



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA
“ESTACIONES DE SERVICIOS MERCE SAC”,
HUANCABAMBA – 2020**

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

AUTOR

PUELLES SALVADOR, WILMER

ORCID ID: N° 0000-0002-5442-5894

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID ID: N° 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA
“ESTACIONES DE SERVICIOS MERCE SAC”,
HUANCABAMBA – 2020**

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

AUTOR

PUELLES SALVADOR, WILMER

ORCID ID: N° 0000-0002-5442-5894

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID ID: N° 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022

1 Equipo de trabajo

AUTOR

Puelles Salvador, Wilmer

ORCID ID: N° 0000-0002-5442-5894

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

ASESOR

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID ID: N° 0000-0002-6880-1141

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 ID. N° 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID ID. N° 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID ID. N° 0000-0001-6732-7890

Hoja de firma del jurado y asesor

Espejo Chacón, Luis Fernando
ORCID ID. N° 0000-0003-3776-2490

Presidente

Baila Gemin, Juan Marco
ORCID ID. N° 0000-0002-0762-4057

Miembro

Yepez Pretel, Nidia Erlinda
ORCID ID. N° 0000-0001-6732-7890

Miembro

Manrique Plácido, Juana Maribel
ORCID ID: N° 0000-0002-6880-1141

Asesor

Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación en mérito a mi esfuerzo y lucha de superación de cada día el cual tiene varios motivos, en primer lugar, Dios, mis padres quienes me dieron la vida, son el motor de mí superación, también a mis hijos Adriam y Alexia, por quienes me inspiro a ser mejor cada día en lo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi docente asesor, Mg.Cpc. Robert Ivan Polo Ruiz, por su incondicional apoyo y metodología en la enseñanza universitaria para mi formación profesional, a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, y todos sus docentes, por brindarme la oportunidad y a la vez sus conocimientos, experiencias los cuales forman parte y el carácter de mi formación en mi carrera profesional con el objetivo de contribuir con el desarrollo de nuestro país.

2 Resumen y abstract

El objetivo de esta tesis de investigación fue, identificar las oportunidades del control interno, que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”, la población fué los 9 trabajadores, la muestra se aplicó a 4 colaboradores, la metodología y diseño que se aplicó es no experimental, descriptivo, los resultados fueron obtenidos en base a los objetivos específicos, como establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de servicios Merce SAC” La empresa debe contar con un plan de capacitación al personal como política, con el propósito de aumentar las capacidades de los trabajadores, objetivo específico 2 Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa, la empresa si mantiene un correcto uso de la información oportuna a la gerencia, el 75% afirma lo indicado mientras que el 25% no afirma, referente al objetivo específico 3 Explicar las propuestas de mejoras del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC” La empresa no cuenta con un sistema operativo que permita la seguridad de la información, esto limita la buena continuación del negocio, el 75% afirman que no existe, mientras que el 25% si lo afirma, conclusión final la empresa no cuenta con un sistema de control interno que garantice la solidez y sostenibilidad esto afecta la rentabilidad porque no existe un uso eficiente de los recursos y patrimonio de la empresa.

Palabras clave: Control interno, propuesta de mejora, servicios.

Abstract

The objective of this research thesis was to identify the opportunities of internal control, which improve the possibilities of the company "Estaciones de Servicios Merce SAC", the population was 9 workers, the sample was applied to 4 collaborators, the methodology and design that was applied is non-experimental, descriptive, the results were obtained based on the objectives specific, such as establishing internal control opportunities that improve the possibilities of the company "Merce SAC service stations" The company must have a staff training plan as a policy, with the purpose of increasing the skills of workers, specific objective 2 Describe internal control opportunities to improve the possibilities of the company, the company if it maintains a correct use of timely information to management, 75% affirm what is indicated while 25% do not affirm, referring to the specific objective 3 Explain the proposals for improvements in internal control that improve the possibilities of the company "Estaciones de Servicios Merce SAC" The company does not have a operating system that allows information security, this limits the good continuation of the business, 75% affirm that it does not exist, while 25% do affirm it, final conclusion the company does not have an internal control system that guarantees the soundness and sustainability this affects profitability because there is no efficient use of the company's resources and assets.

Keywords: Internal control, improvement proposal, services.

Contenido

1	Equipo de trabajo.....	ii
	Hoja de firma del jurado y asesor	iii
2	Resumen y abstract.....	v
	Abstract	vi
	Contenido.....	vii
3	Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	xi
3.1	Índice de gráficos y tablas	xi
3.2	Índice de cuadros.....	xiii
I.	Introducción.....	14
II.	Revisión literaria.....	18
2.1	Antecedentes internacionales.....	18
2.2	Antecedentes nacionales	20
2.3	Antecedentes locales.....	21
2.4	Bases teóricas de la investigación.....	23
2.4.1	Bases teóricas del control interno	23
2.4.2	El control interno según coso	24
2.4.3	Teorías del control interno.....	24
2.4.3.1	El control interno.....	25

2.4.3.2	Tipos de control interno.....	25
2.4.3.2.1	Controles preventivos.....	25
2.4.3.2.2	Controles simultáneos o concurrentes	26
2.4.3.2.3	Controles posteriores.....	26
2.4.3.3	Componentes del control interno.....	26
2.4.3.3.1	Ambiente de control.....	27
2.4.3.3.2	Evaluación de riesgos.....	27
2.4.3.3.3	Actividades de control.....	27
2.4.3.3.4	Información y comunicación.....	28
2.4.3.3.5	Supervisión y seguimiento	28
2.4.3.4	Fases del control interno.....	28
2.4.3.4.1	Planificación.....	29
2.4.3.4.2	Ejecución.....	29
2.4.3.4.3	Evaluación.....	29
2.4.3.5	Importancia del control interno.....	30
2.5	Marco conceptual.....	30
2.5.1	Las Mype.....	30
2.5.2	Clasificación de las Mype.....	31
2.5.3	Estudio de caso.....	31
2.5.3.1	Visión.....	32

2.5.3.2 Misión.....	32
2.5.4 Importancia y ventajas del control interno en la investigación	32
III. Hipótesis	33
IV. Metodología.....	34
4.1 Diseño de la investigación	34
4.1.1 Tipo de investigación.....	34
4.1.2 Nivel de la investigación de la tesis.....	34
4.2 El universo y muestra	34
4.2.1 El universo	34
4.2.2 La muestra.....	34
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.4.1 Técnica.....	37
4.4.2 Instrumento	37
4.5 Plan de análisis	37
4.6 Matriz de consistencia.....	38
4.7 Principios éticos	39
V. Resultados.....	41
5.1 Resultados.....	41

5.2	Análisis de resultados	60
5.2.1	Análisis referente al objetivo general	60
5.2.2	Análisis referente al objetivo específico 01	61
5.2.3	Análisis referente al objetivo específico 02.....	62
5.2.4	Análisis referente al objetivo específico 03.....	63
5.2.5	Análisis de antecedentes y objetivos	65
VI.	Conclusiones.....	66
	Recomendaciones.....	68
	Aspectos complementarios	69
	Aspecto complementario 01: Información Financiera	69
	Aspecto complementario 02: Estados de resultados integrales.....	71
	Aspecto complementario 03: Propuesta proyecciones de ventas 2021	72
	Aspecto complementario 04: Cuadros de resumen	73
	Aspecto complementario 05: Estado de resultados comparativo proyectado	74
	Otros aspectos complementarios.....	75
	Referencias bibliográficas.....	78
	Anexo 01: Consentimiento informado	80
	Anexo 02: Preguntas de la encuesta aplicada.....	81
	ANEXO 03: Cronograma de actividades	86

3 Índice de gráficos, tablas y cuadros.

3.1 Índice de gráficos y tablas

1. ¿La empresa motiva el buen clima laboral, mediante reconocimientos certificados o económicos de acuerdo a sus posibilidades, por el buen desempeño de sus colaboradores? 41
2. ¿Existe la capacidad suficiente del personal para cumplir con sus funciones encomendadas en cada área de trabajo, sin que exista demasiada carga laboral?..... 42
3. ¿Existe un reglamento interno de trabajo para los trabajadores ?..... 43
4. ¿Se manejan herramientas de alto riesgo como surtidores, extintores, en mal estado que provoquen riesgos futuros?..... 44
5. ¿Existen todas las herramientas de seguridad contra incendios, robos, etc tales como extintores, cámaras de seguridad, guardianía, que minimicen el riesgo de lo mencionado?..... 45
6. ¿Existen todas la señaléticas de seguridad, así como los permisos otorgados por los entes reguladores? 46
7. ¿Los vehículos al momento de abastecerse de combustible, cumplen las reglas de seguridad, como apagado de motor, abastecer sin pasajeros, etc? 47
8. ¿Existe documentación adecuada para las operaciones diarias de la empresa, como boletas y/o facturas de ventas? 48
9. ¿Se realizan supervisiones de inventarios en forma periódica y sorpresiva?..... 49
10. ¿Existe un sistema operativo de seguridad de la información que permita el control del negocio en caso ocurran interrupciones en el negocio?..... 50

11. ¿Se guardan diariamente copias de respaldo de la información más relevante y se la almacena en un lugar fuera del local de operaciones por seguridad de la información?	51
12. ¿Se les brinda toda la información adecuada a los colaboradores, para llevar a cabo sus actividades con responsabilidad?	52
13. ¿Existe un proceso para difundir rápidamente información crítica y oportuna a toda la organización cuando sea necesario?	53
14. ¿Los sistemas de información proveen a la Gerencia los informes necesarios para la toma de decisiones?	54
15. ¿Existe un proceso para el seguimiento de los requerimientos de los clientes, proveedores, entidades regulatorias y otros?	55
16. ¿La Gerencia toma, de forma adecuada y oportuna, acciones para corregir las deficiencias reportadas por los trabajadores?	56
17. ¿Se cuenta constantemente con el personal, capacitado, entrenado, y con habilidades especializadas, para desarrollar sus actividades y cumplir las tareas encomendadas?	57
18. ¿La gerencia revisa los procesos de control para asegurar que los controles estén siendo aplicados como se espera?	58
19. ¿Existen políticas y procedimientos para asegurar que se tomen oportunamente acciones correctivas cuando ocurran errores en los procesos de control?	59

3.2 Índice de cuadros.

Cuadro 1. Clasificación de las Mype por sus ingresos brutos y por ventas anuales..... 31

Cuadro 2 : Análisis objetivo general 65

I. Introducción

El presente trabajo de investigación denominado Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno, en la empresa Estaciones de Servicios Merce SAC – Huancabamba 2020, la misma que se dedica a la actividad en la venta de toda clase de combustibles y lubricantes por más de 5 años en la provincia de Huancabamba, departamento de Piura, esta organización cuenta con su domicilio legal en la dirección Av. Cuglievan S/N Km. 37 C.P Malacasí (Grifo Merce) Piura – Morropon – Salitral, así mismo con una sucursal en la provincia de Huancabamba en la dirección Av. Ramon Castilla S/N (A 50 metros del hospital Huancabamba) Piura - Huancabamba –Huancabamba, en la actualidad las estaciones de servicios de ventas de combustibles vienen siendo amenazadas por una fuerte competencia, existen más de 4,700 en todo el país, el fuerte aumento se viene dando en las últimas épocas, de dos formas diferentes por independiente que representa el 60% y por cadenas representando el 40% Primax es una de las cadenas del grupo Romero con mayor presencia con 600 estaciones de grifos, Repsol con 325 estaciones, Pecsá con 400 y Petroperu con 634 estaciones de servicio en el ámbito nacional.

Este proyecto de investigación tiene por finalidad determinar cuáles son estos factores más relevantes que mejore la gestión y rentabilidad de la empresa, contribuyendo de esta manera en la generación de empleo con fuentes de trabajo, así mismo mostrar las debilidades encontradas respecto al control interno para mitigarlas con anticipación y que éstas no afecten en el futuro.

En este desarrollo de tesis se identificó la problemática que se ha venido suscitando con

respecto a la variable de estudio, aquellos objetivos planteados por los involucrados; así como la respectiva justificación que me conllevó a realizar esta investigación con la finalidad de realizar propuestas de mejora y que la empresa mejore sus resultados, la problemática encontrada es que la empresa no desarrolla un control adecuado en la administración de la empresa, por razones que no cuenta con las herramientas de gestión que le permita llevar un control adecuado de las transacciones operativas, comerciales y laborales.

