



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
TESIS**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ESTACIÓN DE
SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., BAGUA GRANDE – 2020.**

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

Autor:

Bach. Maldonado Estela Alan

<https://orcid.org/0000-0003-0094-7299>

Asesor:

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio

<https://orcid.org/0000-0002-7105-508X>

Línea de Investigación

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva el
crecimiento económico inclusivo y sostenido**

Sub línea de Investigación

**Normas internacionales de información financiera en el contexto de los
procesos contables y la creación de valor en la empresa.**

Pimentel – Perú

2024

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ESTACIÓN DE
SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., BAGUA GRANDE – 2020**

Aprobación de la Tesis

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio
Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Chapañan Ramirez Edgard
Secretario del Jurado de Tesis

Dra. Grijalva Salazar Rosario Violeta
Vocal del Jurado de Tesis



Universidad
Señor de Sipán


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., BAGUA GRANDE – 2020.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

MALDONADO ESTELA ALAN	DNI:44729743	
-----------------------	--------------	--

Bagua Grande, 19 de marzo de 2024.

DEDICATORIA

A mi Padre, a mi Madre A MIS HIJOS Y AMI ESPOSA por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores y motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien sobre todo por su amor.

ALAN

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por darme las fuerzas para seguir adelante

Con mis metas trazadas.

A MI PADRE Y A MI MADRE A MIS HIJOS Y MI ESPOSA:

Por sus consejos y por su amor infinito que a diario fortalecen mis convicciones de agrado y lucha para vivir.

A MIS PROFESORES.

Por su gran apoyo y perseverancia Infinita que me dedicaron para realizar el Informe.

MI SINCERO AGREDECIMIENTO.

A través del siguiente informe agradezco la Oportunidad que me brindo **LA ESTACIÓN DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., BAGUA GRANDE** donde tuve la oportunidad de adquirir conocimiento y experiencia laboral, que es un requisito indispensable para ser un profesional de éxito.

EL AUTOR

INDICE

DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
INDICE DE CUADROS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	29
1.4. Formulación del Problema	45
1.5. Justificación e importancia.....	45
1.6. Hipótesis.....	46
1.7. Objetivo general	46
1.8. Objetivos específicos.....	47
CAPÍTULO II: MÉTODOS.....	48
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	48

2.2. Población y muestra	49
2.3. Hipótesis.....	50
2.4. Variables.....	50
2.5. Operacionalización de variables Independiente y Dependiente.....	56
2.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	61
2.7. Procedimiento para la recolección de los datos	62
2.8. Métodos y análisis de datos.....	62
2.9. Aspectos éticos	63
CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	64
3.1. Resultados de Tablas y Gráficos	64
3.2. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	90
3.3. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	82
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
4.1. Conclusiones	114
4.2. Recomendaciones.....	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	116
ANEXOS	120

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Realización de control interno	64
Tabla 2: sistema de control interno	65
Tabla 3: políticas estrategias y objetivos	66

Tabla 4: control continuo de las políticas estrategias y objetivos.	67
Tabla 5: Puntos críticos dentro de la empresa.....	68
Tabla 6: Sistema de control interno para la reducción de los puntos críticos	69
Tabla 7: El Control interno nos permite subsanar los errores.....	70
Tabla 8: El control interno en el área admirativa y ventas.....	71
Tabla 9: Sistema de control interno permite cumplir las metas de la empresa	72
Tabla 10: Se cumple las Metas y objetivos	73
Tabla 11: Revisión documental.....	74
Tabla 12: La revisión de documentos facilita el control interno.....	75
Tabla 13: Reportes Diarios permiten mejorar el control interno	76
Tabla 14: La emisión de comprobantes de pago, control de las ventas	77
Tabla 15: Información de documentos de la empresa.....	78
Tabla 16: Datos históricos para la toma de decisiones	79
Tabla 17: Evaluación continua permite optimizar actividades de la empresa	80
Tabla 18: El propietario realiza la supervisión y evaluación	81
Tabla 19: Monitoreo de los procesos y actividades	82
Tabla 20: Monitoreo para la mejora de la empresa.....	83
Tabla 21: Rentabilidad de los ingresos es favorable.....	84
Tabla 22: Rentabilidad negativa.....	85
Tabla 23: Rentabilidad de los Activos	86
Tabla 24: Rentabilidad en la toma de decisiones	87
Tabla 25: Rentabilidad del patrimonio.....	88
Tabla 26: Se logra cumplir los objetivos planificados respecto a la rentabilidad.....	89

INDICE DE FIGURAS

1Figura: Realización de control interno	64
2Figura: Sistema de control interno	65
3Figura: Políticas estrategias y objetivos	66
4Figura: Control continuo de las políticas estrategias y objetivos.....	67
5Figura: Puntos críticos dentro de la empresa	68
6Figura: Sistema de control interno para la reducción de los puntos críticos.....	69
7Figura: El Control interno nos permite subsanar los errores.....	70
8Figura: El control interno en el área admirativa y ventas	71
9 Figura: Sistema de control interno permite cumplir las metas de la empresa.....	72
10 Figura: Se cumple las Metas y objetivos.....	73
11Figura: Revisión documental	74
12Figura: La revisión de documentos facilita el control interno	75
13Figura: Reportes Diarios permiten mejorar el control interno	76
14Figura: La emisión de comprobantes de pago, control de las ventas	77
15Figura: Información de documentos de la empresa	78
16Figura: Datos históricos para la toma de decisiones	79
17Figura: Evaluación continua permite optimizar actividades de la empresa	80
18Figura: El propietario realiza la supervisión y evaluación.....	81
19Figura: Monitoreo de los procesos y actividades	82
20Figura: Monitoreo para la mejora de la empresa	83
21Figura: Rentabilidad de los ingresos es favorable.....	84
22Figura: Rentabilidad negativa	85
23Figura: Rentabilidad de los Activos	86
24Figura: Rentabilidad en la toma de decisiones.....	87

25Figura: Rentabilidad del patrimonio	88
26Figura: Se logra cumplir los objetivos planificados respecto a la rentabilidad.....	89

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1Políticas de control interno en la Gerencia.....	99
CUADRO 2Políticas de control interno en el Departamento Financiero- Administrativo y Caja	100
CUADRO 3Políticas de control interno en el Departamento de Ventas.....	101

RESUMEN

En el presente trabajo se realizó el análisis documental detallado en cuanto a la situación del control interno de la empresa diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la estación de servicios San Luis E.I.R.L., Bagua Grande, donde se encontró debilidades y amenazas en las diferentes áreas de la empresa materia de estudio.

Para el desarrollo de esta investigación se ha utilizado técnicas e instrumentos que nos permitieron hacer un seguimiento, monitoreo y revisión permanente en las diferentes actividades que se realizan en la empresa, esto nos permitió conocer las consecuencias que se originan por no contar con un sistema de control interno.

Esta investigación busca proponer un sistema de control interno y determinar cómo mejorará de este mismo en la rentabilidad de la empresa San Luis E.I.R.L., Bagua Grande, también busca solucionar las deficiencia en base a un estudio profundo sobre el control interno en la empresa, y poder evidenciar de qué manera se desarrollan los procedimientos de la misma y de esta manera optar por las recomendaciones necesarias para la mejora de la rentabilidad de la empresa en mención.

La investigación es de tipo Cuantitativa y con un diseño Transversal.

Finalmente se concluye que la implementación de un sistema de control interno mejorará de manera positiva la rentabilidad.

Palabras Claves: Diseño, Sistema Control Interno, Rentabilidad.

ABSTRACT

In the present work a detailed documentary analysis was carried out regarding the situation of internal control of the company, design of an internal control system to improve the profitability of the San Luis EIRL service station, Bagua Grande, where weaknesses and threats were found. in the different areas of the company subject of study.

For the development of this research, techniques and instruments have been used that allowed us to monitor, monitor and permanently review the different activities carried out in the company, this allowed us to know the consequences that arise due to not having a system of internal control.

This research seeks to propose an internal control system and determine how it will improve the profitability of the company San Luis EIRL, Bagua Grande, also seeks to solve the deficiency based on a thorough study on internal control in the company, and power show how the procedures of the same are developed and thus opt for the necessary recommendations for improving the profitability of the company in question.

The research is of Quantitative type and with a Transversal design.

Finally, it is concluded that the implementation of an internal control system will improve profitability positively.

Key words: Design, Internal Control System, Profitability.

CAPÍTULO I: INTRODUCCION.

1.1.Realidad Problemática

A nivel Internacional:

Lugo, D. (2019) EEUU. El sistema de control interno en la actualidad se alinea con prácticas modernas, buscando mejorar la gestión asegurando que esta se realice de manera económica, eficaz, eficiente y transparente. Estas prácticas son impulsadas por nuevas corrientes administrativas que motivan a las administraciones a fortalecer los controles internos. Este fortalecimiento es crucial para mantener la confianza indispensable de la sociedad y otros interesados, así como para garantizar la veracidad de la información económica y administrativa de las organizaciones. Esto, a su vez, contribuye a elevar el profesionalismo y la ética entre los empleados y directivos. El control interno se reconoce como una herramienta esencial para Ofrecer una garantía adecuada para lograr los objetivos de la institución, permitiendo a las organizaciones informar adecuadamente sobre su gestión a las partes interesadas.

El Sistema de control interno en Estados Unidos la lleva de una manera muy importante porque nos da todo tipo de información económica y administrativa para poder aplicarla en nuestro país y poder llevar un mejor sistema de control.

Allende, C. (2018) Mexico “Él sistema de control interno queda conformado por la Sindicatura General de la Nación, órgano normativo de supervisión y coordinación y por las Unidades de Auditorías Internas que serán creadas por en cada jurisdicción y en las entidades que dependan del PEN. Estas unidades dependerán jerárquicamente de la autoridad superior de cada organismo”.

De esta información podemos recopilar que el sistema de control interno administrativo organiza las actividades que llevamos a cabo en las unidades de control interno de cada área geográfica. Estas unidades están coordinadas bajo la supervisión y normativa de la SIGEN, que regula y supervisa sus funciones directas de control. Sin duda, es crucial contar con las competencias necesarias para cumplir plenamente con sus objetivos socio-jurídicos.

El sistema de control interno en Argentina está representado por la Sindicatura General de la Nación, mientras que en Perú se estructura a través de un conjunto organizado de entidades. Este sistema incluye una serie de métodos, planes, normativas, manuales, dispositivos y procedimientos de verificación y evaluación respaldados por una entidad específica.

Según Lozano y Tenorio (2018) La clave para sobrevivir en el nuevo entorno empresarial es una visión del futuro. Las organizaciones deben demostrar la capacidad de adaptarse y responder al cambio para seguir siendo competitivas. Deben ser flexibles en producción y flexibles en comercialización. En la gestión administrativa actual es muy importante comprender adecuadamente la importancia de los sistemas de control interno. El sistema desempeña un papel vital en la utilización eficaz de los recursos y la disminución de las pérdidas causadas por el desvío, el despilfarro y el fraude.

Por lo tanto, cada empresa debe ajustarse a un sistema de control interno apropiado, porque su correcta implementación y ejecución facilita la evaluación y el suministro de información que optimiza la gestión financiera.

Figuroa y Herrera (20017)

Se mencionó que en el siglo actual, donde las empresas intentan subsistir en un mercado dominado por el capitalismo, es muy importante desarrollar estrategias que apoyen el

crecimiento de las grandes, medianas y pequeñas empresas. En este contexto, se deben aplicar técnicas, estrategias y procedimientos que contribuyan al buen funcionamiento de la entidad en términos de gestión financiera, como lo son los sistemas de control interno.

En este sentido, empresas como Estación de Servicios San Luis E.I.R.L no quedan exentas de este proceso y siempre intentan mantenerse en el mercado y adaptarse a los nuevos requerimientos. Por ello, se esfuerzan por aumentar la gestión financiera mediante el uso eficaz y adecuado de los sistemas de control interno, que son esenciales y garantizan la calidad de su desempeño y obtener resultados superiores.

Cabriles (2019) Al analizar la problemática del sistema de control interno en Venezuela y su impacto en la gestión financiera y económica de las empresas, se observa que estas han experimentado un fuerte retroceso y desequilibrio financiero debido a la fluctuación de los precios, lo cual ha desestabilizado sus gestiones. Además, La escasez de productos, materiales e insumos lleva a los empresarios a adquirirlos a altos costos y sin una planificación adecuada.

Esta situación en Venezuela sirve como un ejemplo significativo para que los directivos y el personal de Estación de Servicios San Luis E.I.R.L. establezcan sistemas de control interno, amplíen sus conocimientos y dominen los elementos de gestión y finanzas. Esto contribuirá al buen desarrollo de los procesos económicos, garantizará un servicio de calidad y, finalmente, se reflejará en el cliente la satisfacción.

En Ecuador, Morales L. y Torres M. (2018) Se destaca que, dadas las actuales demandas de los clientes, el mercado internacional y la globalización, la gestión financiera se vuelve especialmente crucial para la dirección de una empresa. Es esencial gestionar eficazmente los recursos y las operaciones comerciales y lograr los resultados esperados en línea con los

objetivos organizacionales. En general, las empresas carecen de sistemas de control interno o herramientas contables y administrativas al nivel más bajo para facilitar operaciones eficientes. No obstante, esto no disminuye las notables habilidades de los empresarios que, de manera intuitiva, a menudo logran implementar esquemas altamente efectivos en la producción.

Los directivos de la empresa Estación de Servicios San Luis E.I.R.L., deben asumir la responsabilidad de generar conocimientos y habilidades para establecer procedimientos e implementar instrumentos, como el sistema de control interno que ordene, registre, monitoreo y evalúe la gestión de la empresa, en particular la gestión financiera.

Lara (2019) Señala que los problemas sobre el manejo de instrumentos de gestión financiera, económica, logística y la casi nulo valor que los directivos, contadores o administradores le dan; ha generado un desconocimiento de la realidad financiera, carencia de liquidez y sobre stock en los almacenes, entre otros y ha provocado baja en la competitividad, retiro de clientes e incluso exclusión de los diversos mercados exigentes.

Desde esta perspectiva, La Estación de Servicios San Luis E.I.R.L. necesita una visión más amplia sobre los procedimientos e instrumentos de gestión financiera, así como sobre los procesos de aplicación y el cumplimiento de sistemas de control interno que mejoren la eficiencia de dicha gestión. Además, requiere un proceso de capacitación y actualización de su personal.

A nivel nacional

Espinoza, S. (2019). Nos dice: El control interno son los procesos que llevan a cabo los directores, la gerencia y otros empleados de la empresa. Por lo tanto, esta actividad es muy importante y crítica desde una perspectiva general. Una de las ventajas de un sistema de control interno es que elimina la subjetividad en la aplicación de los controles y garantiza que se tengan

en cuenta los objetivos y las interrelaciones. Para una organización, la planificación del control interno implica adaptar los estándares de control seleccionados a las debilidades específicas de la organización para Asegurar razonablemente que se están ejecutando las metas en las siguientes categorías:

- Garantizar la protección y eficacia de las operaciones.
- Confianza en la integridad de la información financiera.
- Ejecución de las normativas legales y procedimientos correspondientes.

Su propósito es cuidar los activos, asegurar la integridad de los procesos de registro e investigación, y garantizar la ejecución de las políticas establecidas. Es crucial señalar que esta definición que esta definición abarca no solo las áreas de finanzas y contabilidad, sino también aquellas orientadas a mejorar la eficacia en la gestión administrativa y operativa dentro de una empresa.

Carbajal, A. (2019 Pág. 50-52). En su libro “Herramienta integrada y control de riesgos” Perú. Vol. 1. Hace referencia: Los controles internos suelen estar relacionados con auditorías externas e internas, pero hay muchas empresas que no lo saben porque no tienen que hacer auditorías. Sin embargo, el control interno es una herramienta de gestión clave y se enfatiza la importancia de su control. Esta disciplina general respalda la gestión y tiene como objetivo adaptar ciertas prácticas al funcionamiento de una organización y ayudar a proporcionar una garantía objetiva de que la gestión de sus operaciones es sólida, eficiente y eficaz.

Saldaña (2018), Indica que el control interno es crucial, ya que puede aumentar significativamente sus resultados en los primeros meses de implementación, mejorando la gestión y la agilidad de la empresa hasta en un 70%.

Por esta razón las empresas, desean mejora sus procedimientos de control interno para mejorar evitar complicaciones en sus obligaciones.

Lozano, I. (2019), señala que el problema de recesión económica en el Perú, tiene una tendencia a agravarse, el gobierno central, en su intento de aumentar la recaudación de impuestos, ha incrementado tanto los impuestos como la presión tributaria. Debido a esto, las empresas a menudo se ven perjudicadas tras ser auditadas por la Administración Tributaria, enfrentándose a objeciones, suposiciones e infracciones cometidas durante un determinado período fiscal. Esta situación resulta en el pago de multas, intereses y recargos, que en muchos casos deben ser fraccionados debido a las altas sumas, afectando así la rentabilidad de las empresas.

Las condiciones actuales de un proceso de desaceleración económica, las medidas tomadas, afectan la economía interna de las empresas, en especial por el incremento de los impuestos; por eso es necesario la aplicación de un sistema de control interno para controlar los procesos y formas de pago para evitar errores, omisiones o multas por no haber hecho correctamente el pago de impuesto correspondiente.

Aguilar (2017), La globalización y el internet brindan importantes ventajas a la Administración Tributaria, ya que facilitan la detección de errores y prácticas evasivas y elusivas por parte de los contribuyentes. Esto obliga a los responsables de las empresas y a sus asesores contables a implementar herramientas preventivas que disminuyan el riesgo tributario derivado de contingencias fiscales identificadas durante las auditorías de la SUNAT. Por esta razón, es crucial que las empresas establezcan un sistema de control interno. Las grandes y medianas empresas, que cuentan con suficientes recursos, pueden diseñar, aplicar, gestionar e aplicar un sistema de control interno en toda la organización. No obstante, en nuestra realidad,

muchas empresas operan sin el asesoramiento adecuado y sin el mínimo control de sus operaciones contables.

En consecuencia, las empresas deben disponer de un sistema de control interno que apoye la administración operativa, administrativa y, especialmente, tributaria, con el objetivo de reducir las contingencias.

En Lima. El diario Gestión (23 de agosto del 2018). Informó que tanto empresas públicas como privadas ahora integran en sus procesos un enfoque preventivo denominado control interno. Estas disposiciones permiten reducir malversación de fondos. “Por ejemplo, si existe el riesgo no contar con la cantidad suficiente de medicina para atender la demanda debo implementar un control de stock mínimo y máximo”, acotó Yong.

Es fundamental que una Empresa Social del Estado cuente con un adecuado Modelo de Sistema de Control Interno.

El diseño y la aplicación del Control Interno en la empresa son fundamentales porque mejoran la eficiencia de la gestión y así previene cualquier riesgo o deficiencia dentro de esta.

Claros y León (2018) “El control interno como herramienta de gestión y evaluación” (Trujillo) Tiene en cuenta que el control interno se considera una instrumento crucial para los gerentes (gerentes y funcionarios) porque les ayuda a alcanzar sus objetivos de manera efectiva, eficiente, financiera y legal. Para los auditores, la evaluación y determinación de la confiabilidad del control interno también les permite expresar una conclusión sobre la información elaborada por la empresa.

Se concluyó que la empresa Estación de Servicios San Luis E.I.R.L requiere implementar un sistema de organización y control interno para optimizar el rendimiento y administrar eficazmente sus recursos.

Atoche (2018, p. 11), Indica la relevancia de los procesos y metodos en una empresa. Aunque demasiadas empresas tienen una buena base de clientes, sus ingresos no reflejan su situación económica, financiera y rentabilidad porque los créditos otorgados no se cobran a tiempo, insuficiencia de fondos disponibles para cumplir con compromisos financieros de corto plazo.

Este problema es común entre las empresas que no planean cobrar los pagos por los servicios prestados de manera oportuna, lo que causa dificultades como falta de liquidez inmediata, incumplimientos fiscales y regulatorios, y pagos atrasados a terceros. La aplicación de un sistema de control interno puede gestionar estos aspectos de manera más efectiva.

