba. La madera tiene amplio uso en la calefacción de los hogares e industrias, así como en la cocina a leña. La turba, al igual que la madera, se usa en la calefacción. El carbón puede ser útil para los mismos fines, pero además es útil en la movilización de maquinarias (Combustible, p. 4).

**b.** Combustibles líquidos:

Estos se encuentran en estado líquido, casi siempre a temperatura, aunque excepcionalmente pueden estar a temperaturas muy bajas, como el hidrógeno líquido. Entre ellos se cuentan: la gasolina, el keroseno, el diésel, el etanol y el hidrógeno líquido, entre otros (Combustible, p. 5).

**c. Combustibles gaseosos:**

Se encuentran en estado gaseoso y son sometidos a licuefacción para su almacenamiento. Entre ellos: el gas natural, el gas butano y el gas licuado de petróleo (Combustible, p. 6).

**2.3.6. Decreto supremo para la comercialización de combustibles**

**líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos (SPIJ  
Legislación de Carácter General, 2015).**

Según el artículo 2 Para los fines del presente Reglamento se consideran las definiciones siguientes.

- ✓ **Actividades de Comercialización de Hidrocarburos:** Importación, exportación, almacenamiento, transporte, distribución y/o venta de combustibles líquidos y otros productos derivados de los Hidrocarburos (SPIJ Legislación de Carácter General, 2015).
- ✓ **Asfaltos y Breas:** son los Hidrocarburos líquidos y/o sólidos a condiciones normales de presión y temperatura utilizados en la pavimentación, recubrimiento de superficies, etc. (SPIJ Legislación de Carácter General, 2015).
- ✓ **Cilindro Patrón:** Es el medidor volumétrico patrón con capacidad de cinco (5) galones de los Estados Unidos de América, utilizado para verificar y

certificar los medidores de los surtidores y/o dispensadores, en la venta al público de combustibles. En el país se le denomina comúnmente con la palabra "Serafín" (SPIJ Legislación de Carácter General, 2015).

- ✓ **Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos:** Mezcla de Hidrocarburos utilizados para generar energía por medio de combustión y que cumplen con las normas nacionales para dicho uso.

### **2.3.7. Caso de estudio**

**EMPRESA** : SERVICENTRO MADRID E HIJOS SRL

**RUC** : 20102486804

**DIRECCION** : PAITA Z.I. TABLAZO CAR. PAITA – PIURA KM  
2

**GERENTE** : MADRID GONZAGA DAVID

**SUB GERENTE** : GONZAGA GALLO ELVA MARINA

**ACTIVIDAD ECON** : VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLE  
PARA VEHICULOS AUTOMOTORES EN COMERCIOS  
ESPECIALIZADOS

**TIPO** : SOC.COM.RESPONSABILIDAD LIMITADA

**INICIO DE ACTIVIDADES** : 24/11/1983

**ESTADO ACTUAL** : ACTIVO

**DEPENDENCIA SUNAT** : 0081 – I.R. PIURA- PRICO

**DOMICILIO FISCAL** : HABIDO

**EMISOR ELECTRONICO** : 19/11/2016

**COMPROBANTES ELECTR** : FACTURA (desde 19/11/2016)

BOLETA (desde 19/11/2016)

✓ **Reseña Histórica**

SERVICENTRO MADRID E HIJOS S.R.L, te brinda una experiencia de compra agradable buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes de manera rápida y sencilla. Empresa dedicada a la venta al por menor de combustible, inició sus actividades allá por los años 1983, en el pujante y creciente puerto de Paita, siendo una de las primeras empresas, segunda en su rubro, en colonizar la parte alta de Paita. Hemos sido parte del crecimiento económico del puerto, a través de los diferentes tipos de gobiernos y generando trabajo. Cumpliendo 35 años de labor hemos diversificado nuestros servicios, ampliando una estación más y aperturando un Market (autoservicio), brindando una mejor atención a nuestros clientes.

## **Misión**

Somos una empresa dedicada a la comercialización de combustible con los mejores estándares de calidad y atención al cliente, a un precio atractivo. Además, contamos con una tienda de autoservicio satisfaciendo las necesidades del cliente de forma rápida y segura.

## **Visión**

Es la de ser líderes en la región por la calidad de nuestros productos y mejorando, cada día nuestros estándares y valores para ofrecerles la mejor opción de Servicio dentro de la zona.

## **Valores**

**Excelencia:** Ser constante para lograr ser los mejores en lo que ofrecemos. Trabajar con los mejores estándares de calidad tanto en los productos como el servicio.

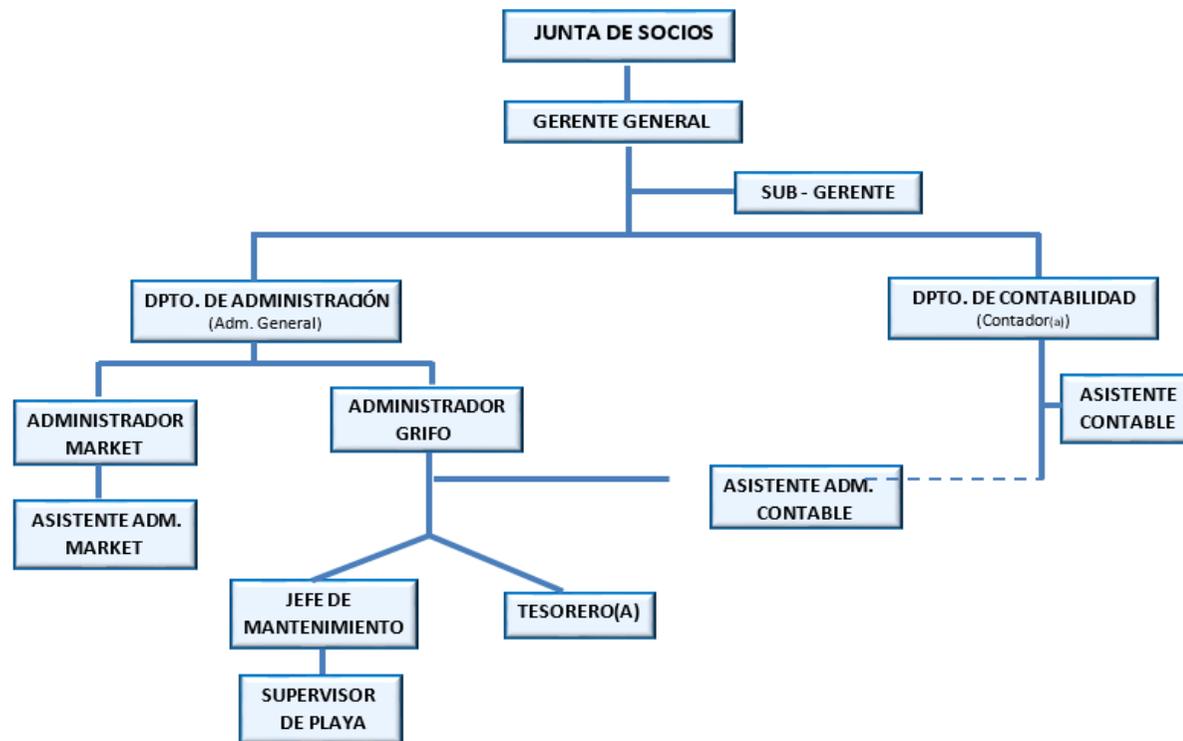
**Confiabilidad:** Cumplir los compromisos, a través de acciones con transparencia, honestidad, seguridad y justicia.

**Empatía:** Entender las necesidades de los clientes para ofrecerles el mejor servicio satisfaciéndolos con prontitud y eficacia.

**Integridad:** Ser coherentes entre lo que se dice y se hace.

### 2.3.8. Organigrama empresarial

#### EMPRESA SERVICENTRO MADRID E HIJOS SRL



*Fuente: Empresa Servicentro Madrid E Hijos Srl*

### **III. HIPOTESIS**

Para un proyecto de investigación se considera una hipótesis aquella guía específica de lo que se está investigando, aquello que el investigador está buscando y que será el nuevo conocimiento o también todo aquello que una vez concluido se podrá probar (Hernandez, 2000).

Esta investigación es cualitativa permite que las hipótesis sean formuladas después de que el investigador haya comenzado el estudio.

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

#### **4.1.1. El tipo de investigación.**

El estudio de esta investigación es de nivel Cualitativa, donde se describió la caracterización del control interno de la empresa en estudio obtenida a través de entrevistas, conversaciones, registros y en donde se aplicó un cuestionario a base a estos resultados se propondrá una propuesta de mejora.

#### **4.1.2. Nivel de investigación.**

El tipo de esta investigación de la presente tesis es descriptivo y bibliográfico, de estudio de caso donde se describieron las características de control interno y propuesta de mejora.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación.**

La investigación utilizo el diseño Cualitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

### **4.2. El universo y Muestra**

#### **4.2.1. Universo.**

Estará conformado por las empresas dedicadas a la comercialización de combustible al rubro de estaciones de servicio y grifos en la ciudad de Paita – Piura.

#### **4.2.2. Muestra.**

Está conformado por la empresa de actividad económica comercializadora de combustible Servicentro Madrid E Hijos S.R.L. Como unidad de investigación. Al gerente general.

#### **4.3. Definición y operacionalización de las variables**

*Tabla 1: Operacionalización de las variables*

<b>Variable Nominal</b>	<b>Definición de la variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Ítems</b>
<b>Control interno</b>	El control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos	<b>Eficiencia de las operaciones</b>	<b>Caja</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Las operaciones de cobranza y pago están respaldadas por comprobantes de pago?</li> </ul>	Observación directa, entrevistas, encuesta.	1
		<b>Fiabilidad y oportunidad de los estados financieros</b>	<b>Personal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Existen programas de capacitación y preparación para el personal?</li> </ul> <b>Ventas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo realiza el control de sus ingresos?</li> </ul>	Observación directa, entrevistas, encuesta.	2
		<b>Cumplimiento de la normatividad</b>	<b>Contabilidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿cumple con el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias?</li> </ul> <b>Control interno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cree Ud. que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral?</li> </ul>	Observación directa, entrevistas, encuesta.	3

*Fuente: Elaboración Propia*

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnica.**

Para obtener dicha información se utilizó fichas bibliográficas y documentales.