El Control Interno hoy en día es una herramienta indispensable en todo tipo de organización por más pequeña que esta sea, así mismo sin importar el objeto social que ésta realice, tiempos pasados no se le tomaba mucha importancia solo se manejaba por la experiencia nadamás, hoy en día en toda empresa el control interno es responsabilidad de cada jefe de área y éste a su vez responde a su jefatura inmediata; por lo tanto, cada uno de ellos debe crear sus propios controles de manera articulada con todas la áreas, de acuerdo a las políticas alineados a los objetivos generales de la organización. El Control Interno, permite a la administración direccionar por el camino correcto y que todos persigan un mismo fin, así mismo realizar correcciones por desviaciones en el momento oportuno, evitar fraudes, riesgos presentes y futuros, lograr la eficiencia en el uso de los recursos que la empresa posee, nos permite también aumentar la productividad en los colaboradores con la finalidad de tener mayor rentabilidad y lograr las metas y objetivos institucionales.

El enunciado del problema consiste en identificar los aspectos negativos que viene atravesando la empresa respecto al sistema de control interno, con el objetivo de proponer propuestas de mejora, por esta razón se dice que ¿las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de la “Empresa Estaciones de Servicios Merce SAC”?

Nuestro objetivo general de éste trabajo de investigación es Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Mece SAC, y como complemento para lograr el objetivo general se apoyó en los 3 objetivos específicos como, 1 Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC” 2 describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC” y 3 explicar las propuestas de mejoras del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”.

Este trabajo de investigación se justifica en el aspecto teórico, respecto al control interno que consiste en mitigar los riesgos futuros que integra e involucra a todas las áreas de la empresa mediante el modelo Coso aplicando todos sus componentes del control interno, en lo práctico, es que todos los colaboradores deben asumir responsabilidad en sus actividades bajo un documento formalizado y en lo académico, nos referimos que ésta investigación, está basada en una investigación justificada en antecedentes citados por autores y que garantiza el uso para ser utilizada por otros alumnos para realizar trabajos de investigación.

La metodología utilizada en esta investigación que se aplicó es no experimental, descriptiva, bibliográfica, la investigación que se realizó fue a través de propuestas, de comentarios, análisis de temas que se relacionan con el estudio, utilizando la técnica de la información con la aplicación del instrumento del cuestionario, el universo de estudio está compuesto por los 9 trabajadores de la empresa por ser una investigación interna de la variable del control interno y que involucra a todos los colaboradores y la muestra es de 4 colaboradores incluido su gerente.

Los resultados obtenidos es que la empresa no cuenta con un ambiente de control adecuado para el desarrollo de sus actividades, al no contar con un reglamento interno de trabajo, éste no motiva la buena disciplina entre los colaboradores, por ende no puede aplicar medidas correctivas a sus colaboradores, no se realizan supervisiones a los inventarios que es lo más relevante en el giro del negocio, las oportunidades deberán estar basadas en la implementación de un sistema adecuado del control interno basado en sus 5 componentes, con el propósito de no caer en posibles riesgos de pérdidas futuras por contingencias que se pudieron haber mitigado en el momento adecuado y de esta manera lograr los objetivos en el corto mediano y largo plazo.

Las conclusiones obtenidas se refieren que la empresa no cuenta con un Sistema de Control Interno que garantice la solidez y sostenibilidad en el largo plazo, se viene manejando de forma empírica en base a la experiencia, el gerente es propietario accionista de la empresa, pues al no contar con este Sistema de Control, afecta la rentabilidad por razones que no se toman decisiones oportunas y razonables.

II. Revisión literaria

2.1 Antecedentes internacionales

Según, Ibarra (2014) En su informe de tesis titulada “DISEÑO DE UN SISTEMA CONTABLE, ADMINISTRATIVO Y DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS (GASOLINERA) PETROCOMERCIAL MOREJON 1 DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” el objetivo general es conocer la situación actual de la estación Petrocomercial Morejón 1, con la finalidad de determinar el FODA y fortalecer el control interno existente, la metodología utilizada fue la técnica de la entrevista, el instrumento el cuestionario, el universo o población fue conformado por 30 colaboradores de diferentes áreas de la empresa, así mismo esta misma población fue utilizada como muestra por ser de fácil accesibilidad aplicando a todos la encuesta. Las estaciones de servicios cada día aumentan lo que permite que cada una aplique estrategias o sistemas que les permitan lograr un objetivo común, teniendo en cuenta la fuerte competencia, las estaciones son obligadas a crear sistemas de controles administrativos y contables, así como también en mejorar la calidad del servicio y el producto por razones que los clientes tienen oportunidades de ofertas en diferentes estaciones quienes optan por el mejor producto de calidad, se debe tener en cuenta que esta labor no es muy fácil, esto implica tomar la delantera y no solo bastará mejorar el producto y el servicio. Conclusión, se debe mejorar los sistemas operativos de la empresa que permitan mejorar el desempeño de la empresa, así como también la creación de reglamentos, manuales de organización y funciones que permitan asignar una responsabilidad directa para un desempeño eficiente en los colaboradores. La finalidad de este proyecto es crear un sistema de control interno que permita cumplir con los objetivos de la organización.

Tenemos a, Yagual (2015) concluye y recomienda en su tesis titulada, “CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO COECHAN S.A GASOLINERA PRIMAX, CANTON SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015” el objetivo general es evaluar la influencia de la gestión financiera en el control contable aplicando métodos, técnicas, instrumentos de recopilación de información, referidos al control interno contable, de la estación de servicios Coechan S.A Gasolinera Primax, Canton Santa Elena, provincia de Santa Elena, la metodología fue aplicada mediante métodos históricos, lógicos, de análisis y síntesis, se aplicó la técnica de la entrevista, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la población o universo fue conformada por todas las empresas gasolineras de la provincia de Santa Elena, conformada por 18 establecimientos, la muestra fue tomada en su totalidad todas la gasolineras consideradas en la población, debido a su accesibilidad a la información para su estudio y análisis, con la finalidad de tener un mejor resultado de estudio. La existencia de manuales de organizaciones y funciones (MOF) permite asignar responsabilidad directa en los trabajadores por cada actividad, con el propósito de aumentar la efectividad y evitar pérdidas de tiempo en sus funciones, las directivas facilita direccionar los lineamientos del Control Interno, que se fundamenta en el modelo COSO, que permite direccionar administrativamente los recursos con la finalidad de generar información contable razonable y confiable para la toma de decisiones de la gerencia. Conclusiones, se debe socializar a todo el personal respecto a los manuales para que puedan asumir con mucha responsabilidad sus funciones, esto debe estar a cargo del gerente como líder principal de la empresa, así mismo se debe proponer un seguimiento constante a los cumplimientos de los manuales, políticas, normas, los mismos que deben estar por escrito de acuerdo a sus responsabilidades, con la finalidad de lograr los objetivos planificados en la empresa.

2.2 Antecedentes nacionales

Según Beltran (2017) en sus investigación de tesis titulada,“ EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GRIFO INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L., CHIMBOTE 2017” el objetivo general es evaluar el control interno y determinar su influencia en la gestión administrativa del grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L, la metodología para este estudio de investigación fue que se utilizó la técnica de la entrevista, el instrumento el cuestionario, se consideró una población de 6 trabajadores de la empresa y como muestra se consideró a la totalidad de la población (6) por su fácil accesibilidad en el estudio, mencionar que el problema que existe es que no cuenta con objetivos específicos, falta de fluidez en la comunicación en el personal administrativo, los trabajadores se encuentran desmotivados por la falta de incentivos, así mismo no existen capacitaciones al personal, concluyendo en que se debe implementar la formalización de las herramientas de un sistema de control interno como el MOF, ROF, MAPRO, con un especialista con experiencia en la materia con el propósito que exista responsabilidad en las actividades que realizan los trabajadores; así mismo, el gerente, administrador, deben proponer actividades de integración, modelos de incentivos, capacitaciones con el objetivo de incentivar el buen clima laboral y aumentar de esta manera la productividad. Conclusiones, se viene realizando el control interno basado en la experiencia de manera empírica, lo cual que es factor de los problemas existentes, causados básicamente por no contar con la formalidad de las herramientas de un Sistema de Control Interno como el MOF, ROF y MAPRO, así mismo, al no contar con una política para la administración y asignar responsabilidades, éstas están expuestas a factores de riesgo como dolo, fraudes y a la mala utilización o malversación de los recursos de la empresa

por razones que no se realizan bajo una planificación que asegure la razonabilidad de la toma de decisiones oportunas.

Según Campomanes (2016) en su tesis titulada, “Sistema de Control Interno y su Incidencia de la Gestión Administrativa del Grifo Servicentro del JEL” el objetivo general es determinar el sistema de control interno , y la eficiencia de la gestión administrativa de la empresa Grifo Servicentro Jel, la metodología descriptiva, la población estuvo conformada por todos los colaboradores y directivos de la empresa, la muestra fue considerada a todos los trabajadores del área contable y administración, se utilizó la técnica de la entrevista y el instrumento el cuestionario con recopilación de información mediante preguntas. Los trabajadores se encuentran satisfechos al menos el 70% respaldan la buena gestión y trato, así mismo, sus recomendaciones inciden el fomentar creando procesos operativos para que el sistema de control interno se implemente para el logro de los objetivos a largo plazo; la empresa debe fortalecer su sistema administrativo enfocado en el largo plazo con el propósito de evitar riesgo futuros que impacten en la rentabilidad, si bien es cierto, la gestión actual se califica como buena, pero esto no asegura el éxito sostenible en el futuro por razones que su sistema de control actual está básicamente enfocado en el corto plazo. Conclusiones, la empresa mantiene un Sistema de Control Interno adecuado y bien administrado, con procesos adecuados especialmente para las transacciones de compra y ventas; por lo tanto, el sistema de control interno se encuentra bien administrado y consolidado, se cuenta con planes de accionar de forma diaria lo que permite estar atentos a las necesidades urgentes al menos de corto plazo.

2.3 Antecedentes locales

De acuerdo con, Martinez (2018) en su tesis titulada, “Los mecanismos de control interno de inventarios de las estaciones de servicios y gasocentro Miraflores SRL Castilla – Piura, 2018

el objetivo general es garantizar a nuestros clientes, que los combustibles ofrecidos sean distribuidos con el mejor servicio para marcar la diferencia entre nuestros competidores, la metodología aplicada fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental, no cuenta con población o universo por ser una investigación bibliográfica y de estudio de caso, la muestra fue la empresa en estudio Estaciones de Servicios y Asocentro Miraflores SRL, la técnica aplicada fue la encuesta – entrevista y el instrumento fue el cuestionario. Las recomendaciones se fundamentan en que se debe considerar un control para el flujo de combustibles entradas y salidas con la finalidad de mantener un stop promedio que no afecte el desabastecimiento o exceso los cuales inciden directamente en la rentabilidad, si bien, los surtidores cumplen los estándares de control, éstos deben ser calibrados en menor tiempo con la finalidad de asegurar la cantidad exacta y no sea afectado el cliente como la empresa misma. La Estación de Servicios y Gasocentro Miraflores SRL deberá incluir en su presupuesto una partida para capacitaciones para todo el personal de acuerdo a sus actividades que realicen con la finalidad de evitar riesgos futuros. Conclusiones, como resultado de su investigación la empresa viene operando con total formalidad con un sistema de control adecuado y responsable, las instalaciones cumplen con todos los estándares emitidos por el órgano de control OSINERGMIN, las adquisiciones se realizan con anticipación oportuna no afectando de esta manera el desabastecimiento de los productos, las ventas son realizadas cumpliendo las normas de ley, esto quiere decir que se aplica de manera directa al tanque del vehículo, los surtidores deberán ser calibrados de manera semestral como mínimo lo cual si se cumple.