A nivel local

La Estación de Servicios San Luis E.I.R.L. actualmente En la actualidad, carece de un sistema interno de supervisión. Para establecer uno efectivo, es fundamental evaluar el estado actual del control: ¿Qué procesos se siguen actualmente? ¿Quiénes son los responsables de ejecutarlos? ¿Qué medidas de control se aplican? ¿Cómo se manejan y registran las diversas transacciones? Además, es crucial revisar los registros contables y documentos de apoyo disponibles.

Con base en los resultados del estudio, es obligatorio desarrollar los componentes de los sistemas de control interno contable y mejorar la calidad de la información. Esto asegurará que la empresa implemente una adecuada segregación de funciones y adopte buenas prácticas para asegurar una gestión contable eficaz de los activos, pasivos, capital, ingresos y gastos.

El Sistema de Control Interno que se implemente debe proporcionar seguridad razonable al asegurar que se cumplan normativas, políticas y procedimientos de control adecuados. Esto es aún más crucial dado que la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L. deberá someterse regularmente a revisiones externas realizadas por entidades de supervisión para garantizar la transparencia de su rentabilidad.

Trabajos previos

Se revisaron estudios previos relacionados con este trabajo de investigación, se consideraron como referencia los siguientes estudios:

Nivel Internacional

González, A. Correa, A. y Acosta, M. (2018). En su Trabajo de investigación denominado: Fuentes de Financiamiento en la Pyme Canaria, España, en el encuentro se mencionó que la rentabilidad, en las últimas décadas ha emergido como el principal referente en términos financieros para evaluar el éxito o fracaso de la gestión empresarial, reflejando la capacidad de la empresa para invertir recursos para producir resultados. Permite implementar la efectividad de las estrategias medidas y comparar la competitividad de la organización en su entorno socioeconómico.

Un retorno adecuado permitirá recompensar a los accionistas de acuerdo con el mercado y el riesgo, y también abarcar el crecimiento interno requerido para sostener, fortalecer o aumentar la posición competitiva de la empresa.

Si la rentabilidad no es suficiente, la empresa no podrá satisfacer las necesidades requeridas, lo que resultará en un empobrecimiento gradual y la eventual marginalización dentro de su sector, poniendo en riesgo su supervivencia a largo plazo.

La relevancia de la rentabilidad como un elemento importante para la subsistencia a un plazo largo de las empresas ha impulsado la realización de numerosos estudios empíricos de naturaleza descriptiva. Estos estudios, utilizando un enfoque convencional que se basa en el análisis continuo de indicadores financieros, han intentado evaluar la posición y el cambio en la rentabilidad de las empresas en España.

Morris, E., Díaz, J., Marco, E. y Montenegro, C. (2019). Señalaron que en el Perú, Los precios de combustibles líquidos como el petróleo, la gasolina y el queroseno no están sujetos a regulación, sino que son determinados por las fuerzas del mercado de oferta y demanda libre y competitiva en el mercado y donde los consumidores eligen comprar. Estos productos están sujetos a dos impuestos: Impuesto General a las Ventas (IGV) e Impuesto Selectivo al Consumo (ISC), los cuales son importantes a efectos tributarios. Aunque los precios no están regulados, la Dirección Noruega de Inversiones en Energía y Minería (OSINERGMIN) supervisa el comercio de estos combustibles. La organización se encuentra con diversos desafíos en el mercado nacional de combustibles líquidos, incluyendo problemas como ilegalidad, competencia injusta y evasión fiscal, falsificación, contrabando, instalaciones inseguras y contaminación ambiental.

Cristo, Y. y Miranda, R. (2013) La finalidad de la evaluación de proyectos de inversión es calcular la rentabilidad económica, financiera y social de los mismos y asegurar su satisfacción eficiente, segura y rentable de las necesidades de las personas. Esto significa asignar los recursos financieros disponibles a la mejor alternativa posible. Las inversiones inteligentes hoy en día requieren programas bien estructurados y evaluados que brinden orientación para la asignación adecuada de recursos, mantenga el valor adquisitivo del dinero a lo largo del tiempo y garantice la rentabilidad de la inversión. Además, permite ordenar diversos proyectos según su rentabilidad y tomar decisiones sobre su aceptación o rechazo.

De acuerdo con lo indicado por el autor arriba mencionado, es que la rentabilidad tiene un significado importante en la economía de las empresas, para llegar a ello se debe organizar muy bien las actividades comerciales que se realizan; desde nuestro punto de vista para que una empresa como la Estación de Servicios San Luis, ésta debe contar con un eficiente control interno para velar por los activos de la organización.

Si una empresa no logra una rentabilidad suficiente, no podrá satisfacer a sus componentes, lo que llevará a su empobrecimiento progresivo y eventualmente a ocupar posiciones marginales en su sector, poniendo en peligro su propia existencia a largo plazo.

Esta relevancia de la rentabilidad como factor clave para la Permanencia sostenida de la empresa a largo plazo ha generado numerosos estudios empíricos de mercado. Estos estudios, utilizando Un enfoque común que se fundamenta en el análisis de indicadores financieros, han intentado evaluar el contexto y la evolución de la rentabilidad de las empresas españolas.

Cerón, H. (2014) en su investigación denominada “Estudio para la implementación de una estación de servicio en la ciudad de Sangolquí.” Escuela Politécnica del Ejército, Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio, en la cual concluye:

“Las características que la Estación de servicio propuesta debe tener para poder satisfacer las necesidades de los futuros clientes, como son: el lugar, la construcción, las características del servicio, y el precio de los combustibles”.

Una empresa de comercialización de combustible, para ser eficaz y obtener buena rentabilidad, antes de hacer un estudio de mercado es crucial contar con un área de control interno, ya que mediante ello podremos determinar los gustos y favoritismos de los posibles consumidores o usuarios de nuestro negocio, así mismo podremos precisar nuestro mercado

meta y ver las necesidades que se encuentran insatisfechas, y partiendo de esto podremos orientar nuestro trabajo para tratar de cubrir y Cumplir con las preferencias y necesidades de los usuarios.

Es muy significativo que el personal administrador de la parte financiera de las empresas, cuenten con todos los instrumentos de análisis necesarias, que les permitan identificar con facilidad Identificar los factores que más actúan en los resultados de la empresa con el fin de evaluar las ganancias y la rentabilidad derivados por una Estación de Servicios para la planeación de políticas de acción.

Remuiñán, S. (2014) Tesis denominada “Análisis económico financiero de las empresas de combustible” Universidad de la Coruña en la cual concluye:

En cuanto a la dimensión, observamos que afecta la interpretación de la liquidez y la rentabilidad financiera, Sin embargo, no tiene un impacto significativo en la explicación del comportamiento de otros indicadores. Esto apoya la conclusión de estudios como el de Acedo, Ayala y Rodríguez (2005), quienes argumentan que el tamaño no es un factor importante para explicar el rendimiento de los indicadores económico-financieros.

Al desglosar los datos por sectores y tamaño, observamos resultados que se asemejan a los obtenidos en el conjunto total de datos. La única correlación claramente discernible es entre la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica, como lo describe Sánchez (1994). Se puede desglosar de la siguiente manera:

Rentabilidad económica = margen x rotación

Rentabilidad financiera = margen x rotación x apalancamiento

Es evidente que estas dos variables están siempre correlacionadas.

Este estudio aborda la conexión entre la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica, ambas cruciales para cualquier empresa. La rentabilidad económica hace referencia al desempeño de los activos, mientras que la rentabilidad financiera se centra en la correlación entre el beneficio neto y el capital propio, también conocido como patrimonio neto.

En Paraguay. Servin, L. (2019). El control interno se determina como un sistema que engloba la estructura organizativa de una entidad e Incluye estrategias, métodos, principios, normativas, procedimientos y sistemas de supervisión y evaluación. Su objetivo es Garantizar que todas las actividades, operaciones y manejo de la información y manejo de recursos se realicen de acuerdo con las leyes y regulaciones actuales, en línea con las políticas determinadas por la dirección y en consonancia con los objetivos establecidos.

El control interno es importante e imprescindible en cualquier organización, por involucrar a todas las áreas, para una óptima utilización de los recursos personales y materiales; es por ello que con el presente estudio se buscará que la empresa Estación de servicios San Luis E.I.R.L. brinde una atención de calidad a la población en general.

Mejía, R. (2019). En su Tesis "*Diseño de un Sistema de Control Interno con base en NIIF*", para obtener el Título de Contadora Pública y Auditora, en la Universidad de San Carlos (Guatemala), menciona que:

La organización carece de un sistema de control interno que asegure de manera más efectiva la protección de las Propiedades, Planta y Equipo. Esto incrementa el riesgo de pérdida debido al uso inapropiado y al deterioro de los activos. Además, la ausencia de este control impide la administración adecuada de los recursos de la empresa, la coordinación eficiente de las actividades y la consecución de los objetivos planteados.

Se concuerda con lo mencionado por la autora, porque una institución sin un sistema de control interno bien definido siempre mostrará fallos en sus operaciones y no logrará la eficacia que siempre se requiere.

Nivel Nacional:

Bustamante , C. (2018) Cajamarca El sistema de control interno consiste en un conjunto de normas, políticas, organizaciones, planes y metodologías, que son registradas y organizadas por la entidad estatal para cumplir con su misión y objetivos institucionales, y es una definición que se aplica a todas las instituciones públicas del país, incluyéndola en la municipalidad sea esta pequeña o grande; superando la limitación y traba tradicional impuesta por el esquema de “desarrollo” el sistema de control siempre tendrá preocupaciones, cautelares para un buen uso de escaso recurso que cuenta la entidad regional una aplicación de Sistema de Control Interno en la entidad que lo conforma el Gobierno de Cajamarca.

El sistema de control interno marcará un proceso de un derrotero de acción que deberá conducir y promover el desarrollo que lo integra el pueblo de Cajamarca.

Ponce, E. 2018. Arequipa Nos dice que el control interno se describe a la vigilancia, supervisión y verificación de las acciones y resultados de las gestiones en todas las empresas, ya sean unipersonales o personas jurídicas. Este control tiene como fin Asegurar la correcta utilización de bienes y recursos, efectiva y transparente, el cumplimiento de la normativa y la alineación de políticas y planes de acción. Además, valida los sistemas administrativos, de control y de gestión para potenciar la adopción de acciones preventivas y correctivas adecuadas. Los controles internos se utilizan para lograr una mejor gestión empresarial, facilitar la gestión de recursos en actividades y procesos y actuar como poderosas herramientas de control. Este proceso integral y permanente abarca todas sus acciones.

El control interno cuenta con un componente de gobiernos empresariales que felicita la acción de la administración del recurso de actividades en los procesos en la cual el control se convertirá en una herramienta poderosa.

Cruzado , D. 2018, El texto destaca que el control interno se realiza mediante un marco basado en principios fundamentales. La universalidad implica que todos los órganos de control deben estructurarse de manera competente según las atribuciones de la entidad correspondiente, incluyendo a todos los servidores y funcionarios sin importar su jerarquía. La integralidad se refiere a que el sistema de control comprende una serie completa de acciones y técnicas orientada a la evaluación de tal manera preciso y completo en el proceso y operación en las materias de exámenes en las entidades al verse beneficiado económicamente y a la sociedad obtenida en las relaciones de los gastos generados, la metas cualitativa y cuantitativa establecida en la vinculación de políticas gubernamental.

El control interno se fundamenta en un conjunto integral de principios establecidos para supervisar y evaluar mediante acciones y técnicas específicas.

En Arequipa. Frias, I. (2017). El problema de la corrupción en las empresas ha sido un problema persistente por falta de un apropiado control interno que supervise de manera efectiva las operaciones. Sin un control eficiente, los riesgos de fraude aumentan considerablemente, afectando los recursos de la empresa.

Según Frías en la revista Mercado y Regiones, es crucial para las empresas proteger sus recursos mediante un control interno adecuado, asegurando así la eficiencia de las actividades empresariales y previniendo los riesgos asociados con una supervisión deficiente.

Aguinaga y Gastelo (2018), en su tesis sobre “Estrategias para la mejora de la gestión en EPSEL Lambayeque”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas.

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El fin fue desarrollar estrategias para mejorar la administración de EPSEL SA, una empresa pública dedicada a la provisión de servicios de agua y saneamiento. Concluyeron:

El análisis interno indica que la compañía enfrenta problemas en la gestión financiera, ya que ha experimentado una disminución en la rentabilidad y la liquidez por causa a un aumento en las cuentas por cobrar y en los niveles de inventario, así como a un incremento en los gastos de ventas y en las cuentas por pagar.

Nivel Local:

La Estación de Servicios San Luis enfrenta dificultades Por la ausencia de un sistema de control internamente. Esta carencia ha originado problemas en la gestión financiera, como retrasos en las órdenes de compra y pagos a proveedores, falta de supervisión del inventario de combustible y gastos innecesarios descontrolados. Estos problemas en conjunto obstaculizan el crecimiento y el progreso efectivo de la empresa.

Por lo tanto, se recomienda instaurar un sistema de control interno en la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L. Esto facilitará mejorar la rentabilidad y administrar los recursos de manera más eficaz y optimizar las operaciones en todas sus áreas, reduciendo así la vulnerabilidad ante posibles riesgos que puedan afectar su estabilidad financiera.

Para Sánchez, J. (2018), la rentabilidad se refiere al resultado obtenido de cualquier actividad económica que implica el uso de recursos materiales, humanos y financieros para llegar a ciertos objetivos.

En la literatura económica, se emplea ampliamente el concepto de rentabilidad, con diversas aproximaciones doctrinales que exploran sus diferentes facetas. En términos generales, se

define como la medida de rendimiento que los capitales generan en un lapso específico de tiempo (p.57).

Campos, S. (2017). En su Tesis “Propuesta de Diseño de Control Interno para mejorar la eficiencia del Área de Tesorería en el Hospital Nacional Las Mercedes, de la Ciudad de Chiclayo 2014”, para optar el Título de Contador Público, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Que, se ha encontrado carencias respecto al *control interno* dentro de las operaciones de las distintas áreas: deficiencias en las funciones del personal, demasiado efectivo en caja chica, pagos dobles en cuanto a las facturas de proveedores, no realización de los pagos importantes del mes.

Guzman & Tarrillo (2018) en su tesis titulada “Implementación de un control interno para aumentar la gestión logística de instituto del riñón EIRL, Chiclayo 2018.

Se determinó que el control interno aplicado al departamento de almacén del Instituto del Riñón EIRL reveló falencias en el registro de las salidas de suministros, dado que no existe documentación adecuada que respalde tanto las salidas como los ingresos de productos.

El Control Interno es fundamental en las empresas, ya que asegura una gestión efectiva de sus recursos. Esto fortalece las estructuras organizativas y las alinea hacia el logro de objetivos y metas establecidos, siguiendo un manual para su ejecución adecuada.

Carrasco & Farro (2019) de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Perú, en su trabajo de investigación de tesis sobre “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”, El propósito principal es analizar la efectividad del control interno sobre las cuentas por cobrar en la empresa de transporte y servicios Vanina E.I.R.L.,

con el objetivo de ofrecer sugerencias para aumentar la eficacia y la administración en este ámbito. Se concluye que es crucial establecer controles internos eficaces para las cuentas por cobrar mediante la aplicación de métodos de evaluación, políticas de crédito y medidas preventivas adecuadas. Esto contribuirá a mejorar la recuperación de los préstamos concedidos a los clientes de manera más eficiente, reduciendo así el riesgo de pérdidas que podrían impactar la rentabilidad del negocio.

Los controles internos garantizan operaciones eficientes y productivas, la exactitud de los datos financieros y el acatamiento de las leyes y normativas correspondientes. Su función es resguardar los activos de la agencia, garantizar el cumplimiento de las políticas administrativas y alcanzar las metas y objetivos establecidos. Las cuentas por cobrar representan las sumas que terceros deben a la empresa.

1.2. Teorías relacionadas al tema

Control interno

Guzman y Vera (2017), Se menciona que el control interno en diversas empresas, sin importar su sector, consiste en alcanzar objetivos mediante políticas y procedimientos específicos. Estos apoyan la dirección organizativa para optimizar recursos, fomentando eficiencia y productividad en cada departamento.

La dirección tiene la responsabilidad de diseñar y mantener sistemas de control eficaces con el fin de gestionar las funciones organizativas, impulsando así el desarrollo empresarial. Esto genera confianza en los procesos internos y asegura la operatividad de la empresa.

El entorno operativo de diversas entidades requiere cada vez más la aplicación de controles internos más estrictos aplicables a las actividades operativas de la organización con el fin de aumentar la confianza en sus procesos internos.

Componentes del control interno

Tipan (2017) Las organizaciones sin objetivos de beneficio deben considerar una amplia gama de factores al diseñar, administrar o realizar autoevaluaciones de sus sistemas de control interno para asegurar su efectividad y alcanzar los objetivos deseados. En 1992, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO) de la Comisión Treadway presentó los elementos de un sistema de control interno, que incluye aspectos como el entorno de control, la evaluación de riesgos, la comunicación de la información y las actividades de control y la supervisión continua. La definición de cada componente se detalla a continuación:

Entorno del control

El entorno del control abarca diversos elementos que influyen en cómo los empleados perciben y comprenden la cultura organizacional. Estos elementos abarca la discreción, los valores y las habilidades de los empleados; la filosofía de gestión y el estilo operativo de los directivos y la junta directiva; las prácticas de contratación y formación del personal; así como las prioridades y la dirección establecidas por la junta directiva y los supervisores. Este entorno es fundamental para los demás aspectos del funcionamiento organizacional. (Ramírez, 2013)

Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos aplica reconocer tanto los elementos dentro como fuera de una organización que podrían obstaculizar el logro de sus objetivos. Se evalúan los posibles riesgos y su impacto, lo cual permite a la organización diseñar, ajustar e aplicar las medidas de supervisión adecuadas para mitigarlos. (Tipan, (2017)

Actividades de control

Las actividades de control implican establecer un marco integral de supervisión y desarrollar procedimientos de control a todos los niveles. Esto asegura la ejecución de directrices por parte de la junta directiva y los gerentes, incluyendo aprobaciones, autorizaciones, certificaciones, ajustes, revisiones periódicas, verificación de registros, asignación de responsabilidades, y la garantía de seguridad de activos, proyectos y comparaciones con rendimientos anteriores. (Ramírez, 2013)

Información y comunicación

La información comprende los propósitos de los sistemas informáticos, que incluyen la identificación, evaluación, procesamiento y presentación de datos. Este sistema abarca tanto la información financiera como la no financiera relevante para las operaciones y el cumplimiento normativo. La comunicación implica distribuir información a diversas partes, incluyendo comunicaciones dentro y fuera de la organización. El sistema de control interno engloba la obtención de datos desde la planificación hasta la supervisión, proporcionando un método para que las personas accedan a la información específica que necesiten. (Venegas y Pardo, 2014)

Vigilancia

Tipan (2017), indica que la vigilancia implica realizar autoevaluaciones dentro del sistema de control interno, abarcando la revisión del entorno de control para asegurar su adecuación, la evaluación oportuna y precisa de los riesgos, la verificación de la idoneidad y precisión de las operaciones de control, así como la inclusión adecuada de rubros en los sistemas de información y control. Puede llevarse a cabo de manera continua o caso por caso: la primera implica la supervisión habitual de operaciones, mientras que la segunda se refiere a a

supervisión que se lleva a cabo por auditores internos, supervisores o la junta directiva, quienes generan informes mediante la evaluación constante, análisis de casos y revisiones.

Objetivos del sistema de control interno

Bollon y Estebam (2017) sostiene que el establecimiento de objetivos facilita la implementación de mecanismos básicos de seguimiento de las actividades de gestión y administrativas en los sistemas de información empresarial, Enfocándose especialmente en la contabilidad como un medio para la elección de decisiones. Por tanto, El propósito principal del sistema de control interno es asegurar la precisión de la información. En términos generales, la gestión de transacciones puede identificar los siguientes objetivos de control aplicables a cualquier estructura organizativa empresarial:

Autorización de las transacciones

Cada operación debe incluir sistemas de autorización adecuados según las directrices determinadas por la Dirección de la empresa, como en el caso de adquisiciones o ventas de activos. La determinación de la autoridad debe estar acompañada de una comunicación clara de responsabilidades. El nivel de autorización variará según la naturaleza y la importancia de la transacción en relación con las operaciones totales de la entidad.