##### **4.4.2. Instrumentos.**

Esta investigación utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de información, se aplicó al gerente general y a las diferentes áreas de la empresa caso, para obtener resultados.

#### **4.5. Plan de análisis**

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se aplicó un cuestionario basado en preguntas al representante legal y a las diferentes áreas de la empresa en estudio sobre el control interno.

**Para conseguir el objetivo específico 2:** A través de los resultados obtenidos se determina aquellas debilidades que la empresa en estudio ha obtenido sobre el control interno.

**Para conseguir el objetivo específico 3:** Se explicarán las propuestas de mejora que permita la caracterización del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Metodología
Caracterización del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita y propuesta de mejora, 2020.	¿Cuáles son las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita y propuesta de mejora, 2020.	Determinar y describir las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita y propuesta de mejora, 2020.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar y describir las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.</li> <li>2. Determinar y describir las debilidades del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.</li> <li>3. Hacer una propuesta para mejorar el control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.</li> </ol>	Control Interno	<p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptivo</li> <li>- Bibliográfico</li> <li>- Documental</li> <li>- De caso</li> </ul> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichas</li> <li>- Bibliográficas</li> <li>- Documentales</li> </ul> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario encuesta</li> </ul>

**Tabla 2:** Matriz de consistencia

**Fuente:** elaboración propia

#### **4.7. Principios éticos**

**Uladech (2019)**, En Su Código De Ética Para La Investigación Se deben de regir a las normativas de elaboración de los proyectos de investigación en la universidad, realizados para los distintos niveles de estudios y modalidad; así como para los proyectos del Instituto de Investigación. Tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad La aceptabilidad ética de un proyecto de investigación se guía por cinco principios éticos en cuanto se involucre a seres humanos o animales. Estos principios éticos tienen como base legal a nivel Internacional: el Código de Nuremberg, la Declaración de Helsinki y la Declaración Universal sobre bioética y derechos Humanos de la UNESCO.

Entre los principios que rigen la investigación serían los siguientes:

##### **Protección A Las Personas**

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

##### **Beneficencia y no maleficencia**

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas

generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

### **Justicia**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

### **Integridad Científica**

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión.

### **Consentimiento Informado Y Expreso**

investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo 1

Determinar y describir las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.

*Tabla 3: Cuantos años tiene la empresa ejerciendo sus actividades*

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario.*

Interpretación:

Según los resultados obtenidos la empresa cuenta con más de 10 años ofreciendo sus servicios al público en general.

*Tabla 4: Cuenta con permiso para la comercialización de combustible líquido y/o productos derivados de los hidrocarburos a través de OSINERGMIN.*

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario.*

Interpretación:

Por otro lado, la empresa si cuenta con el permiso de OSINERGMIN para la comercialización de combustible.

**Tabla 5:** cuenta con un manual de organización y funciones.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario

Interpretación:

Asimismo, se puede observar que la empresa si cuenta con un manual de organización y funciones, para las responsabilidades de cada área donde se puede precisar con claridad los objetivos trazados.

**Tabla 6:** Sistema de control interno.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

El resultado evidencia, que la empresa comercializadora de combustible si hace uso de un sistema de control interno para resguardar los recursos logrando así mejores niveles de productividad.

**Tabla 7:** Seguimiento y determinación periódica de objetivos y metas.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Se evidencia, que la gerencia si cumple con el seguimiento y la determinación periódica de objetivos y metas propuestas esto permite el desempeño del personal en sus labores.

**Tabla 8:** Plan de contingencia ante alto riesgos de siniestros y/o robos.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

La empresa si cuenta con un plan de contingencia ante alto riesgos de siniestros y/o robos, estas son medidas de seguridad que la empresa toma para que se evite la ocurrencia de accidentes.

**Tabla 9:** Cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario

Interpretación:

Se evidencia que la empresa cumple con el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias en los periodos establecidos, esto revela el grado de cumplimiento tributario, para que así la empresa pueda implementar adecuadamente la planeación de las operaciones actuales.

**Tabla 10:** Conciliaciones bancarias de manera mensual.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario

Interpretación:

Según el resultado, si elaboran conciliaciones bancarias de manera mensual que tiene por objetivo descubrir y corregir errores que pongan en riesgo la contabilidad de la empresa.

**Tabla 11:** Preparan y ordenan la información financiera y estadística.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Evidencia que si preparan y ordenan la información financiera y estadística para la toma de decisiones de la alta gerencia.

**Tabla 12:** supervisión y cumplimiento de objetivos.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos existe supervisión para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el área contable si porque esto permite proporcionar una buena información.

**Tabla 13:** Reglamento para aprobado para el manejo compras.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Se evidencia que la empresa si cuenta con un reglamento aprobado para el manejo de las compras esto permite aumentar los beneficios de la empresa porque las compras representan cantidades importantes para la empresa.

**Tabla 14:** Reportes sobre las compras realizadas.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

De los resultados se puede evidenciar, que la empresa si genera reportes sobre las compras realizadas donde se puede separar las compras de gasto y de inventario.

**Tabla 15:** Control máximo y mínimo de combustible.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Según lo observado en la tabla 15, en la empresa si existe un control sobre el máximo y el minino de combustible este alcance permite analizar en donde y

porque ocurre un exceso de consumo y de esta manera ejecutar mejoras en el proceso.

**Tabla 16:** *Antes de pagar una factura o comprobante cumple con las políticas o disposiciones administrativas para trámite.*

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

**Fuente:** *Elaboración propia en base a cuestionario.*

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, la empresa antes de pagar cualquier factura o comprobante si revisa que se haya cumplido con las políticas o disposiciones administrativas para este trámite.

**Tabla 17:** *Programas de capacitación y preparación para el área de ventas.*

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

**Fuente:** *Elaboración propia en base a cuestionario.*

Interpretación:

Se evidencia en la tabla 17, donde si existen programas de capacitación y preparación para el área de ventas esto ayuda a los vendedores a incrementar sus conocimientos y a mejorar sus hábitos y técnicas de ventas para que desarrollen sus buenas actitudes hacia ellos mismos.

**Tabla 18:** Efectúan reportes sobre las ventas diarias.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, revela que la empresa si efectúa reportes sobre las ventas diarias donde accede a tener una visión más completa de sus actividades diarias.

**Tabla 19:** Mecanismos para verificar el grado de satisfacción del cliente.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	0	0%	0%
No	1	100%	100%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Según el resultado de la tabla 19, la empresa no cuenta con mecanismo para verificar el grado de satisfacción del cliente esto con lleva que la empresa no sabe si el cliente está satisfecho con el servicio que le brindan.

**Tabla 20:** *Uso obligatorio del SERAFIN.*

<b>Información</b>	<b>Encuestado</b>	<b>Porcentaje</b> %	<b>Porcentaje total</b> %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Según la evidencia, la empresa hace uso obligatorio del SERAFIN para verificar y certificar los medidores de los surtidores y/o dispensadores, en la venta al público de consumidor, si hace uso y lo verifica una vez por mes.

**Tabla 21:** *Reglamento o políticas para el manejo de inventarios.*

<b>Información</b>	<b>Encuestado</b>	<b>Porcentaje</b> %	<b>Porcentaje total</b> %
Si	0	0%	0%
No	1	100%	100%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Por otra parte, la empresa no cumple con un reglamento de políticas para el manejo de inventarios esto produciría exceso, desperdicio y variabilidad de existencias.

**Tabla 22:** Tanques de combustible cuentan con seguridad según OSINERGMIN

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Por otro lado, la tabla 22 evidencia, que los tanques de combustibles si cuentan con la seguridad necesaria según OSINERGMIN para asegurar la protección de seguridad y salud de los trabajadores.

**Tabla 23:** Método de valoración de inventarios para aditivos y lubricantes.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

La tabla 23, evidencia que la empresa si adoptado algún método de valoración de inventarios para los aditivos y lubricantes.

**Tabla 24:** Custodia física adecuada de los inventarios.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

La tabla 24, tiene como resultado verificar que en la empresa si existe una custodia física adecuada de los inventarios para atender y proveer su control permanente de inventarios, donde se actualiza las existencias, tanto en cantidad como en precios.

**Tabla 25:** Póliza de seguros contra riesgos o accidentes laborales.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Se evidencia, la empresa si cuenta con un control para la póliza de seguros contra riesgos o accidentes donde garantiza las condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores.

**Tabla 26:** Reglamento interno de seguridad.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario

Interpretación:

Se tiene como resultado, la empresa si cuenta con un control de reglamento interno de seguridad donde detalla las normas a cumplir dentro del área que se encuentren laborando.

**Tabla 27:** *Mantiene actualizados guía telefónica en caso de emergencia.*

<b>Información</b>	<b>Encuestado</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje total %</b>
Si	0	0%	0%
No	1	100%	100%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Evidencia que la empresa no cuenta con un control de guía telefónica en caso de emergencia la empresa no se mantiene actualizada.

**Tabla 28:** *Videos cámaras como procedimiento de vigilancia.*

<b>Información</b>	<b>Encuestado</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje total %</b>
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos la empresa cumple con videos cámaras como procedimiento de vigilancia donde se obtiene información en tiempo real de lo que sucede en las áreas de producción.

**Tabla 29:** *Prohíbe fumar en el establecimiento.*

<b>Información</b>	<b>Encuestado</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje total %</b>
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

La tabla 29, evidencia que es totalmente prohibido fumar en el área de trabajo porque puede ocasionar un incendio y una explosión en el caso de haber gran cantidad.

**Tabla 30:** *Brinda los implementos de EPPS.*

<b>Información</b>	<b>Encuestado</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje total %</b>
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base al cuestionario.