Según Jimenez (2017) es su tesis titulada, Los mecanismos de control interno de la estación de servicios Lauros SAC Sechura – Piura. 2016, el objetivo general es determinar los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú y de Estaciones de

Servicios Lauros SAC, la metodología aplicada fue diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; por lo tanto, al ser un estudio bibliográfico y de caso, no cuenta con población, así mismo no aplica muestra para este tipo de metodología de investigación, la técnica aplicada fue la revisión bibliográfica documental y el instrumento fue el cuestionario. La empresa cuenta con las herramientas prioritarias para realizar un buen control interno, como el MOF, MAPRO, los cuales se cumplen bajo responsabilidad y seguimiento de la gerencia, así mismo cumple con lo que estipula la ley con la disponibilidad del libro de reclamaciones, con la finalidad de atender cualquier queja o reclamo con el propósito de mejorar el servicio al cliente. Los funcionarios responsables de la dirección y administración de la empresa, cuentan con el perfil y la experiencia para desempeñar el respectivo cargo, así mismo mencionar que no existe un plan de capacitaciones para el personal nuevo, los trabajadores nuevos son capacitados por los colaboradores más antiguos y de experiencia, especialmente en el manejo de surtidos en el área de ventas al público. Conclusiones, la organización mantiene una política responsable respecto al medio ambiente, cuenta con un plan de contingencia aprobado por los organismos supervisores como MINAM así mismo INDECOPI, con la finalidad de mitigar los riesgos futuros que puedan ocurrir tales como incendios, gases tóxicos, materiales radioactivos, etc.

2.4 Bases teóricas de la investigación

2.4.1 Bases teóricas del control interno

Nuestra variable de estudio como es el Control Interno, se fundamenta en teorías que tienen similitud en los conceptos y propósitos mencionado por muchos autores a los cuales haremos referencia en la descripción de nuestro marco teórico, tales, así como lo describen como una herramienta de gestión administrativa y contable, que proporciona

información confiable para la elaboración de los Estados Financieros. Nos permite el logro de los objetivos generales; por lo tanto, un sistema de Control Interno, evita, riesgos, fraudes, desviaciones, logra productividad en los colaboradores, así mismo la eficiente utilización de los recursos de la empresa obteniendo rentabilidad razonable.

2.4.2 *El control interno según coso*

El control según el modelo Coso, es un informe que sirve para estructurar, diseñar un sistema de control interno, basado en sus componentes con el propósito de asegurar el cumplimiento de los controles para lograr se cumplan los procesos y salvaguardar los recursos de la empresa de manera eficiente brindando confiabilidad en la información, así como también el cumplimiento de políticas, normas que la empresa tiene como herramientas de gestión para el logro de sus objetivos.

2.4.3 *Teorías del control interno*

Según, Bogs Uninorte (2018) En tiempos pasados se creía que el control interno era realizado y responsabilidad del área de auditoría, porque cuando se les preguntaba a los trabajadores ellos respondían haciendo referencia a dicha área, hoy en la actualidad esto a evolucionado en la gestión administrativa de una organización y es responsabilidad de todos.

También para, Bacallao (2009) Control Interno viene hacer un instrumento que sirve para proporcionar seguridad en la operatividad de la empresa para que se cumplan los objetivos bajo una planeación, métodos, clasificados y coordinados con ciertas medidas que protejan y se optimicen los recursos de la empresa.

Para el autor, Carmenate (S.F) El Control Interno fue utilizado y aplicado por las primeras organizaciones por sus gobernantes como herramienta de control y supervisión, el

nacimiento de la contabilidad hace obligatorio el sistema de control, por razones que la contabilidad también es un control en las organizaciones.

Así mismo, Ucha (2014) El Control Interno, es el conjunto de muchas variables como acciones, políticas, normas y métodos que existen dentro de una empresa y que están bajo control y responsabilidad de las jefaturas con el propósito de prevenir cualquier riesgo que afecte el correcto funcionamiento y desarrollo de la organización.

2.4.3.1 El control interno. Hablar de control interno nos estamos refiriendo específicamente a la propia empresa, esto quiere decir que cada organización debe implementarlo de acuerdo a sus necesidades, con el único propósito de lograr sus metas trazadas. El control interno consiste en hacer seguimiento estricto al cumplimiento de las actividades asignadas a los trabajadores, lo cual es responsabilidad directa de los jefes encargados de cada área y estos a su vez responderán a sus jefes inmediatos superiores; por lo tanto, toda empresa sin importar su tamaño, modalidad jurídica debe implementar formalmente un sistema de control interno, con la finalidad de evitar riesgos, desviaciones, fraudes, etc. y de esta manera poder lograr los objetivos generales de la empresa.

2.4.3.2 Tipos de control interno. Para nuestro estudio de investigación haremos referencia a tres tipos, los mismos que guardan cierta coherencia e indispensables entre sí.

2.4.3.2.1 Controles preventivos. El control preventivo permite asegurar que se cumplan los procesos de acuerdo a las normas o políticas estipuladas, consiste en el control y supervisión de los productos y/o insumos. Este tipo de control se aplica antes o en el momento que se está llevando a cabo dicha actividad, lo cual nos permite detectar cualquier informalidad preventivamente, el objetivo de este control es anticiparse a posibles problemas o desviaciones lo cual se encuentra a responsabilidad de la gerencia en la organización. Estos autores concluyen

que es necesario que se apliquen todas las normas de este control, con la finalidad de obtener un resultado eficiente lo que permite que no se haga mal uso de los recursos de la empresa (Saavedra, Saavedra, & Correa).

2.4.3.2.2 Controles simultáneos o concurrentes. Según Alvarez (2019) consiste en evaluar una o diversas tareas que se estén desarrollando en el momento, con la finalidad de anticipar oportunamente al propietario de la empresa, así como a las instancias competentes, respecto a la posible existencia de actos adversos que afectarían el logro de los objetivos esperados, con la finalidad que se tomen las medidas preventivas correspondientes oportunamente. Esto en resumen se analiza que se realiza paralelamente o simultáneamente al momento que se está ejecutando la operación.

2.4.3.2.3 Controles posteriores. Estos controles se realizan en tiempo pasado, con la finalidad de evaluar las posibles dificultades, errores, que se hayan cometido que justifican por qué no se ha logrado la meta o el objetivo planificado, lo que implica aplicar una serie de procedimientos, acciones, basado en normas y principios, este tipo de control nos sirve para en el futuro no volver a cometer ciertos errores, por ejemplo las auditorías, éstas pueden ser internas o externas, las cuales se realizan después de haber realizado una gestión con la finalidad de asegurar que se hayan cumplido los procedimientos de acuerdo a las políticas, normas, etc de la empresa, así como también las leyes de las entidades supervisoras, fiscalizadores, tributarias, este tipo de control es muy importante porque nos ayuda a mejorar nuestra gestión en el futuro.

2.4.3.3 Componentes del control interno. Los componentes del control interno, son aquellos instrumentos que se relacionan entre sí y que conforman como un todo el Sistema de Control Interno, en toda organización, estos son los siguientes.

2.4.3.3.1 Ambiente de control. De acuerdo con (Educación Corporativa EBC) es muy importante que los colaboradores estén muy comprometidos con la empresa, cuenten con valores éticos, los mismos que deberán ser considerados dentro de sus políticas, los valores éticos y hacer de conocimiento y que se cumplan en el día a día. Se debe hacer un seguimiento a las actividades que se cumplan realizado por la Junta Directiva, toda empresa a pesar que son diferentes por su naturaleza, debe contar con una estructura que delegue sus responsabilidades y puedan cumplirlas con responsabilidad. En conclusión, para que exista un ambiente de control deberá primar en buen clima laboral a todo nivel.

2.4.3.3.2 Evaluación de riesgos. Según Perez (2007) Las empresas para crecer deberán asumir riesgos, pero éstos a su vez deben ser analizados y evaluados con la finalidad que cuando éstos existan, el impacto no sea importante y no afecte la gestión, esto debe ser una constante permanente en la empresa con la finalidad de mitigar los riesgos especialmente en el futuro, con el propósito de lograr los objetivos de la empresa.

2.4.3.3.3 Actividades de control. Según Perez (2007) las actividades de control son especialmente para controlar y mitigar los riesgos en el proceso de ejecución, esto ayuda a tomar las medidas frente a un posible riesgo, por lo tanto, deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable, estas actividades se podrán proponer siempre y cuando se identifique el riesgo, para lo cual se deberá hacer una planificación de ejecución.

2.4.3.3.4 Información y comunicación. De acuerdo con Perez, (2007) la información consiste en dar a conocer todas las políticas, nomas, manuales, directivas, etc existentes, así como también de las modificaciones y nuevas herramientas de control interno, se deberá comunicar de acuerdo a sus responsabilidades de cada colaborador; por lo tanto, el mensaje deber claro con la finalidad de asumir un compromiso, debe haber una comunicación y confianza muy fluida en todos los colaboradores, esto pues permite informar cualquier adversidad que vaya en contra de las políticas de la empresa, esta buena práctica debe darse de los empleados hacia los jefes y viceversa con el único propósito de evitar riesgos.

2.4.3.3.5 Supervisión y seguimiento. Todas las actividades desde el punto de vista del control interno, requieren supervisión con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las políticas, este tipo de control y seguimiento tiene que ser continuo con la finalidad de acompañar los procesos y que éstos se realicen de acuerdo a los procedimientos formales que la empresa debería haber diseñado en su sistema de control interno; por lo tanto, la supervisión y seguimiento nos permite asegurar que se cumplan los procedimientos de acuerdo a lo planificado, así mismo minimizar riesgos que afecten directamente en el proceso y proponer acciones de mejora continua.

2.4.3.4 Fases del control interno. Las fases del control interno son los procesos o pasos que se deberán seguir para lograr un adecuado control eficiente, para nuestro estudio proponemos 3 fases que se describen.

2.4.3.4.1 Planificación. Todo control interno cuando se va a llevar a cabo debe primeramente planificarse, con la finalidad de poder evaluar y diagnosticar su sistema de control de la empresa, esto debe estar respaldado por la alta gerencia quienes apoyaran con la autorización mediante un contrato firmado. Así mismo se deberá crear e incluir un equipo de comité con amplia experiencia en este tipo de actividades, quienes apoyaran con capacitar a quienes conformen el equipo de trabajo. Este comprende acciones preliminares, identificar riesgos, así mismo la elaboración de un plan de trabajo con el objetivo de desarrollarlo eficientemente para lograr la meta que se espera y ésta sea razonable a su vez confiable.

2.4.3.4.2 Ejecución. En lo que respecta a la ejecución es llevar a cabo el desarrollo de las actividades de acuerdo a lo planificado en la primera fase, según las NCI, se deberán desarrollar y se proponen herramientas, políticas y buenas prácticas de control que ayuden a la gestión en el proceso de implementación, tomando en consideración los 5 componentes del control interno.

2.4.3.4.3 Evaluación. El objetivo es determinar que los procesos de acuerdo a los mecanismos se desarrollen adecuadamente en circunstancias donde existan problemas y errores, se debe corregir inmediatamente los procedimientos con la finalidad de continuar y lograr los objetivos y debe contener los siguientes elementos.

- ✓ Alcance.
- ✓ Cumplimiento del plan de trabajo.
- ✓ Cronograma de actividades.
- ✓ Recursos necesarios.
- ✓ Desempeño en equipos de trabajo

- ✓ Limitaciones y Debilidades.
- ✓ Conclusiones y recomendaciones.

2.4.3.5 Importancia del control interno. Hoy en nuestros tiempos el Control Interno, es una herramienta muy esencial en todo tipo de organización sin importar su tamaño y personería jurídica, cada empresa debe crear sus propios controles y éstos deben ser por cada responsable de área, quienes coordinadamente deben elaborarlos materializándolos por escrito con la finalidad de lograr el objetivo general.

La importancia recae en que nos permite realizar una gestión eficiente, fijando y evaluando los distintos procedimientos contables, financieros y administrativos, con riesgos mínimos en la operatividad, y que la información que presente en los estados financieros sea muy confiable y razonable para la toma de decisiones.