Adecuado registro, clasificación e imputación del período contable de las transacciones

Es necesario implementar métodos para asegurar que las transacciones se registren y clasifiquen correctamente en las cuentas según los principios contables aceptados y los estándares de la entidad. Es esencial que las políticas para el registro, clasificación y asignación de periodos estén claramente definidas, con responsabilidades adecuadamente asignadas.

Además, todas las transacciones deben documentarse y registrarse en registros apropiados, ya sean contables o no contables, manuales o electrónicos. Estos registros son esenciales para garantizar el cumplimiento de los propósitos determinados.

Verificación de los sistemas

La finalidad de este objetivo es comprobar periódicamente si las transacciones reales se reflejan correctamente en la información generada por los sistemas establecidos con el fin de identificar posibles errores.

Por lo tanto, es crucial implementar métodos para evaluar los resultados después de procesar las transacciones, utilizando controles específicos. Estas técnicas generalmente implican revisiones periódicas realizadas por personas independientes de las encargadas del procesamiento habitual de dichas operaciones.

Obtención de una información exacta y fiable

Todos los registros elaborados para los fines anteriores deberán proporcionar información precisa y completa a través de estados financieros.

Estos informes muestran la salud y el estado financiero de la empresa, incluidos cambios, información presupuestaria y análisis específicos, como inversiones y flujos de efectivo en un momento específico. Estos informes son fundamentales para que los directivos tomen decisiones informadas.

Adecuada segregación de funciones

El ciclo terminado de una operación se debe procesar mediante la participación de distintas personas para prevenir errores y limitar las oportunidades de fraude. Esto implica

asignar competencias específicas a lo largo del proceso de la transacción, lo cual resulta en una división de responsabilidades hasta que se complete el registro final de esa operación.

Por ejemplo, se establece una división entre obligaciones operativas y de registro, funciones de almacenamiento y contabilidad de activos, permisos de operación y funciones relacionadas con el ciclo contable y de almacenamiento de activos (hasta el registro).

Salvaguardia y custodia física de activos y registros

Los controles deben garantizar que solo las personas autorizadas accedan adecuadamente a los activos de la entidad, esto incluye activos físicos como activos fijos, activos financieros, inventarios y cajas, así como archivos y registros físicos e informáticos generados en el sistema (archivos prenumerados, contraseñas, copias de seguridad, etc.).

La dirección de la empresa será encargado de delegar autoridad e implementar controles adecuados para garantizar el logro de estos objetivos.

Principios del control interno

Gómez (2017) Indican que los enfoques de verificación y supervisión interna varían entre empresas. No obstante, admiten que los principios esenciales del control interno se pueden resumir así:

Es crucial establecer claramente las responsabilidades, ya que la falta de definición precisa puede llevar a un control ineficaz.

Las funciones contables y operativas deben ser independientes. No se debe permitir que un empleado controle tanto la contabilidad como las operaciones que generan registros contables. Por ejemplo, el asistente contable encargado del mayor general no debe tener autorización para acceder a la caja ni al registro de ventas en efectivo.

Es fundamental es utilizar todas las pruebas disponibles para asegurar la precisión y proporcionar que tanto las operaciones como la contabilidad se lleven a cabo de manera exacta.

Aquí tienes la paráfrasis:

Ninguna persona debería ser responsable exclusiva de una transacción comercial. Toda persona, intencionadamente o no, puede cometer errores, pero dividir la responsabilidad entre dos o más individuos aumenta las probabilidades de detectarlos.

Es crucial seleccionar y capacitar al personal empleado de manera meticulosa. Un entrenamiento adecuado conduce a un mejor desempeño, menores costos y empleados más eficaces.

Es recomendable que los empleados que desempeñan roles de confianza roten en sus asignaciones de trabajo para asegurar que tomen vacaciones obligatorias. Esta práctica no solo reduce el riesgo de fraude, sino que también evalúa la adaptabilidad del personal y a menudo genera nuevas ideas para la organización.

Es fundamental que las responsabilidades de cada posición se documenten adecuadamente. Los manuales de cada proceso promueven la eficacia y previenen errores.

Los empleados encargados del manejo de dinero o valores deben contar con pólizas de fianza. Estas no solo protegen a la empresa, sino que también sirven como disuasivo psicológico ante posibles tentaciones por parte del personal.

No se deben exagerar los beneficios de protección de un sistema de doble entrada. Este sistema no reemplaza el control interno. Incluso la contabilidad por partida doble es propensa a errores y el sistema por sí solo no puede detectar omisiones, entradas incorrectas o deshonestidad.

Es crucial utilizar las cuentas de control de manera amplia para verificar la precisión de los saldos de cuentas y asegurar que las responsabilidades estén claramente definidas entre diferentes funciones ocupacionales.

Implementación del sistema de control interno

Zarpan (2013) Se mencionó que existe una amplia gama de reglas que rigen el funcionamiento de las organizaciones, desde estándares para monitorear la puntualidad de los empleados hasta estándares de gestión del desempeño. Cada área quirúrgica requiere procedimientos diferentes. A medida que incrementa la complejidad y la amplitud de los negocios, las empresas necesitan crear sistemas más claros y documentar sus mecanismos internos de gestión y control para que sean accesibles para todos.

El proceso utilizado para implementar dicho sistema se describe a continuación:

Creación de un grupo de trabajo del sistema de control interno

Los controles internos son importantes herramientas de gestión. Implementar y gestionar estos controles es un aspecto clave del trabajo de un gerente. Es muy importante que todos los departamentos y regiones participen activamente.

En una entidad pública, el secretario general lidera el equipo de trabajo del sistema de control interno, conformado por los jefes de departamento. La oficina de auditoría actúa como secretaría, bajo la dirección de su jefe. El grupo de trabajo se dedica principalmente a establecer objetivos y plazos, llevar a cabo reuniones periódicas y Revisar las propuestas de

control interno que cada departamento ha presentado. Además, el grupo otorga puntuaciones conjuntas basadas en las autoevaluaciones.

Sensibilización y actualización de información

Burgos y Suárez (2016), Los especialistas Indican que los empleados de la empresa deben estar al tanto del procedimiento de implementación y ejecución del sistema de control interno. Por lo cual, es fundamental tener los elementos esenciales para comenzar esta fase de concientización y capacitación de manera regular, incluyendo:

Establecimiento de un sistema de controles internos y auditoría interna

Los casos de Enron en Texas y Barings en Singapur resaltan la importancia de implementar controles internos efectivos. La correlación entre los controles internos y la gobernanza corporativa destaca que estos controles, junto con la autoevaluación y las auditorías internas, son fundamentales para una gestión corporativa sólida (mecanismo de gobernanza = sistema de control interno x autoevaluación x auditorías internas). Es crucial que las empresas operen de manera transparente y ética para lograr operaciones sostenibles mediante la adecuada divulgación de información. (Quiroz, 2017)

Además, para implementar sistemas efectivos y fortalecer la confianza entre los empleados, es recomendable que estos participen en el diseño del sistema. Asimismo, es necesario adaptar los métodos de control a las diferentes estructuras organizativas. De todos modos, el diseño del control interno debe considerar su aplicación práctica, y este artículo explica los diversos procedimientos utilizados para diseñar sistemas de control interno dentro de una organización.

El uso de la administración corporativa en las instituciones

Este texto enfatiza la importancia de la gestión empresarial para proteger los intereses de una organización, la divulgación transparente de las principales noticias corporativas, y las responsabilidades de la junta directiva. La implementación de la gestión empresarial en las organizaciones Es esencial cerciorar la ejecución de regulaciones en la administración de fondos recibidos y en los procesos presupuestarios, así como mejorar la comunicación de información, fortalecer las funciones de la junta directiva y los supervisores, y aplicar teorías administrativas. (Brugos y Suárez, 2016)

Operaciones organizacionales y administración de riesgos

Los temas de esta presentación incluyen la comprensión del entorno operativo actual, la evaluación de los riesgos operativos actuales, la identificación de las operaciones en curso y los riesgos potenciales de una organización y la definición del papel del profesional de gestión de riesgos actual. (Burgos y Suárez 2016)

Rentabilidad

Definición

La idea de rentabilidad ha cambiado con el tiempo y ha sido interpretada de varias maneras. En términos generales, la rentabilidad se refiere a cómo una inversión genera utilidades en relación con el capital invertido. Es una medida de qué tan efectiva es la administración empresarial y de cómo se utilizan las inversiones para maximizar las ganancias. Estas ganancias dependen de una administración efectiva, una planificación eficiente de costos y gastos, y decisiones acertadas en la gestión (Eslava, 2013).

La rentabilidad se define como el concepto aplicado a cualquier actividad económica que emplea diversos recursos para alcanzar resultados esperados. Implica comparar la renta generada con los recursos empleados para obtenerla. (Zamora, 2011).

Tipos de rentabilidad

Según (Lopez & Hurtado, 2010) indica que entre las formas de rentabilidad se incluyen:

Rentabilidad Económica

Este indicador representa las ganancias económicas obtenidas al calcular una tasa de retorno sobre el capital total, que incluye el patrimonio neto de la empresa y las obligaciones financieras con terceros, excluyendo intereses e impuestos.

Es también conocido como RE o ROA, y se calcula de la siguiente manera

$$R.E. = \frac{\textit{Beneficio Económico}}{\textit{Activo Total}}$$

La rentabilidad económica permite la comparación entre empresas dentro del mismo sector, excluyendo aquellas que operan en sectores económicos distintos debido a que cada sector tiene necesidades específicas de capitalización.

Rentabilidad financiera

Aquí se establece la conexión entre las ganancias financieras y los recursos requeridos para generar beneficios. Se ilustra cómo se devuelve la inversión a cada accionista, quienes son los únicos financiadores sin ingresos garantizados.

Este indicador se conoce comúnmente como ROE y se calcula así:

$$ROE = \frac{\textit{Beneficio neto antes de impuestos}}{\textit{Fondos propios}}$$

Esto implica que la rentabilidad de la cuenta se calcula dividiendo la cantidad obtenida entre la cantidad invertida para obtenerla.

Rentabilidad sobre ventas

Se evalúa el margen de beneficio sobre las ventas de una empresa, que representa la relación entre las ventas totales y las ganancias netas. La utilidad neta se refiere a las ganancias obtenidas después de descontar los intereses.

El indicador conocido como ROS se calcula de la siguiente manera:

$$ROS = \frac{Utilidad\ Neta}{Ventas}$$

Este factor o margen es fundamental, dado que cuando la rentabilidad de las ventas es nula, tanto la rentabilidad económica como la financiera serán idénticas en su resultado.

Indicadores de rentabilidad

Según (Lizcano, 2008) La rentabilidad se puede evaluar mediante indicadores que miden la eficacia de la gestión empresarial en el control eficiente de costos y gastos, asegurando que las ventas se transformen en ganancias. Entre estos indicadores se encuentran:

Margen bruto de utilidad

Este indicador revela el porcentaje de las ventas que la empresa destina para cubrir sus costos operativos y financieros. Se determina mediante la siguiente fórmula:

$$Margen\ Bruto\ U. = \frac{Utilidad\ Bruto}{Ventas\ Netas}$$

Margen neto de utilidad:

Este indicador financiero muestra las ganancias que la empresa obtiene por cada unidad vendida. Se calcula usando la siguiente fórmula:

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Margen operacional

Este indicador facilita la medición de las ganancias operativas que la empresa genera por cada unidad vendida, y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

Rentabilidad Económica y Financiera

Concepto de Rentabilidad

Zamora, A. (2014) La rentabilidad se describe como la proporción entre las ganancias obtenidas y la inversión necesaria para obtenerlas. Esta medida indica la eficacia de la administración empresarial, que se manifiesta en las utilidades derivadas de las ventas y el uso de recursos invertidos. La consistencia y calidad de estas ganancias indican la tendencia de rentabilidad. Estas utilidades provienen de una gestión eficiente, una planificación detallada de costos y gastos, y la ejecución de acciones para lograr beneficios.

La Rentabilidad en el Análisis Contable

La relevancia del análisis de rentabilidad radica en que mientras las empresas se esfuerzan por alcanzar diversos objetivos, entre ellos el beneficio, el crecimiento, la estabilidad y el beneficio a la comunidad, cualquier análisis de negocio suele derivar en un debate entre rentabilidad y seguridad o solvencia, que es la variable fundamental de cualquier operación.

Según Cuervo y Rivero (1986:19), el análisis económico y financiero se basa en la cuantificación de la relación entre rentabilidad y riesgo, destacando su triple función:

Estudio de la rentabilidad.

Se estudia la solvencia como la habilidad de la empresa para cumplir con sus compromisos financieros, incluyendo la devolución del préstamo y los intereses, al vencimiento.

Se evalúa la estructura financiera para asegurar que sea suficiente para sostener un crecimiento estable de la empresa.

Los límites financieros de cualquier función empresarial son la ganancia y la estabilidad económica, dos metas frecuentemente opuestas. La rentabilidad representa la recompensa por asumir riesgos, mientras que la seguridad busca minimizar esos riesgos. Es crucial entender que la solvencia y estabilidad de una empresa dependen directamente de su rentabilidad; esta última es fundamental para asegurar la continuidad operativa.

Niveles de Análisis de la Rentabilidad Empresarial

La comprensión de los conceptos de resultado e inversión puede dar lugar a varios indicadores de rentabilidad. En el ámbito empresarial, este estudio se puede clasificar en dos niveles dependiendo del tipo de resultado obtenido y la inversión requerida.

En primer lugar, hay un nivel de evaluación de identificación como activos de rentabilidad económica. Aquí, un resultado conocido o esperado antes de intereses se asocia a todos los recursos financieros utilizados para lograr ese resultado, independientemente de su origen económico. Desde una perspectiva financiera, esto significa el retorno de la rentabilidad de la inversión de una empresa.

En un contexto financiero más amplio, la rentabilidad financiera se define como el resultado esperado o efectivo después de intereses, en relación con el capital propio de la empresa, reflejando el rendimiento asociado a estos recursos.

La relación entre ambas formas de rentabilidad se establece a través del apalancamiento financiero, el cual magnifica la rentabilidad financiera en comparación con la rentabilidad económica, siempre y cuando esta última supere el costo medio de la deuda; de lo contrario, actúa como un factor que la reduce.

La Rentabilidad Económica

Concepto de rentabilidad económica

Según un artículo de la Revista Española de Finanzas y Contabilidad, Volumen 24, Número 78, la finalidad de la rentabilidad financiera es medir la eficacia con la que una empresa emplea sus inversiones. Esto se logra comparando una medida de beneficio (el numerador del ratio) con los activos netos totales, que representan la medida de los recursos disponibles de la empresa para llegar a dicho beneficio (el denominador del ratio). En la fórmula, RN se utiliza para calcular la ganancia neta, AT se utiliza para calcular los activos netos totales y RE se utiliza para calcular la rentabilidad financiera.

Cálculo de la rentabilidad económica

Al definir un indicador de rentabilidad económica, nos enfrentamos a diversas opciones que varían según los resultados y las inversiones asociadas. En términos generales y evitando un análisis detallado, se suele entender como resultado el beneficio antes de intereses e impuestos, y como inversión el promedio del activo total.

$$RE = \frac{\text{Resultados antes de Intereses e impuestos}}{\text{Inversión}}$$

Activo total a su estado medio

1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera el diseño de un sistema de control interno mejorara la rentabilidad de la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L.?

1.4. Justificación e importancia

Este proyecto de investigación se justifica debido a su objetivo de desarrollar un sistema de control interno destinado a incrementar la rentabilidad de la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L. en Bagua Grande. Esta empresa se dedica a proporcionar servicios de alta calidad a individuos e instituciones para satisfacer sus necesidades.

Mediante un diseño de un sistema de control interno permitirá que esta empresa de servicios que esta empresa tenga la Rentabilidad Económica y Financiera esperada, ya que una Estación de Servicios de Combustibles, del sector hidrocarburos, permitirá ver la posibilidad y factibilidad de la inversión, como también si esta es rentable para los inversionistas, es decir si la inversión permitirá obtener ganancias, así como también si la empresa podrá alcanzar su crecimiento y desarrollo.

La investigación en curso se justifica por la aplicación de un diseño de sistema de control interno, podremos determinar si es viable o no la rentabilidad en Estación de Servicio de combustible San Luis de la ciudad de Bagua Grande.

Así mismo hemos podido ver que en el distrito de Bagua Grande, No todas las gasolineras proporcionan todos los tipos de combustibles derivados del petróleo, como la gasolina, el diésel y el GLP (gas licuado de petróleo). Esta situación se debe en gran parte a las restricciones impuestas por las franquicias existentes, que limitan la venta de estos productos debido a

normativas y requisitos específicos. Además, los precios de estos combustibles pueden variar considerablemente en diferentes lugares.

El presente trabajo servirá como marco orientador para que otras empresas lo tomen como referencia de manera tal que los trabajadores de las mismas se vean motivados, se identifiquen con las mismas y rindan más en las labores encomendadas. Asimismo, los estudiantes de la universidad tendrían como referencia este tipo de trabajos para futuras investigaciones.

1.5.Hipótesis

Hi: $p \neq 0$ (Existe relación): El diseño de un sistema de control interno si permitirá mejorar la rentabilidad de la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L. de la ciudad de Bagua Grande.

Ho: $p \neq 0$ (No existe relación): El establecimiento de un sistema de control interno no contribuirá a mejorar la rentabilidad de la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L. de la ciudad de Bagua Grande.

Objetivos

1.6.Objetivo general

Desarrollar un sistema de control interno para aumentar la rentabilidad de Estación de Servicios San Luis E.I.R.L.

El sistema de control interno contribuye a incrementar la rentabilidad de la empresa, debido a que en Estación DE Servicios San Luis EIRL II, vende su producto al público en General e Instituciones públicas para la cual trabaja con créditos (instituciones) y ventas al por mayor(publico), dicho sistema nos permitirá autorizar los créditos a determinados clientes, y el tope de crédito para cada uno, y en los ventas al por mayor cada cliente con su respectivo porcentaje de descuento, cabe recalcar que en área de ventas el personal desvía ciertas cantidades de dinero a su favor.

1.7.Objetivos específicos

Analizar la rentabilidad económica de la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L.

Identificar los motivos que impiden obtener buena rentabilidad por causa de la deficiencia de un sistema de control interno.

En la actualidad Estación de Servicios San Luis EIR L, lleva el control de todos sus movimientos, Ingresos, egresos, créditos, descuentos se llevan en programas artesanales diseñados en EXEL

Evaluar El impacto del control interno en la operación de la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L.

Diseñar un sistema de control interno con el fin de aumentar la rentabilidad de la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L.

Estación de servicios San Luis requiere de un diseño de un sistema de control interno que nos permita facilite el control, de los créditos, descuentos, y el adecuado registro de los comprobantes de pago.

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según el objetivo perseguido, el estudio se clasifica como: Cuantitativo y Descriptivo.

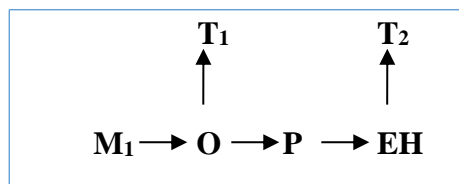
Cuantitativa: Porque la información recolectada fue analizada y presentada mediante tablas y gráficos numéricos. De acuerdo al enfoque realizado la investigación es de tipo: cuantitativa.

Descriptivo ya que se hizo una descripción detallada de todos los componentes esenciales de un proyecto real, específicamente el diseño de un sistema de Control Interno destinado a incrementar la rentabilidad de la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L.

Explicativa, porque después de realizar el estudio de rentabilidad económica financiera, estaremos en condiciones de explicar que tan factible y eficaz es el Control Interno.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación científica propuesta es correlacional no experimental.



Dónde:

M₁: Se trata del ejemplo que está siendo examinado: trabajadores, compradores, proveedores, operaciones, lapsos temporales, entre otros.

O: La observación que se debe llevar a cabo en la muestra.

P: Es la sugerencia de área de especialización.

T₁: Es el momento de evaluación.

T₂: Es el momento de anticipación.

EH: Es el “escenario hipotético” futuro proyectado

2.2. Población y muestra

Este estudio se realizó internamente en la organización.

Los participantes incluyen los 10 empleados de la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L., un grupo reducido que facilita la recopilación de datos.