Interpretación:

En el resultado obtenido evidencia que la empresa cumple con los implementos de EPPS para salvaguardar el bienestar de sus trabajadores. Estas son medidas de control más usadas para disminuir el nivel de riesgo a la que pueda estar expuesta una persona durante sus actividades diarias.

**Tabla 31:** *Se elaboran conciliaciones bancarias de manera mensual.*

<b>Información</b>	<b>Encuestado</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje total %</b>
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

La tabla 31, la empresa si realiza las conciliaciones bancarias de manera mensual para verificar si coinciden sus saldos.

**Tabla 32:** Lugar seguro para depositar el dinero recaudado en el día

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Si existe un lugar seguro y adecuado es por ello que lo recaudado en el día lo depositan en cuentas corrientes de la empresa.

**Tabla 33:** Rendición de cuentas por ventas y compras diarias

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	0	0%	0%
No	1	100%	100%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Se evidencia que se realiza rendición de las cuentas para determinar alguna deficiencia si existiera en las ventas y compras diarias.

**Tabla 34:** Arqueos de caja inopinados.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	0	0%	0%
No	1	100%	100%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario

Interpretación:

Según los resultados, evidencia que la tabla 34 no cumple con los arqueos de caja inopinados, se llega a determinar que el área de contabilidad no practica dichos arqueos de caja de manera sorpresiva.

**Tabla 35:** El personal es seleccionado mediante entrevistas o concursos.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Por otra parte, la tabla 35 da como resultado que el personal que labora en la empresa es seleccionado por entrevistas, este factor es conveniente para comunicarse y evaluar al personal de manera directa.

**Tabla 36:** Cuenta con uniformes e implementos de seguridad laboral.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

La tabla 36 indica que la empresa se encarga que su personal que elabora haga uso de los implementos necesarios de seguridad para que desarrollen sus actividades de manera adecuada.

**Tabla 37:** planes de rotación en el desempeño del personal involucrado.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Por otra parte, la tabla 37 evidencia que si cumplen los planes de rotación que se establece en un periodo de tiempo para el desempeño del personal involucrado y así desarrollen con eficacia y perseverancia su trabajo.

**Tabla 38:** Seguro complementario de alto riesgo.

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario

Interpretación:

Se evidencia que la empresa cumple y ampara a su personal con un seguro complementario que cubre las actividades de alto riesgo.

**Tabla 39:** *Notifica adecuadamente todas sus responsabilidades y su reglamento interno por escrito*

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Se obtiene como evidencia el cumplimiento de obligaciones y responsabilidades de manera inscrita y por un reglamento interno para que el personal haga cumplimiento de manera adecuada a sus obligaciones.

**Tabla 40:** *Capacitaciones antes de realizar sus labores sobre la seguridad, riesgos y/o incendios.*

Información	Encuestado	Porcentaje %	Porcentaje total %
Si	1	100%	100%
No	0	0%	0%

*Fuente:* Elaboración propia en base a cuestionario.

Interpretación:

Se tiene como resultado en la tabla 40 en la empresa antes iniciar sus labores realiza capacitaciones a su personal sobre los riesgos que ocurran dentro de la empresa o en su área de trabajo.

### 5.1.2. Respecto al objetivo 2.

Determinar y describir las debilidades del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.

*Tabla 41: Debilidades del control interno*

<b>ITEM</b>	<b>DEBILIDADES DEL CONTROL INTERNO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
1	No cuenta con un plan de contingencia actualizado en caso de emergencia por guía telefónica .	La empresa no cuenta con una guía telefónica en caso de emergencia. Esta situación nos permite determinar que la empresa no cumple con su plan de contingencia al 100% en donde el personal pueda ordenar de manera clara las acciones que debe realizar cuando se genera un siniestro y/o riesgo.	Mejorar el plan de contingencia en caso de siniestros
2	No cuenta con Arqueos de caja inopinados	La empresa no cuenta con arqueos de cajas inopinados en donde efectúa un control detallado del cuadro diario de su efectivo para reducir riesgos, según la información obtenida	Plan de mejora en el control sobre los arqueos de caja

		en la empresa no se realiza esta práctica.	de forma inopinada.
3	La empresa no cuenta con políticas para el manejo de inventarios.	La empresa en estudio actualmente no cuenta con políticas establecidas para el manejo de inventarios. Es por ello que se deben crear políticas relacionadas al control de inventarios para verificar si están siendo correctamente valorizados y registrados adecuadamente evitando pérdidas o un mal cálculo de un costo esto tiene efectos importantes sobre las principales áreas de la empresa. Para realizar un buen manejo de inventarios se debe hacer mediante la NIC 2, la cual es una Norma de Contabilidad generalmente aceptada, que prescribe el tratamiento contable de los inventarios.	Implementar políticas para mejorar el manejo de inventarios

4	La empresa no cuenta con un procedimiento para evaluar el grado de satisfacción del cliente	La empresa actualmente no cuenta con un mecanismo para evaluar la satisfacción del cliente. Esto con lleva que la empresa no identifica si el cliente está satisfecho con los productos que adquirió o el servicio que le brindaron. Ante esta situación la empresa no puede identificar qué cambios o decisión tomar para avanzar en las mejoras necesarias para atraer más clientes.	Determinar un mecanismo de evaluación para conocer la satisfacción de los clientes.
---	---	--	---

*Fuente: elaboración propia*

### **5.1.3. Respecto al objetivo 3.**

Hacer una propuesta para mejorar el control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.

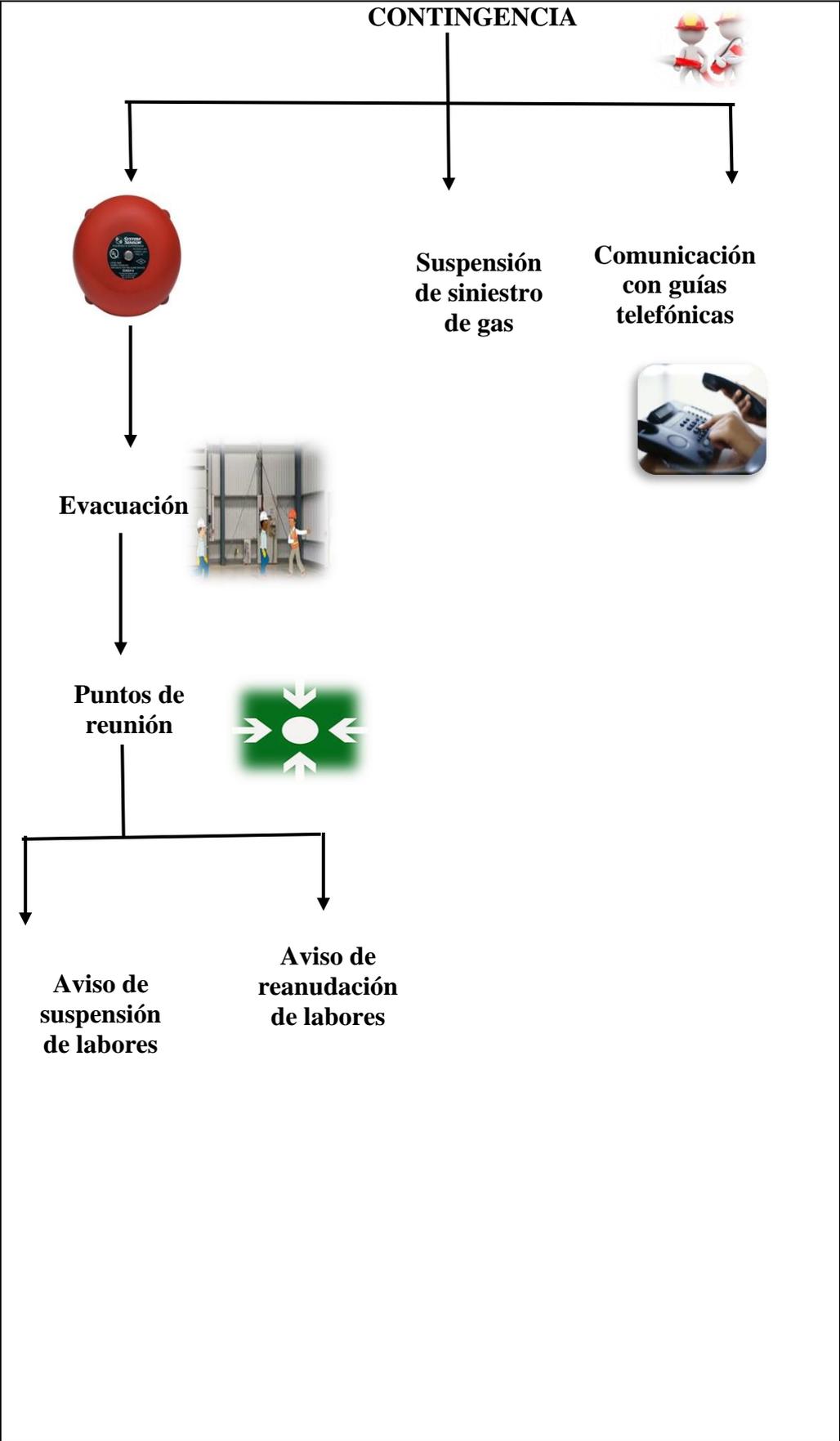
#### **Propuesta de mejora 1**

##### **Mejorar el plan de contingencia en caso de siniestros**

Este plan de contingencia tiene como finalidad mejorar y establecer los lineamientos con acciones preventivas en caso de siniestros y designar las responsabilidades a las personas encargadas para conservar la calma ante una emergencia.