2.5 Marco conceptual

2.5.1 Las Mype

Sánchez, (s.f) Las micro y pequeñas empresas son quienes promueven la economía de nuestro país en gran importancia, contribuyendo con el 40% del Producto Bruto Interno (PBI) y dentro de la oferta laboral contribuyen con el 80% de empleo, debemos mencionar que el crecimiento y desarrollo de las Mype está obstaculizado por razones que no se cuenta con una cultura tributaria que garantice la formalidad, así mismo no cuentan con un Sistema de Control adecuado para lograr sus objetivos; por lo tanto, según el artículo 2 de la Ley 28015 éstas Micro y Pequeñas Empresas se constituyen por una persona natural o jurídica, bajo cualquier modalidad de organización de acuerdo a Ley, con el propósito de desarrollar actividades de

comercialización, extracción, producción, transformación, prestación de servicios, con el objetivo de obtener beneficios lucrativos.

2.5.2 Clasificación de las Mype

El Ministerio de Economía y Finanzas (2020) afirma que el poder Ejecutivo, promulgó ley para las Mype, con el propósito de incentivar la producción así mismo el crecimiento de las mismas; por lo tanto, estas se clasificarán de acuerdo a sus ingresos anuales tales como.

Cuadro 1. Clasificación de las Mype por sus ingresos brutos y por ventas anuales

TIPO DE EMPRESA	UIT ANUAL	INGRESOS MAXIMOS ANUALES
Microempresa	Hasta 150	690,000
Pequeña Empresa	Mayor a 150 y menor a 1700	7,820,000
Medianas empresas	Mayor a 1700 y menor a 2300	10,580,000

2.5.3 Estudio de caso

Este proyecto de investigación tiene como objetivo general, identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC” es una sociedad anónima cerrada, Empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano identificada con RUC N° 20530141510 con nombre comercial “ ESMERCE”, representado por su gerente general Sr. Carrasco Silva Tranquilino, con domicilio fiscal en Av. Cuglievan S/N Km. 37 C.P Malacasí (Grifo Merce) Piura – Morropon – Salitral, como oficina principal, contando con una sucursal en la provincia de Huancabamba en la dirección, Av. Ramon Castilla S/N (A 50 metros del hospital Huancabamba) Piura - Huancabamba –Huancabamba, es una sociedad que se dedica al comercio de combustibles como, disell, gasolina de 84,90 y 95 octanos, toda clase de lubricantes, filtros,

etc. su código CIU es 60230 También mencionar que brinda el servicio de carga de transporte de combustibles por razones que cuenta con cisternas propias con los permisos de ley, cuenta con más de 6 años de experiencia en el mercado, actualmente cuenta con 9 trabajadores incluido el gerente y personal operativo, cuenta con una camioneta y una flota de cisternas propias de la empresa.

2.5.3.1 Visión. La empresa “Estaciones de Servicio Merce SAC” busca crecer en el ámbito regional con más sucursales en un periodo aproximado hasta el 2025, así mismo busca ser una empresa de buen prestigio y un servicio de calidad al cliente.

2.5.3.2 Misión. Brindar facilidades de acceso a todos los transportistas con una atención de calidad justa a precios razonables.

2.5.4 Importancia y ventajas del control interno en la investigación

La importancia de haber realizado esta investigación del Control Interno, es con el propósito de lograr identificar las debilidades, así como sus fortalezas con la finalidad de proponer propuestas de soluciones, mejora y de esta manera brindar un valor agregado a la empresa y hacerla más rentable, motivo por el cual los resultados de una empresa se sostienen bajo un Sistema de Control Interno, que involucra a todos los colaboradores íntegramente.

III. Hipótesis

Es una investigación descriptiva, no se formuló ninguna hipótesis, considerando lo dicho por Galan (2009) "Las Hipótesis en la investigación" donde determino que "No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis".

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación que se aplicó es no experimental, descriptivo, la investigación que se realizó buscó a través de propuestas, de comentarios, análisis de temas que se relacionaron con el estudio de tesis.

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación estuvo comprendida bajo un enfoque cuantitativo, ya que se usaron técnicas de entrevista, que permitieron analizar el comportamiento de la empresa estudiada, en este caso “Estaciones de Servicios Merce SAC”

4.1.2 Nivel de la investigación de la tesis

El nivel de investigación de esta tesis es descriptivo, ya que solo se recolectó información

4.2 El universo y muestra

4.2.1 El universo

Por ser una investigación documental y bibliográfica se aplicó a la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC” el cual tiene 9 trabajadores como población el cual conformó el universo de la empresa.

4.2.2 La muestra

La muestra que se estudió, estuvo compuesta por 4 trabajadores incluido el gerente.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Características de las Mype	Prestamype,(s.f.) afirma que La Mype direccionado a la micro y pequeña empresa, es una unidad de negocios que está que puede ser conformada por personas naturales o jurídicas, dedicadas al comercio, servicio, industria, extracción, producción. Su característica principal es fomentar e incentivar el empleo y el crecimiento económico como de las mismas micro o pequeñas empresas reguladas por la ley MYPE.	La Mype, para el caso de la micro empresa operativamente se define por sus ingresos anuales, hasta 150 UIT equivalente a 690,000 y para la pequeña empresa es mayor a 150 hasta las 1700 UIT equivalente a 7,820,000 de ingresos netos anuales. Así mismo para el régimen laboral beneficia al microempresario, para esto debe afiliarse o inscribirse en el régimen Remype.	Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”, Huancabamba-2020	Objeto social Experiencia de la Mype en el mercado Número de colaboradores Objetivos	Instrumento: El cuestionario a) Si () b) No ()

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control interno	<p>Bacallao (2009)</p> <p>Control Interno viene hacer un instrumento que sirve para proporcionar seguridad en la operatividad de la empresa para que se cumplan los objetivos bajo una planeación, métodos, clasificados y coordinados con ciertas medidas que protejan y se optimicen los recursos de la empresa.</p>	<p>El control interno operativamente se aplica mediante el modelo coso, consiste en crear un sistema integrado de todas las áreas, con el objetivo de asegurar el buen uso eficiente de los recursos de la empresa, aplicando sus 5 componentes y faces en todos sus procesos.</p>	<p>Control interno de todas las áreas de la empresa.</p>	<p>Controles preventivos</p> <p>Controles simultáneos</p> <p>Controles posteriores.</p>	<p>Instrumento: El cuestionario</p> <p>a) Si ()</p> <p>b) No ()</p>

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

La técnica que se aplicó fue la entrevista, por lo que se generaron formatos con preguntas.

4.4.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario lo cual fueron preguntas relacionadas a la investigación.

4.5 Plan de análisis.

El plan de análisis se realizó en base a nuestros tres objetivos específicos, que nos ayudó a lograr nuestro objetivo general, se realizó mediante el análisis a las respuestas del cuestionario, con preguntas específicas relacionadas al control interno de la empresa, de nuestra muestra aplicada con valores relativos porcentuales y tabulados en relación a las respuestas obtenidas, donde hemos podido establecer, describir y explicar que las oportunidades del control interno mejoren las posibilidades de la “Estaciones de Servicios Merce SAC”

4.6 Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivos		Variable	Diseño Metodológico
		General	Especifico		
Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa “Estaciones de servicios Merce SAC – Huancabamba 2020”	¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”	Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC” 2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la “Estaciones de Servicios Merce SAC” 3. Explicar las propuestas de mejoras del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC” 	Factores Relevantes del Control Interno	<p>Tipo de la Investigación: Cuantitativo, basada en recolección de información y presentar los resultados.</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptiva Universo y muestra:La población estuvo constituida por los 9 trabajadores de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC” y la muestra respectiva estuvo conformada por 4 trabajadores incluido el gerente de la empresa.</p> <p>Técnica: Es la entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Protección a las personas:

Este principio indica que las personas tienen el derecho de proteger su identidad, indicando que estas no son el medio para llegar a cierta información sino el fin, el grado de protección se va a determinar en base al riesgo en que la persona incurra, así que como que tanta probabilidad obtenga un beneficio. Se tiene que respetar la identidad, confidencialidad y sobre todo la privacidad de la información. Este principio no necesariamente implicara que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente en esta y dispongan de información adecuada, sino también involucrara el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad. (Universidad, 2016)

Justicia:

Este principio ético nos enseña a que siempre debemos tener un juicio razonable y que las posibles limitaciones que se puedan encontrar no nos dejen o nos hagan hacer prácticas erradas o adversas. También nos indica que tanto la justicia como la equidad le otorgan a quienes participan en la investigación el beneficio y sobre todo derecho acceder a los resultados. El investigador tiene la obligación de tratar de manera equitativa e igualitaria a todas las personas que participan en todos los procedimientos o servicios que se asocian a la investigación. (Universidad, 2016)

Integridad científica:

Este principio nos demuestra o nos indica que no solo se debe ser integro cuando se realiza una investigación del tipo científica, sino que esta integridad se debe extender a su

práctica profesional y vida diaria. El investigador al momento de efectuar su trabajo se da cuenta que los resultados que se puedan tener pueden genera algún conflicto de intereses con las personas investigadas, este deberá mantener la integridad científica declarando los posibles problemas que pudiesen generar estos conflictos de intereses para así no ver perjudicados los resultados que el estudio arroje. (Universidad, 2016)

Consentimiento informado y expreso:

Este principio nos indica que se debe contar con el consentimiento expreso de todos los que participan en la investigación que la información recolectada se utilice para los fines que se establecen en el informe. (Universidad, 2016)

V. Resultados

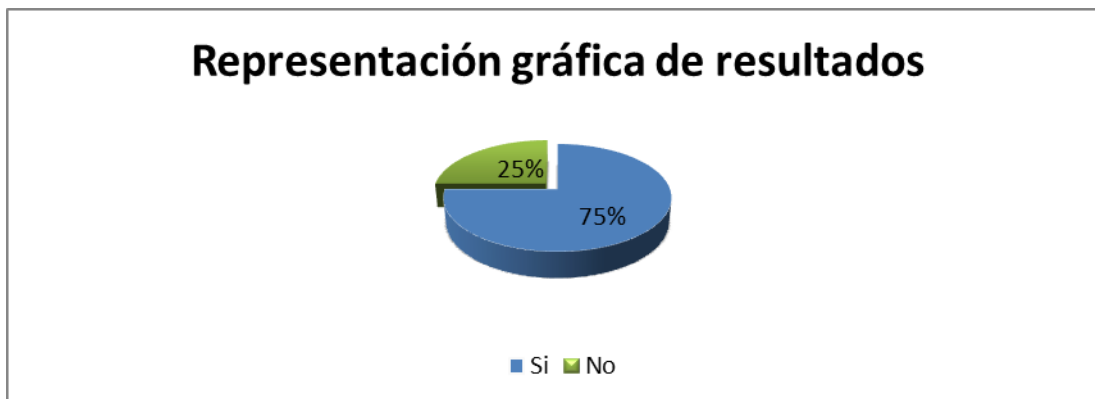
5.1 Resultados

1. ¿La empresa motiva el buen clima laboral, mediante reconocimientos certificados o económicos de acuerdo a sus posibilidades, por el buen desempeño de sus colaboradores?

Tabla 01

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	3	75%
b)	No	1	25%
Totales		4	100%

Figura 01



Interpretación. De acuerdo a lo mostrado en la tabla y gráfico N° 01, el 75% de los participantes menciona que la empresa no incentiva a los trabajadores, mientras que el 25% si firma la respuesta planteada.

2. ¿Existe la capacidad suficiente del personal para cumplir con sus funciones encomendadas en cada área de trabajo, sin que exista demasiada carga laboral?

Tabla 02

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	2	50%
b)	No	2	50%
Totales		4	100%

Figura 02



Interpretación. De acuerdo a lo mostrado en la tabla y gráfico N° 02, el 50% de los trabajadores afirman que, si existe la capacidad del personal para cubrir los puestos de trabajos, mientras que el 50% no está de acuerdo opinando la insuficiencia de personal.

3. ¿Existe un reglamento interno de trabajo para los trabajadores?

Tabla 03

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	0	0%
b)	No	4	100%
Totales		4	100%

Figura 03



Interpretación. El resultado obtenido del cuestionario de acuerdo a lo mostrado en la tabla y gráfico N° 03, el 100% de los trabajadores afirman que no existe un reglamento interno de trabajo en la empresa.

4. ¿Se manejan herramientas de alto riesgo como surtidores, extintores, en mal estado que provoquen riesgos futuros?