Se seleccionó un grupo de 10 empleados que están empleados en la empresa como muestra representativa, incluyendo al gerente, administrador, contador, asistente administrativo, entre otros. Dado el reducido número de individuos en la población, no se utilizó ningún criterio de muestreo, sino que se optó por una herramienta de recolección de información para aplicar a todos los miembros de la población.

Se utilizará toda la población debido a su insignificancia numérica, de la siguiente forma:

Estación de Servicios San Luis E.I.R.L.	
Gerente	1
Administrador	1
Contador	1
Asistente Administrativo	2
Vendedores	4
Vigilante	1
TOTAL:	10

2.3. Hipótesis

Si diseñamos e implementamos un sistema de control interno mejorará la rentabilidad de la Empresa Estación de Servicios San Luis E.I.R.L.

2.4. Variables

Variable independiente

Control interno

Variable dependiente

Rentabilidad

<p>elementos, que busca la autorregulación o equilibrio del propio sistema”</p> <p>Carrillo (2014)</p>	<p>Evaluación De Riesgos</p>	<p>Puntos Críticos</p>	<p>¿Considera que dentro de sus procesos de la empresa existen puntos críticos?</p> <p>¿Cree que a través de un sistema de control interno se reduciría los riesgos o puntos críticos de la empresa?</p>	<p>Análisis</p> <p>Documental</p> <p>Encuesta</p>
		<p>Subsanamiento de Observaciones</p>	<p>¿Las acciones del control interno nos permitirían subsanar los errores?</p> <p>¿Se subsanarían con el control interno los errores cometidos dentro de las funciones administrativas y de ventas?</p>	
	<p>Actividades De Control</p>	<p>% Cumplimiento de Metas</p>	<p>¿Considera que los sistemas de control interno permiten cumplir con las metas trazadas por la empresa?</p> <p>¿La empresa logra realizar con sus fines y objetivos?</p>	

			Revisiones	<p>¿Se realiza una revisión documental periódicamente?</p> <p>¿La revisión de documentos facilita el control interno?</p>	
	y Comunicación	Información	Reportes Emitidos	<p>¿Los reportes diarios permiten mejorar el control interno?</p> <p>¿La emisión de comprobantes de pago permite llevar un control de las ventas realizadas?</p>	
			Reportes Comunicados	<p>¿Los archivos de la empresa permiten conocer movimientos históricos?</p> <p>¿Los datos históricos de la empresa permiten tomar decisiones para mejorar la empresa?</p>	
		Supervisión	Evaluaciones	<p>¿La evaluación continua permite optimizar las actividades de la empresa?</p> <p>¿El propietario de la estación de servicios San Luis realiza la supervisión y evaluación de los procesos de la empresa?</p>	

			<p>Monitoreo de procesos y Actividades</p>	<p>¿Existe un monitoreo de los procesos y actividades de la empresa?</p> <p>¿Considera que un buen monitoreo ayudaría a mejorar el desempeño de la empresa?</p>	
<p>Dependiente</p> <p>Rentabilidad</p> <p>d</p>	<p>Se entiende como la noción que se aplica a toda actividad económica donde se movilizan diferentes recursos con la finalidad de obtener los resultados esperados. Esto hace alusión a la comparación</p>	<p>Ratios de Rentabilidad</p>	<p>Rentabilidad De Ingresos</p>	<p>¿Considera que la rentabilidad de los ingresos de la estación San Luis es favorable?</p> <p>¿En algún momento la rentabilidad de los ingresos ha sido negativa?</p>	<p>Análisis de EE.FF</p> <p>Encuesta</p>
			<p>Rentabilidad de Activos</p>	<p>¿Tiene un resultado positivo la rentabilidad de los activos?</p> <p>¿Influye la rentabilidad de los activos en las decisiones de la empresa?</p>	

	entre los ingresos generados y los recursos empleados para obtener esos ingresos. (Zamora, 2011)		Rentabilidad de Patrimonio	<p>¿Considera que la rentabilidad del patrimonio de la estación San Luis sea positiva?</p> <p>¿Se logra realizar con los fines proyectados en lo que respecta a la rentabilidad del patrimonio de la empresa?</p>	
--	--	--	----------------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia

2.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Métodos de Investigación

El método descriptivo se utilizó para analizar la rentabilidad económica y financiera con el fin de evaluar si la Estación de Servicios San Luis E.I.R.L. es viable.

El método explicativo porque da a conocer a los futuros inversores si le es viable invertir en una estación de combustibles.

Técnicas de Investigación

Los métodos y herramientas evaluados para llevar a cabo este estudio son los siguientes:

Análisis documental

Se empleó la información establecida en los estados financieros para obtener detalles precisos sobre su situación económica y financiera, utilizando fuentes confiables.

Entrevista

Para esta técnica elaboramos una guía de entrevista que se implementó a los funcionarios y directivos de la empresa.

Instrumentos:

Ficha de Análisis Documental

Guía de entrevista

Descripción de los Instrumentos Utilizados

Para cada una de las técnicas mencionadas previamente, empleamos los siguientes instrumentos:

Guía de Entrevista. - Este dispositivo fue utilizado para obtener datos hablados de los empleados de la compañía.

La ficha documental. - Para establecer los antecedentes del estudio en relación al tema de investigación.

2.7. Procedimiento para la recolección de los datos

Se diseñó un formulario con interrogantes dirigidas de manera específica al personal encargado de transportar la mercancía a distintos destinos para la encuesta. Esta encuesta se elaboró y procesó empleando el software Excel.

Para la entrevista, se diseñó una guía que facilitó la recopilación de datos relevantes al tema. Fue conveniente entrevistar al Gerente y al administrador por separado, lo cual nos permitió obtener información a través de un diálogo formal y planificado mediante preguntas abiertas.

Se desarrolló un protocolo específico para registrar la conducta o comportamiento observado que los empleados muestran de forma natural.

Posteriormente, La información recopilada se analiza y presenta en forma de tablas y gráficos estadísticos, además de codificarse e interpretarse adecuadamente para facilitar su comprensión. Estos resultados permiten formular recomendaciones adecuadas en función del diagnóstico.

2.8. Métodos y análisis de datos

Se realizaron el tratamiento y estudio de datos utilizando herramientas estadísticas con ayuda de la computadora, empleando el software Excel y sus capacidades como la creación de gráficos.

Los datos se analizaron e interpretaron utilizando la aplicación Microsoft Excel 2016, la misma que nos permitió tabular los datos obtenidos correctamente. El resultado estadístico se analizó en forma porcentual de las respuestas recibidas a las interrogantes formuladas.

2.9. Aspectos éticos

Llevando a cabo la redacción del proyecto de tesis, se ha seguido rigurosamente los preceptos de la Ética Profesional. Desde una perspectiva teórica, Se han tenido en cuenta los fundamentos básicos de la ética individual y social, mientras que desde un enfoque práctico, se han aplicado normativas y pautas éticas para promover el bienestar colectivo. Se ha evaluado el valor intrínseco de las cosas según su propósito existencial, así como la naturaleza racional de las personas. Este trabajo se enmarca dentro del Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, los cuales exigen el cumplimiento irrestricto de principios como la integridad, objetividad, competencia profesional, cuidado adecuado, confidencialidad y comportamiento ético.

Se ha tenido en cuenta también la protección de la confidencialidad, asegurando el anonimato de los informantes para resguardar su seguridad y bienestar.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados de Tablas y Gráficos

Control interno

Tabla 1: Realización de control interno

¿Estaría de acuerdo en llevar a cabo una verificación diaria de las operaciones en la estación de servicios?	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90
NO	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

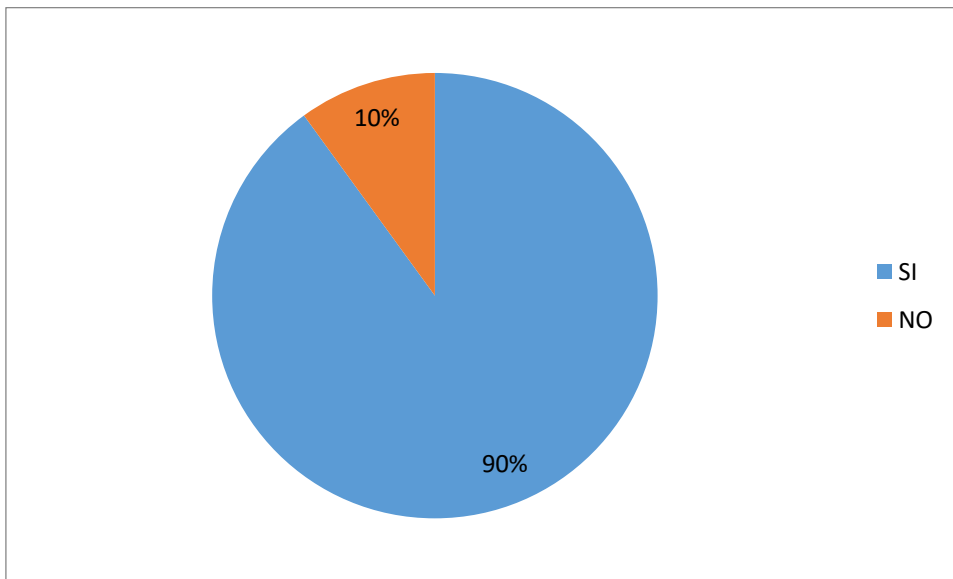


Figura: Realización de control interno

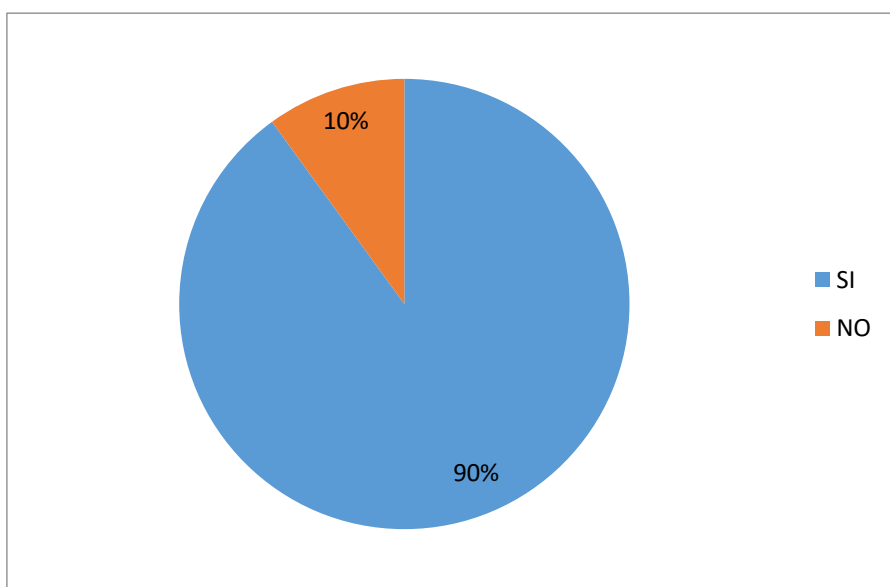
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados presentados en la Tabla 1 y la Figura 1 muestran que el 90% de los encuestados están a favor del control de actividades en la empresa, mientras que el 10% restante no lo apoya. Estos datos indican que los empleados de la empresa Estación de Servicios San Luis E.I.R.L están receptivos a ser supervisados en las funciones que realizan.

Tabla 2: sistema de control interno

¿Considera que la estación de servicios debe contar con un sistema de control de sus operaciones diarias?	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90
NO	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



2Figura: sistema de control interno

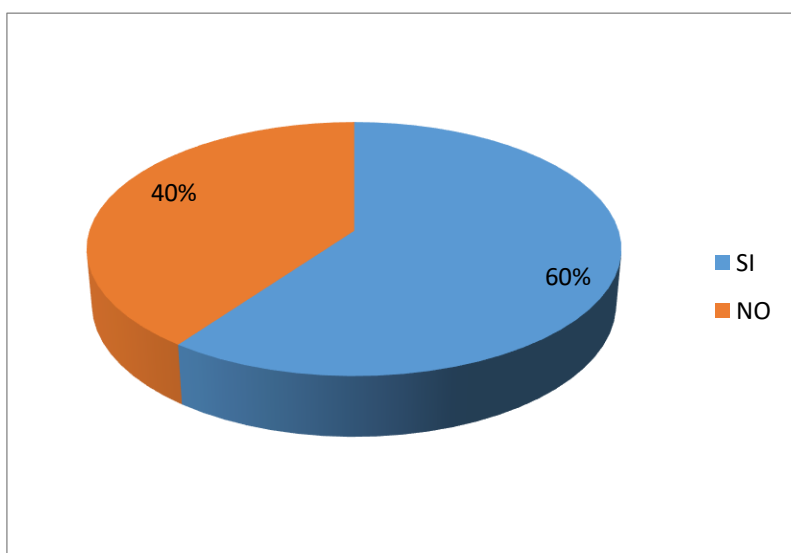
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 2 y Figura 2, se evidencia que el 90% de los encuestados están a favor de que la empresa tenga implementado un sistema de control interno, mientras que el 10% restante considera que los costos asociados serían demasiado elevados. Estos resultados confirman el respaldo del personal de la empresa estación de servicios San Luis E.I.R.L hacia la implementación de un sistema de control interno.

Tabla 3: políticas estrategias y objetivos

¿La empresa cuenta con políticas, estrategias y objetivos?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



3Figura: políticas estrategias y objetivos

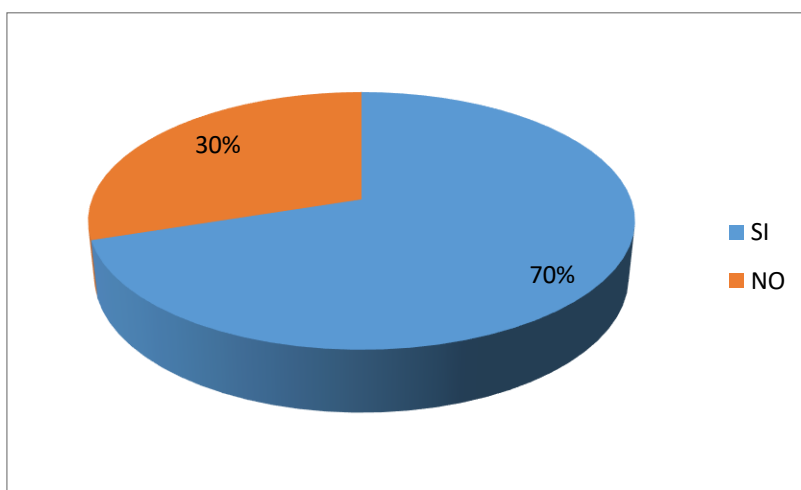
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 3 y Figura 3 se muestra que, entre todos los encuestados, el 60% afirma que la empresa tiene políticas estratégicas y objetivos, mientras que el 40% indica lo contrario. Estos datos confirman que la empresa Estaciones de Servicios San Luis E.I.R.L. posee políticas, estrategias y objetivos, aunque no todos sus empleados parecen estar al tanto de ellos.

Tabla 4: control continuo de las políticas estrategias y objetivos.

¿Estaría de acuerdo en realizar un control continuo de las políticas estratégicas y objetivos de la estación de servicios San Luis E.I.R.L.?	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



4Figura: control continuo de las políticas estrategias y objetivos

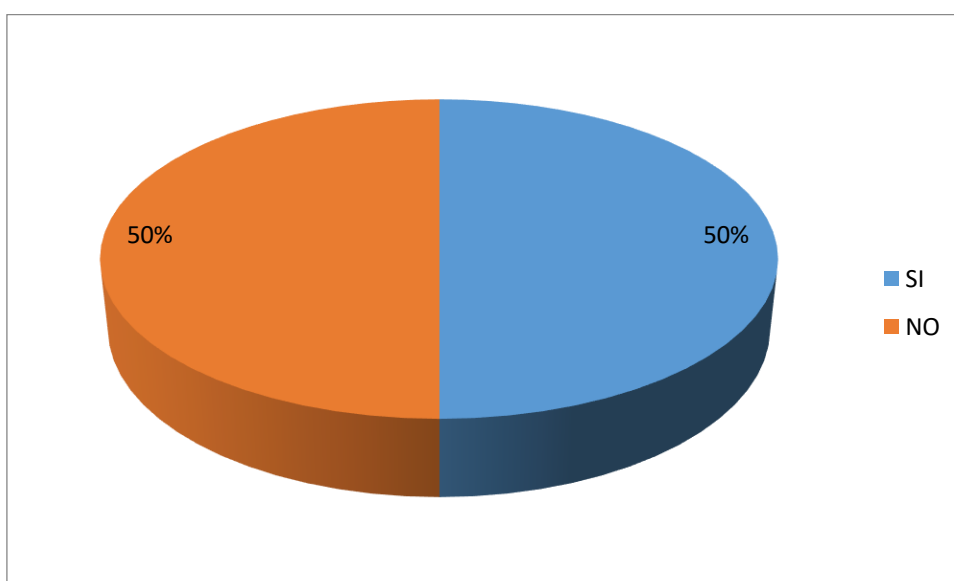
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 4 y la Figura 4 se muestra que el 70% de los encuestados están a favor de un monitoreo constante de las políticas, estrategias y objetivos, mientras que el 30% expresan objeciones. Estos resultados confirman que la mayoría del personal está favorablemente inclinado hacia la supervisión continua de las actividades empresariales.

Tabla 5: Puntos críticos dentro de la empresa

¿Considera que dentro de sus procesos de la empresa existen puntos críticos?	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	50
NO	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



5Figura: Puntos críticos dentro de la empresa

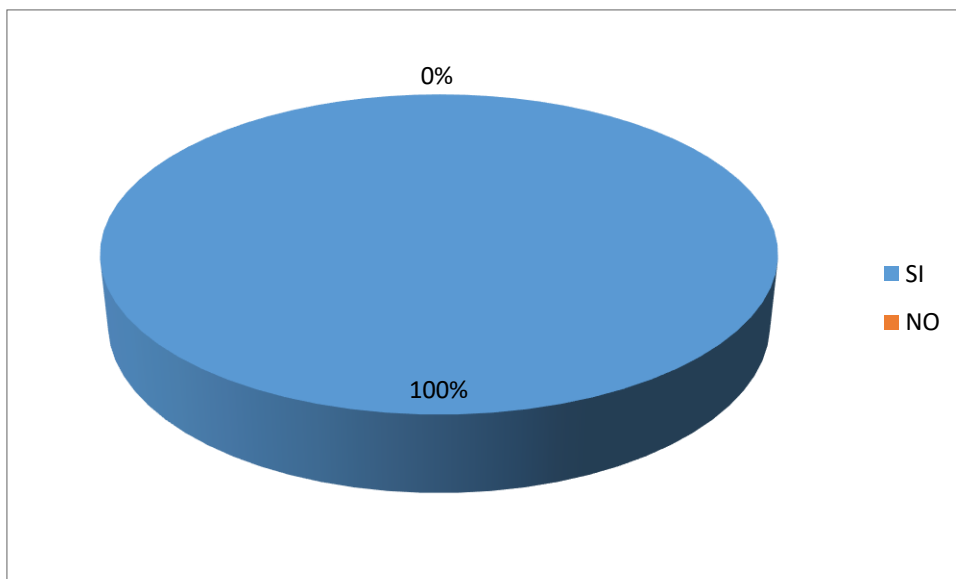
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 5 y la Figura 5 se muestra que la mitad de los encuestados identifican la presencia de puntos críticos dentro de la empresa, mientras que la otra mitad indica lo contrario. Estos resultados indican que la empresa enfrenta desafíos significativos en su gestión operativa.