Tabla 42: plan de contingencia vía telefónica

	<b>Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.</b>
	<b>MEJORAR EL PLAN DE CONTINGENCIA VIA TELEFONICA</b>
<p>CAPITULO I</p> <p><b>Objetivo</b></p> <p>Mejorar el plan de contingencias para prevenir riesgos en el área laboral, y designar las actividades, responsabilidades correspondientes a sus trabajadores.</p> <p><b>Alcance</b></p> <p>Garantizar las condiciones de seguridad y salvaguardar la vida, la integridad física y bienestar de los trabajadores mediante la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales. Y promover una cultura de prevención de riesgos laborales en todos los trabajadores de la empresa Servicentro Madrid E Hijos S.R.L</p>	



- **Contingencia:**

Forma parte de un riesgo, esto permite identificar si la empresa puede tener algún riesgo y así poder eliminarlos o reducir la posibilidad que suceda.

Se dice que la contingencia es algo hecho para liderar con las consecuencias de un riesgo por ello mejoraremos el control de plan de contingencia de la empresa Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.

- **Comunicación con guías telefónicas:**

Toda comunicación facilita la gestión de situaciones de emergencia. Si la emergencia sucede en las instalaciones de la empresa y que afecte la movilidad del equipo de trabajo, esto permite el intercambio de información entre el personal que elabora mediante comunicación telefónica.

- **Alarma:**

Es una señal que se utilizan para tomar medidas que permitan anteceder los riesgos, esto con lleva a la empresa a estar alerta ante cualquier siniestro que se presente.

- **Evacuación:**

Contiene procedimientos y acciones donde las personas amenazadas por un peligro protejan su vida e integridad física mediante desplazamiento a través de lugares de seguros.

- **Puntos de reunión:**

Tiene que ser un lugar seguro eficiente y accesible para poder observar si se ha reunido todo el personal que elabora en la empresa.

- **Procedimiento en caso de siniestro**

Cuando se presenta una contingencia, que consiste en un acontecimiento que se presenta sorpresivamente y puede poner en peligro la vida de las personas, se dará aviso por medio de una alarma y al escucharse se procederá a evacuar las instalaciones, conservando la calma, no gritado, no corriendo, no empujado, infundiendo confianza en los demás, orientando a quienes no sepan a donde, dirigirse a los puntos de reunión y estar atentos a las indicaciones de los brigadistas.

- **Medidas de prevención**

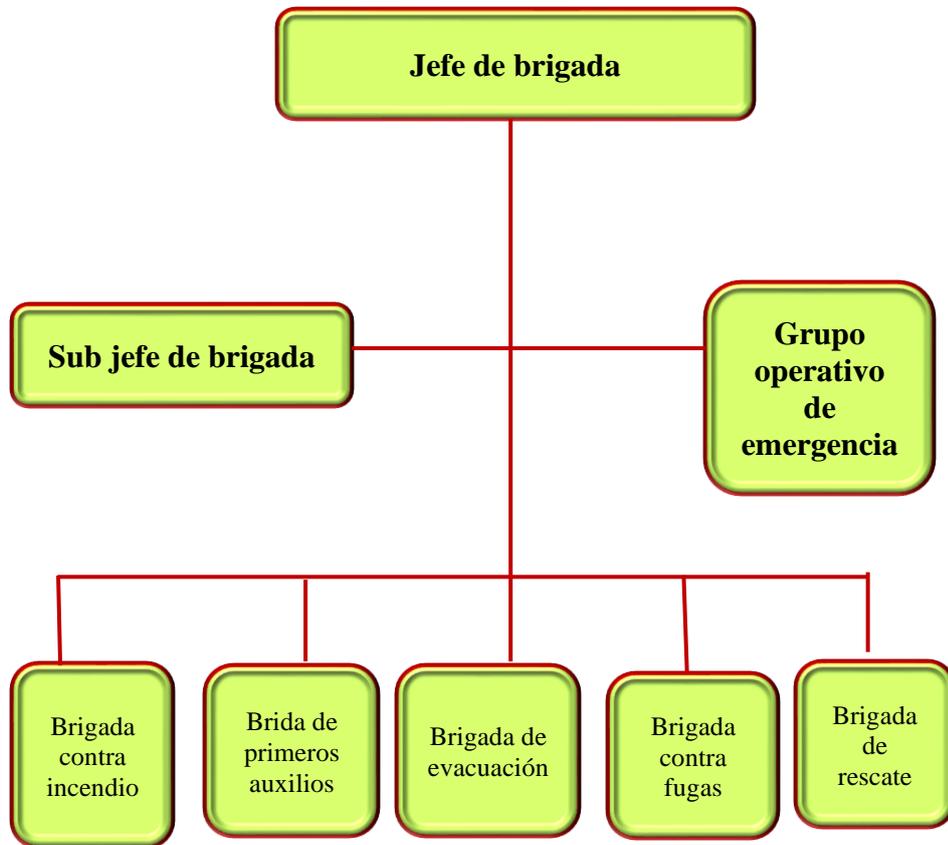
Como medida preventiva se tiene contemplado realizar simulacros para tener una mejor respuesta de cada una de las partes que interactúan en el proceso.

## CAPITULO II

### **Propuesta de una organización de brigadas para un plan de contingencia**

Es una organización compuesta por personal altamente capacitado, motivado y entrenada quien con responsabilidad asumen la ejecución de procedimientos administrativos u operativos para controlar y prevenir emergencias en la empresa Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.

## Estructura de la brigada



- **Funciones**

### **Jefe de brigada**

Es quien comunica de manera inmediata a la gerencia de la ocurrencia de un siniestro o emergencia, y verificar a los integrantes de las brigadas si están cumpliendo con su función encomendadas por el comité.

### **Sub jefe de brigada**

Comunicar de manera inmediata a la alta dirección de la ocurrencia de una emergencia.

### **Grupo operativo de la brigada**

Está conformada por:

#### **Brigada contra incendio**

Capacitado y entrenado para actuar de inmediato haciendo uso de los equipos contra incendio (extintores portátiles). Activar e instruir al personal en el manejo de las alarmas contra incendio colocadas en lugares estratégicos de las instalaciones.

#### **Brigada de primeros auxilios**

Conocer la ubicación de los botiquines en la instalación y estar pendiente del buen abastecimiento con medicamento de estos. Brindar los primeros auxilios a los heridos leves en las zonas seguras.

#### **Brigada de evacuación**

Reconocer las zonas seguras, zonas de riesgo y las rutas de evacuación de las instalaciones a la perfección. Abrir las puertas de evacuación del local de inmediatamente si ésta se encuentra cerrada.

#### **Brigada contra incendios**

Actuar de inmediato haciendo uso de los cilindros con arena, paños absorbentes y tierra. Activar e instruir el manejo de las alarmas de fuga y derrame colocadas en lugares estratégicos de las instalaciones.

### **Brigada de rescate**

Coordina con las otras brigadas durante el siniestro para apoyarse Se asegura que cumplan los requerimientos de su área en calidad y cantidad.

*Fuente: elaboración propia*

## **Propuesta de mejora 2**

### **Plan de mejora en el control en los arqueos de caja de forma inopinada**

En la empresa Servicentro Madrid E Hijos S.R.L. No practica arqueos de caja inopinados como medida de seguimiento y verificación y control sobre la correcta recaudación de los fondos de la empresa.

*Tabla 43: Arqueos de caja inopinados*

	<b>Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.</b>
	<b>PLAN DE MEJORA EN EL CONTROL DE ARQUEOS DE CAJA DE FORMA INOPINADA</b>
<b>Objetivo</b> Mitigar el riesgo al detectar oportunamente diferencias, principalmente los faltantes en la empresa, tanto en rubros monetarios como no monetarios al hacer una revisión mediante recuento físico integral sin aviso previo.	
<b>Alcance</b> Llevar acabo un procedimiento a nivel interno en la empresa, aplicable al área de caja.	

### **Políticas de operación**

- Los arqueos en el área de caja podrán realizarse únicamente bajo la supervisión del gerente o por alguien asignado por la alta gerencia.
- Se debe supervisar que el gerente o el jefe del área de contabilidad realice como mínimo 4 arqueos al mes y que las diferencias encontradas como resultado del arqueo sorpresivo sean reportados.
- El encargado de caja deberá contar con su hoja de registro de flujo de efectivo.
- Deben mantenerse clasificados los documentos de ingresos y de egresos, se suman los comprobantes y los totales se colocan por orden de cuenta según corresponda.
- Los movimientos realizados durante los cortes de caja se registran en el software correspondiente.
- La suma total de los ingresos más el saldo anterior, menos los egresos son igual al saldo de cierre de caja al final de las operaciones, este debe ser igual al resultado del arqueo, si existiera diferencia se deberá registrar en el apartado correspondiente, demostrando el resultado faltante o sobrante de caja.

- Los formatos de llenado de control de flujo de efectivo, son proporcionados por la gerencia.
- En caso de extraviar un formato con movimientos registrados, se deberá levantar un acta administrativa.

*Fuente: Elaboración propia*

*Tabla 44: Descripción del procedimiento*

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Secuencia de las actividades</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Instrucción para iniciar un arqueo	Informar al área de gerencia para que se lleve a cabo los arqueos al área de caja.	Gerencia
Asignar responsable para que lleve a cabo el arqueo de caja	Recibe instrucción del área de gerencia y se asigna a la persona responsable para que lleve a cabo la elaboración de arqueos en las áreas comprendidas.	Gerente Jefe del área de contabilidad
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procede a elaborar los arqueos.</li> <li>- Se presenta en el área correspondiente.</li> <li>- Se dirige con el cajero donde se realizará el arqueo de caja.</li> </ul>	

<p>Realizar arqueo en software especializado el área correspondiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresar al software de movimientos de dinero desde la computadora del cajero e ingresar a la pestaña de recuento de dinero.</li> <li>- Registrar la clave personal de autorización al sistema y realizar arqueo.</li> <li>- El sistema muestra un total general, el cual es el resultado del arqueo realizado, así mismo el sistema reflejara el total de todos los recibos emitidos.</li> <li>- El encargado de caja acepta la operación y el sistema genera impresión del arqueo de caja con los datos registrados.</li> </ul>	<p>Gerente</p> <p>Jefe del área de contabilidad</p> <p>Cajero</p>
<p>Realizar arquezos en cajas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procede a contar el dinero.</li> <li>- Solicitar al cajero entregue los formatos con el registro de sus movimientos.</li> <li>- Pedirle al cajero que abra su caja de dinero para el conteo de dinero.</li> </ul>	<p>Gerente</p> <p>Jefe del área de contabilidad</p> <p>Cajero</p>

Contabilizar el dinero y hacer comparativos con lo correspondiente en el software.	El efectivo tiene que estar debidamente ordenado, se procede a anotar en una hoja impresa de arqueo o detalle de efectivo, se suman las casillas y se puede hacer un resumen para obtener un total.	Gerente Jefe del área de contabilidad Cajero
Comprobar movimientos del flujo de dinero.	- Solicitar al encargado el registro de movimientos de entradas y salidas de efectivo.	Gerente Jefe del área de contabilidad
Analizar los datos obtenidos en cajas y software.	En caso de que el arqueo arroje diferencias, se reporta y se levanta un acta administrativa al cajero principal.  Dar por terminado el arqueo y llenar el formato correspondiente para el informe	Gerente Jefe del área de contabilidad
Firmar formato de conformidad al terminar el arqueo.	Firma el cajero y la persona que efectuó el arqueo.	Gerente Jefe del área de contabilidad Cajero.
Fin de arqueo.	informe del arqueo.	Gerente Jefe del área de contabilidad

Fuente: elaboración propia

## MODELO ARQUEO DE CAJA

Tabla 45: Modelo arqueo de caja

	<b>Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.</b>	
	<b>ARQUEO DE CAJA</b>	
<b><u>INICIO DE ARQUEO DE CAJA</u></b>		
<p>Siendo las.....del día.....se dio inicio a la realización del arqueo de caja en presencia de la Sr....., encargado del área de caja chica, y el Sr....., responsable del área de contabilidad, realizándose por el reencuentro de fondos recaudados por las ventas del día, con el fin de proceder a elaborar el arqueo de caja, cuyo resultado es el siguiente:</p>		
<p>➤ Conteo de dinero</p>		
<b>Billetes</b>		
<b>detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
		S/.
		S/.
<b>Total</b>		S/.
<b>Monedas</b>		
<b>detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>valor</b>
		S/.
		S/.
<b>Total</b>		S/.

➤ Verificación de Documentos: Comprobantes y otros

Documentos			
Tipo documento	fecha	Detalle	Valor
			S/.
			S/.
			S/.
<b>Total</b>			S/.

Resumen	
conteo de efectivo	S/.
(+) documentos	S/.
(+) reembolsos	S/.
<b>Total, arqueo de caja</b>	S/.

➤ valor total

<b>Saldo según libro de caja</b>	S/.
(-) faltante	
Sobrante	

Observación

El arqueo de caja inopinado realizado fue en presencia de la Sr....., responsable del manejo de la caja y se le devolvió el efectivo a entera satisfacción a las.....horas del.....de.....del.....

**INFORME DEL ARQUEO DE CAJA**

**Empresa:** .....

**Fecha:** El.....de...del.....

**Hora:** .....

**Responsable de caja:** .....

Se procedió a efectuar el arqueo de caja a la empresa....., siendo el responsable la Sr.: ....., encargada del manejo de caja, obteniendo los resultados siguientes: Serie de los boletos de venta desde.....hasta.....

Ingresos: .....

SUMA:

(-) Efectivo Según Arqueo: .....

Obtenido de la siguiente forma.

<b>Billetes/ Monedas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>totales</b>

Faltante: .....

Excedente: .....

**OBSERVACIONES:**

Según a lo encontrado se recomienda los puntos importantes para favorecer a la empresa.

.....

**Responsable de caja**

.....

**Responsable del arqueo**

*Fuente: elaboración propia*

### **Propuesta 3:**

#### **Implementar políticas para mejorar el manejo de inventarios.**

Esto servirá para que la empresa servicentro Madrid E hijos administre y contabilice de forma adecuada los inventarios tanto en el nivel stock de compras, producción, contabilidad y su valoración en mermas entre otros aspectos. Por lo que, dicha empresa dedicada a la compra y venta de combustible y/o mercancías le sirve para dar origen a todas sus operaciones sobre los inventarios.

	<b>Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.</b>
	<b>Políticas de inventarios para el procedimiento de stock de mercancías</b>

#### **1. Objetivo**

Establecer políticas para el stock de compras de acuerdo a la estación de servicios servicentro Madrid E Hijos. Sirve para definir la administración del inventario según su nivel de stock de existencias.

- Planificar el stock de compras sobre lo necesario que tiene en el área de almacén y verificar, controlar cuanto de inversión se tiene que volver hacer esto con lleva a reducir el desperdicio de mercadería que no uso o llegó a vender.
- Realizar una proyección de la evaluación de consumo que permita establecer un programa de compras.
- Minimizar la inversión en inventario, según la gestión del stock, es bueno administrar bien la adquisición de combustible para asegurar que no existan excesos ni faltantes.

### **Políticas para el stock de mercancías**

Tomar en cuenta los requerimientos por proveedor de los insumos de la materia prima.

- ✓ Observar el funcionamiento de los componentes esto ayuda a evitar inconvenientes con el stock de existencias que pueda afectar el control y la planificación haciendo que la empresa comercializadora de combustible enfrente más gastos no deseables.
- ✓ Identificar todos los costos asociados al manejo del stock de mercaderías.
- ✓ Coordinar con los proveedores precio, cantidad la forma de pago tiempo de entrega y el medio de transporte para el combustible.
- ✓ Mantener las existencias ordenadas y almacenadas en el lugar elegido por la empresa.
- ✓ Revisar el combustible una vez depositado en lugar elegido por la empresa.
- ✓ Determinar de manera diaria las cantidades máximas y mínimas del stock de seguridad para cada existencia.
- ✓ Generar los reportes de las compras realizadas cada mes, fecha máxima de presentación hasta el 8 de cada mes subsiguiente.

	<b>Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.</b>
	<b>Políticas de inventarios para la contabilidad y sus mermas</b>

**Objetivo:**

Para generar políticas de inventarios contables se debe garantizar el cumplimiento adecuado de las normas contables y suministrar información contable relevante para la toma de decisiones dentro de la empresa.

**Alcance:**

Se toma en cuenta para verificar la contabilización del inventario según la NIC 2 esta norma proporciona una orientación al momento de determinar el costo de periodo y de meses o años anteriores. Esto es muy importante para las gestiones de dicha empresa, para examinar de forma detallada los inventarios.

**Políticas de inventarios para la contabilidad**

Estas políticas contables, se aplicarán en el reconocimiento, medición, presentación y revelación de las partidas que conforman los Inventarios.

- ✓ Elaborar y determinar debidamente el tratamiento contable bajo la NIC 2 donde se verificará los costos que se utilizan para a notar las existencias.
  
- ✓ Verificar los procesos de entradas y salidas de inventario según el párrafo 24 de la NIC 2 esto identifica de manera directa el costo que atribuye al costo real para reconocerlos de manera directa dentro de los inventarios donde el departamento contable se encarga de crear y desarrollar procedimientos para obtener mejor la información.

- ✓ El área de contabilidad en conjunto con Gerencia será responsable de la fijación de precios de venta.
  
- ✓ Dar un seguimiento continuo a las ventas realizadas, esta información se utilizará para ordenar el inventario en función a las ventas de la empresa Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.

**Propuesta de mejora 4:**

**Determinar un Mecanismo de Evaluación para conocer la satisfacción de los clientes.**

En la actualidad la empresa no cuenta con un mecanismo para conocer los índices de satisfacción de los clientes internos como externos, esto conlleva a un procedimiento de evaluación muy importante para el desarrollo de la empresa que brinda servicios.



**Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.**

## **MECANISMO DE EVALUACIÓN**

### **CAPITULO 1**

#### **1. Finalidad**

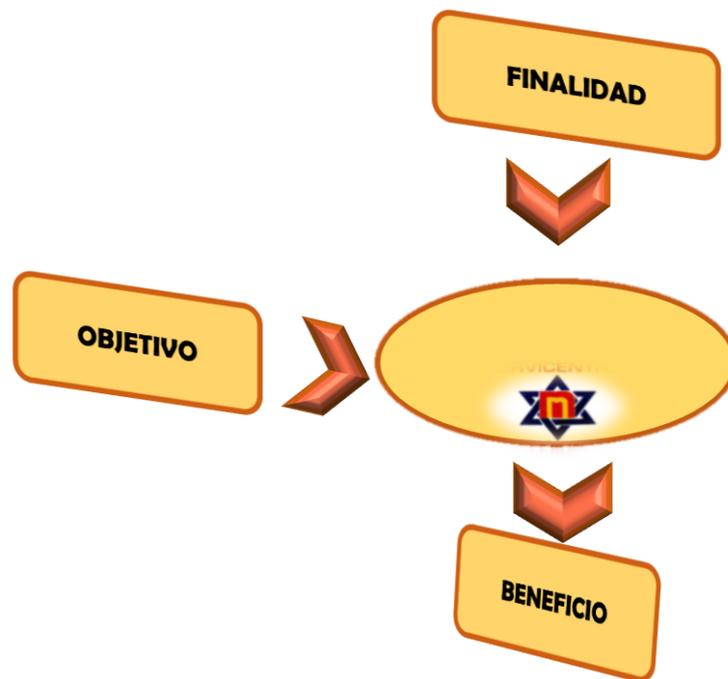
Esta encuesta consiste en obtener información estadística para evaluar la planificación de la producción de la empresa Servicentro Madrid E Hijos S.R.L. intentando así averiguar qué problemas o necesidades tiene y cuáles son los puntos más fuertes para afrontar un mercado competitivo, y verificar la relación del cliente con el proveedor.

#### **2. Objetivo**

Obtener, conocer y entender la información, satisfacción y/o necesidades de los clientes de la empresa Servicentro Madrid E Hijos S.R.L. Y así ver las expectativas que tienen los clientes hacia nuestro producto o servicio.

#### **3. Beneficio**

Ayudará a retener y captar más clientes a la empresa Servicentro Madrid E Hijos S.R.L., ya que su opinión es una herramienta útil para la evaluación de la empresa para poder satisfacer sus necesidades.



## CAPITULO II

### 1. Formulación De Encuesta

Esta encuesta va dirigida a los clientes o consumidores de la empresa Servicentro Madrid E Hijos S.R.L

### 2. Mecanismo de evaluación

Será una encuesta utilizando el método online donde se puede encuestar a través de diversos medios, como el correo electrónico, por una página de internet y distribuirla por redes sociales esto nos permite verificar el grado de satisfacción de los clientes en un periodo determinado.

**Para poder ingresar a la encuesta online en el siguiente link:**

➤ <https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=DOSIkWdsW0vxEjaIbLZtrOAAAAAAAAAAAAAAAAZAAOBLtNUNVIHQ0wwVDO5SENXVURXRDZTVUuwN1A4Si4u&sharetoken=ToquwG8r8kObuTkmCSlv>

**realización de la encuesta**

*Fuente: elaboración propia*

## **5.2. Análisis de los resultados**

### **5.3.1. Respecto al objetivo específico 1**

Determinar y describir las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.

#### **Control interno en la organización administrativa**

La empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020. Cuenta con más de 10 años en el mercado, en la comercialización de combustible siendo una de las primeras empresas, en colonizar la parte alta de Paita. Ofreciendo sus servicios al público en general, presentando características de control interno que han ayudado a la empresa seguir creciendo y mantenerse en el mercado competitivo teniendo definido su misión, visión y objetivos para mantenerse sostenible en el rubro de comercialización de combustible.

Actualmente la empresa cuenta con el permiso de OSINERGMÍN, para la comercialización de combustible líquido y/o productos derivados de los

hidrocarburos, esta institución supervisa y fiscaliza que la empresa brinde un servicio de calidad según los reglamentos y normas establecidas para las actividades de cada área.

La empresa cuenta con un manual de organización y funciones, en donde describe sus funciones, objetivos, características, responsabilidades y obligaciones para cada cargo de los trabajadores les permite realizar con mayor facilidad sus labores con eficiencia y eficacia. La empresa comercializadora de combustible “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” utiliza el control interno para resguardar los recursos de la empresa y mejorar los niveles de productividad, y darles seguimiento a sus metas, objetivos propuestos y verificar el desempeño del personal en un tiempo determinado por la empresa.

### **Control interno en el área de contabilidad**

la empresa cumple con el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias en los periodos establecidos, este cumplimiento servirá para que la empresa conozca el grado de cumplimiento tributario y pueda implementar adecuadamente la planeación de las operaciones actuales.

Por otro lado, la empresa realiza sus conciliaciones bancarias de manera mensual que permite el registro contable y movimientos de la empresa para asegurarse que los procesos realizados se han manejado correctamente que garantice la fiabilidad de documentos. Y se pueda preparar y ordenar la

información financiera verificando el cumplimiento de objetivos propuesto por el área contable, para la toma de decisiones de gerencia.

### **Control interno para el área de compras.**

La empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” si cuenta con reglamento de control aprobado para el manejo de compras, donde accede aumentar los beneficios de la empresa para que sus trabajadores laboren con transparencia, competitividad, y responsabilidad en el momento que realicen compras por cantidad. Y generen los reportes de manera clara y eficiente.

La empresa hace uso del control máximo y mínimo de combustible permite identificar en donde ocurre un exceso de consumo o que stock de combustible tiene.

### **Control interno área de ventas**

La empresa incentiva a sus trabajadores con programas de capacitación y preparación para el área de ventas, permite que el trabajador incremente sus conocimientos a mejorar sus hábitos y técnicas para tener una mejor atención con sus clientes de esa manera aumentar el volumen de las ventas.

Por lo tanto, para salvaguardar el efectivo de la empresa se deposita al banco el dinero recaudado al final del día por lo cual la empresa tiene que efectuar sus reportes diarios de las ventas esto otorga una visión más eficiente y completa de las actividades diarias realizadas por la empresa en un tiempo determinado.

La empresa para verificar si está entregando la medida del combustible exacto hace uso obligatorio del SERAFIN cual verifica y certifica mediante los surtidores, medidores y dispensadores esto lo realiza una vez por mes.

### **Control interno área de inventarios.**

Los tanques donde almacenan el combustible de la empresa si cuentan con la seguridad según reglamento de OSINERGMIN, para la seguridad, protección y bienestar del personal y clientes de la empresa.

La empresa hace uso del método PROMEDIO para la valoración inventarios para aditivos y lubricantes, esto proporciona el costo promedio de mercado para el valor de los inventarios disponibles ya que posee también el costo de aquellos inventarios que se han adquirido. Y por otro lado la empresa si toma acciones por faltantes entre los saldos de los informes y los saldos físicos.

Si existe en la empresa una custodia física adecuada de los inventarios que permite verificar el control permanente de inventarios, de manera de tener actualizadas las existencias, tanto en cantidad como en precios.

### **Control interno área de seguridad**

Por ser una empresa de alto riesgo en sus actividades hace uso de la póliza de seguros contra riesgos o accidentes laborales esto es debido al compromiso de los trabajadores que implica actividades de riesgo, este seguro garantiza las condiciones que protejan la vida, salud y el bienestar de su personal. Y

para ello la empresa hace uso del reglamento interno hecho por la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” donde ha realizado de forma detallada las normas a cumplir en cada área que estén laborando.

Por otro lado, la empresa hace uso de una seguridad privada con el objetivo de proteger el conjunto de bienes de la empresa será monitoreada por sistemas inteligentes, cámaras y alarmas que detectaran de forma inmediata cualquier tipo de alerta que ocurra en las áreas de producción como incendios por ello que se ha prohibido fumar en el establecimiento de trabajo puede ocasionar desastres según las normas de OSINERMIG.

La empresa hace uso de los EPPS para salvaguardar el bienestar de sus trabajadores. Estas son medidas de control más usadas para disminuir el nivel de riesgo a la que pueda estar expuesta una persona durante sus actividades diarias.

### **Control interno área de caja**

la empresa para depositar su efectivo recaudado su personal es diferente a la persona que hace sus conciliaciones y cuadros del día. Por lo tanto, la empresa hace uso de una pequeña caja fuerte donde el efectivo de las ventas del día sea guardado y custodiado en prevención de asaltos y robos a los dispensadores. Por ello que lo recaudado en el día lo depositan en cuentas corrientes. La empresa tiene que realizar una rendición de cuentas para determinar si existe alguna deficiencia en las compras y ventas diarias.

### **Control interno área de personal**

Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” una empresa que selecciona a su personal por entrevistas y concursos para observar y evaluar de manera directa el perfil del personal. Donde les notifica adecuadamente las responsabilidades y obligaciones a cumplir dentro de la empresa.

La empresa hace entrega de los implementos de seguridad y un seguro complementario de alto riesgo necesarios para su personal para que desarrollen de manera adecuada sus actividades designadas por gerencia. Para ellos sus trabajadores reciben capacitaciones de los riesgos que pueden ocurrir antes de comenzar con sus labores.

Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” cumple con los planes de rotación de su personal, se encuentran capacitados y con experiencia al hacer su rotación de trabajo por lo tanto las actividades se cumplen de manera eficaz en cada puesto asignado por gerencia.

### **5.3.2. Respecto al objetivo específico 2**

#### **Determinar y describir las debilidades del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.**

No cuenta con un plan de contingencia actualizado en caso de emergencia por guía telefónica esta situación nos permite determinar que la empresa no cumple con su plan de contingencia al 100% en donde el personal pueda ordenar de manera clara y oportuna, adecuada las acciones que debe realizar

dentro o fuera de las instalaciones de la empresa ante las eventualidades de accidentes, incidentes o estados de emergencia que puedan suceder.

La empresa actualmente no practica los arqueos de caja inopinados donde se efectuó un control de las ventas diarias esta herramienta se basa en realizar arqueos de manera sorpresiva, que ayudara a detectar, prevenir los errores, robos, fraudes entre otros y evaluar el sistema de control interno implementado.

La empresa servicentro Madrid al no contar con políticas para el manejo de inventarios no refleja su índice de costos de manera razonable en los estados financieros, se verá afectada en sus utilidades.

La empresa no cuenta con un procedimiento para evaluar el grado de satisfacción del cliente. Donde permite verificar que la empresa no identifica si el cliente está satisfecho con la atención que le brindaron o el producto que adquirió. Hoy en día, los niveles de lealtad de los clientes disminuyen en la gran mayoría de las empresas. Por este motivo, las empresas se han visto en la necesidad de aprender cómo medir la satisfacción del cliente.

### **5.3.3. Respecto al objetivo específico 3**

**Hacer una propuesta para mejorar el control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.**

**Propuesta de mejora 1:** Mejorar el plan de contingencia en caso de siniestros.

La propuesta es mejorar el plan de contingencias para prevenir riesgos en el área laboral y garantizar las condiciones de seguridad y salvaguardar la vida la integridad física y bienestar de los trabajadores. Para ello se propondrá mejorar las llamadas por guía telefónica para que se encuentren comunicados ante cualquier emergencia.

**Propuesta de mejora 2:** plan de mejora en el control de arqueos de caja de forma inopinada.

Se considera de manera necesaria para el área de contabilidad, esto ayudara a verificar la administración del dinero que la empresa recibe por sus ventas y otros ingresos percibidos cual se contabilizara de manera correcta todo su efectivo y comparar su saldo de caja según la contabilidad. Tiene como propósito proteger el efectivo contra fraudes, inconsistencias de dinero, así como controlar la adecuada contabilidad y verificar el cumplimiento con las políticas de la empresa y el desempeño eficiente de sus trabajadores.

**Propuesta de mejora 3:** Implementar políticas para mejorar el manejo de inventarios.

Se propone estas políticas con la finalidad de mantener actualizados los inventarios de todas las áreas de la empresa Servicentro Madrid E Hijos el cual incide de manera positiva la aplicación de la Norma Internacional NIC 2 al momento de elaborar los inventarios ayudara de forma relevante al medir

los costos de las existencias como verificar el stock, mermas de combustible y por ello ayuda a la buena elaboración de los estados financieros.

**Propuesta de mejora 4:** Determinar un Mecanismo de Evaluación para conocer la satisfacción de los clientes.

Se propone con la finalidad de obtener información sobre la satisfacción de los clientes por el servicio brindado o identificar en qué áreas está fallando la empresa, para entonces mejorar lo que les ofrece a sus clientes y/o consumidores, se realizara mediante la encuesta de satisfacción es una de las maneras de analizar tu producto identificando fallas y hasta oportunidades que no están siendo aprovechadas. El propósito de esta propuesta es lograr que la medición involucre el análisis de los resultados en la toma de decisiones, con un enfoque gerencial y estratégico que permita un mejoramiento continuo en la prestación del servicio al ciudadano y, por ende, un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Respecto al objetivo específico 1

**Determinar y describir las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.**

- Al realizar el análisis se puede verificar que la empresa cuenta con muchas características de control interno para definir bien su misión, visión para que cumplan con todos sus objetivos propuestos como una empresa competitiva con valores y ética ante su público consumidor. Donde cuenta con un organismo de funciones permitiéndole realizar con mayor facilidad sus labores de manera responsable y eficiente.
- La empresa cuenta con todos los permisos de OSINERGMIN para la comercialización de combustible.
- La empresa hace cumplimiento de sus obligaciones Tributarias para evitar riesgos y costos a futuro que se pueden ocasionar por no cumplir con la formalidad de obligaciones, por otro lado, la empresa realiza sus conciliaciones bancarias de manera mensual permitiéndole efectuar las correcciones necesarias.
- Las compras están basadas en su reglamento de la empresa donde puede mejorar considerablemente sus márgenes de beneficio siguiendo sus políticas de aprovisionamiento adecuadas. La empresa servicentro Madrid para la

compra de su combustible hace uso de un control donde pueda medir o verificar donde ocurre más exceso de combustible.

- La empresa para incentivar sus trabajadores cuenta con capacitaciones y programas para mantener actualizados y preparados en sus áreas de trabajo a todo su personal y de esta manera tener un buen volumen de ventas. En dicha empresa para salvaguardar su efectivo recaudado en el día lo transfiere a sus cuentas bancarias.
- El SERAFIN permite verificar la medida exacta del combustible de cantidad despachada, fecha y hora de atención.
- Cuenta con un conjunto de procedimientos de verificación en la seguridad, protección que cumplan con el reglamento de OSINERGMIN. Es por ello q la empresa hace uso de un método para la valoración de sus inventarios.

## **6.2. Respecto al objetivo específico 2**

**Determinar y describir las debilidades del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.**

- Se llevo a concluir que la Empresa Servicentro Madrid E Hijos no cuenta con un plan de contingencia actualizado donde esto permite implementar medidas y prevenir accidentes con el personal directamente vinculados con labores de alto riesgo como la explotación del combustible.

- Se concluye donde la empresa Servicentro Madrid E Hijos no realiza los arqueos diarios inopinados para llevar el control diario de las ventas la empresa al no realizar sus arqueos de caja diarios o dos veces a la semana no sabrá si la información brindada por los operarios o encargada de caja sea eficiente o real.
- Se determino que no hace cumplimiento de políticas para el manejo de inventarios para elaborar y especificar la elaboración, contabilización de los inventarios para la toma de decisiones de la empresa.
- Se concluye que la empresa no cuenta con un procedimiento que le permita evaluar la satisfacción del cliente y garantizar que sus servicios brindados están basados en las necesidades de los clientes y conocer de manera exacta las verdaderas expectativas de los clientes. Es muy importante escuchar la opinión del cliente para poder mejorar las estrategias en el momento de hacer un análisis a la empresa con toda la información proporcionada para verificar en que servicios está fallando, de esta manera mejorar su control interno en los servicios brindados y brindar un servicio calidad cumpliendo las necesidades del público consumidor.

### **6.3. Respecto al objetivo específico 3**

**Hacer una propuesta para mejorar el control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L” de Paita 2020.**

- La empresa Servicentro Madrid E Hijos no cuenta con un plan de contingencia actualizado en guías telefónicas no permite a su personal estar comunicados

antes cualquier siniestro que ocurra dentro o fuera de las instalaciones de la empresa esto da entender que no está haciendo buen uso del control interno para prevenir riesgos y desastres naturales.

- La propuesta redacta sobre el uso de arqueos de caja de forma inopinada busca prevenir, robos y fraudes dentro de la empresa y verificar de esta forma que no haya sobrantes o faltantes de dinero. Sus operarios son los encargados de verificar cada uno su caja por la venta de combustible.
- las políticas de inventarios buscan incidir mucho con la aplicación de la NIC 2 esto es de mucho apoyo para la gestión de la empresa que proporciona procedimientos pasos para elaborar de forma correcta el inventario y pueda reflejarse bien en la contabilidad y estados financieros.
- La propuesta redactada del grado de satisfacción al cliente busca tener una respuesta sobre sus consumidores que es muy importante para mejorar el control interno sobre las estrategias de venta ante el público consumidor y por ello brindar un servicio de calidad en la empresa Servicentro Madrid E hijos S.R.L Paita dedicada a la comercialización de combustible.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Bacallao, M. (2009).** “Génesis del control interno” Contribuciones a la economía Servicios Académicos Intercontinentales SL. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/46562878\\_GENESIS\\_DEL\\_CONTROL\\_INTERNO](https://www.researchgate.net/publication/46562878_GENESIS_DEL_CONTROL_INTERNO)
- **Baremboun, M. (2020).** “Surtidores” el portal de las estaciones de servicio, Capacitación: la actividad de las estaciones de servicio y su implicancia ambiental. Disponible en:  
<https://surtidores.com.ar/capacitacion-la-actividad-de-las-estaciones-de-servicio-y-su-implicancia-ambiental/>
- **“Combustible”** Significados de combustible en significados.com. Disponible en: Consultado: 20 de noviembre de 2021  
<https://www.significados.com/combustible>
- **Contraloría (2014)** Marco conceptual del control interno. Lima Perú.
- **Chacón, W. (2002).** Conceptos de control interno GestioPolis. Disponible en:  
<https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- **Decreto supremo. (2001).** Decreto supremo para la comercialización de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos. Disponible en:

[https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/PlantillaMarcoLegalBusqueda/Reglamento%20para%20la%20Comercializacion%20de%20Combustibles%20Liquidos%20y%20OPDH.pdf](https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/PlantillaMarcoLegalBusqueda/Reglamento%20para%20la%20Comercializacion%20de%20Combustibles%20Liquidos%20y%20OPDH.pdf)

- **Estrada, C. (2017).** Los mecanismos de control interno en los procedimientos contables de las empresas comerciales en el Perú. Caso: envasadora y comercializadora de gas licuado de petróleo - GLP “Piura gas” S.A.C. Piura, 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote –Filial Piura. Piura – Perú. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1937/CONTRO L INTERNO PROCEDIMIENTOS CONTABLES ESTRADA CULUPU CLAUDIA LISBHET.pdf?sequence=4>
- **Figuroa, O. (2017).** El control interno y la gestión financiera en el grifo inversiones Rocafor E.I.R.L. en el Distrito de Cusco, periodo 2017. Universidad andina del Cusco Disponible en: [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3137/1/Olga\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3137/1/Olga_Tesis_bachiller_2018.pdf)
- **Guevara, C. (2018).** Los mecanismos de control interno de inventarios de las estaciones de servicios en Perú: caso estación de servicios y gasocentro Miraflores SRL Castilla – Piura, 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote –Filial Piura. Piura – Perú. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6342/CONTRO L INTERNO ESTACIONES DE SERVICIO GUEVARA GARCIA %20%20CLAUDIA LISBHET.pdf?sequence=4>

- **Gallardo, J. (2016).** Comercializadora de combustible ubicada en la ciudad de Guadalupe Incidencia del control de inventarios en los resultados económicos de la empresa Adehec E.I.R.L. durante el ejercicio 2014. Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Disponible en: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4716/gallardoortiz\\_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4716/gallardoortiz_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- **Gonzales, R. (2013).** Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Qualpro Consulting, S. C. Disponible en: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- **Hernández, W. (2013).** El control interno a la medida de las organizaciones Universidad militar nueva granada Facultad De Ciencias Económicas dirección de posgrados y diplomados especialización en control interno Bogotá, noviembre de 2013. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10709/HernandezPaezWilliam2013.pdf;jsessionid=D118838355F3B0C1A065EB2AFEE3EEDC?sequence=1>
- **Jiménez, J. (2017).** Los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú. caso: estación de servicios Lauros SAC. Sechura-Piura, 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote –Filial Piura. Piura – Perú. Disponible en:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2824/CONTROL  
L\\_INTERNO\\_ESTACIONES\\_DE\\_SERVICIOS\\_JULIO\\_ALEJANDRO\\_JIMEN  
EZ\\_%20MIMBELA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2824/CONTROL_INTERNO_ESTACIONES_DE_SERVICIOS_JULIO_ALEJANDRO_JIMENEZ_%20MIMBELA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- **Leguía, J. (2018).** “Control Interno de Inventarios de Combustible GLP en la empresa Gasolineras SAC del distrito de San Luis, Lima- Perú en el año. Universidad tecnológica del Perú 2017”. Disponible en: [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1531/1/Jhasmin%20Leguia\\_Trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n\\_Bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1531/1/Jhasmin%20Leguia_Trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n_Bachiller_2018.pdf)
- **Mena, A. (2014).** Evaluación del sistema de control interno con base al modelo coso ERM, en el área de caja y bancos de una empresa de distribución de combustible Guatemala. Universidad de san carlós de Guatemala facultad de ciencias económicas Disponible en: [http://www.repositorio.usac.edu.gt/1343/1/03\\_4744.pdf](http://www.repositorio.usac.edu.gt/1343/1/03_4744.pdf)
- **Quispe, E. & Marcillo, J. (2016).** Mejoramiento del control interno de los procesos de la empresa Maxicombust S.A en la Ciudad de Guayaquil. Universidadde Guayaquil – Ecuador. Disponible en:<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/12854/1/TESIS.pdf>
- **Silup, S. (2019).** “Caracterización Del Control Interno Administrativo En Las Empresas Envasadoras Y Comercializadoras De Gas Licuado de Petróleo del Perú”. Caso: Piura Gas Sac – Piura, 2017. Universidad Católica Los Ángeles deChimbote –Filial Piura. Piura – Perú. Disponible en:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8791/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_EMPRESAS\\_ENVASADORAS\\_%20Bautista%20.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8791/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_EMPRESAS_ENVASADORAS_%20Bautista%20.pdf?sequence=4)

- **Uladech. (2019).** Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. Disponible en:

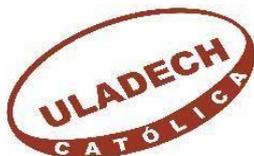
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

- **Rodríguez, J. (2006).** L casa del libro Control interno un efectivo sistema para la empresa. Disponible en:

<https://www.casadellibro.com/libro-control-interno-un-efectivo-sistema-para-la-empresa/9788466551489/1160885>

- **Vergara, L. (2018).** El sistema de control interno y sus componentes Curso "Control de Gestión Pública", Título III, Sistema de Control. Disponible en:

## ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD CUESTIONARIO

Determinar y describir las características del control interno en la empresa “Servicentro Madrid E Hijos S.R.L.” de Paita y propuesta de mejora, 2020. 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 (a):** Danitza Mareli Salvador Calderón **Fecha:** Piura, noviembre, 2020 **Instrucciones:** Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considere correcta.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBS
<b>Actividades De Organización Administrativa</b>				
<b>1</b>	Cuantos años tiene la empresa ejerciendo sus actividades a. 3 a 7 años b. 7 a 10 años c. 10 años a mas			
<b>2</b>	La empresa ¿cuenta con permiso para la comercialización de combustible líquidos y/o productos derivados de los hidrocarburos a través de OSINERGMIN?			
<b>3</b>	Empresa cuenta con un manual de organización y funciones para cada área.			

4	Cuenta con un sistema de control interno la empresa comercializadora de combustible.			
5	La gerencia desarrolla el seguimiento y la determinación periódica de la realización de objetivos, metas propuestas por la empresa.			
6	La empresa cuenta con un plan de contingencia ante alto riesgos de siniestros			
<b>AREA DE CONTABILIDAD</b>				
7	la empresa cumple con el cumplimiento oportuno de las obligaciones			
8	se elaboran conciliaciones bancara de manera mensual			
9	preparan y ordenan la información financiera y estadística para la toma de decisiones de la alta gerencia			
10	existe supervisión para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el área contable			
<b>área de compras</b>				
11	La empresa cuenta con un reglamento aprobado para el manejo de las compras.			
12	¿Se generan reportes sobre las compras realizadas?			
13	En la empresa ¿Existe un control sobre el máximo y el mínimo de combustible?			
14	Antes de pagar cualquier factura o comprobante. ¿Se revisa que se haya cumplido con las políticas o disposiciones administrativas para este trámite.			
<b>área de ventas</b>				
15	¿Existen programas de capacitación y preparación para el área de ventas?			
16	la empresa cuenta con algún mecanismo para verificar el grado de satisfacción del cliente			
17	¿Se efectúan reportes sobre las ventas diarias?			
18	la empresa hace uso obligatorio del SERAFIN para verificar y certificar los medidores de los surtidores y/o dispensadores, en la venta de combustible			
<b>Área de inventarios</b>				
19	¿Cuenta con un reglamento o políticas para el manejo de inventarios?			
	Los tanques de combustibles cuentan con la seguridad			

<b>20</b>	necesaria según OSINERGMIN?			
<b>21</b>	¿Se ha adoptado algún método de valoración de inventarios para los aditivos y lubricantes			
<b>22</b>	¿Existe una custodia física adecuada de los inventarios?			
<b>Área de seguridad</b>				
<b>23</b>	¿La empresa cuenta con Póliza de seguros contra riesgos o accidentes laborales?			
<b>24</b>	Cuenta con un reglamento interno de seguridad			
<b>25</b>	Mantiene actualizados guía telefónica en caso de emergencia			
<b>26</b>	Cuenta con video cámaras como procedimiento de vigilancia en la empresa			
<b>27</b>	Se prohíbe fumar en el establecimiento			
<b>28</b>	La empresa brinda los implementos de EPPs			
<b>Área de caja</b>				
<b>29</b>	¿Se elaboran conciliaciones bancarias de manera mensual?			
<b>30</b>	existen arqueos de caja de manera inopinada			
<b>31</b>	¿Existe caja fuerte para custodia del efectivo?			
<b>32</b>	¿Existe un lugar seguro y adecuado para depositar el dinero recaudado durante las ventas del día?			
<b>33</b>	¿Se realizan cierre de caja diarios y/o rendición de cuentas por las ventas?			
<b>Área del personal</b>				
<b>34</b>	En la empresa, su personal que labora es seleccionado mediante entrevistas.			
<b>35</b>	Se evalúa el personal de la empresa mediante a. Entrevistas b. concursos			
<b>36</b>	El personal que elabora cuenta con uniformes e implementos de seguridad laboral			
<b>37</b>	¿Se cumplen los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado y se desarrollan con calidad?			

<b>38</b>	La empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo para su personal que elabora.			
<b>39</b>	Existe alguna sanción para los trabajadores por una acción incorrecta			

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

**SEÑOR: MADRID GONZAGA DAVID**

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

DANITZA MARELI SALVADOR CALDERON, identificada con DNI N° 77030746, domiciliada en AA. HH Almirante Miguel Grau Castilla – Piura MZ.S.LTE 01.

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación de tesis de la carrera de contabilidad en el cual debo realizar recolección de información en todas las fases cuyo tema es **"CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA SERVICENTRO MADRID E HIJOS S.R.L DE PAITA Y HACER PROPUESTA DE MEJORA, 2020**. Lo cual usted dirige, solicito me brinde las facilidades del caso para realizar la mencionada recolección de información en el área de gerencia, contabilidad y administración. La misma que me es de utilidad para el proceso de mi trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición.

Atentamente:

Piura 02 de Noviembre del 2020

  
\_\_\_\_\_  
**DANITZA MARELI SALVADOR CALDERON**  
DNI N° 77030746

  
SERVICENTRO  
"MADRID E HIJOS" S.R.L.  
\_\_\_\_\_  
**DAVID MADRID GONZAGA**  
GERENTE GENERAL

  
SERVICENTRO "MADRID E HIJOS" S.R.L.  
\_\_\_\_\_  
C.P.C. Elizabeth Garmuspona Rivera  
CONTADORA  
02/11/2020.

**SERVICENTRO**



**MADRID E HIJOS S.R.L.**

*Venta de Combustibles (Gasohol 84 plus, 90 plus, 95 - plus, Diesel B5 UV, GLP), Lubricantes en General, Servicio de Market, Cajeros ATM y otros.*

PAITA, 03 DE NOVIEMBRE DEL 2020

**ATENCION:** DANITZA MARELI SALVADOR  
DNI 77030746

**ASUNTO:** ACEPTACION DE SOLICITUD PARA TRABAJO DE INVESTIGACION DE TESIS

DAVID MADRID GONZAGA, identificado con DNI N°02843422, representante legal de la EMPRESA SERVICENTRO MADRID E HIJOS SRL, identificada tributariamente con RUC N° 20102486804, con dirección Carretera Paita Piura km2 Paita; en uso de mis facultades y con el derecho que me asiste me presento y expongo:

Que en atención al documento presentado el día 02 de noviembre del 2020, donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis titulada: "**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA SERVICENTRO MADRID E HIJOS SRL DE PAITA Y HACER PROPUESTA DE MEJORA, 2020**", se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Esperando haber cumplido nos suscribimos de usted.

Atentamente.

GASOHOL  
DIESEL  
GLP  
SERVICENTRO  
"MADRID E HIJOS" S.R.L.  
  
DAVID MADRID GONZAGA  
REPRESENTANTE GENERAL

Carretera Paita - Piura Km-2 (SERVICENTRO) Carretera Paita - Sullana Km. 2 PAITA (GASOCENTRO)  
Telf.: 073-211537 - email: [servicentromadrid@gmail.com](mailto:servicentromadrid@gmail.com)

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS  
(Ciencias Sociales)**

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por... **Danitza Mareli Salvador Calderon**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **Caracterización del control interno en la empresa "Servicentro Madrid E Hijos S.R.L" de Paita y hacer propuesta de mejora, 2020**

La entrevista durará aproximadamente **40 minutos** y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [mareli5000@hotmail.com](mailto:mareli5000@hotmail.com) o al número **938931458** Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [ciei@uladech.edu.pe](mailto:ciei@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Elizabeth Carhuapoma Rivera.
Firma del participante:	 "SERVICENTRO MADRID E HIJOS" S.R.L. C.P.C. Elizabeth Carhuapoma Rivera CONTADORA
Firma del investigador:	
Fecha:	20-11-2020

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Caracterización del control interno en la empresa "Servicentro Madrid E Hijos S.R.L" de Paita y hacer propuesta de mejora, 2020.**

y es dirigido por **Danitza Mareli Salvador Calderon**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar y describir las debilidades del control interno en la empresa "Servicentro Madrid E Hijos S.R.L" de Paita 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **40** minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **938931458**. Si desea, también podrá escribir al correo **mareli5000@hotmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Elizabet Carhuapoma Rivera

Fecha: 20-11-2020

Correo electrónico: Contabilidad.smeh@Servicentromadride.com

Firma del participante:   
SEVICENTRO MADRID E HIJOS S.R.L.  
C.P.C. Elizabet Carhuapoma Rivera  
CONTADORA

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 