Tabla 04

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	1	25%
b)	No	3	75%
Totales		4	100%

Figura 04



Interpretación. El resultado obtenido de acuerdo a lo mostrado en la tabla y gráfico N° 04, el 75% mencionan que la empresa no cuenta con herramientas de alto riesgo en mal estado que son utilizadas por los trabajadores; mientras que el 25% afirma que si existen herramientas en mal estado.

5. ¿Existen todas las herramientas de seguridad contra incendios, robos, etc tales como extintores, cámaras de seguridad, guardianía, que minimicen el riesgo de lo mencionado?

Tabla 05

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	3	75%
b)	No	1	25%
Totales		4	100%

Figura 05



Interpretación. El resultado obtenido de acuerdo a lo mostrado en la tabla y gráfico N° 05, el 75% que corresponde a 3 trabajadores, mencionan que la empresa si cuenta con las herramientas de seguridad, mientras que el 25% representado por un trabajador, responde que no existen todas las herramientas suficientes de seguridad.

6. ¿Existen todas las señaléticas de seguridad, así como los permisos otorgados por los entes reguladores?

Tabla 06

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	3	75%
b)	No	1	25%
Totales		4	100%

Figura 06



Interpretación.

El resultado obtenido se muestra en la tabla y gráfico N° 06, donde podemos apreciar que el 75% que corresponde a 3 trabajadores, mencionan que la empresa si cuenta con las señaléticas de seguridad, así como los permisos autorizados por los entes reguladores, mientras que el 25% representado por un trabajador, responde que no existen.

7. ¿Los vehículos al momento de abastecerse de combustible, cumplen las reglas de seguridad, como apagado de motor, abastecer sin pasajeros, etc?

Tabla 07

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	1	25%
b)	No	3	75%
Totales		4	100%

Figura 07



Interpretación.

La tabla y gráfico N° 07, nos muestran los resultados teniendo que el 75% que corresponde a 3 trabajadores, mencionan que no se cumple las reglas de seguridad por parte de los usuarios o clientes, mientras que el 25% representado por un trabajador, responde que si se cumple.

8. ¿Existe documentación adecuada para las operaciones diarias de la empresa, como boletas y/o facturas de ventas?

Tabla 08

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	3	75%
b)	No	1	25%
Totales		4	100%

Figura 08



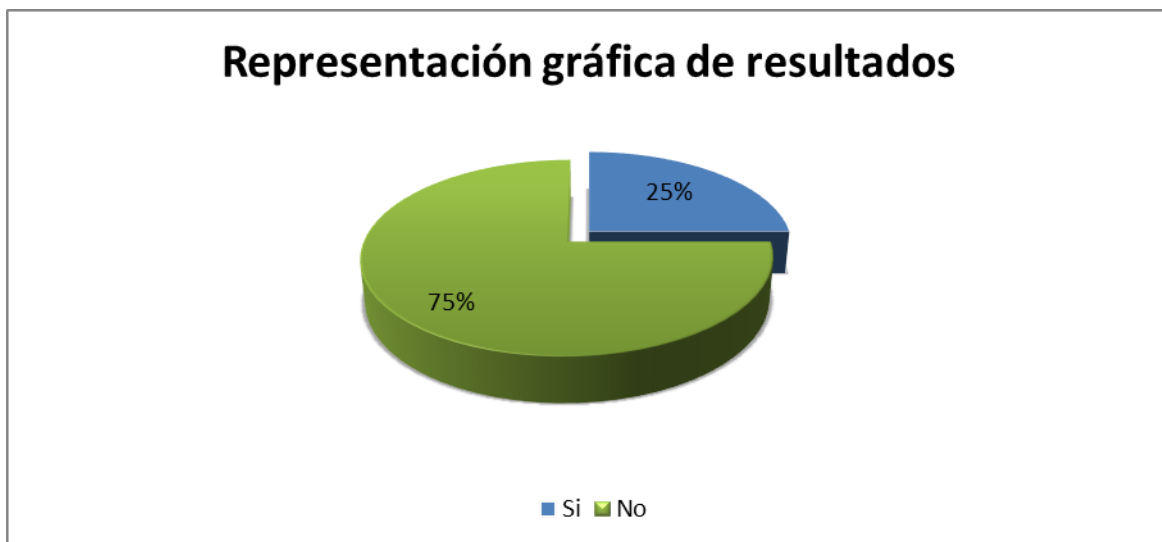
Interpretación. La tabla y gráfico N° 08, nos muestran los resultados representando que el 75% responden que, si la empresa cuenta con la documentación diaria, para la operatividad formal, mientras que el 25% representado por un trabajador, responde que no se cumple.

9. ¿Se realizan supervisiones de inventarios en forma periódica y sorpresiva?

Tabla 09

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	1	25%
b)	No	3	75%
Totales		4	100%

Figura 09



Interpretación. La tabla y gráfico N° 09, nos muestran los resultados obtenidos representando que el 75% afirman que no se realizan supervisiones de inventarios periódicos por parte de los responsables, mientras que el 25% afirma que si se realizan controles de supervisiones sorpresivos.

10. ¿Existe un sistema operativo de seguridad de la información que permita el control del negocio en caso ocurran interrupciones en el negocio?

Tabla 10

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	1	25%
b)	No	3	75%
Totales		4	100%

Figura 10



Interpretación. Los resultados que se muestran en la tabla y gráfico N° 10, nos muestran que el 75% afirman que no cuenta con un sistema, mientras que el 25% afirma que si se cuenta con un sistema de control en caso de ocurrencia de alguna interrupción en el negocio.

11. ¿Se guardan diariamente copias de respaldo de la información más relevante y se la almacena en un lugar fuera del local de operaciones por seguridad de la información?

Tabla 11

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	0	0%
b)	No	4	100%
Totales		4	100%

Figura 11



Interpretación. Los resultados que se muestran en la tabla y gráfico N° 11, nos indica que el 100% afirman que no se guardan copias de seguridad de la información.

12. ¿Se les brinda toda la información adecuada a los colaboradores, para llevar a cabo sus actividades con responsabilidad?

Tabla 12

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	2	50%
b)	No	2	50%
Totales		4	100%

Figura 12



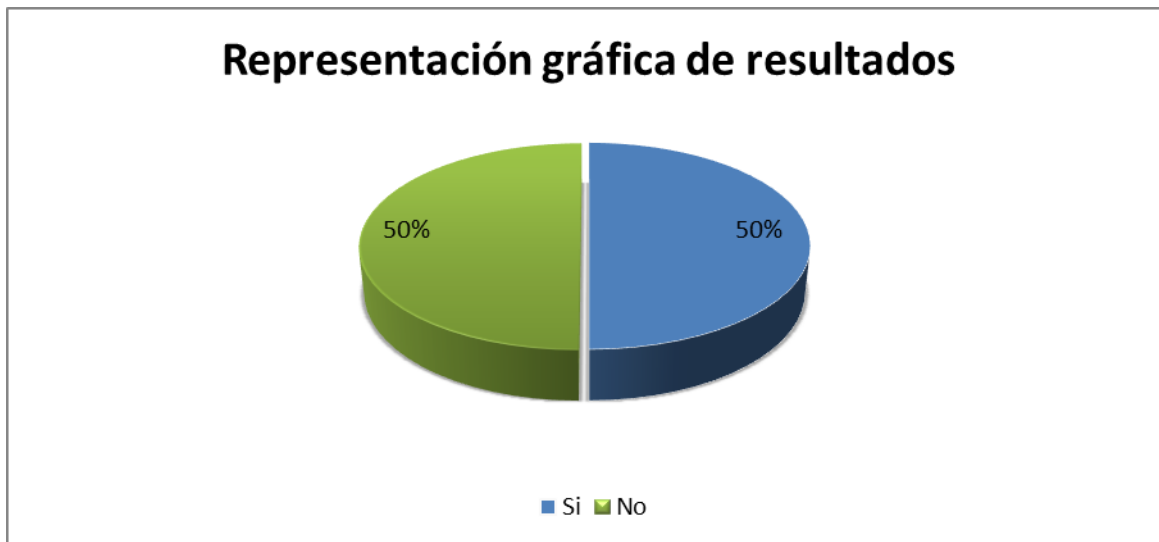
Interpretación. Los resultados que se muestran en la tabla y gráfico N° 12, nos indica que el 50% afirman que, si existe información oportuna para desempeñar sus actividades, mientras que el 50% manifiesta que no existe información respecto a sus actividades encomendadas.

13. ¿Existe un proceso para difundir rápidamente información crítica y oportuna a toda la organización cuando sea necesario?

Tabla 13

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	2	50%
b)	No	2	50%
Totales		4	100%

Figura 13



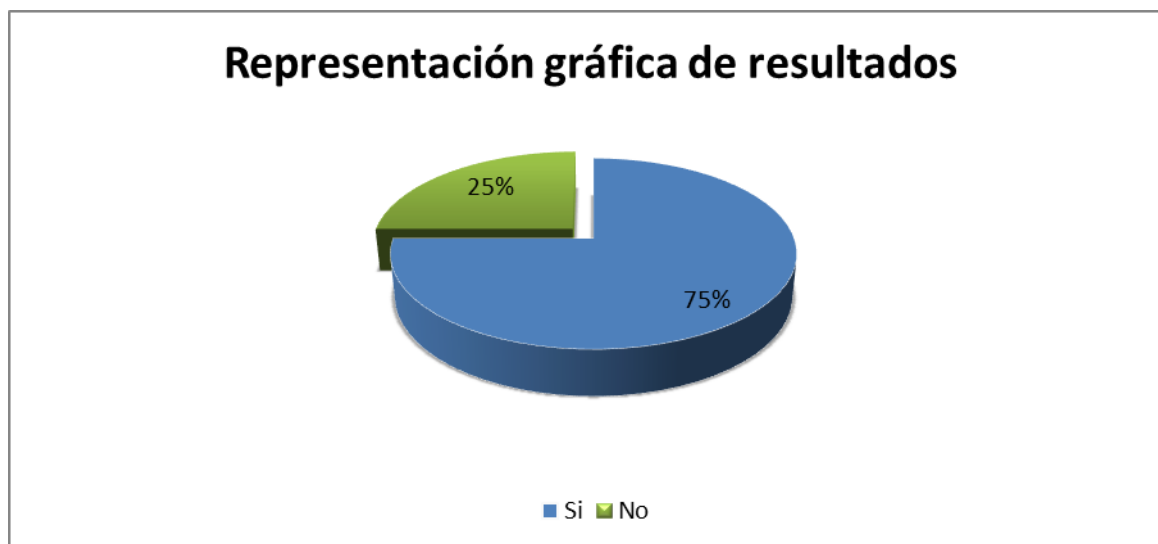
Interpretación. Los resultados que se muestran en la tabla y gráfico N° 13, nos indica que el 50% afirman que, si existe un proceso para difundir información oportuna, mientras que el 50% manifiesta que no existe ningún proceso que permita informar cualquier eventualidad de importancia que exista en la empresa.

14. ¿Los sistemas de información proveen a la Gerencia los informes necesarios para la toma de decisiones?