Tabla 6: Sistema de control interno para la reducción de los puntos críticos

¿Considera que implementar un sistema de control interno podría disminuir los riesgos o áreas críticas de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



6Figura: Sistema de control interno para la reducción de los puntos críticos

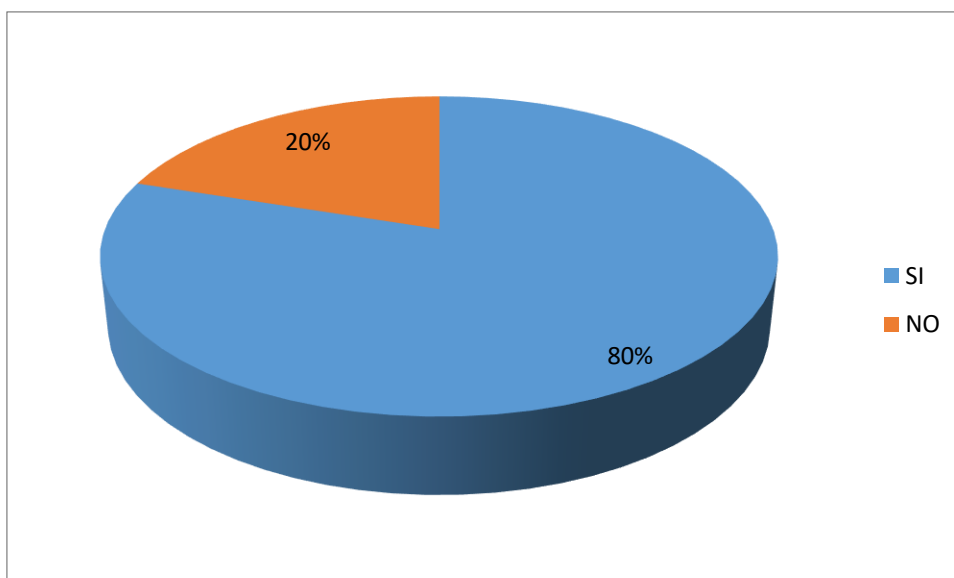
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 6 y Figura 6, se evidencia que todos los participantes de la encuesta indican que, por medio de un sistema de control interno, es posible detectar áreas críticas o riesgos potenciales dentro de la empresa. Esta información confirma que implementar un sistema de control interno beneficiaría a todos en la resolución de los problemas en las diversas áreas.

Tabla 7: El Control interno nos permite subsanar los errores

¿Las acciones del control interno nos permitirían subsanar los errores?	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80
NO	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



7Figura: El Control interno nos permite subsanar los errores

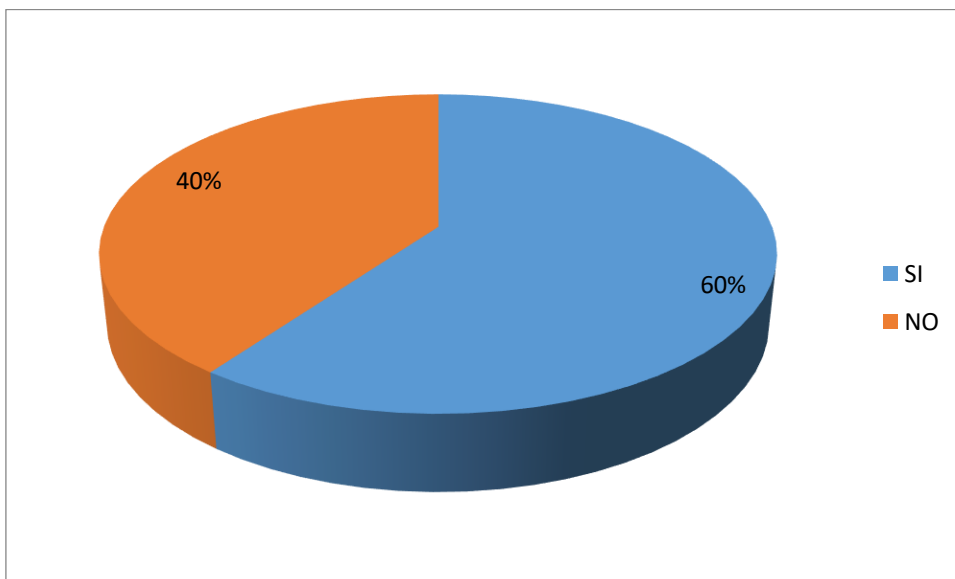
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 7 y la Figura 7 se puede ver que el 80% de los encuestados expresan su apoyo hacia la adopción de un sistema de control interno, lo que sugiere que este sistema podría corregir los errores de la empresa. Por otro lado, el 20% restante no está de acuerdo. Estos resultados subrayan la relevancia crucial de tener un sistema de control interno en la empresa.

Tabla 8: El control interno en el área administrativa y ventas

¿Se corregirían los errores en las actividades administrativas y de ventas mediante la implementación del control interno?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



8Figura: El control interno en el área administrativa y ventas

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 8 y Figura 8, se puede notar que el 60% de los participantes afirman que la aplicación del sistema de control interno corregiría los errores en los departamentos administrativo y de ventas, mientras que el 40% opinan lo contrario. Estos resultados señalan que la mayoría está a favor de que el sistema podría resolver los problemas en esas áreas específicas.

Tabla 9: Sistema de control interno permite cumplir las metas de la empresa

¿Considera que los sistemas de control interno permiten cumplir con las metas trazadas por la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



9 Figura: Sistema de control interno permite cumplir las metas de la empresa

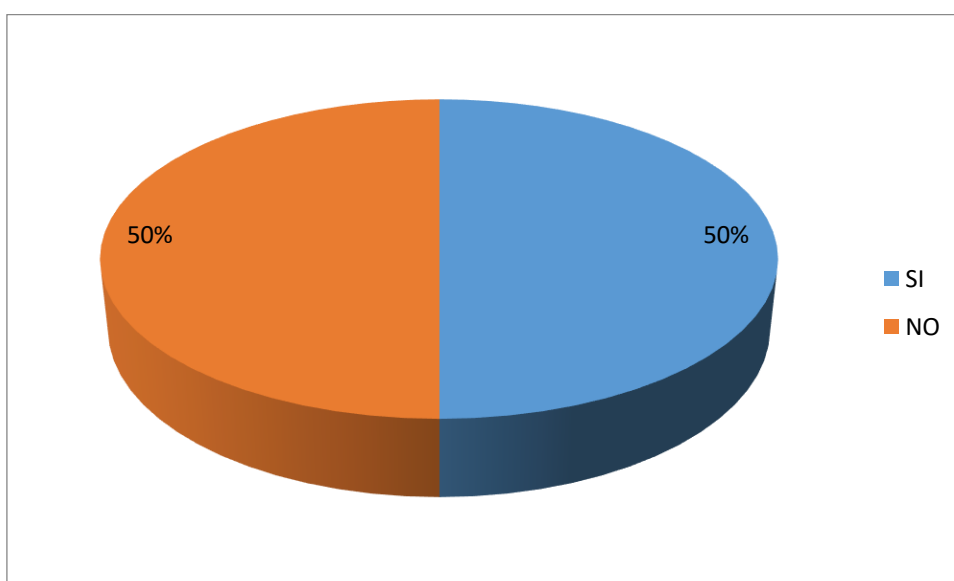
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Según la Tabla 9 y la Figura 9, se puede ver que el 60% de los encuestados creen que la implementación del sistema de control interno facilita el logro de las metas empresariales, mientras que el 40% opinan lo contrario. Estos datos sugieren que desarrollar e aplicar un sistema de control interno podría impactar relevantamente en la realización de los fines implementados por la empresa.

Tabla 10: Se cumple las Metas y objetivos

¿La empresa logra cumplir con sus metas y objetivos?	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	50
NO	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



10 Figura: Se cumple las Metas y objetivos

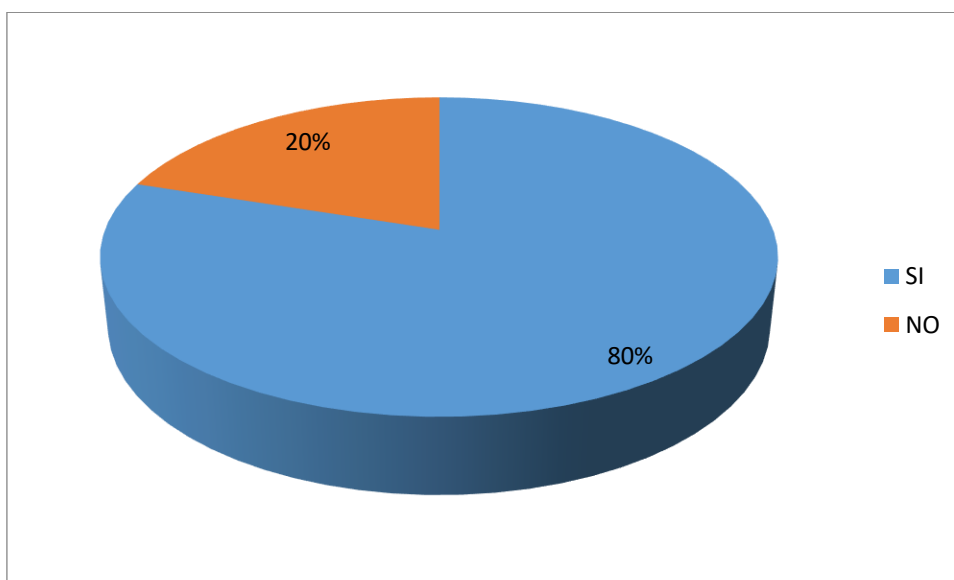
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 10 y la Figura 10 se muestra que la mitad de los encuestados afirman que se están alcanzando las metas y objetivos, mientras que la otra mitad señala que no. Principalmente a causa de la escasez de claridad en la definición de objetivos y objetivos. Estos resultados sugieren que la empresa no está realizando una planificación adecuada de sus objetivos y metas.

Tabla 11: Revisión documental

¿Se realiza una revisión documental periódicamente?	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80
NO	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



11Figura: Revisión documental

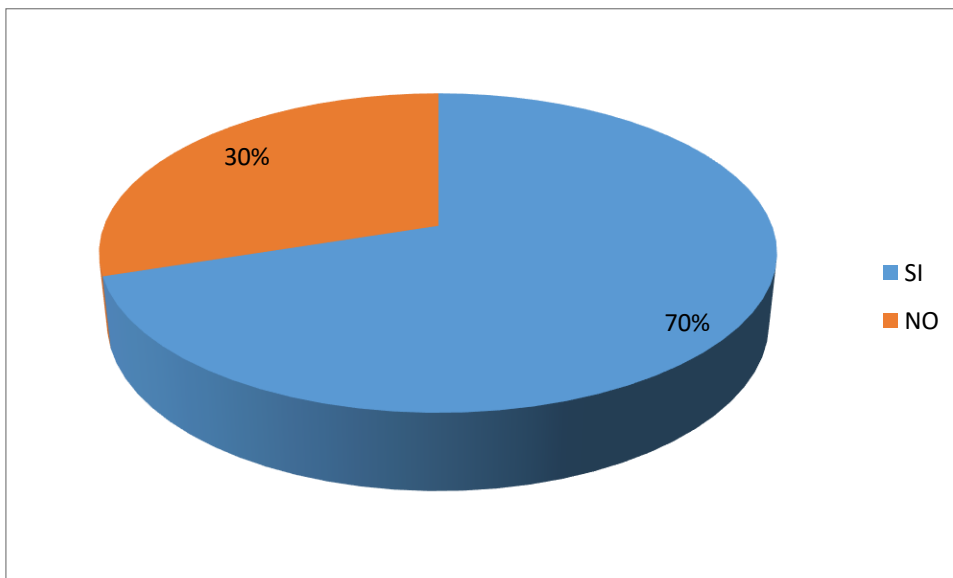
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: La Tabla 11 y la Figura 11 muestran que el 80% de los encuestados afirman que la empresa lleva a cabo una revisión documental periódica, mientras que el 20% indican lo contrario. Lo anterior implica que la mayoría de los empleados están bajo supervisión regular por parte de sus superiores.

Tabla 12: La revisión de documentos facilita el control interno

¿La revisión de documentos facilita el control interno?	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



12Figura: La revisión de documentos facilita el control interno

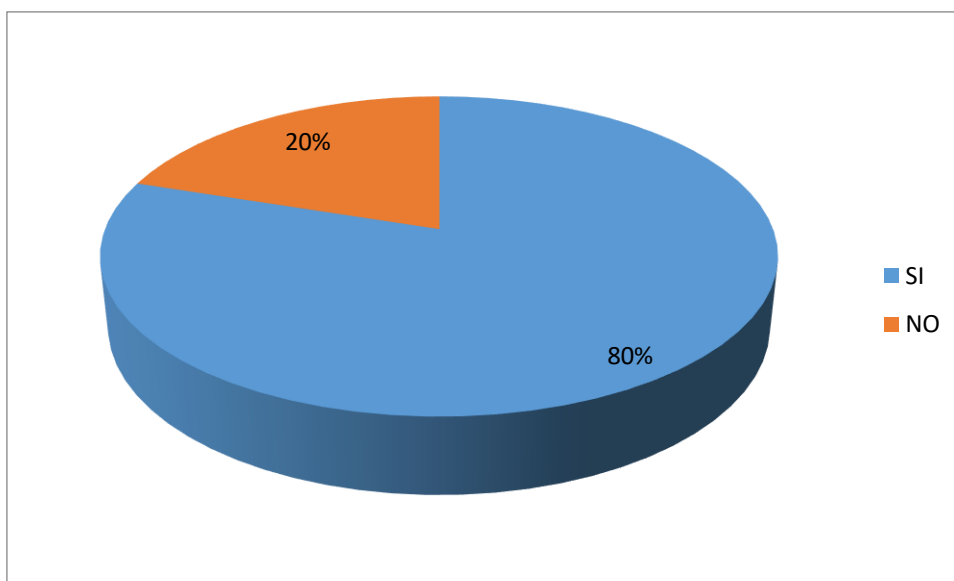
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 12 y la Figura 12, se puede ver que el 70% de los participantes indican que sí, que la revisión de documentos ayuda a mantener un control efectivo sobre las actividades realizadas y el 30% indican que NO es necesario la revisión documental para la operatividad del control interno, de estos datos vemos que la revisión documental va de acorde con el sistema de control interno.

Tabla 13: Reportes Diarios permiten mejorar el control interno

¿Los reportes diarios permiten mejorar el control interno?	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80
NO	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



13Figura: Reportes Diarios permiten mejorar el control interno

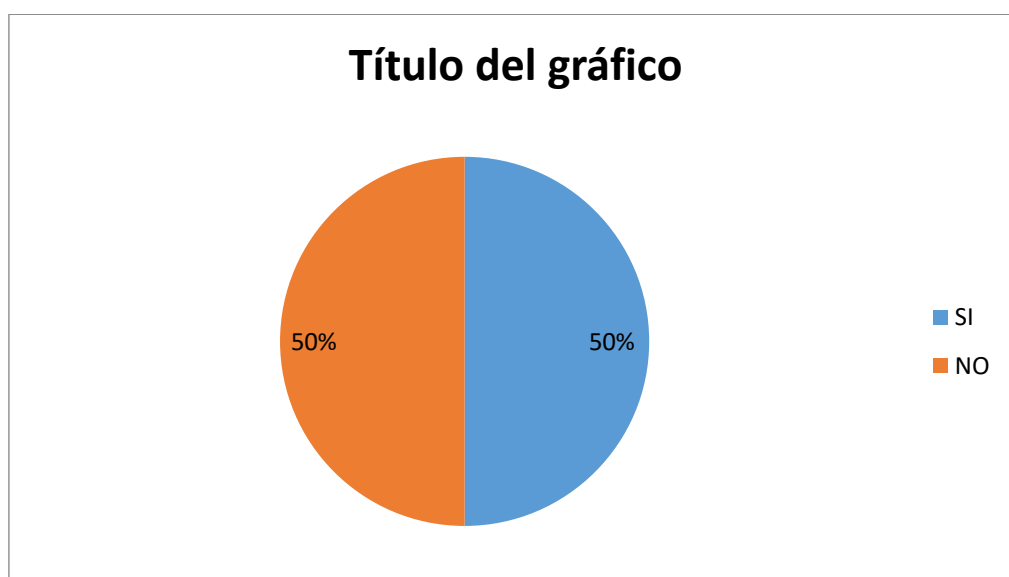
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 13 y Figura 13, se puede ver que el 80% de los encuestados afirman que llevan a cabo los reportes diarios, lo que resulta muy beneficioso para garantizar un buen control interno. Por otro lado, el 20% restante menciona que no realizan estos reportes debido a la falta de material disponible.

Tabla 14: La emisión de comprobantes de pago, control de las ventas

¿La emisión de comprobantes de pago permite llevar un control de las ventas realizadas?	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



14Figura: La emisión de comprobantes de pago, control de las ventas

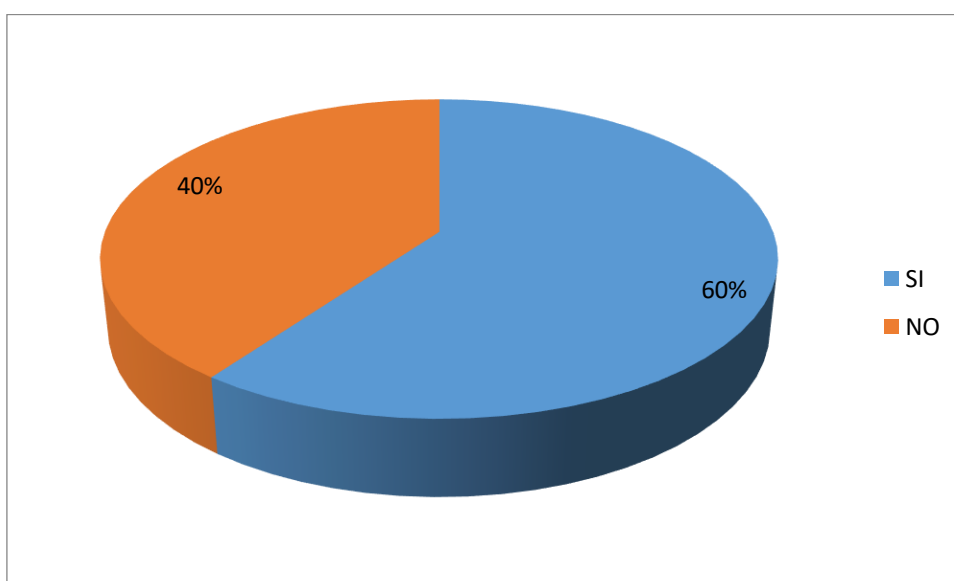
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados de la Tabla 14 y la Figura 14 indican que todos los encuestados consideran crucial la emisión de comprobantes de pago para el control de las ventas efectuadas, también ayudan para hacer la cobranza de las ventas a crédito, de estos datos vemos que el 100% del control de las ventas se realizan mediante comprobantes de pago, así cumplir con los proveedores que se trabaja al crédito y con la admiración tributaria para sus respectivos pagos.

Tabla 15: Información de documentos de la empresa

¿Los archivos de la empresa permiten conocer movimientos históricos?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



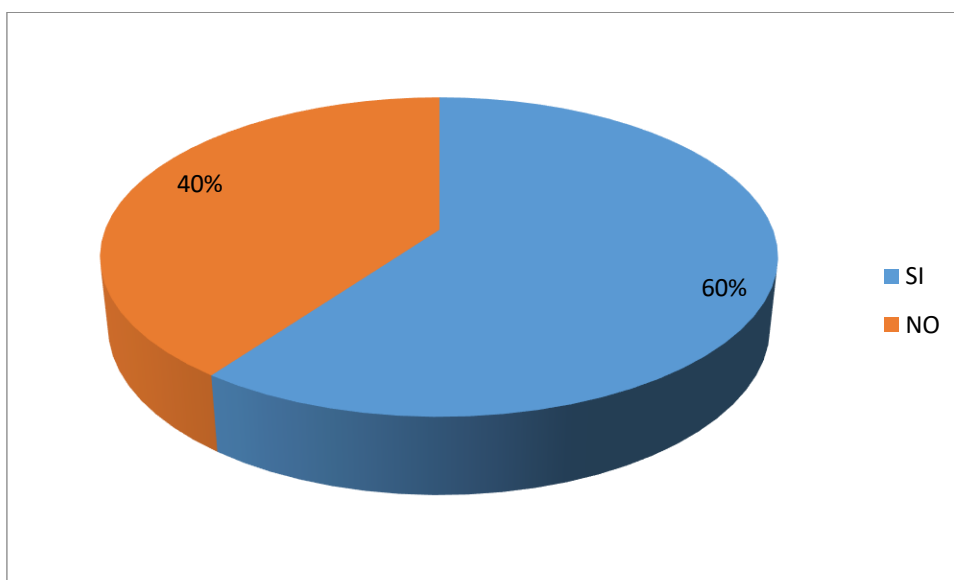
15Figura: Información de documentos de la empresa

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 15 y Figura 15, el 60% de los encuestados afirman que los archivos están disponibles para cualquier evaluación o necesidad, facilitando la planificación de flujos basados en el historial de la empresa. En contraste, el 40% indican desconocer la existencia de esa documentación histórica.

¿Los datos históricos de la empresa permiten tomar decisiones para mejorar la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



16Figura: Datos históricos para la toma de decisiones

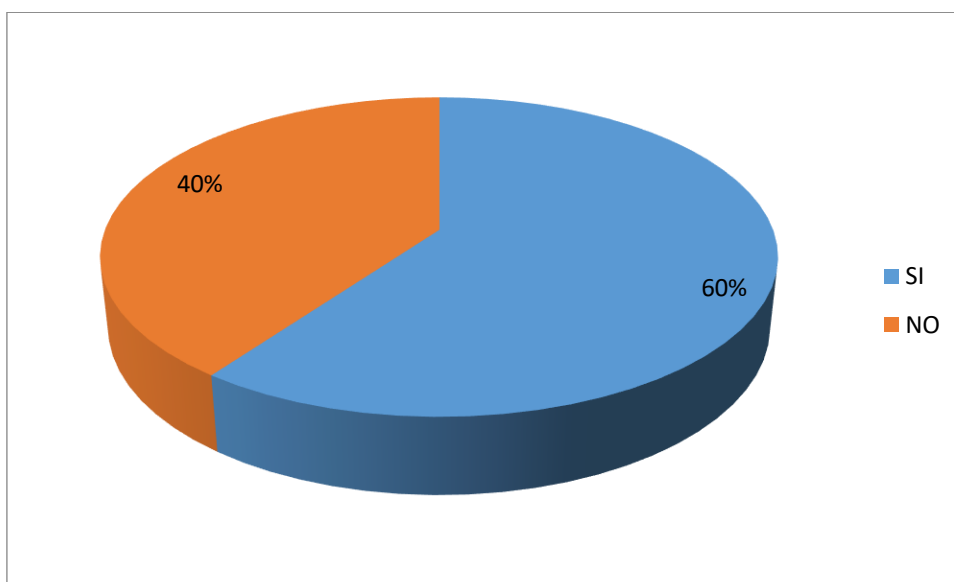
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 16 y Figura 16, Se puede notar que de la totalidad de las personas encuestadas, el 60% indican que sí, que la información histórica es de mucha importancia para poder tomar dediciones y el 40% indican que desconocen la información histórica, y optan por estrategias de la actualidad y no de información pasada.

Tabla 16: Evaluación continua permite optimizar actividades de la empresa

¿La evaluación continua permite optimizar las actividades de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



17Figura: Evaluación continua permite optimizar actividades de la empresa

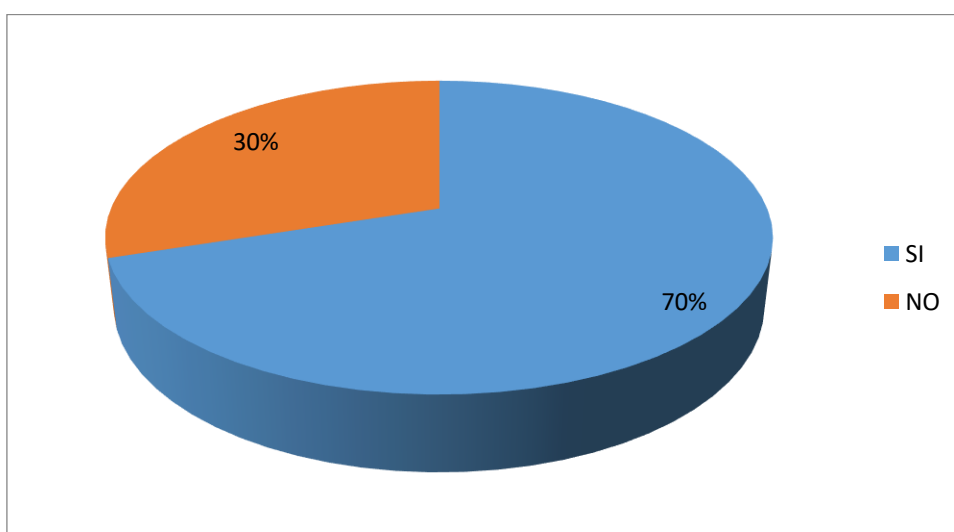
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 17 y Figura 17, se puede notar que de la totalidad de las personas encuestadas, el 60% indican que SI, la evaluación continua permite optimizar las actividades, ya que con dicha evaluación se establecen estrategias para optimizar las tareas de las diferentes áreas y el 40% indican que NO se logra optimizar las actividades con dicha evaluaciones, de estos datos vemos que con las evaluaciones se ayuda a optimizar las actividades realizas en la empresa.

Tabla 17: El propietario realiza la supervisión y evaluación

¿El dueño de la estación de servicios San Luis supervisa y evalúa los procesos de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



18Figura: El propietario realiza la supervisión y evaluación

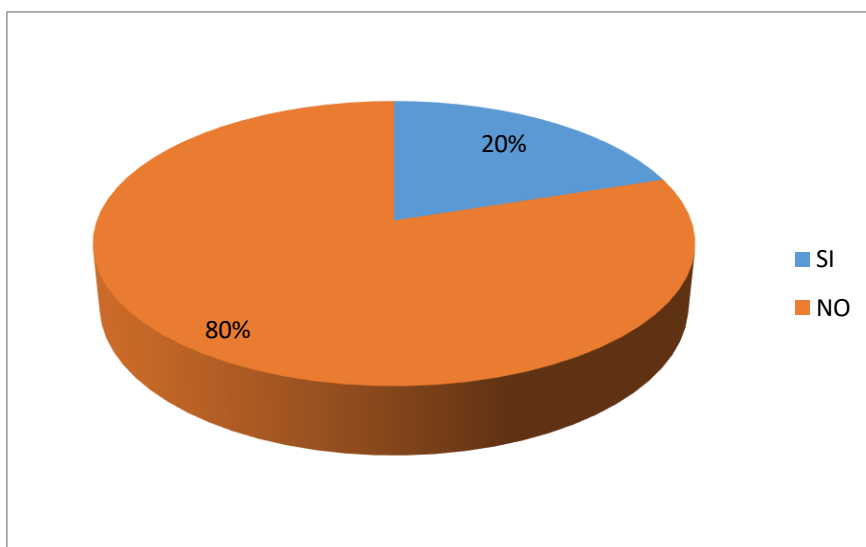
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 18 y Figura 18, Se puede notar que de la totalidad de las personas encuestadas, el 70% indican que si el propietario realiza la supervisión y evaluación de los procesos y el 30% señalan que la supervisión y evaluación se contrata un profesional particular para dichas evoluciones cabe señalar que estas son las áreas de administración y área contable.

Tabla 18: Monitoreo de los procesos y actividades

¿Existe un monitoreo de los métodos y funciones de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20
NO	8	80
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



19Figura: Monitoreo de los procesos y actividades

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 19 y Figura 19, Se puede notar que de la totalidad de las personas encuestadas, el 80% indican que no hay un monitoreo adecuado de los procesos y actividades que se realiza, por lo cual ha deficiencia de control en dicha empresa y el 20% indican que si hay un control pero mu extemporáneo.

Tabla 19: Monitoreo para la mejora de la empresa

¿Considera que un buen monitoreo ayudaría a mejorar el desempeño de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90
NO	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



20Figura: Monitoreo para la mejora de la empresa

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

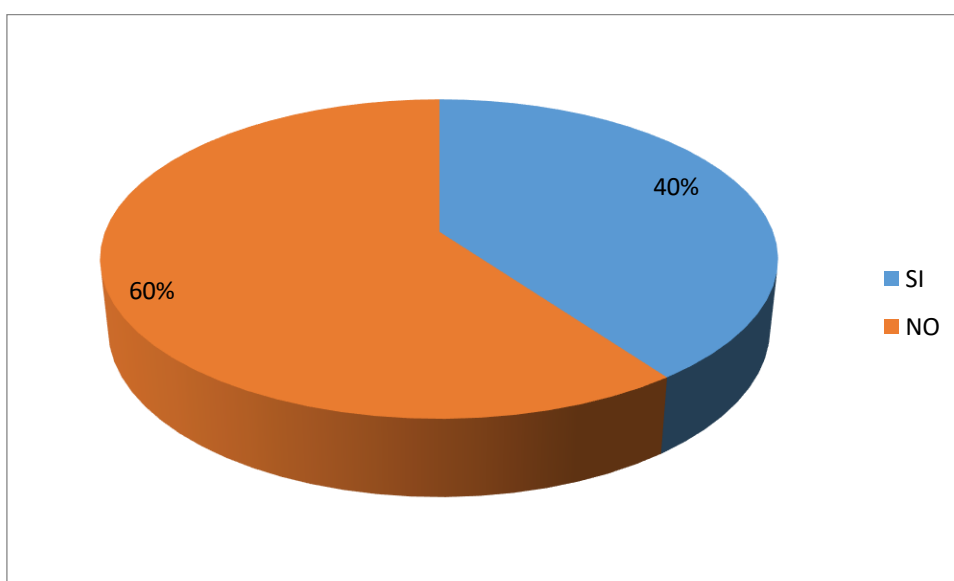
INTERPRETACIÓN: En la Tabla 20 y Figura 20, Se puede notar que de la totalidad de las personas encuestadas, el 90% indican que SI mejoraría el desempeño de la empresa con un buen monitoreo y el 10% indican que NO porque ya se avía dado y no se tomó con importancia.

Rentabilidad

Tabla 20: Rentabilidad de los ingresos es favorable

¿Considera que la rentabilidad de los ingresos de la estación San Luis es favorable?	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



21Figura: Rentabilidad de los ingresos es favorable

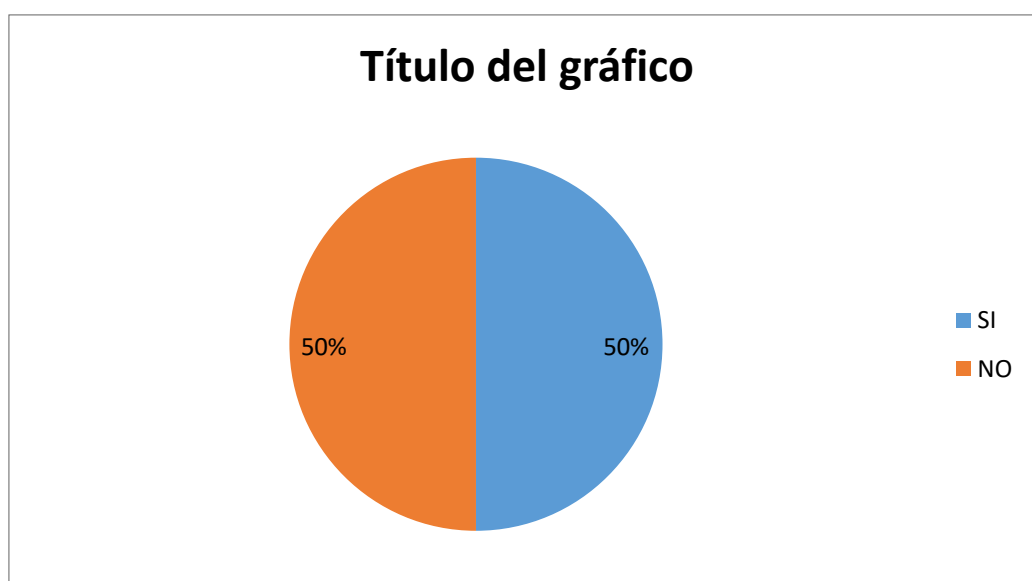
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 21 y Figura 21, Se puede notar que de la totalidad de las personas encuestadas, el 60% indica que No, que la rentabilidad de la empresa es demasiada baja por los gastos incensarios que se realizan y por la mala administración que se está realizando y el 40% indican que NO, que la rentabilidad es buena peor no se comunica para no cumplir con los premios que se ofrecen a sus colaboradores.

Tabla 21: Rentabilidad negativa

¿En algún momento la rentabilidad de los ingresos ha sido negativa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



22Figura: Rentabilidad negativa

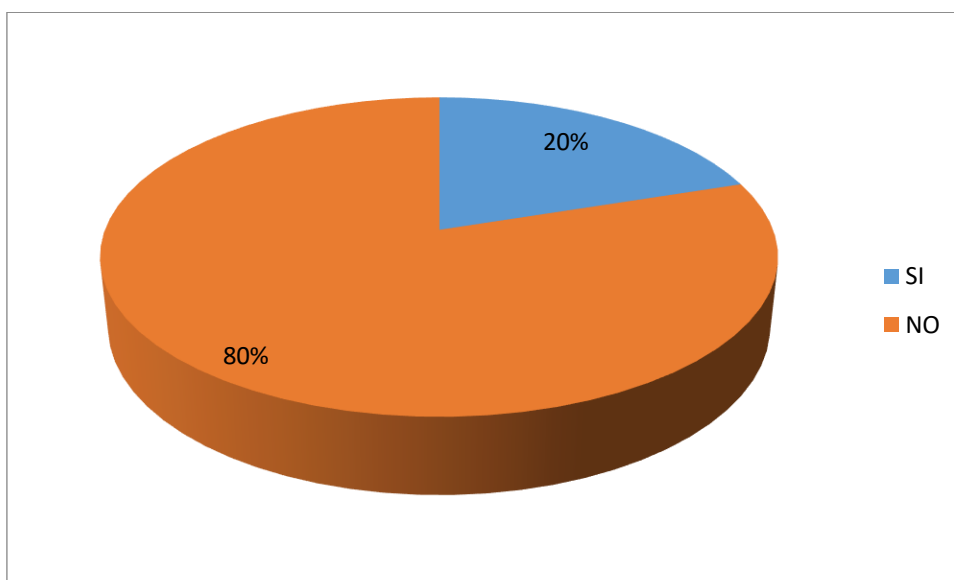
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 22 y Figura 22, Se puede notar que de la totalidad de las personas encuestadas, el 70% indican que SI que la rentabilidad de la empresa en periodos anteriores ha sufrido crisis económica, pero con el pasar del tiempo ha vuelto a mantenerse en el mercado y el 30% indican que NO conocen dicha información ya que es confidencial.

Tabla 22: Rentabilidad de los Activos

¿Tiene un resultado positivo la rentabilidad de los activos?	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20
NO	8	80
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



23Figura: Rentabilidad de los Activos

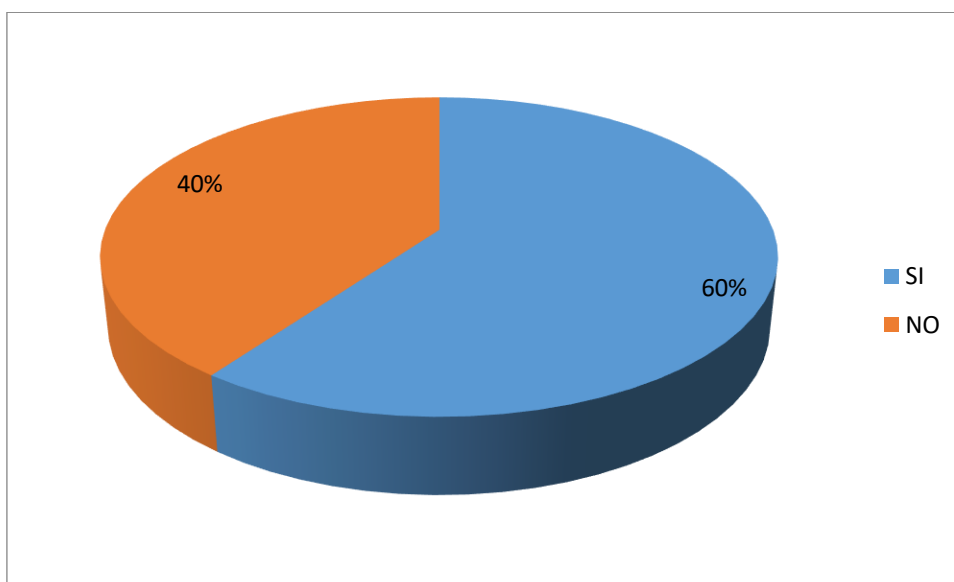
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 23 y Figura 23, Se puede notar que de la totalidad de las personas encuestadas, el 80% indica que No Tiene una rentabilidad los Activos de la empresa por lo que algunos no están operando y el 20% indican que si a comparación de otros periodos si hay un margen de rentabilidad.

Tabla 23: Rentabilidad en la toma de decisiones

¿Influye la rentabilidad de los activos en las decisiones de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



24Figura: Rentabilidad en la toma de decisiones

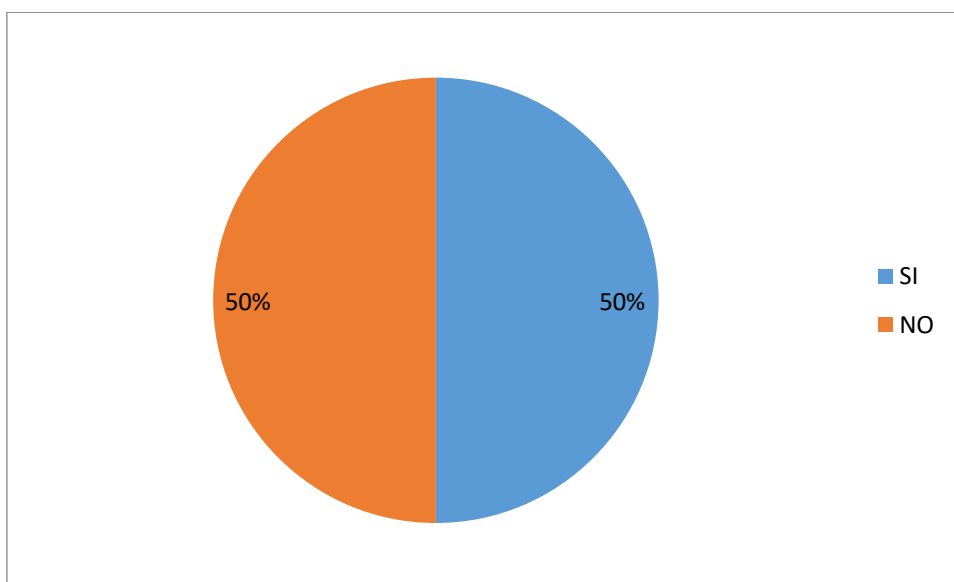
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 24 y Figura 24, Se puede notar que de la totalidad de las personas encuestadas, el 60% indica que SI influye la rentabilidad en la elección de decisiones, para cualquier inversión que realice la empresa analiza la rentabilidad actual y el 40% indican que NO influye porque siempre siguen con las decisiones de periodos anteriores.

Tabla 24: Rentabilidad del patrimonio

¿Considera que la rentabilidad del patrimonio de la estación San Luis sea positiva?	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	50
NO	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



25Figura: Rentabilidad del patrimonio

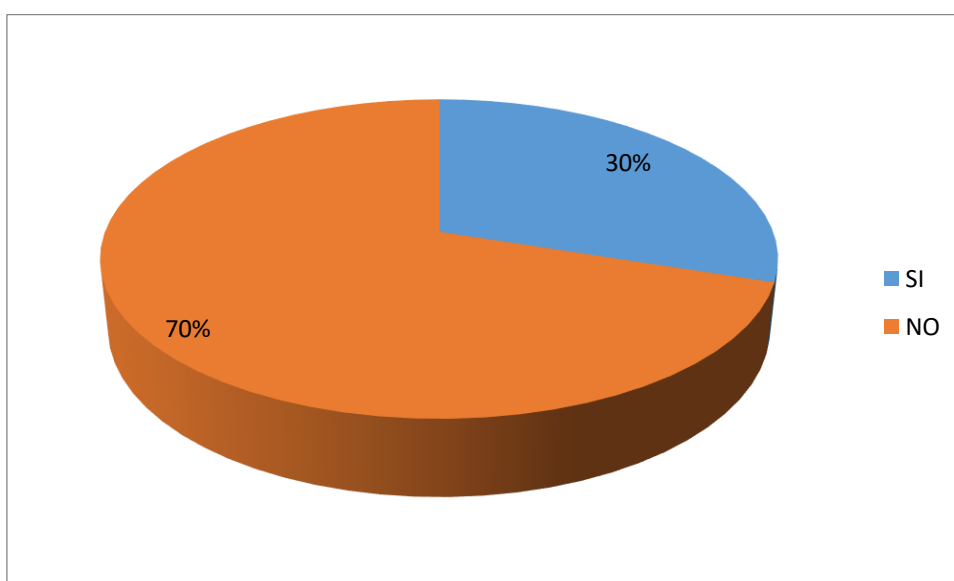
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 25 y Figura 25, Se puede notar que de la totalidad de las personas encuestadas, el 50% indican que SI, que la rentabilidad para este periodo se mantiene y el 50% indican que NO que la ineficiencia de la gerencia hace que al rentabilidad se mantenga en su punto de equilibrio.