Tabla 14

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	3	75%
b)	No	1	25%
Totales		4	100%

Figura 14



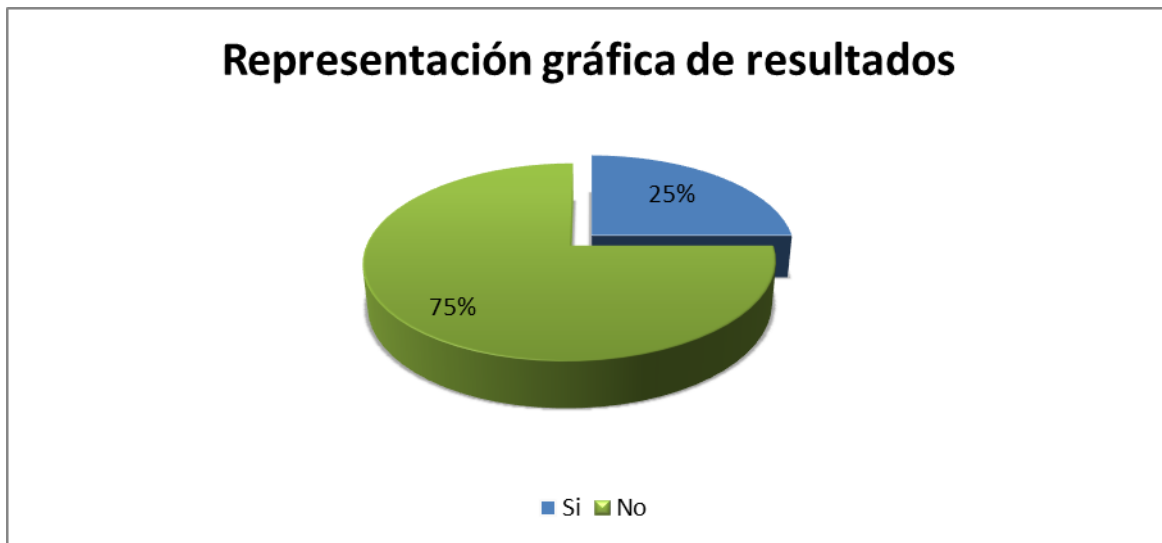
Interpretación. Los resultados que se muestran en la tabla y gráfico N° 14, nos indica que el 75% afirma que, si existe información oportuna a la gerencia para la toma de decisiones, por otra parte, el 25% afirma lo contrario que no existe.

15. ¿Existe un proceso para el seguimiento de los requerimientos de los clientes, proveedores, entidades regulatorias y otros?

Tabla 15

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	1	25%
b)	No	3	75%
Totales		4	100%

Figura 15



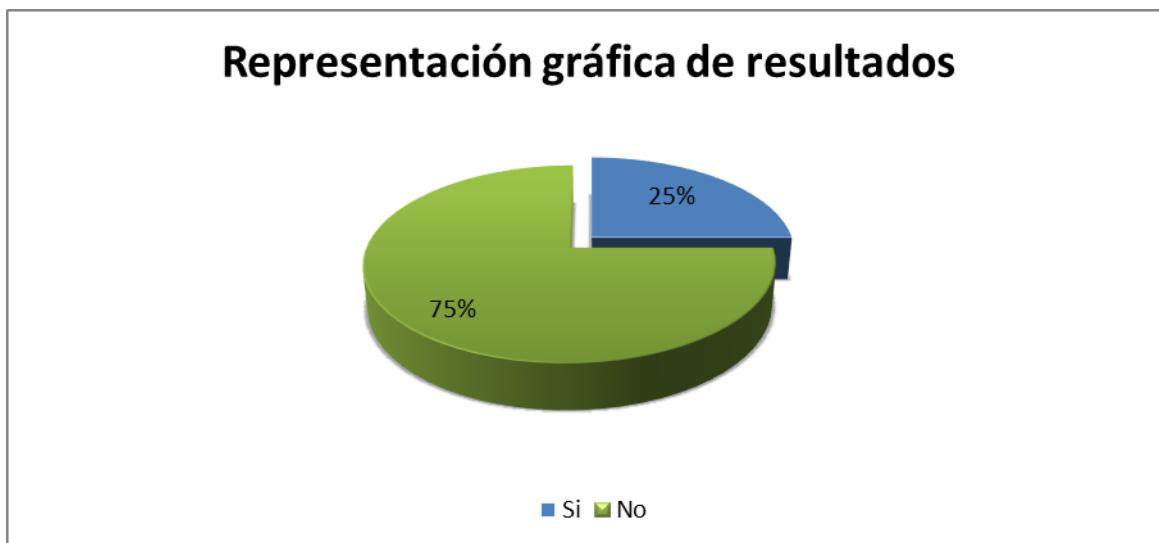
Interpretación. Los resultados que se muestran en la tabla y gráfico N° 15, nos indica que el 75% afirma que no existe un proceso de seguimiento de los clientes, proveedores; por lo tanto, el 25% afirma que si existe.

16. ¿La Gerencia toma, de forma adecuada y oportuna, acciones para corregir las deficiencias reportadas por los trabajadores?

Tabla 16

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	1	25%
b)	No	3	75%
Totales		4	100%

Figura 16



Interpretación. Los resultados que se muestran en la tabla y gráfico N° 16, nos indica que el 75% afirma que no existen acciones para corregir las deficiencias reportadas por los trabajadores, mientras que el 25% si lo afirma la existencia de acciones correctivas.

17. ¿Se cuenta constantemente con el personal, capacitado, entrenado, y con habilidades especializadas, para desarrollar sus actividades y cumplir las tareas encomendadas?

Tabla 17

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	2	50%
b)	No	2	50%
Totales		4	100%

Figura 17



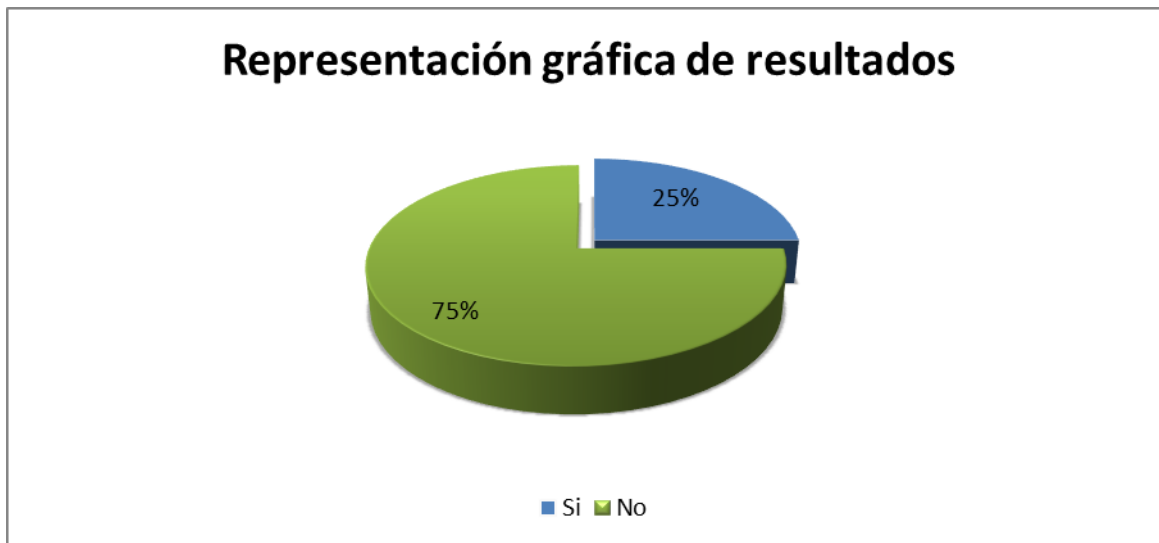
Interpretación. Los resultados que se muestran en la tabla y gráfico N° 17, nos indica que el 50% afirma que, si se cuenta con el personal capacitado y entrenado para desarrollar sus actividades, mientras que el 50% afirma que no se cuenta con dicho personal.

18. ¿La gerencia revisa los procesos de control para asegurar que los controles estén siendo aplicados como se espera?

Tabla 18

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	1	25%
b)	No	3	75%
Totales		4	100%

Figura 18



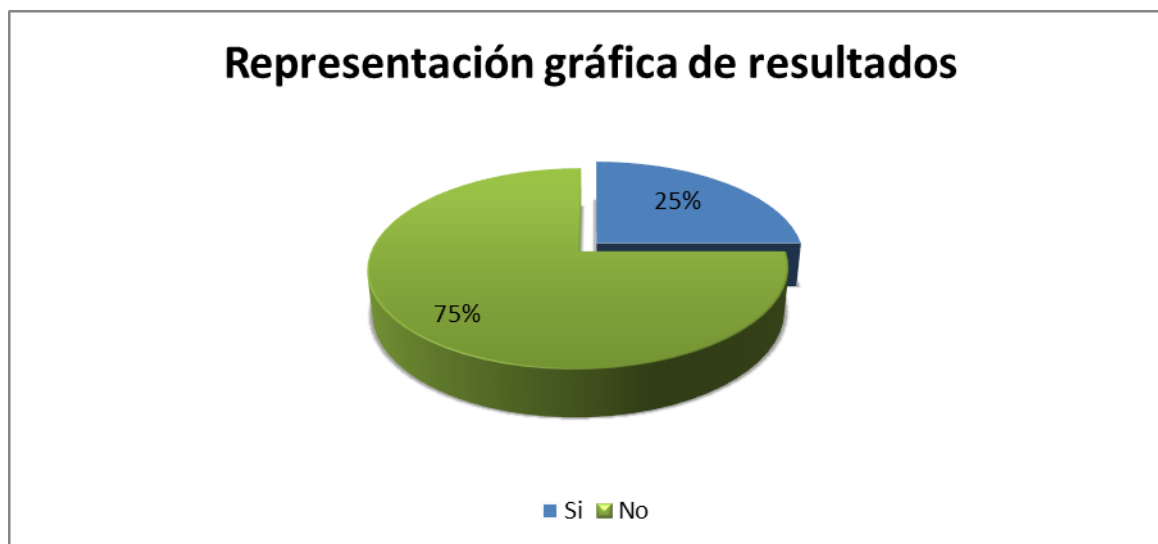
Interpretación. Los resultados que se muestran en la tabla y gráfico N° 18, nos indica que el 75% afirma que no hay un control en los procesos para asegurar el cumplimiento que se espera, mientras que el 25% no lo afirma, manifestando la carencia del mismo.

19. ¿Existen políticas y procedimientos para asegurar que se tomen oportunamente acciones correctivas cuando ocurran errores en los procesos de control?

Tabla 19

Item	Respuesta	Participantes	% Resultado
a)	Si	1	25%
b)	No	3	75%
Totales		4	100%

Figura 19



Interpretación. De acuerdo a nuestra tabla y gráfica N° 19 nos indica que el 75% afirman que no existen políticas para asegurar que se tomen oportunamente acciones correctivas cuando ocurran errores en los procesos de control, mientras que el 25% si afirma la existencia.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Análisis referente al objetivo general

Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”

Para lograr el objetivo general se obtuvo mediante la técnica de recolección de datos mediante el instrumento del cuestionario, donde hemos podido identificar la problemática que viene atravesando la empresa respecto al Control Interno, siendo éste el motor de la empresa para lograr sus objetivos.

La empresa no cuenta con un ambiente de control adecuado para el desarrollo de sus actividades, al no contar con un reglamento interno de trabajo, éste no motiva la buena disciplina entre los colaboradores, por ende, no puede aplicar medidas correctivas a sus colaboradores, no se realizan supervisiones a los inventarios que es lo más relevante en el giro del negocio. Las oportunidades deberán estar basadas en la implementación de un sistema adecuado del control interno basado en sus 5 componentes, con el propósito de no caer en posibles riesgos de pérdidas futuras por contingencias que se pudieron haber mitigado en el momento adecuado y de esta manera lograr los objetivos en el corto mediano y largo plazo. Los responsables del control de los inventarios deberán realizar supervisiones sorpresivas a los trabajadores oportunamente, por razones que obedece a un riesgo de stop de inventarios ante una posible falta de productos por causa dolosa o imprevista en los responsables del manejo de los mismos, tenemos como resultados que el 75% afirma que no existe este tipo de control y mientras que el 25% si lo afirma, el mismo que muestra insignificancia en los resultados obtenidos, este resultado es de

gran relevancia por razones que los inventarios representan el patrimonio representativo de la empresa.

5.2.2 *Análisis referente al objetivo específico 01*

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”

La empresa Estaciones de Servicios Merce SAC, deberá descentralizar las áreas de atención como el de ventas, almacenes, logística como prioridad muy urgente, por razones que esto genera un alto riesgo por la centralización en un solo ambiente.

Se deberá tener un control diario respecto a los ingresos (ventas) con el propósito de asignar metas a los trabajadores, así mismo se debe entregar comprobantes de ventas para un mejor seguimiento y minimizar el riesgo frente a los organismos supervisores.