Tabla 25: Se logra cumplir los objetivos planificados respecto a la rentabilidad

¿Se logra realizar con los fines proyectados en lo que respecta a la rentabilidad del patrimonio de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	30
NO	7	70
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia



26Figura: Se logra cumplir los objetivos planificados respecto a la rentabilidad

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 26 y Figura 26, Se puede notar que, de la totalidad de las personas encuestadas, el 70% indican que NO se logra cumplir con los objetivos planificados respecto a la rentabilidad, y el 30% indican que SI se cumplen con los objetivos de la planificación respecto a la rentabilidad, de estos datos vemos que la empresa estaciones de servicios San Luis E.I.R.L. no está cumpliendo con los objetivos planificados que respecta a la rentabilidad del patrimonio.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de completar el análisis sobre la situación del Sistema de Control Interno en ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L. y de identificar sus factores, los descubrimientos de esta investigación señalan lo siguiente:

Al revisar los resultados de la entrevista, específicamente en relación con la reestructuración organizacional y la aplicación de un sistema de evaluación interno, el entrevistado destacó la necesidad de reestructurar la empresa. Según él, esta reestructuración debería adaptar su estructura y procesos con base en una misión y visión orientadas a mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad, asegurando así el cumplimiento de las normativas corporativas.

Se señala la falta de conciencia y formación del personal, que aún no se ha alcanzado en todos los niveles, debilita la ejecución del proceso debido a que demanda un alto compromiso, responsabilidad, humor y diversos principios y valores que deben ser aceptados tanto a nivel organizacional. y en el proceso por cada participante.

En este contexto, es crucial destacar la importancia del compromiso de todos los integrantes de la organización, como lo destaca Granda: "El requisito fundamental para un adecuado Sistema de control interno desde el principio se basa en el compromiso inquebrantable de cada funcionario de la organización con su trabajo, transformando su actitud de obligación a voluntad."

Esto se relaciona con la cultura organizacional, que se define como un sistema compuesto por diversas actividades interconectadas, todas orientadas hacia un objetivo común. Es crucial para cualquier organización contar con una cultura sólida, caracterizada por normas, hábitos y valores arraigados y aceptados por todos sus miembros. Sin embargo, en este contexto, esta cultura puede convertirse en una barrera debido a su arraigada tendencia a mantener las cosas como siempre se han hecho. Se requiere un cambio cultural que no solo se centre en cumplir con los procesos establecidos, sino en un compromiso genuino hacia la misión de servir a la sociedad. Es imperativo adoptar estrategias que motiven al personal organizacional a actuar de manera significativa y estar abiertos a los cambios en un contexto que es más cambiante y demandante.

SITUACIÓN ACTUAL DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA

ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.

Se llevó a cabo un examen exhaustivo para evaluar la situación actual del Control Interno en la empresa ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L., siendo este el punto de partida para su posterior mejora dentro de la organización.

Este análisis fue fundamental para alcanzar los objetivos planteados y para el desarrollo del plan de mejoras.

Durante el análisis se notaron los siguientes aspectos:

La empresa ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L. carecía de un Sistema de Control Interno, lo que implicaba abordar los problemas de manera reactiva a medida que surgían.

El control era básico y limitado, sin normativas ni manual operativo establecido, y No se realizaba la evaluación de los resultados para planificar medidas correctivas. Además se notó una falta de organización en los procedimientos en varias áreas.

No se encontraron un Reglamento Interno de Trabajo ni un Plan de Trabajo, lo que resultaba en una falta de definición de las responsabilidades y obligaciones de los empleados de la empresa.

La empresa carecía de un sistema de información efectivo que le permitiera entender su entorno y situación interna, lo cual dificultaba el análisis y diseño de indicadores para coordinar y alinear las diversas medidas de cada área. Esta falta impedía integrar estos datos en un sistema coherente que el gerente pudiera utilizar para tomar decisiones apropiadas y formular políticas empresariales.

FACTORES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.

A. AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control en desarrollo era insuficiente, la organización requería una mayor fortaleza en cuanto a principios y valores. No tenía a disposición herramientas ni documentos que promovieran y consolidaran los valores empresariales.

B. EVALUACIÓN DE RIESGOS

No se llevaba a cabo una evaluación continua de los factores internos y externos que pudieran amenazar el cumplimiento de los fines empresariales, aunque se conocían ciertos riesgos y se implementaron medidas preventivas adecuadas.

Se ha evaluado cómo podrían afectar los riesgos potenciales a los fines de la organización y se han identificado evaluaciones para mitigarlos.

C. ACTIVIDADES DE CONTROL

La planificación es crucial para dirigir y alinear las funciones de una organización hacia el realización de sus objetivos y su misión. En el caso de ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.C, la falta de planes específicos por áreas impidió evaluar adecuadamente la administración y los resultados de la organización. Además, no se realizó la elaboración de un plan de desarrollo que incorporara el establecimiento de indicadores y objetivos específicos y medibles durante la ejecución del proceso de coordinación.

D. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La organización carecía de sistemas eficaces de información destinados a generar informes sobre el rendimiento operativo, la situación financiera y el cumplimiento normativo, con el fin de facilitar su administración y supervisión.

Los datos de cada sistema deben ser no solo identificados, capturados y procesados, sino también comunicados de manera oportuna al personal, permitiéndoles así participar en el sistema de control. Es crucial establecer canales efectivos de comunicación interna que clarifiquen las responsabilidades de cada miembro respecto al control de actividades. Además, se requieren vías de comunicación externa para informar a partes interesadas externas y a entidades gubernamentales.

E. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Se diseñó y se puso en marcha un sistema de Control Interno, el cual debe ser monitoreado continuamente para evaluar sus resultados.

Cualquier sistema de Control Interno, por más eficaz que esté inicialmente, puede dañarse debido a diversas circunstancias y con el tiempo tiende a volverse menos efectivo. Por tanto, es necesario supervisarlos de manera constante para realizar los ajustes necesarios conforme cambien las circunstancias del entorno.

3.3 PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

PROUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.

FUNDAMENTO

Se presenta un plan operativo para ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L., el cual será fundamental para fortalecer la organización mediante la ejecución de actividades prioritarias identificadas por los socios. Este documento servirá como guía principal para las actividades empresariales.

El Plan Anual de Trabajo de ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L. se considera un programa estratégico que busca optimizar la organización y la programación empresarial, asegurando el uso eficiente de recursos y tecnologías para mejorar los resultados en un mercado altamente competitivo. El Gerente General respalda este esfuerzo, reconociendo la necesidad de fomentar el desarrollo empresarial. Se espera que este plan sea aprovechado para contribuir al crecimiento sostenido de la empresa, reconociendo la importancia del trabajo conjunto y el apoyo del personal en la construcción de una organización sólida para ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.

OBJETIVO GENERAL

Apoyar el desarrollo de la empresa ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L. en Bagua Grande, colaborando estrechamente con sus líderes para implementar proyectos que

incentiven el aumento constante en la condición de lo que ofrecen, tanto en productos como en servicios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Establecer un Sistema de Control Interno
- Busca promover el crecimiento de la empresa,
- Fomentar la adopción de políticas de diligencias y evaluaciones más efectivas
- Asegurar la sostenibilidad financiera.

MARCO CENTRAL DEL PLAN DE TRABAJO, ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS

Para alcanzar las metas establecidas, es crucial considerar la organización y el sistema operativo de la empresa ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.

A. ESTRATEGIAS

1. PROBLEMAS Y NECESIDADES

1.1 PROBLEMAS

- Manejo y disposición organizativa.
- Sistema para gestión y ordenamiento.
- Capitalización.
- Incentivo financiero.
- Uso inadecuado de los recursos.

1.2 NECESIDADES

- Ausencia de un sistema de supervisión interna.
- Formación del personal.
- Comunicación efectiva.
- Estructura organizativa en las labores.

2. ANÁLISIS

Se necesita mejorar la gestión de los recursos disponibles

- Humanos
- Económico - Financieros.

3. PLANTEAMIENTO DE SOLUCIÓN

Recursos Humanos

- Fomentar los principios dentro de la organización.
- Ser meticulosos al evaluar a los candidatos para un puesto.
- Formar al personal mediante capacitaciones.
- Motivar a los empleados que alcanzan las expectativas de la empresa.
- Permanecer actualizado y adherirse a un Manual de Organización y Funciones, junto con un Reglamento Interno de Trabajo.

Recursos Económicos- Financieros

- Establecer un Sistema de Control Interno efectivo.
- Gestionar de manera adecuada el manejo del Efectivo y Equivalentes al Efectivo.
- Supervisar regularmente los informes de entradas y salidas de dinero.
- Monitorear la realización de las políticas de la empresa.
- Optimizar la gestión de inventarios.

B. COMPETENCIA Y PARTICIPACION

Quiero contribuir activamente a mejorar la gestión administrativa, buscando beneficiar a todos los miembros de la empresa. Mi objetivo promover la colaboración entre miembros y el desarrollo de habilidades de liderazgo mediante la implementación de planes y programas.

Además, me comprometo a impulsar proyectos que respalden las estrategias destinadas a mejorar la gestión empresarial.

C. ACCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO

Es fundamental organizar y alinear todas las acciones empresariales para alcanzar los objetivos establecidos. Esto implica obtener el respaldo financiero y la aprobación corporativa necesarios. Se planea invertir en proyectos destinados a aumentar la posición económica y financiera de la empresa. Cada departamento debe formular métodos con objetivos a corto, mediano y largo plazo direccionadas a aumentar los ingresos y asegurar el éxito de los objetivos corporativos, garantizando así la viabilidad de las inversiones realizadas.

OBSERVACIÓN

El Plan de Trabajo puede ser ajustado conforme surjan requerimientos en los sectores económico, social y administrativo.

CUADROS COMPARATIVOS DE LA APLICACIÓN DE POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN LAS DIFERENTES AREAS DE LA EMPRESA ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.

Ahora mencionaré las áreas donde se ajustaron eficazmente Las políticas de control interno, junto con los departamentos que han introducido nuevas políticas de supervisión.

APLICACIÓN DE CONTROL INTERNO EN GERENCIA

El Control Interno se refiere a las estrategias implementadas por accionistas y directivos de una empresa para supervisar y dirigir sus operaciones. Cada empresa desarrolla su propio "Sistema de Control Interno", utilizando técnicas adaptadas a la naturaleza, complejidad y magnitud alcance geográfico de sus operaciones. El propósito es garantizar que las actividades

se realicen de manera efectiva, económica y eficiente, en consonancia con los objetivos organizacionales.

Los controles incluyen la planificación, la estructuración, la gestión y supervisión de las operaciones dentro de los programas, además de sistemas para evaluar el desempeño y seguir de cerca las actividades realizadas.

La eficiencia está directamente relacionada con el logro de las metas establecidas, mientras que la efectividad se refiere a como se emplean los recursos para generar productos y servicios de acuerdo con estándares de desempeño establecidos (productividad). Financieramente, la atención se centra en lograr la calidad y cantidad adecuadas de bienes y servicios en el momento preciso y al menor costo posible. En consecuencia, se han implementado y mejorado políticas de control en esta materia y se ha creado un eficaz sistema de control interno de gestión.

Cuadro N° 01

Políticas de control interno en la Gerencia

ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.ANTES DE APLICAR POLITICAS DE CONTROL	ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.DESPUÉS DE APLICAR POLITICAS DE	
La empresa realiza sus actividades bajo un organigrama simple y desorganizado, lo cual origina que el trabajador desconozca el grado de responsabilidad y a sus	Se reestructurara el organigrama, y se adecuara, para que permita conocer a todo el personal y la jerarquía de cargos.	La empresa contara con un elemento clave para su organización, el cual permitirá conocer a todo el personal el grado de mando y responsabilidad que tiene la
El Gerente General no toma en cuenta la opinión del departamento de contabilidad para las	Se invitó al personal del área contable a presentar una planificación y coordinación con las demás	Se tomara en cuenta la opinión del área contable ya que es de vital importancia porque ayuda a conocer cuál es la situación real de la

CUADRO 1, Políticas de control interno en la Gerencia

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

APLICACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO

FINANCIERO – ADMINISTRATIVO Y CAJA

En este sector se estudiará el departamento de administración, contabilidad y caja, los cuales están estrechamente interrelacionados.

Cuadro N° 02

Políticas de control interno en el Departamento Financiero- Administrativo y Caja

ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L. ANTES DE APLICAR	ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L. DESPUÉS DE APLICAR POLITICAS DE	RESULTADO
La compañía tenía un sistema contable obsoleto, poco confiable para el tamaño de la empresa, dado que los registros en estas áreas están dispersos, lo cual provoca errores.	Se desarrollará un software que facilite la visualización detallada de los registros asociados en estas áreas, como, por ejemplo: transacciones de compra y venta, informes de pagos, y saldos de cuentas por cobrar, entre otros.	Con la introducción de este nuevo sistema, los registros y departamentos estarán conectados entre sí, lo que facilitará la visualización y análisis de información precisa y actualizada.
No se han definido los plazos para proporcionar la información requerida por el departamento de contabilidad.	Se establecerá un plazo máximo de 7 días hábiles del mes siguiente para entregar la información requerida.	La información solicitada se proporcionará de forma eficiente para poder procesarla y generar informes contables que faciliten la toma de
Se encontró que el área de caja la persona responsable manifiesta reportes continuamente a gerencia.	Se aplicará una normativa que establezca que las operaciones en total e informes generados por el departamento	Se proporcionará información precisa, actual y puntual para la elaboración de los informes necesarios.

CUADRO 2, Políticas de control interno en el Departamento Financiero- Administrativo y Caja

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

**APLICACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO
COMERCIAL-VENTAS**

Cuadro N° 03

Políticas de control interno en el Departamento de Ventas

ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.ANTES DE	ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.DESPUÉS DE APLICAR POLITICAS DE	
El personal, especialmente los vendedores, no recibe entrenamiento ni capacitación adecuada, lo que afecta negativamente su desempeño	Se establecerán políticas para capacitar al personal.	Ofrecer un servicio mejorado a nuestros clientes es un método efectivo para mejorar las ventas.
El área no cuenta con un Plan Anual de Ventas.	Implementar un Plan anual de ventas.	Mejorar los porcentajes de ventas.

CUADRO 3 Políticas de control interno en el Departamento de Ventas

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA EMPRESA

ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.

El Manual de Organización y Funciones (MOF) Es un informe formal que describe las responsabilidades principales de cada posición de acuerdo con la estructura organizativa de la

empresa. (CAP). Define los requisitos esenciales y especifica las interacciones internas asociadas al cargo.

Este documento administrativo en la empresa posibilita:

a) Establecer las responsabilidades y autoridades específicas de los cargos en la estructura organizativa de cada división y departamento de la empresa.

b) Ofrecer información precisa a los empleados y servidores en general acerca de sus responsabilidades determinadas, la jerarquía a la que pertenecen y la coordinación necesaria para cumplir con sus funciones.

c) Permitir el proceso de incorporación y formación del personal, proporcionando orientación sobre las responsabilidades y funciones específicas de cada puesto, e implementando programas de formación.

Finalidad

Su propósito es servir como una herramienta de Dirección administrativa que orienta al personal en al desempeñar sus roles y funciones específicos dentro de la empresa, facilitando además la mejora de la administración.

Objetivos

a) Actuar como una referencia informativa para entender la estructura formal de la empresa
ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.

b) Detallar las responsabilidades y ámbito de actuación correspondiente a cada puesto.

c) Especificar las conexiones jerárquicas y funcionales tanto dentro como fuera de la organización para los puestos con responsabilidad.

d) Funcionar como un instrumento efectivo para organizar, dirigir, supervisar y controlar los procesos empresariales.

A. DE LA ORGANIZACIÓN

1. FUNCIONES GENERALES

La empresa ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L. sus funciones son:

a) Proporcionar una extensa gama de productos y servicios de excelente condición a disposición de nuestros clientes.

b) Superar las expectativas de nuestros clientes al satisfacer sus necesidades de manera efectiva.

c) Asegurar que nuestros clientes estén completamente satisfechos a través de la continua mejora continua de nuestros productos y servicios, agregando valor de manera continua.

d) Mejorar la rentabilidad de nuestras operaciones mediante nuevas inversiones y una remuneración equitativa para accionistas y empleados.

e) Promover la salud y el crecimiento integral de todos los integrantes de ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.

2. CARGOS

a. Gerente General. b. Contador.

c. Tesorero.

d. Administrador.

e. Jefe de Recursos Humanos. f. Jefe de Logística.

g. Jefe de cobranzas. h. Jefe de Ventas.

i. Jefe de Almacén.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES

3.1 Gerente General:

El Gerente General es el directivo encargado de supervisar tanto los ingresos como los costos de la empresa en su conjunto. Esto implica que está a cargo de las áreas de marketing, ventas, finanzas, recursos humanos y también supervisa las operaciones diarias. Además, tiene la responsabilidad de liderar y gestionar la planificación estratégica de la empresa.

A. Funciones

- Dirigir la organización realiza una planificación estratégica donde identifica los elementos cruciales para metas específicas y objetivos para la empresa.
- Desarrollar estrategias globales para lograr los objetivos establecidos.
- Asegurar la operacionalización de objetivos, metas y estrategias a través de los subordinados, elaborando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- Establecer una organización administrativa que contenga todos los elementos requeridos para llevar a cabo los planes de acción.
- Identificar los requerimientos de personal que coincidan con los propósitos y estrategias de la empresa.
- Elegir empleados competentes y diseñar programas de capacitación para mejorar sus habilidades.
- Guiar de manera activa para implementar y ejecutar los planes y estrategias definidos.

- Realizar evaluaciones periódicas de la implementación y contrastar los resultados obtenidos con los planes y criterios de ejecución establecidos (gestión de control).

3.2 Contador:

El contador reporta directamente al Gerente, tanto en términos funcionales como jerárquicos.

Sus responsabilidades incluyen la planificación, organización, supervisión y control de todas las operaciones contables. Además, es responsable de preparar estados financieros y proporcionar la información económico-financiera requerida por la Gerencia General.

A. Funciones

- Planificar, categorizar, registrar y evaluar los datos financieros conforme al plan de cuentas actual.

- Actualizar y gestionar los registros contables principales y auxiliares de acuerdo con las normativas contables vigentes.

- Elaborar y presentar informes financieros requeridos por los organismos de control, además de entregar mensualmente al Gerente un balance de comprobación.

- Elaborar y presentar las declaraciones fiscales requeridas para la empresa.

- Certificar los estados financieros anuales con sus respectivas notas explicativas, según las normativas vigentes.

- Brindar asesoramiento a la Gerencia en asuntos relacionados con la contabilidad y al resto de la organización en temas de control interno.

- Mantener un archivo organizado y accesible para cumplir con solicitudes de información internas y externas.

- Presentar informes solicitados por el Gerente y los asociados sobre temas relacionados con sus responsabilidades.

- Ofrecer asesoría a los asociados en cuestiones crediticias cuando sea necesario.

Depende de:

Gerente General

3.3 Tesorero:

El tesorero debe ser una persona íntegra, sin antecedentes judiciales o policiales, capaz de gestionar los fondos asignados. Es responsable de Planear, estructurar, llevar a cabo y supervisar la administración de los recursos de la empresa, garantizando cumplir con los principios de efectividad eficiencia y eficacia de acuerdo con las políticas y normativas de la organización.