La empresa deberá contar con un sistema de seguridad como cámaras de video vigilancia con el propósito de mitigar el riesgo de un asalto u otro, también la gerencia no revisa o hace seguimiento a los procesos de control para asegurar el cumplimiento de las actividades, esto hace injerencia en una limitación o debilidad en el cumplimiento de las políticas de la empresa; por lo tanto, nuestro resultado nos muestra que el 75% afirma que no existe dicho control.

La empresa no cuenta con un sistema operativo que permita la seguridad de la información, esto limita la buena continuación del negocio; por lo tanto, el 75% de los trabajadores tomados en la muestra afirman que no existe, mientras que el 25% si lo afirma, siendo este último de poca relevancia, por lo que se considera que no existe, por esta razón se debe implementar urgente este sistema.

5.2.3 *Análisis referente al objetivo específico 02*

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”

Un adecuado Sistema de Control Interno mejora la rentabilidad de la empresa, por razones que se previenen fraudes, riegos, desviaciones, detectándolos a tiempo mediante los tipos de controles como el previo, concurrente y simultaneo.

Podemos decir que la seguridad en toda organización es una prioridad por razones que mitiga posibles asaltos, la empresa tiene que contratar este tipo de servicio sin mirar el gasto, debe contar con cámaras de seguridad para hacer seguimiento ante actitudes sospechosas que pudieran ocurrir.

Si se lleva un control adecuado en los inventarios, así como a las ventas bajo un modelo de metas, esto ayudará a mejorar la rentabilidad, así mismo mejorar las capacidades de los trabajadores permitirá mayor fidelización de clientes logrando un posicionamiento más sólido en el mercado.

La empresa si cuenta equilibradamente al menos con el personal idóneo para desarrollar sus actividades diarias, el mismo que se encuentra capacitado, nuestros resultados nos afirman que el 50% de trabajadores están de acuerdo con que, si se cuenta con el personal, mientras que el otro 50% manifiesta lo contrario; por lo tanto, se muestra un equilibrio en los resultados y como conclusión podemos afirmar que la empresa si cuenta con el perfil en sus trabajadores.

Del resultado obtenido referente a los sistemas de información, la empresa si mantiene un correcto uso que brinda información oportuna a la gerencia, como podemos apreciar en los resultados el 75% afirma lo indicado mientras que el 25% no afirma, siendo un indicador de baja relevancia en una muestra de 4 integrantes.

La empresa si cuenta con la documentación formal para realizar sus transacciones diarias, esto fortalece y incentiva la cultura tributaria, como se muestra en los resultados, que el 75% afirma la existencia, mientras que el 25% no lo afirma.

5.2.4 *Análisis referente al objetivo específico 03*

Explicar las propuestas de mejoras del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”

La empresa Estaciones de Servicios Merce SAC, deberá descentralizar las áreas de atención como el de ventas, almacenes, logística como prioridad muy urgente, por razones que esto genera un alto riesgo por la centralización en un solo ambiente.

La empresa debe contar con un plan de capacitación al personal como política, con el propósito de aumentar las capacidades de los trabajadores, así mismo debe contar con un personal de seguridad.

El gerente debe mantener más acercamiento hacia el personal, así mismo debe aplicarse un plan de incentivos bajo metas establecidas proyectado en un presupuesto de ventas y de esta manera lograr mayor rentabilidad aprovechando oportunidades por baja competencia que existe actualmente.

Se deberá tener un control diario respecto a los ingresos (ventas) con el propósito de asignar metas a los trabajadores, así mismo se debe entregar comprobantes de ventas para un mejor seguimiento y minimizar el riesgo frente a los organismos supervisores.

La empresa deberá contar con un sistema de seguridad como cámaras de video vigilancia con el propósito de mitigar el riesgo de un asalto u otro, también la gerencia no revisa o hace

seguimiento a los procesos de control para asegurar el cumplimiento de las actividades, esto hace injerencia en una limitación o debilidad en el cumplimiento de las políticas de la empresa; por lo tanto, nuestro resultado nos muestra que el 75% afirma que no existe dicho control.

La empresa no cuenta con un sistema operativo que permita la seguridad de la información, esto limita la buena continuación del negocio; por lo tanto, el 75% de los trabajadores tomados en la muestra afirman que no existe, mientras que el 25% si lo afirma, siendo este último de poca relevancia, por lo que se considera que no existe, por esta razón se debe implementar urgente este sistema.

5.2.5 Análisis de antecedentes y objetivos

Cuadro 2: Análisis objetivo general

Objetivo general:	Comentario de autor	Antecedente
<p>Identificar los factores más relevantes de la problemática que viene afectando el Control Interno en la empresa, “Estaciones de Servicios Merce SAC”</p> <p>Se considera los antecedentes de autores que lograron un objetivo similar al propuesto en nuestro proyecto de investigación.</p>	<p>De acuerdo con los autores, Ibarra y Yagual, en sus investigaciones realizadas, muestran semejanza en sus resultados obtenidos, concluyendo que no solo bastará mejorar el producto y el servicio, si no mejorar los sistemas operativos de la empresa que permitan mejorar el desempeño de la empresa, así como también la creación de reglamentos, manuales de organización y funciones que permitan asignar una responsabilidad directa para un desempeño eficiente en los colaboradores.</p> <p>Se debe socializar permanentemente e informar a los trabajadores respecto a los manuales, reglamentos y políticas de la empresa.</p>	<p>Internacional.</p> <p>Ibarra (2014) En su informe de tesis titulada “Diseño de un Sistema Contable, Administrativo y de Control Interno para la Estación de Servicios (Gasolinera) Petro comercial Morejon 1 de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”</p> <p>Yagual (2015) concluye y recomienda en su tesis titulada, “Control Interno Contable para la Estación de Servicio Coechan S.A Gasolinera Primax, Canton Santa Elena Provincia de Santa Elena, año 2015”</p>

VI. Conclusiones

En este trabajo de investigación se logró el objetivo general respecto a identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC” y como conclusiones se obtuvo:

La empresa no cuenta con un sistema de control interno que garantice la solidez y sostenibilidad en el largo plazo, se viene manejando de forma empírica en base a la experiencia, el gerente es propietario accionista de la empresa, pues al no contar con este sistema de control, afecta la rentabilidad por razones que no se les da un buen uso a los recursos de la empresa.

Objetivo específico 01

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”

La empresa debe implementar una política de compras reglamentada que permita realizar un proceso formal planificado, pues la carencia de esto, afecta los costos de oportunidad que inciden directamente en la rentabilidad de la empresa, por lo que no se cotiza mediante un cuadro comparativo de precios sin perder la calidad del producto dando un inadecuado uso a los recursos de la empresa.

Objetivo específico 02

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la “Estaciones de Servicios Merce SAC”

Se debe contar con un registro o control diario de los ingresos por ventas; pues al no llevar este control, esto afecta la productividad en los trabajadores quienes no cuentan con metas mensuales; por lo tanto, no existe un presupuesto que mida la productividad en cada trabajador.

La empresa debe contar con los reglamentos, del MOF, MAPRO, RIT, que posibilite las responsabilidades de sus funciones, en la actualidad esto viene afectando en pérdidas y falta de productividad en sus labores diarias.

Objetivo específico 03

Explicar las propuestas de mejoras del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Estaciones de Servicios Merce SAC”

La empresa no cuenta con un sistema de seguridad, como guardianía por agentes externos, cámaras, esto pone en riesgo un posible robo externo o por colusión de posibles trabajadores de la propia empresa, así mismo el personal debe estar capacitado en temas de sus competencias; por lo tanto, la falta de esto pone en riesgo a futuras multas o sanciones por los entes reguladores y supervisores como OSINEGMIN; INDECOPI, etc afectando los recursos de la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda priorizar la implementación de un sistema de control interno inmediato, con la finalidad de utilizar los recursos de manera eficiente y obtener mejores resultados rentables que inciden directamente en el ROE y ROA, de la misma manera se recomienda descentralizar las áreas de trabajo como es, ventas, almacén, logística, contabilidad y administración con la finalidad de un mejor ambiente de trabajo y mejorar el servicio al cliente. También minimizar los riesgos de pérdidas ante un posible desastre interno y/o externo que afectaría directamente en el patrimonio de la empresa dependiendo de la magnitud del hecho ocasionado.

Se recomienda potenciar la fuerza de ventas e incluir dentro sus políticas un plan de incentivos por logro de metas, con la finalidad de incrementar los ingresos, así mismo mejorar la calidad del servicio y el compromiso de los colaboradores con la empresa, de esta manera se logrará motivar y fidelizar a los colaboradores (Hace referencia al componente ambiente de control) Para el planteamiento y logro de estas metas, se tiene que realizar capacitaciones y entrenamientos en ventas con la finalidad que los colaboradores tengan las herramientas necesarias y logren el objetivo planteado.

Se recomienda entregar comprobantes de pago a toda venta diaria por más mínimas que fuera sin la necesidad que el cliente lo exija, esto es con la finalidad que la empresa no este expuesta a riesgos por sanciones que conllevaran hasta un cierre de la empresa, lo cual afecta directamente en la rentabilidad, prestigio y desconfianza en sus proveedores y clientes.

Aspectos complementarios

Aspecto complementario 01: Información Financiera

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
<i>Al 30 de noviembre 2020</i>			
<i>(En soles)</i>			
EMPRESA		: Estaciones de Servicios Merce SAC	
RUC		: 20833661181	
Activo		Pasivo y Patrimonio	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
<i>Efectivo y Equivalente de Efectivo</i>	50,000	<i>Sobregiros Bancarios</i>	
<i>Inversiones Disponibles</i>		<i>Cuentas por Pagar a Proveedores</i>	15,000
<i>Cuentas por Cobrar (Neto)</i>	40,000	<i>Impuestos, Contribuciones y Otros</i>	2,500
<i>Otras cuentas por cobrar (Neto)</i>	5,000	<i>Remuneraciones y Beneficios Sociales</i>	
<i>Inventarios (Neto)</i>	100,000	<i>Obligaciones Previsionales</i>	
<i>Servicios y Otros Pagados por Anticipado</i>		<i>Operaciones de Crédito</i>	
<i>Otras Cuentas del Activo</i>		<i>Parte cte. Deudas a Largo Plazo</i>	150,000
Total, activo corriente	195,000	<i>Otras Cuentas del Pasivo</i>	
		Total, Pasivo Corriente	167,500

Activo no corriente		Pasivo no corriente	
<i>Cuentas por Cobrar a Largo Plazo</i>		<i>Deudas a Largo Plazo</i>	100,000
<i>Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo</i>		<i>Cuentas por Pagar a Proveedores</i>	
<i>Inversiones Financieras (Neto)</i>		<i>Beneficios Sociales</i>	
<i>Propiedades de Inversión</i>		<i>Obligaciones Previsionales</i>	
<i>Propiedad, Planta y Equipo (Neto)</i>	1,500,000	<i>Provisiones</i>	
<i>Otras Cuentas del Activo (Neto)</i>		<i>Otras Cuentas del Pasivo</i>	
Total, activo no corriente	1,500,000	<i>Ingresos Diferidos</i>	
		Total, Pasivo no Corriente	100,000
		Total, Pasivo	267,500
		Patrimonio	
		<i>Capital social</i>	1,377,500
		<i>Reserva legal</i>	50,000
		<i>Resultados Acumulados</i>	
		Total, Patrimonio	1,427,500
Total, activo	1,695,000	Total, Pasivo y Patrimonio	1,695,000

Aspecto complementario 02: Estados de resultados integrales

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES		
<i>Al 30 de noviembre 2020</i>		
<i>(En soles)</i>		
		Análisis Vertical
<i>Ingresos (Neto)</i>	1,980,000	100.00%
<i>Costo de ventas</i>	1,683,000	85.00%
<i>Utilidad Bruta</i>	297,000	15.00%
<i>Gastos de Ventas</i>	24,000	1.18%
<i>Gastos Administrativos</i>	108,000	5.45%
<i>Gastos generales</i>	25,000	1.26%
<i>Otros ingresos</i>	-	
<i>Utilidad (Pérdida) Antes de Impuestos</i>	140,000	7.42%
<i>Impuesto a la renta 29.50%</i>	41300	2.19%
<i>Utilidad (Pérdida) Neta</i>	98,700	5.23%

Información complementaria

N° Trabajadores en Ventas	5
Promedio de Ventas por trabajador	1,100
Ventas promedias diarias	5,500
Días al mes	30
Total, Ventas Brutas Mes	165000
Total, Ventas Netas Anuales	1980000

Aspecto complementario 03: Propuesta proyecciones de ventas 2021

Proyecciones de ventas para el año 2021													
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
	V. mes	V. mes	V. mes	V. mes	V. mes	V. mes	V. mes	V. mes	V. mes	V. mes	V. mes	V. mes	
Vendedor 01	36,000	36000	39000	39000	39000	39,000	39,000	40,500	40,500	40,500	40,500	40,500	469,500
Vendedor 02	36,000	36000	39000	39000	39000	39,000	39,000	40,500	40,500	40,500	40,500	40,500	469,500
Vendedor 03	36,000	36000	39000	39000	39000	39,000	39,000	40,500	40,500	40,500	40,500	40,500	469,500
Vendedor 04	36,000	36000	39000	39000	39000	39,000	39,000	40,500	40,500	40,500	40,500	40,500	469,500
Vendedor 05	36,000	36000	39000	39000	39000	39,000	39,000	40,500	40,500	40,500	40,500	40,500	469,500
Total	180,000	180,000	195,000	195,000	195,000	195,000	195,000	202,500	202,500	202,500	202,500	202,500	2,347,500

Aspecto complementario 04: Cuadros de resumen

Cuadro de Resumen de ingresos proyectados	
Total, Ventas Promedio Mensuales	195,625
Total, ventas anuales	2,347,500
Pago de bonos metas 4%	93900
Ingresos brutos netos proyectados	2,253,600

Cuadro Comparativo de Ingresos			
Actuales	Actuales	Proyectados	Diferencia
Total, Ventas Promedio Mensuales	165,000	195,625	30,625
Total, ventas anuales	1,980,000	2,347,500	367,500
Pago de bonos metas 4%	0	93900	93,900
Ingresos brutos netos	1,980,000	2,253,600	273,600

Utilidad bruta proyectada con margen de utilidad del 15% **273,600 x 0.15% = 41,040**

Actual		Proyectado	
Trabajadores en Ventas	5	Trabajadores en Ventas	5
Promedio de Ventas por trabajador	1,100	Promedio de Ventas por trabajador	1,304
Ventas promedias diarias	5,500	Ventas promedias diarias	6,521
Días al mes	30	Días al mes	30

Aspecto complementario 05: Estado de resultados comparativo proyectado

<p style="text-align: center;"><i>Estado de resultados integrales</i> <i>Al 30 de noviembre 2020</i> <i>(En soles)</i></p>						
	Año 2020	Análisis Vertical	Año 2021	Análisis Vertical	V. Absoluto	V. relativo
<i>Ingresos (Neto)</i>	1,980,000	100.00%	2,253,600	100.00%	273,600	13.82%
<i>Costo de ventas</i>	1,683,000	85.00%	1,915,560	85.00%	232,560	13.82%
<i>Utilidad Bruta</i>	297,000	15.00%	338,040	15.00%	41,040	13.82%
<i>Gastos de Ventas</i>	24,000	1.18%	24,000	1.06%	0	0
<i>Gastos Administrativos</i>	108,000	5.45%	108,000	4.79%	0	0
<i>Gastos generales</i>	25,000	1.26%	25,000	1.11%	0	0
<i>Otros ingresos</i>	-		-			
<i>Utilidad (Pérdida) Antes de Impuestos</i>	140,000	7.42%	181,040	8.03%	41,040	29.31%
<i>Impuesto a la renta 29.50%</i>	41300	2.19%	53406.8	2.37%	12,107	29.31%
<i>Utilidad (Pérdida) Neta</i>	98,700	5.23%	127,633	5.66%	28,933	29.31%

Otros aspectos complementarios

CONSULTA RUC: 20530141510 - ESTACIONES DE SERVICIOS MERCE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA			
Número de RUC:	20530141510 - ESTACIONES DE SERVICIOS MERCE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	ESMERCE		
Fecha de Inscripción:	21/02/2014	Fecha Inicio de Actividades:	13/06/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. CUGLIEVAN S/N KM. 37 C.R. MALACASI (GRIFO MERCE) PIURA - MORROPON - SALTRAL		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA Secundaria 1 - 4661 - VENTA AL POR MAYOR DE COMBUSTIBLES SÓLIDOS, LÍQUIDOS Y GASEOSOS Y PRODUCTOS CONEXOS Secundaria 2 - 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE, AUTORIZ DESDE 01/12/2017		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones :	NINGUNO		

Foto: Oficina central “Estaciones de Servicios Merce S.A.C”



Ubicación geográfica de la empresa “Estaciones de Servicios Merce S.A.C”

Información adicional de Grifo Merce: Actualizar datos

Venta de Combustibles.

Otro local:
Dirección: Av. Ramón Castilla s/n Huancabamba, Piura

Mapa

2A 512
2A 512, Villa Malacasi 20400, Perú Cómo ll...

[Ampliar el mapa](#)

MALACAS
17 9 39 6

Villa Malacasi

SALITRAL-MORROPÓN,
Corazón del Alto Piura

2A 512

2A

2A

Google

Datos del mapa ©2020 Condiciones del Servicio Informar un error en el mapa

BÚSQUEDAS PATROCINADAS ⓘ

Referencias bibliográficas

- Alvarez, J. (8 de enero de 2019). *CONTROL CONCURRENTE*. Obtenido de <https://prezi.com/p/zuzfcxpybmr2/control-concurrente/>
- Bacallao, M. (mayo de 2009). *Contribuciones a la Economía "Genesis del Control Interno"*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- Beltran , A. A. (2017). *“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GRIFO INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L., CHIMBOTE 2017”*. Chimbote - Peru.
- BLOGS UNINORTE. (29 de AGOSTO de 2018). *Control Interno: Conceptos Fundamentales*. Obtenido de <https://www.uninorte.edu.co/web/auditoria/articulos-de-interes-/blogs/control-interno-conceptos-fundamentales>
- Campomanes, T. (2016). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL GRIFO SERVICENTRO DEL JEL. CHIMBOTE - PERU.*
- Carmenate , Y. (s.f.). *EL CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES CUBANAS " El Control Interno, su Evolución y Desarrollo"*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/control-interno.html>
- Educación Corporativa EBC. (s.f.). *AMBIENTE DE CONTROL*. Obtenido de <https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/ambiente-de-control.php>
- Jimenez , J. A. (2017). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LAUROS SAC. Piura - Peru.*
- Martinez, M. F. (2018). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE ESTACION DE SERVICIOS Y GASOCENTRO MIRAFLORES SRL CASTILLA – PIURA, 2018.* Piura - Peru.
- Perez, P. M. (26 de enero de 2007). *LOS 5 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO*. Obtenido de https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/
- Portilla, M. (2014). *“DISEÑO DE UN SISTEMA CONTABLE, ADMINISTRATIVO Y DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS (GASOLINERA) PETROCOMERCIAL MOREJON 1 DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”*. Ibarra - Ecuador.

Saavedra, M. R., Saavedra, C., & Correa, F. (s.f.). *CURSO CONTROL PREVENTIVO*. Obtenido de file:///C:/Users/WILMER/Downloads/RESUMEN%20CURSO%20-%20Control%20Preventivo.pdf

Ucha, F. (septiembre de 2014). *Definición ABC "Definición del Control Interno"*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/control-interno.php>

Yagual, W. (2015). *CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO COECHAN S.A GASOLINERA PRIMAX, CANTON SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015*. La libertar Ecuador.

Ministerio de Economía y Finanzas. (02 de 07 de 2020). *Ley para facilitar inversión e impulsar desarrollo productivo*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/component/content/article?id=3262%25&I=>

Sánchez Barraza, B., & Sánchez Barraza, B. (s.f.). *Las Mypes en Perú, su Importancia y Propuesta Tributaria*. Obtenido de file:///C:/Users/WILMER/Downloads/5433-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18749-1-10-20140316%20(1).pdf

Anexo 01: Consentimiento informado

Consentimiento informado para encuestas

La presente investigación se titula “**CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA “ESTACIONES DE SERVICIOS MERCE SAC – HUANCABAMBA 2020”** y es dirigido por, **Puelles Salvador Wilmer**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar los factores más relevantes de la problemática que vienen afectando el Control Interno en la empresa, “**Estaciones de Servicios Merce SAC**” y así poder determinar y caracterizar los factores relevantes para que la empresa pueda mejorar sus resultados

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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; por lo tanto, 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 una llamada telefónica si desea, también podrá escribir al correo Wilmer.puelles80@gmail.com para recibir mayor información, así mismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre :

Fecha :

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Anexo 02: Preguntas de la encuesta aplicada

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL COLABORADORES DE LA EMPRESAS “ESTACIONES DE SERVICIOS MERCE SAC” DE LA PROVINCIA DE HUANCABAMBA 2020

Instrucciones.

Fuente especificada no válida. “Los cuestionarios son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”

Cuestionario

1. ¿La empresa motiva el buen clima laboral, mediante reconocimientos certificados o económicos de acuerdo a sus posibilidades, por el buen desempeño de sus colaboradores?

- a) Si ()
- b) No ()

3. ¿Existe un reglamento interno de trabajo para los trabajadores?

- a) Si ()
- b) No ()

4. ¿Se manejan herramientas de alto riesgo como surtidores, extintores, en mal estado que provoquen riesgos futuros?

a) Si ()

b) No ()

5. ¿Existen todas las herramientas de seguridad contra incendios, robos, etc tales como extintores, cámaras de seguridad, guardianía, que minimicen el riesgo de lo mencionado?

a) Si ()

b) No ()

6. ¿Existen todas las señaléticas de seguridad, así como los permisos otorgados por los entes reguladores?

a) Si ()

b) No ()

7. ¿Los vehículos al momento de abastecerse de combustible, cumplen las reglas de seguridad, como apagado de motor, abastecer sin pasajeros, etc?

a) Si ()

b) No ()

8. ¿Existe documentación adecuada para las operaciones diarias de la empresa, como boletas y/o facturas de ventas?

a) Si ()

b) No ()

9. ¿Se realizan supervisiones de inventarios en forma periódica y sorpresiva?

a) Si ()

b) No ()

10. ¿Existe un sistema operativo de seguridad de la información que permita el control del negocio en caso ocurran interrupciones en el negocio?

a) Si ()

b) No ()

11. ¿Se guardan diariamente copias de respaldo de la información más relevante y se la almacena en un lugar fuera del local de operaciones por seguridad de la información?

a) Si ()

b) No ()

12. ¿Se les brinda toda la información adecuada a los colaboradores, para llevar a cabo sus actividades con responsabilidad?

a) Si ()

b) No ()

15. ¿Existe un proceso para el seguimiento de los requerimientos de los clientes, proveedores, entidades regulatorias y otros?

a) Si ()

b) No ()

16. ¿La Gerencia toma, de forma adecuada y oportuna, acciones para corregir las deficiencias reportadas por los trabajadores?

a) Si ()

b) No ()

17. ¿Se cuenta constantemente con el personal, capacitado, entrenado, y con habilidades especializadas, para desarrollar sus actividades y cumplir las tareas encomendadas?

a) Si ()

b) No ()

18. ¿La gerencia revisa los procesos de control para asegurar que los controles estén siendo aplicados como se espera?

a) Si ()

b) No ()

19. ¿Existen políticas y procedimientos para asegurar que se tomen oportunamente acciones correctivas cuando ocurran errores en los procesos de control?

a) Si ()

b) No ()

ANEXO 03: Cronograma de actividades

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
Actividades		SEPTIEMBR E				OCTUBR E				NOVIEMBR E				DICIEMBR E			
Nº	Meses/ semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de la caratula del informe																
2	Presentación del cronograma de trabajo																
3	Presentación del primer borrador del informe final																
4	Primer borrador del artículo científico																
5	Primer borrador del artículo científico mejorado																
6	Levantamiento de las observaciones del informe final																
7	Revisión y mejora del artículo científico																
8	Diapositivas para la ponencia																
9	Observaciones para el informe final																
10	Informe final - TURNITIN																
11	Articulo científico - TURNITIN																
12	Sustentación del informe final																