A. Funciones

- Gestionar de manera efectiva y eficiente los fondos asignados.
- Realizar los pagos correspondientes por todos los conceptos de gastos de la empresa.
- Supervisar el proceso presupuestario de la empresa.
- Contribuir en la formulación del Plan Anual de Trabajo.
- Colaborar en la creación del presupuesto de ingresos y gastos.
- Actualizar regularmente el libro auxiliar de caja para el departamento de contabilidad.
- Elaborar cada día el reporte de flujo de caja y comunicar al Gerente sobre fondos disponibles para respaldar decisiones de inversión.
- Registrar los movimientos relacionados en el libro auxiliar de bancos cuando sea necesario.
- Suministrar la información requerida por el departamento de contabilidad.

Depende de:

Gerente General

3.4 Administrador:

El administrador es responsable de la estrategia, evaluación y gestión de la empresa, y responde ante superiores y autoridades por las decisiones y acciones de la empresa, por lo cual su nombramiento debe ser oficialmente notificado.

A. Funciones

- Organizar, dirigir, coordinar y vigilar las actividades realizadas por el equipo.
- Preparar informes, estudios, reportes y estadísticas relacionadas con diferentes áreas laborales.
- Desarrollar metodos de gestión.
- Asegurarse de que estas estrategias se ejecuten correctamente.

Depende de:

Gerente General

3.5 Jefe de Recursos Humanos:

El Jefe de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de manejar el equipo de trabajo de la empresa, incluyendo procesos de contratación, seguimiento y desvinculación del personal, así como la coordinación de programas de salud laboral, afiliaciones a entidades de salud y pensiones, el cálculo de salarios, prestaciones sociales y el aseguramiento del cumplimiento de las funciones, además de implementar medidas disciplinarias cuando sea necesario.

A. Funciones

Organiza, supervisa y lidera los programas de los diversos subsistemas de recursos humanos (como reclutamiento, selección y valoración del rendimiento), además de garantizar la implementación de las políticas de personal.

Colabora con las diversas áreas para determinar las necesidades de personal y preparar el presupuesto anual.

Trabaja con la gerencia para actualizar la estructura de puestos de la compañía.

Asegura que la gerencia sea informada sobre cualquier cambio en la nómina de empleados.

Es responsable de mantener al día la base del personal.

Supervisa que el personal de la empresa cumpla correctamente con las normas y procedimientos del reglamento de personal.

Administra y supervisa el programa anual de vacaciones.

Depende de:

Gerente General

3.6 Jefe de Logística:

El responsable de Logística tiene la responsabilidad de asegurar que tanto la operación como la gestión de personal en esta área funcionen de manera eficiente y coordinada. Su objetivo principal es garantizar la entrega oportuna de los pedidos de mercadería a los clientes.

A. Funciones

Supervisar el desarrollo e implementación de políticas de adquisición de manera puntual.

Gestionar el registro de proveedores.

Suministrar materiales, equipos y herramientas obligatorio para el trabajo.

Ofrecer servicios de mantenimiento y reparación de los activos.

Asegurar el correcto uso, mantenimiento, transferencia y resguardo de los bienes y servicios.

Mejorar la planificación y organización del desarrollo y disposición de los pedidos.

Garantizar los procedimientos de trabajo.

Depende de:

Gerente General

3.7 Encargado de Cobranzas:

Este puesto requiere a alguien con integridad, capaz de gestionar, Supervisar y gestionar las actividades de recolección de pagos dentro del Departamento Comercial, incluyendo la gestión de la cartera de clientes con pagos pendientes.

A. Funciones

- Supervisar, controlar y reunir la cantidad total recaudada mensualmente por las ventas a crédito.

- Preparar informes de cobranza para el departamento comercial y contabilidad.

- Realizar métodos de trabajo que aumenten y cercioren la excelencia de las operaciones.

- Efectuar con las políticas internas y el reglamento laboral interno.

3.8 Jefe de Ventas:

La posición necesita a alguien con experiencia en ambientes de alta exigencia, quien pueda lograr los objetivos organizacionales, estrategias de marketing y metas de mercado. Además, debe estar alerta ante los aspectos tecnológicos, económicos, legales y éticos. Es responsable de seguir mejorando el servicio para responder a las necesidades del mercado, realizar anualmente estudios de mercado para entender las necesidades actuales, y monitorear el progreso de otras empresas competidoras.

A. Funciones

- Planificación y presupuesto de ventas.
- Evaluación del volumen de ventas, costos y ganancias.
- Elección de los métodos publicitarios más efectivos para atraer clientes.
- Estrategias comerciales.
- Actividades de marketing.
- Proyecciones de ventas.
- Evaluación de precios.
- Investigación y comprensión de la competencia.

Depende de:

Gerente General

3.9 Jefe de Almacén:

El responsable del almacén debe ser competente en organizar, coordinar y supervisar las operaciones del almacén, incluyendo la recepción, almacenaje y disposición de los productos de la empresa.

Además, debe mantener un registro sistemático de los productos.

A. Funciones

- Planificar y supervisar las tareas del depósito.
- Supervisar la recepción y envío de productos.
- Mantener un registro del inventario de los bienes almacenados.
- Preparar órdenes de salida en duplicado.
- Implementar programas completos de seguridad.
- Mejorar la eficacia operativa del almacén.

Depende de:

Gerente General.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA ESTACIONES DE SERVICIO SAN LUIS E.I.R.L.

El reglamento interno es fundamental para gestionar los recursos humanos de manera efectiva en toda empresa, sin importar su tamaño o relevancia. Sirve como guía inicial para que los empleados comprendan las normas básicas, el orden y la disciplina necesarios en cualquier lugar de trabajo. Además, establece los límites del poder de dirección que el empleador tiene sobre sus empleados.

Es crucial que cada nuevo empleado reciba una copia del reglamento al ingresar a la empresa y que firme como prueba de su entendimiento y compromiso con las obligaciones básicas, lo cual es fundamental para mantener relaciones laborales armoniosas y efectivas.

El reglamento interno evita malos entendidos entre las empresas y sus empleados, quienes a menudo tienen ideas incorrectas sobre sus responsabilidades disciplinarias y laborales.

El Reglamento Interno de Trabajo consiste en un conjunto de normas que permanecen vigentes a menos que se requieran cambios, y representa una política fundamental que unifica a todos los recursos humanos de la empresa a lo largo del tiempo, asegurando coherencia bajo diferentes administraciones.

La aplicación flexible de estas normas está determinada por la conducta de cada trabajador durante su empleo en la empresa.

Admisión o Ingreso de los Trabajadores

Selección y Contratación

La Gerencia General tiene la responsabilidad exclusiva de seleccionar y contratar a los trabajadores. Cada recién contratado en la empresa debe firmar y Completar el contrato laboral antes de comenzar su trabajo.

El proceso de contratación en la empresa se regirá por el Procedimiento establecido para el contratación y elección de empleados. Los postulantes deben cumplir con los siguientes criterios:

- a) Dar el visto bueno al proceso de selección aplicable al área requerida.

- b) Tener al menos 18 años de edad.
- c) No haber terminado un empleo previamente de otra entidad por faltas graves.
- d) No tener de antecedentes penales o policiales.
- e) Satisfacer con los requisitos organizativos y funcionales del puesto al que se postula.

Presentación de la siguiente de documentación:

- Proporcionar una copia de su Documento Nacional de Identidad.
- Obtener un certificado que confirme la falta de antecedentes policiales y/o penales.
- Presentar un certificado médico.
- Mostrar documentos que certifiquen trabajos anteriores (si los hubiera).
- Exhibir un certificado que acredite la finalización de sus estudios.
- Presentar documentación que acredite la custodia de sus hijos.
- Emitir una declaración jurada de domicilio.
- Completar y firmar la solicitud de empleo proporcionada por la empresa.

Jornada, horario de trabajo y tiempo de refrigerio. Jornada Ordinaria y Horario de Trabajo

- a) La jornada de trabajo se organiza en un solo turno según las necesidades operativas, respetando los límites legales correspondientes.
- b) El horario laboral es de 8 horas diarias y 48 horas semanales, de lunes a sábado.
- c) Los empleados tendrán 60 minutos de descanso, los cuales no se considerarán parte de la jornada laboral.
- d) La compañía insistirá en que se respete rigurosamente el horario laboral determinado, pues la puntualidad es crucial para mantener la disciplina. Los empleados deben fichar al llegar y al irse siguiendo el método que la empresa ha establecido.

Asistencia, Puntualidad y Permanencia

- a) Todos los empleados deben fichar su llegada y salida personalmente en el sistema de la empresa.
- b) La tolerancia para la llegada implementa para todo el personal y es de 10 minutos por semana.
- c) Cualquier empleado que deba desplazarse fuera de su área de trabajo debe obtener permiso de su supervisor directo, quien es responsable de supervisar la presencia y las funciones de los empleados a cargo.
- d) Los descuentos por llegar tarde, salir sin autorización y ausencias no justificadas se reflejarán en la remuneración de manera en proporción al tiempo de inactividad laboral, además de las medidas disciplinarias que correspondan.

Permisos

- a) Es necesario pedir y obtener la aprobación de los permisos antes de que se produzca el evento.
- b) Los accesos pueden otorgarse por razones personales, para lactancia o por enfermedad.

Derechos, Obligaciones y Prohibiciones del Trabajador

Derechos

- a) Recibir todas las ventajas y derechos sociales establecidos por las leyes y convenios aplicables vigentes desde su fecha de contratación.
- b) Su salario será acorde a sus habilidades, formación y experiencia.

Obligaciones

a) Todos los empleados deben cumplir con las instrucciones y órdenes relacionadas con sus responsabilidades, las instrucciones recibidas de sus jefes.

b) La totalidad de los empleados, sin excepción, deben mantener la confidencialidad profesional. Esta obligación se extiende más allá del horario laboral normal y de la duración específica de la correlación del trabajo.

Prohibiciones

Los empleados de la empresa no pueden:

a) Reducir deliberadamente su rendimiento laboral.

b) Emplear tareas propias que no estén relacionadas con el trabajo y que interfieran con las labores durante el horario de trabajo.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Se implementará un Sistema de Control Interno en la empresa ESTACIONES DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., diseñado para mejorar la eficiencia y eficacia de sus operaciones mediante la empleo de recursos financieros y económicos.

- Se descubrió la ausencia de control interno, lo cual reveló que no se estaban aplicando adecuadamente en diversas áreas de la empresa debido a la falta de un Reglamento Interno de Trabajo y un Plan de Trabajo. Esto ha resultado en una falta de información entre el personal acerca de sus deberes y responsabilidades.

- Se reconocieron los sistemas de control interno como una solución al problema identificado en la empresa ESTACIONES DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L.

- La introducción del Sistema de Control Interno generará mejoras significativas en la administración económico-financiera de ESTACIONES DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., como se evidencia en la comparación de los ajustes realizados y en el análisis de los Estados Financieros.

4.2. Recomendaciones

- Cada año se buscará aumentar el Sistema de Control Interno en cada área de ESTACIONES DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., proporcionando un enfoque sistemático y visible para dirigir y operar la organización. Esto permitirá mejorar continuamente el rendimiento y medir la eficacia del personal en cumplir los fines y metas de la empresa.

- Se considerará el Plan de Trabajo para asegurar que el personal de ESTACIONES DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L. esté informado y pueda cumplir con sus responsabilidades.

- Se garantizará la adecuación y garantizar que el personal de ESTACIONES DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L. cumpla con las políticas de control en todas las áreas a través de entrenamiento constante y evaluaciones periódicas.

- Se brindará asesoramiento a la Gerencia para demostrar los beneficios obtenidos y las ventajas resultantes de la implementación del Sistema de Control Interno

REFERENCIAS

Allende, C. (2019). El Control Interno. Sindicatura General de la Nación. Acapulco, Mexico.

Cruzado , D. (2020). Libro “Sistema de Control Interno”. Editorial UNMSM. Breña, Lima – Perú.

Cristo, Y. y Miranda, R. (2019) “Auditoria del Control Interno”, Bogotá – Colombia, 2º Edición – Editorial Ecoe Ediciones.

Bustamante , C. (2019). *El sistema de control interno*. Ediciones Lexicom. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca – Perú.

Eslava, M. (2017). La rentabilidad. México, 1º Edición – Editorial Trillas.

Espinoza, S. (2018). El control interno 2º Edición – Editorial Macchi Grupo Editor S.A.

González, A.; Correa, A. y Acosta, M. (2014). “El control interno como Herramienta de Gestión y Evaluación”, Perú – 1º Edición – Editorial Pacífico Editores S.A.C.

Gallacher, M (2019). “Primer seminario Análisis Económico, UCEMA”; Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Lugo, D. (2017). Sistema de Control Interno. 9na Edición – Editorial Internacional Thomson Editores, S.A. EE.UU.

Morris, E., Díaz, J., Marco, E. y Montenegro, C. (2019). Precios de los combustibles líquidos (petróleo, gasolina y kerosene). 1º Edición – Editorial Cultural Ediciones S.A. Lima – Perú.

Ponce, E. (2019). Publicación: “El Control Interno”. Ediciones Independencia. Cerro Colorado, Arequipa – Perú.

Pérez P. (2018) “Los cinco componentes del control interno”

Revista Española de Financiación y Contabilidad Vol. 24 n.78 La rentabilidad económica. Primera edición; Fondo Editorial ITM.

Zamora, A. (2018). *La rentabilidad, utilidad e inversión*. Edición Palma de Oro. Madrid – España.

Tesis:

Cerón, H. (2018). “Estudio para la implementación de una estación de servicio en la ciudad de Sangolquí.” Escuela Politécnica del Ejército, Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio. *Universidad Internacional del Ecuador (UIDE)*. Quito - Ecuador

González, A. Correa, A. y Acosta, M. (2016). En su Trabajo de investigación denominado: Fuentes de Financiamiento en la Pyme Canaria, España.

Remuiñán, S. (2016) “*Análisis económico financiero de las empresas de combustible*” Universidad de la Coruña – España.

Hernández Vilchez, L. (2013); Proponer un sistema de control interno para mejorar la eficiencia en la empresa Todo Max EIRL; Tesis para obtener el título de contador público; Universidad Cesar Vallejo.

Paz Fiestas, D. (2013); Propuesta de un sistema de control interno para la empresa Zaragoza Cargo SAC; Universidad Cesar Vallejo filial Piura

Internet

BedonChafla, M. (2019) - Implementación de un sistema de control interno contable financiero, aplicado a la empresa IB CORP de valores S.A; dedicada a actividades de las bolsa de valores; Universidad Central Del Ecuador; Quito – Ecuador. En <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/735/1/T-UCE-0003-62.pdf>

Flores Calderón, Y. (2019); Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa; Universidad Autónoma del estado de Hidalgo; recuperado de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/>

[bitstream/231104/649/4/Diseno%20control%20interno%20pequena%20y%20mediana.pdf](http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/231104/649/4/Diseno%20control%20interno%20pequena%20y%20mediana.pdf)

. GavilanezChicaiza, A. (2019); Sistema de control interno como herramienta para el

mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la empresa IntroveCiaLtda; Universidad Central del Ecuador; Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1026/1/T-UCE-0003-88.pdf>

Gómez Coello, E. (2019); Sistema de control interno contable para optimizar la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito SalateLtda; Universidad Nacional Autónoma de los Andes. Recuperado en <http://dspace.uniandesonline.edu.ec/bitstream/123456789/499/1/>

Moran Soto, J. (2020); Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa Pedro Moran Valladolid EIRL; Universidad Cesar Vallejo Filial Piura.

Mantilla S. (2020); Control Interno Informe COSO; Cuarta edición, Ecoe Ediciones.

Vallejos López, J. (2020); Propuesta de un sistema de control interno administrativo-financiero y contable para la empresa importadora Representaciones Riantex; Universidad Politécnica Salesiana; Quito - Ecuador; Recuperado en <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/12345/1469/6/ST881.pdf>

<https://www.ucema.edu.ar/cgi-bin/seminarios.pl>

https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

ANEXO 1: ENCUESTA

N°	ITEMS	VALORACIÓN	
		SI	NO
1	¿Estaría de acuerdo en la realización diaria de un control de las actividades de la estación de servicios?		
2	¿Considera que la estación de servicios debe contar con un sistema de control de sus operaciones diarias?		
3	¿La empresa cuenta con políticas, estrategias y objetivos?		
4	¿Estaría de acuerdo en realizar un control continuo de las políticas estratégicas y objetivos de la estación de servicios San Luis E.I.R.L?		
5	¿Considera que dentro de sus procesos de la empresa existen puntos críticos?		

6	¿Cree que a través de un sistema de control interno se reduciría los riesgos o puntos críticos de la empresa?		
7	¿Las acciones del control interno nos permitirían subsanar los errores?		
8	¿Se subsanarían con el control interno los errores cometidos dentro de las actividades administrativas y de ventas?		
9	¿Considera que los sistemas de control interno permiten cumplir con las metas trazadas por la empresa?		
10	¿La empresa logra cumplir con sus metas y objetivos?		
11	¿Se realiza una revisión documental periódicamente?		
12	¿La revisión de documentos facilita el control interno?		
13	¿Los reportes diarios permiten mejorar el control interno?		
14	¿La emisión de comprobantes de pago permite llevar un control de las ventas realizadas?		
15	¿Los archivos de la empresa permiten conocer movimientos históricos?		
16	¿Los datos históricos de la empresa permiten tomar decisiones para mejorar la empresa?		
17	¿La evaluación continua permite optimizar las actividades de la empresa?		
18	¿El propietario de la estación de servicios San Luis realiza la supervisión y evaluación de los procesos de la empresa?		

19	¿Existe un monitoreo de los procesos y actividades de la empresa?		
20	¿Considera que un buen monitoreo ayudaría a mejorar el desempeño de la empresa?		
21	¿Considera que la rentabilidad de los ingresos de la estación San Luis es favorable?		
22	¿En algún momento la rentabilidad de los ingresos ha sido negativa?		
23	¿Tiene un resultado positivo la rentabilidad de los activos?		
24	¿Influye la rentabilidad de los activos en las decisiones de la empresa?		
25	¿Considera que la rentabilidad del patrimonio de la estación San Luis sea positiva?		
26	¿Se logra cumplir con los objetivos planificados en lo que respecta a la rentabilidad del patrimonio de la empresa?		



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:


DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., BAGUA GRANDE – 2020.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

MALDONADO ESTELA ALAN	DNI:44729743	
-----------------------	--------------	---

Bagua Grande, 19 de marzo de 2024.

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)		Código:	F1.PP2-PR.02
			Versión:	02
			Fecha:	18/04/2024
			Hoja:	1 de 1

Pimentel, 25 de marzo del 2024

Señores
 Vicerrectorado de Investigación
 Universidad Señor de Sipán S.A.C
 Presente. -

El suscrito:
 MALDONADO ESTELA ALAN, DNI : 44729743

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de tesis titulada: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., BAGUA GRANDE - 2020. presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Contador(a) Público(a) de la Facultad de Ciencias empresariales. Programa de estudios de Contabilidad, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tests, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MALDONADO ESTELA ALAN	44729743	

MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Bagua Grande, 18 abril 2022

Quien suscribe:

Sr. JORGE LUIS ARCE REQUEJO

Representante Legal – Empresa Estación De Servicios San Luis EIRL

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., BAGUA GRANDE – 2020.**

Por el presente, el que suscribe, señor Jorge Luis Arce Requejo representante legal de la empresa: **Estación De Servicios San Luis EIRL**, AUTORIZO al estudiante: Alan Maldonado Estela, identificado con DNI N° 44729743, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autor del trabajo de investigación denominado **diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Estación De Servicios San Luis E.I.R.L., Bagua Grande – 2020.**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de , enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

ESTACION DE SERVICIOS
San Luis E.I.R.L.
Jorge Luis Arce Requejo
TITULAR GERENTE
Atentamente,

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, Edgard Chapoñan Ramirez, coordinador de investigación del Programa de Estudios de Contabilidad, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS SAN LUIS E.I.R.L., BAGUA GRANDE – 2020. elaborado por el estudiante(s) MALDONADO ESTELA ALAN.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 26 de junio de 2024



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

Coordinador de Investigación

DNI N°43068346

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS

AUTOR

MALDONADO ESTELA ALAN

RECUENTO DE PALABRAS

18252 Words

RECUENTO DE CARACTERES

102987 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

99 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

230.4KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 28, 2024 9:44 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 28, 2024 9:46 AM GMT-5**● 23% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado