



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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA MEJORAR LAS GESTIONES
ADMINISTRATIVAS DE LA ESTACIÓN DE
SERVICIOS PIXAR EIRL, AÑO 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor

Fustamante Calderón Elizabet Adelinda

Asesor

Mg. Alarcón Eche Carlos Enrique

**Línea de Investigación
Auditoria**

**Pimentel – Perú
2019**

RESUMEN

La Estación de Servicios Pixar EIRL es una empresa que comercializa combustible en el distrito de Pimentel, últimamente ha logrado conseguir buena aceptación en el mercado local, la demanda ha permitido ser una empresa sólida con oportunidades para crecer y lograr instalarse en otros distritos. A pesar de toda la buena opción empresarial siempre es necesario implementar un sistema de control que verifica todos los procesos y corrige los errores administrativos presentados, por tal razón nos proponemos a buscar una mejora la gestión administrativa de manera constructiva proponiendo esta investigación con el objetivo de: “Diseñar e implementar un sistema de control interno para mejorar los procesos administrativos en la Estación de Servicios Pixar EIRL, año 2017”.

El modelo metodológico aplicada es de tipo Cuantitativo, y por su naturaleza es Descriptiva. El Diseño Transversal por la relación que existe entre las variables propuestas. Se aplicó la técnica de encuesta con el instrumento de consulta denominado cuestionario conformado por 10 ítems. Antes de la aplicación se sometió a la validación del instrumento a través del juicio de experto.

Los resultados del procesamiento de datos lograron permitir el cálculo del coeficiente del alfa de cronbach obtener el 0.923 cuya denominación es considerada como Excelente, por lo tanto, la investigación es viable para su ejecución.

Palabras clave: Control interno, eficiencia administrativa, Auditoria contable.

ABSTRACT

The Pixar EIRL Service Station is a company that sells fuel in the district of Pimentel, lately it has managed to get good acceptance in the local market, the demand has allowed to be a solid company with opportunities to grow and be able to settle in other districts. In spite of all the good business option it is always necessary to implement a control system that verifies all the processes and corrects the administrative errors presented, for this reason we propose to seek an improvement in the administrative management in a constructive way proposing this investigation with the objective of : "Design and implement an internal control system to improve administrative processes at the Pixar EIRL Service Station, 2017".

The applied methodological model is of Quantitative type, and by its nature it is Descriptive. The Transversal Design for the relationship that exists between the proposed variables. The survey technique was applied with the consultation instrument called a questionnaire consisting of 10 items. Before the application was submitted to the validation of the instrument through expert judgment.

The results of the data processing managed to allow the calculation of the coefficient of the cronbach alpha to obtain the 0.923 whose denomination is considered as Excellent, therefore, the research is viable for its execution.

Key words: Internal control, administrative efficiency, Accounting audit.

INDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
I. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Realidad Problemática.....	5
1.2. Trabajos Previos.....	5
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del Problema.....	18
1.5. Justificación.....	18
1.6. Hipótesis.....	19
1.7. Objetivos.....	19
1.8. Limitaciones.....	19
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	20
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	20
2.2. Población y muestra.....	20
2.3. Variables, Operacionalización.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	25
III. RESULTADOS.....	26
3.1. Tablas y Figuras.....	26
3.2. Validación de instrumento.....	33
IV. DISCUSION.....	35
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
VI. REFERENCIAS.....	38

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

La Estación de Servicios PIXAR E.I.R.L. inicio sus actividades en el año 2015, está registrado en la SUNAT con RUC 20600456360. Es una empresa dedicada a la venta al por mayor y menor de combustibles para vehículos. La empresa está ubicada en la Habilitación Urbana Las Dunas Chiclayo carretera Pimentel Mz. C Lote 22. El señor Henry Sánchez Julca es el Actual Gerente General y toman decisiones sin contar con la información adecuada además no evalúa los resultados esperados. Una recopilación de información sobre el negocio, nos permite identificar los factores que influye al problema generando pérdidas económicas las cuales detallamos a continuación:

- No se dispone de un Plan de mantenimiento.
- No existe inventario cíclico.
- No existe registro de los procesos administrativos de personal, logística y tesorería.
- No existen registros contables, presupuesto, balance mensual y estados financieros.
- Alto tiempo de espera para la atención de clientes.
- Carencias de servicios adicionales.

Actualmente se cuenta con declaraciones contables de manera general, solo por cumplir con la SUNAT no se logra detallar todos los movimientos, por no contar con el servicio exclusivo de un contador que permita implementar un sistema de control interno y registre todas las actividades de gasto e inversiones que se realizan.

1.2. Trabajos Previos.

Pila (2013), en su tesis “Diseño de un sistema de control interno en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán”, considera su principal objetivo la Eficiencia y eficacia de las operaciones. Utilizó la metodología de investigación descriptiva, permitiendo análisis de los datos basado en hechos reales que se desarrollan dentro de la empresa. Se concluyó que la empresa no contaba con un Sistema de Control interno, con un organigrama estructural, no tiene un manual de procedimientos que le ayuden a mejorar el desarrollo de sus actividades.

El resultado de la investigación fue establecer las normas de control interno, elaboró los flujogramas para que guíe al personal en el desarrollo de sus actividades cotidianas, se reestructuro la organización y se establecieron las funciones de cada unidad.

El aporte a la investigación es que Implica una conducción adecuada de las actividades de la organización con el uso apropiado de los recursos disponibles conduciendo al logro de los objetivos.

Según Lozano (2015) en su tesis “Estudio de los procedimientos de control de las estaciones de servicios (San Cristóbal, Divino Niño y San Gabriel), ubicadas en los Cantones Milagro y Naranjito y su efecto en las actividades operativas”, luego de recopilar la información de la situación actual y determinó que los procedimientos no existían y que el personal de la empresa realiza su trabajo como mejor le parece. Frente a ese problema la investigación elabora el diseño de un sistema de control donde se reestructuraron los procedimientos de las operaciones de las Estaciones de Servicios. El estudio demuestra desde el punto de vista financiero la importante de implementar la propuesta. Finalmente, la estrategia mejora la empresa al permitirle un camino de competitividad y que pueda mantenerse en el mercado a través del tiempo.

Según Charpentier y Sánchez Gutiérrez (2013) considera que: Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios. En los almacenes de obras existe desorden, evidencia desorganizada que muchas veces se excede de gasto por compra de materiales duplicado sin justificación alguna, además siempre existe sobrante la cual muchas veces se pierden los productos, generando pérdidas significativas para la empresa.

En Chiclayo, según (Cayotopa, 2017) en su publicación titulada “Gestión por competencias para el talento humano en la empresa grupo RTP SAC Chiclayo – 2015” refiere que la implementación de la gestión por competencia necesita fortalecer dos dimensiones denominadas: General y Específicas.

Este modelo tiene resultados aceptable ya que permitirá definir las funciones de cada personal según el perfil deseado para cada puesto, además la inducción del capital humano es importante donde logramos conocer las destrezas que tienen cada colaborador oportunidad que en el futuro ayudara a tomar las decisiones correcta con respecto a la selección de personal” (p. 5).

1.3. Teorías relacionadas al tema.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se detalla la teoría relacionada según las variables identificadas siendo:

Variable independiente: Sistema de control interno

Según la legislación peruana se considera:

(CR, Ley N° 28716: Ley de Control Interno de las entidades del Estado, 2006) “Ley que dispone la implementación del Sistema de control interno en las entidades públicas. Forman parte del sistema de control interno: la administración y el órgano de control institucional de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia” (p. 4-5).



Figura 1. Principios del control interno

Fuente: Ley 28716 – Control interno

Monzón (2018) presenta los **Componentes de la estructura del control interno** organizado en cinco componentes y diecisiete principios que son:

1. Ambiente de Control:

• Principio 1. Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos.
• Principio 2. Independencia de la supervisión del Control Interno
• Principio 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos
• Principio 4. Competencia profesional
• Principio 5. Responsable del Control Interno

2. Evaluación de Riesgos:

• Principio 6. Objetivos claros
• Principio 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos
• Principio 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos
• Principio 9. Monitoreo de cambios

3. Actividades de Control:

• Principio 10. Actividades de control para mitigar riesgos.
• Principio 11. Controles para Tecnologías de la Información
• Principio 12. Despliegue de las actividades de control

4. Información y Comunicación:

• Principio 13. Información de calidad para el Control Interno
• Principio 14. Comunicación de la información
• Principio 15. Comunicación a terceras partes

5. Supervisión:

• Principio 16. Evaluación para comprobar el Control Interno
• Principio 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno

Según Romero Javier (2012). El Diseño, implementación y fortalecimiento del sistema de Control Interno forma parte de Plan institucional donde se establecen las funciones organizada entre las diferentes áreas de la empresa, con el propósito de obtener información confiable, amparar los bienes patrimoniales e iniciar un modelo eficiente de sus procedimientos y adhesión a su política administrativa. Sus objetivos de detallan:

1. Evitar estafas
2. Declarar robos e irregularidades
3. Adquirir datos confiables y adecuados
4. Amonestar faltas
5. Salvaguardar activos
6. Establecer metas de eficacia de los colaboradores

Los elementos más significativos del **Sistema de Control Interno** son:

- a. Objetivos definidos.
- b. Organización estructurada.
 - Asignación o fijación de funciones a cada empleado.
 - Segregación adecuada de funciones.
 - Establecimiento y delimitación de líneas claras de autoridad y responsabilidad.
 - Coordinación entre departamentos y personas.
 - Existencia de un programa permanente de **capacitación de personal**.
- c. Procedimientos efectivos y documentados.

Sirven para determinar claramente cómo realizar las tareas, los cuales deben reunir las siguientes características:

- Diseño y aplicación a nivel de las diferentes operaciones.
- Libros y registros.
- Plan de cuentas.
- Inventario y contabilidad de costos.
- Informes.
- Sistema de información útil y periódica.

- d. Personal competente. con el siguientes requisitos:
 - Capacitación y destreza del postulante.
 - Estimación del personal.
 - Responsable y honesto.
 - Acepte la variación de horarios y rotación de puestos.
- e. Sistema de revisión de los controles y de las operaciones.
 - Auditoria interna.
 - Revisión fiscal.
- f. Sistema protector de activos.
 - Protección física.
 - Coberturas adecuadas de seguros y provisiones contra posibles contingencias (incendios, catástrofes, robos, descomposturas y/o reparaciones, mejoras, adiciones, etc.).
 - Verificación de los sistemas de custodia preservación y registro.
- g. Sistema de información útil y periódica.
 - Sistema de contabilidad.
 - Estados financieros razonables.
 - Informes.
 - Información estadística.
 - Elaboración de presupuestos.
 - Análisis de Presupuestos.
 - Planeación Estratégica.
 - Actualización e implementación de políticas.

El ejercicio del **Control Interno** implica que éste se debe hacer siguiendo los principios de:

1. Igualdad: Consiste en que el SCI debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
2. Moralidad: Todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

3. Eficiencia: Vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
4. Economía: Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las **metas de la organización**.
5. Celeridad: Consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.
6. Imparcialidad y Publicidad: Consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.
7. Valoración de Costos Ambientales: Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.

Procedimientos a ejecutar:

1. Delimitación de responsabilidades
2. Segregar funciones de carácter incompatible
3. Dividir las tareas según la participación de los colaboradores
4. Elegir colaboradores competentes
5. Asegurar la administración de la información
6. Garantías (contratos vigentes)
7. Formalismo para el cumplimiento de las funciones
8. Designar registro personalizado
9. Evaluar los sistemas computarizados.
10. Usar documentos pre numerado.
11. Evitar el uso de dinero en efectivo.
12. Administración eficiente de las cuentas bancarias.
13. Hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos.
14. Identificar los puntos clave de control en cada proceso.
15. Usar graficas de control.

16. Realizar inspecciones técnicas frecuentes.
17. Actualizar medidas de seguridad.
18. Usar indicadores.
19. Definir objetivos y metas claras y alcanzables
20. Realizar tomas físicas periódicas de activos.

Responsabilidad del control interno:

El **control interno** es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización.

La responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un **SCI** que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización.

Desde el punto de vista del cumplimiento del objeto social y las funciones asignadas a las organizaciones, el control interno es parte indispensable e indelegable de la responsabilidad gerencial, ya que ésta no termina con la formulación de objetivos y metas, sino con la verificación de que éstos se han cumplido. El SCI debe ser un conjunto armónico, conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que utilicen para retroalimentar su ciclo de operaciones.

Responsabilidades Específicas:

1. La responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI debe ser competencia de la máxima autoridad de la organización.
2. En cada área de la organización, el encargado de dirigirla debe ser el responsable de acuerdo con los niveles de autoridad y líneas de responsabilidad establecidos.
3. La auditoría interna o la unidad de control interno correspondiente, debe ser la encargada de evaluar de manera independiente el SCI de la organización, proponiéndole a la gerencia las recomendaciones para mejorarlo.

Variable dependiente: Gestiones Administrativas

Calero J. (2016) define a la “**Gestión Administrativa** como ofrecer recomendaciones acerca de cómo deben estar constituidas las organizaciones para ser productivas y eficaces y cómo se podría obtener el máximo provecho de una organización y de sus colaboradores. Teniendo por modelo el sistema de organización cerrada. Defendiendo como principio supremo de su doctrina los postulados de la especialización, de la estructura jerárquica de la organización, de la delegación de la autoridad y de la responsabilidad, del "Span Of Control", y la subdivisión de la organización en subgrupos de departamentos. Sus técnicas se conciben como útiles universales que encuentran aplicación en cualquier forma de organización”.

La teoría de la gestión se puede criticar en una serie de puntos, de los que aquí vamos a abordar sólo los más importantes. Estas críticas, como veremos enseguida, son casi las mismas que pueden hacerse al sistema cerrado de organización. Uno de los puntos más importantes de nuestra crítica a los principios de la teoría de la gestión consiste en su exigencia generalizada. Se recomienda esto para alcanzar la máxima productividad y eficiencia. Pero es obvio que es prácticamente imposible aplicar este postulado a todos los tipos de organizaciones, así como a todas las partes de una misma organización. Además, los factores externos a la organización contribuyen en gran medida a determinar la naturaleza, el grado y las posibilidades de la especialización que puede llevarse a cabo dentro de una organización; estos factores son la clase y calidad del personal que trabaja en la organización, la disponibilidad de este personal en el mercado de trabajo, las restricciones impuestas por los convenios sindicales, la legislación laboral e incluso el medio ambiente cultural en que trabaja la organización. A ello hay que añadir otro punto crítico. La teoría de la gestión tiende a simplificar considerablemente la motivación laboral de los trabajadores de todos los niveles de una organización. Sin embargo, entre las hipótesis básicas de esta teoría al igual que la correspondiente al sistema cerrado de organización- figura aquella según la cual a la persona le conduce y guía únicamente la descripción de su labor y de su puesto de trabajo y regla y disposiciones establecidas por la organización, con lo que es programable y actúa de un modo previsible. Según la teoría de la gestión, la autoridad, el mando y el poder de decisión sólo puede concebirse dentro de un sistema de puestos jerárquico, al que se reduce también el poder de decisión y de disposición. Por eso es necesario tener en cuenta que en el estudio y en la aplicación de la teoría de la gestión, tanto el investigador como el práctico tropiezan con la dificultad de que la mayor parte de los

postulados, de los enunciados y de las propuestas que presentan los defensores de este sistema son demasiado generales, muy imprecisos y vagos, siendo este un hecho que hace casi imposible la realización de experimentos para su validación. Esta teoría tiene, sin duda, una gran fuerza para el profano, porque al parecer tiene una validez universal, porque parece practicable, operacional y lógica. Sin embargo, ni el teórico, ni el investigador de la organización pueden darse por satisfechos con esto, pues es discutible que los enunciados de una teoría de la gestión resistan el examen de sus hipótesis. Por otro lado, no hay duda de que los defensores de esta teoría se inspiran sobre todo en la experiencia práctica desarrollada cada día en una organización y que, por lo tanto, abordan problemas que existen realmente. Sin embargo, el estudio de los temas relacionados con la organización, la formulación de los mismos y la generalización de sus enunciados es insuficiente para llegar a comprender verdaderamente la organización y su devenir. Este procedimiento lleva a soluciones aparentes y, a errores, como sucede con la teoría de la organización cerrada en su aplicación en parte (Calero, J. 2016, p. 13).

La 2da. Función cumple el concepto de gestión es la organización aquí se agruparan todos los recursos que cuenta la empresa, haciendo que trabajen unidos, aprovechando las posibilidades de obtener mejores resultados. Debe existir un fluido nivel de comunicación entre el administrador y los empleados, esto permite crear un ambiente apropiado.

Medios materiales y financieros: Las soluciones de gestión empresarial de Microsoft Dynamics para la gestión financiera ofrecen a sus empleados métodos para aumentar la visibilidad de los indicadores financieros y la eficacia de la gestión financiera en toda la organización, utilizando herramientas conocidas y habilidades de las que ya disponen. Microsoft Dynamics permite la implantación de una gestión financiera sólida que prepare la base para que el potencial de su empresa se convierta en realidad, a través de un crecimiento que pueda mantener y gestionar. Además, Microsoft Dynamics trabaja como el resto de herramientas que usted ya usa a diario (hojas de cálculo, gestor de correo, etc.).

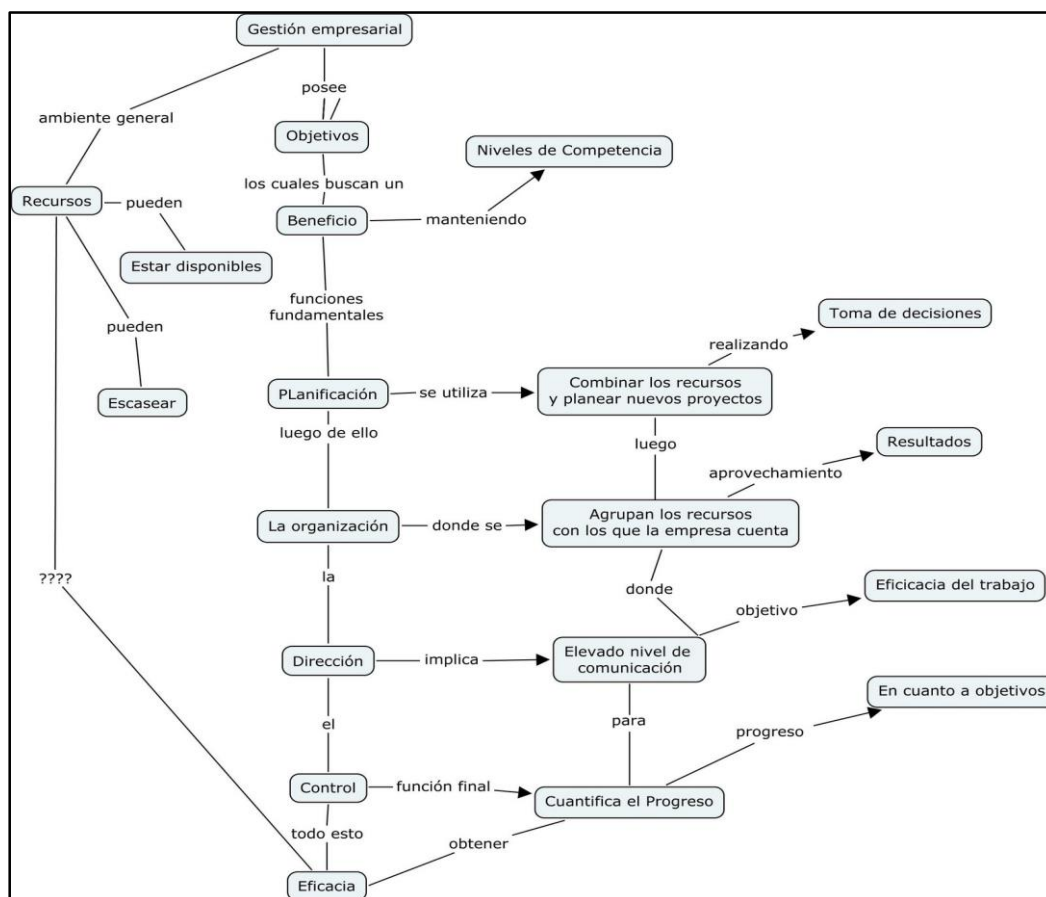


Figura 1: Operaciones funcionales de la gestión empresarial

Fuente: (Camacho, y otros, 2016)

Objetivos de estos medios: Conocer de una manera práctica las herramientas financieras, que permitirán tomar buenas decisiones económicas y financieras. Comparar, con propiedad, diferentes alternativas de inversión en instituciones financieras y el mercado de capitales y las diferentes alternativas de financiamiento existentes en el mercado, de manera que pueda elegir la más conveniente para su organización, es necesario:

- Elaborar estados financieros proyectados.
- Analizar económica y financieramente la situación de una empresa, de manera que obtenga una herramienta de decisión ex –ante.
- Tomar decisiones en base a la mejor combinación de rentabilidad y riesgo.
- Calcular la rentabilidad de un proyecto de inversión desde el punto de vista económico, financiero y del accionista.

Medios técnicos: Este es un programa técnico orientado a formar personal capacitado para el apoyo en la ejecución del proceso administrativo de una empresa (privada o pública),

de pequeño o mediano nivel, de manera que posteriormente pueda emprender o complementar estudios superiores en este campo por medio de un Diplomado o Bachillerato en Administración de Negocios. El estudiante recibe una serie de cursos que han sido seleccionados cuidadosamente y que le permitirán desempeñar sus labores con criterios de eficacia y eficiencia, de manera que pueda incorporarse al mercado laboral en un tiempo relativamente corto.

Niveles Institucionales: La disciplina administrativa, concebida según Kliksberg (1996) como la encargada de estudiar y explicar el comportamiento de las organizaciones así como de generar las herramientas técnicas que faciliten la conducción y gerencia eficiente de las mismas, parece llamada a adaptarse a los cambios en la noción de organización, en forma general, y en la de empresa, en sentido estricto.

Nivel operacional: El objetivo es integrar los procesos empresariales en los niveles estratégicos, tácticos y operacionales con un enfoque holístico orientado a la creación del valor en los procesos empresariales, aplicando medición de desempeño enmarcado en la gestión del conocimiento de la empresa. MIPE trata de realzar los inductores de creación de valor como son: las relaciones estratégicas con los proveedores y los clientes, los procesos internos críticos, los recursos humanos etc. MIPE es el apalancamiento para aumentar la capacidad de respuesta e innovación de los trabajadores dentro de los procesos empresariales con el soporte de los SI y TI.

El programa de desarrollo de mandos intermedios:

¿Cómo conseguir que una organización pueda dotarse de unos mandos intermedios capaces de gestionar a las personas consiguiendo conjugar buenos resultados y fidelidad a la organización? El primer elemento es conseguir la implicación para el desarrollo de los mandos intermedios en el Comité de Dirección. A partir de ahí es necesario establecer un plan de desarrollo de habilidades para la efectiva gestión de equipos, que pueda recoger los principios desarrollados anteriormente. Dicho plan podría estructurarse de la forma siguiente:

Fase 1: Diagnóstico de la situación actual. Ya sea a partir de un clima laboral anónimo por departamentos, o a partir de entrevistas tanto a mandos intermedios como a integrantes de los equipos, para conseguir identificar los principales problemas. En este punto es clave

configurar qué visión de mando intermedio es necesario definir para la organización, y a partir de qué valores corporativos y personales debe fundarse su liderazgo. A continuación debería realizarse la definición del perfil/es ideal es de gestor de equipos.

Fase 2: Identificación de áreas de mejora y objetivos de desarrollo personal y profesional. En este punto es necesario definir especialmente qué personas van a participar en la organización del programa de desarrollo de habilidades.

Fase 3: Desarrollo de habilidades. Plan de aprendizaje y desarrollo a impartir a lo largo del ejercicio, en sesiones colectivas o individuales; mediante la siguiente propuesta de acciones formativas adaptadas a las especificidades definidas en las fases 1 y 2. El buen gestor de equipo es una persona que ha elegido serlo, pero a fin de asegurar la efectividad, no solamente es necesario su compromiso y lealtad hacia determinados valores, hacia la compañía y su equipo, sino también la implicación, y que la propia organización pueda proporcionar un programa de desarrollo de habilidades, así como los medios para dotarle de las suficientes capacidades que permitan su desarrollo efectivo. Solamente así se conseguirá dotar a la organización de verdaderos agentes propiciadores y ejecutores de los cambios a que obliga nuestro entorno. Como un sistema de control debería medir decisiones correctas, es importante que los objetivos establecidos en el proceso de planeación sean relevantes para el propósito de la empresa. También se requiere que los controles sean suficientemente sencillos para que puedan comprenderse, mostrar de una manera oportuna desviaciones en relación con los estándares para que puedan iniciarse acciones correctivas antes de que se conviertan en grandes problemas”. Por medio de la comparación con el patrón pueden evaluarse los resultados obtenidos y verificar que ajustes y correcciones deben realizarse en el sistema, con el fin de que funcione mejor.

Se utilizan varios patrones, esto pueden ser:

- Patrones de cantidad: son los que se expresan en números o en cantidades, como por ejemplo, números de empleados, porcentaje de rotación de empleados, número de admisiones, índice de accidentes, etc.
- Patrones de calidad: son los que se relacionan con aspectos no cuantificables, como por ejemplo, métodos de selección de empleados, resultados de entrenamiento, funcionamiento de la evaluación del desempeño, entre otros.

- Patrones de tiempo: consisten en comparar el tiempo de acción entre los diferentes objetivos, ejemplo; la rapidez con que se integra el personal recién admitido, la permanencia promedio del empleado en la empresa, el tiempo de procesamiento de la requisición de personal, etc.
- Patrones de costo: son los costos, directos e indirectos empleados en la organización, entre ello tenemos, de la rotación de personal, de los accidentes en el trabajo, de los beneficios sociales, de las obligaciones sociales, de la relación costo-beneficio del entrenamiento.

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo identificar y corregir las deficiencias administrativas en la estación de servicios Pixar EIRL, año 2017?

1.5. Justificación

Es importantes contar con herramientas institucionales para mejorar el desempeño laboral y lograr el éxito empresarial que beneficia a todos, permitiendo una empresa con alto índice de competitividad en sus niveles de producción. La implementación de según el Diseño de sistema de control interno lograra tomar medidas correctiva a tiempo de las gestiones administrativas realizadas de tal manera que la Estación de Servicios Pixar EIRL evitará las pérdidas económicas y productivas cumpliendo con: retraso de pagos, cuotas de préstamo y personal que labora, carece de control de inventarios, carece de eficiencia en cobros atrasados de clientes con crédito, falta un registro de entrada y salidas de materiales y flujo de efectivo diario. El propietario no tiene conocimiento de los controles que debe salvaguardar sus recursos y la documentación que la respalda.

- **Justificación Teórico – Científico:** busca explicar con la aplicación de modelos teóricos publicados.
- **Justificación Metodológica:** Define cada procedimiento planificado evitando duplicar esfuerzos y gasto de materiales, además los resultados obtenidos será analizados con la contabilidad declarada antes las entidades fiscalizadoras del país.

- **Justificación Social:** Respalda la continuidad de la empresa con el propósito de mejorar sus actividades y obtener mejores resultados que beneficia al personal y con intención de crecer, ampliando sus servicios requiriendo la contratación de nuevo personal.

1.6. Hipótesis

La implementación de un sistema de control interno permitirá mejorar las gestiones administrativas en la empresa estación de servicios Pixar EIRL

1.7. Objetivos

Objetivo General: Implementar con un sistema de control interno para mejorar las gestiones administrativas de la estación de servicios Pixar EIRL, año 2017.

Objetivo Específico:

- Establecer el estado actual de la empresa
- Indagar los elementos administrativos y operativos
- Diseñar un plan a la medida para la implementación de un sistema de control que mejore las gestiones administrativas de la estación de servicios Pixar EIRL, año 2017
- Proponer la implementación del plan a la gerencia de la empresa Pixar EIRL.

1.8. Limitaciones

La Empresa Procesadora Perú SAC, está de acuerdo con la investigación y brindara las condiciones necesaria para lograr cumplir con el objetivo. Por lo tanto no existen limitaciones para obtener la información requerida.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según (Hernández & al., 2014, pág. 246) “la investigación es de tipo Cuantitativa y por su naturaleza del medio aplicado es Descriptiva y Explorativo ya que permitirá consolidar los datos numérico y describir su contenido, aquí define el problema y plantea la solución”.

“El Diseño de investigación es **Transversal**, debido a la relación entre variables identificadas la cual permite el análisis de la información y establecer las razones de la investigación”.

Dónde: $X \rightarrow p_1, p_2 \dots p_n \rightarrow T \rightarrow Ps.$

X = Realidad situacional

p1, p2...pn = Problemas (deficiencias)

T = Tratamiento

Ps = Propuesta

2.2. Población y muestra

Población: está considerado toda la cartera de cliente de las agencias de transportes que circulan en la ruta Chiclayo – Pimentel, Santa Rosa, siendo aproximadamente 1,120 clientes reales.

Muestra: se aplica la fórmula de población finita

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + z^2 * p * q}$$

Donde:

N : Población

z : Confianza deseado 95% = 1.96

e : Margen de error = 5%

p : Éxito proyectado = 95%

q : Fracaso estimado = 5%

n : Muestra.

Por lo tanto:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot (0,95 \cdot 0,05)}{0,05^2 + (1,96^2 \cdot (0,95 \cdot 0,05)) / 1,120} = \frac{0,1825}{0,0027} = 68$$

La muestra aplicar considera 68 clientes y será seleccionado de manera aleatoria.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variable Independiente: Sistema de control interno

Stephen P. Robbins & Mary Coulter (2009) “el control interno son un conjunto de actividades de la administración que consiste en supervisar todos las actividades integradas relacionando los documentos que fueron elaborados. Es necesario planificar para garantizar lo planeado y corregir errores presentados”.

Variable Dependiente: Gestiones administrativas

Según (Camacho, y otros, 2016) Corresponde a la organización impuesta esto implica el cumplimiento de los objetivos propuesto. Todo los procesos conducen a obtener un producto o servicio que genera documentos y el pago por el trabajo realizado, es viable cuando las operaciones demandan poco gasto entonces los resultados obtienen mayor productividad por lo tanto el negocio es rentable, sin embargo es necesario documentar todo los procesos para evaluar y corregir los errores presentados.

Tabla 1

Operacionalización de variables para la implementación de sistema de control interno en la estación de servicios PIXAR EIRL

Variables	Dimensiones	Indicadores	Recolección de datos	
			Técnica	Instrumento
Independiente: Sistema de Control Interno	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo • Plan de operaciones 	Análisis Documentario	Ficha de registro de datos
	Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de ventas • Registro inventario • Balance mensual • Estados financieros 		
	Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Programación presupuestal 		
Dependiente: Gestión Administrativa	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera de clientes (Nro.) • Convenios y créditos (gls x S/.) • Recaudación acumuladas (S/.) • Cantidad vendida (gls. x mes). 	Encuesta	Cuestionario
	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Costo directo de personal (S/.) • Operarios por turno (Total). 		
	Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Costos de insumo mensual (S/.) • Compra combustible (gls. x mes). 		

Fuente: Fustamante (2017)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Análisis documentario:** es la revisión documentaria que se genera durante el periodo de gestión además se valida su contenido y las declaraciones presentadas a la SUNAT.
- **Encuesta:** es la preparación de un documento donde se detalla la forma de cómo se va obtener la información, además esta técnica busca cumplir con un objetivo definido la misma que sus componentes tienen que estar integrado para lograr obtener la información adecuada.

Los instrumentos que se utilizaron son:

- **Las Ficha de registro de datos:** revisión del Balances contables y el registro de sus componentes, boletas de venta, compra y pagos realizados. Todos los documentos deben estar bajo el orden cronológico.
- **El Cuestionario:** son conjunto de preguntas que son definidas de acuerdo al indicador de la dimensión descrita en la matriz de operacionalización. Para la investigación se formularon 12 preguntas con respuestas cerradas.

Validación

“El contenido del instrumento de recolección de datos será revisado mediante la aplicación de **Juicio de Expertos**, quienes darán las opiniones adecuadas para la aplicación de la técnica propuesta” (Genaust, H. 2015, p. 206) (Anexo 2).

Confiabilidad

En la investigación emplearán fórmulas de estadística descriptiva trabajadas mediante el Programa SPSS y Excel. A continuación se detalla las medidas estadísticas:

Medida de Tendencia Central: Media aritmética (\bar{x}) utilizada en la obtención del promedio de los datos de la muestra:

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i \cdot x_i}{n}$$

Dónde:

\bar{x} = Promedio o media aritmética

\sum = Sumatoria

F_i = Frecuencia

X_i = Valores obtenidos de cada uno de los datos

n = muestra o número de datos

Medidas de Dispersión.

- **Desviación Estándar (s)** permitirá medir el grado de normalidad de la distribución de datos alrededor de la media aritmética.
- **La varianza (σ^2)** es una medida de dispersión definida como la esperanza del cuadrado de la desviación estándar. La varianza tiene valor mínimo 0.

La confiabilidad del instrumento se realizará mediante el análisis del **Coefficiente del Alfa de Cronbach**. La principal ventaja de ese método es que requiere solo una administración de la prueba; además, los principales coeficientes de estimación basados en este enfoque son sencillos de computar y están disponibles como opción de análisis en los programas estadísticos más conocidos, como SPSS, Statistica o SAS. Dentro de esta categoría de coeficientes, Alfa de Cronbach es, sin duda, el más ampliamente utilizado por los investigadores. Alfa estima el límite inferior del coeficiente de fiabilidad y se expresa como:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

Dónde: α = Alfa de Cronbach

K = Número del ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza del total

Según George y Mallery (2013, p. 231) “define como resultado la parametrización del coeficientes de alfa de Cronbach la misma que debe tomarse lectura hasta 3 elementos decimales siendo: $>.900$ Excelente; $>.800$ Bueno; $>.700$ Aceptable; $>.600$ Cuestionable; $>.500$ Pobre y $<.500$ es Inaceptable”

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Se realizaron las operaciones que a continuación detallamos:

- Diseño de encuesta
- Validación del instrumento
- Elección de muestra
- Aplicación de encuesta
- Registro de dato (Excel)
- Tabulación de datos
- Elaboración de tablas y gráficos estadísticos
- Creación de base de datos en SPSS 24
- Migración de datos Excel – SPSS 24
- Definición de variables
- Calculo de las frecuencias estadísticas
- Calculo de coeficiente del alfa de cronbach
- Interpretación de datos

Elaboración de informe (Word)

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Análisis documentario

Establecimiento de Servicios “PIXAR” EIRL es una empresa peruana perteneciente al Señor Henry Sanchez Julca, con más de 3 años de experiencia en el mercado de combustibles, promociona productos; ubícanos en la Mz. C Lote 22 H.U. Las Dunas Chiclayo – Pimentel, Lambayeque, Perú.

Tenemos como objetivo fundamental: **“La satisfacción de nuestros clientes para lo cual nos esforzamos al máximo en brindar un servicio de calidad, confiabilidad y seguridad ofreciendo combustibles de la más alta calidad”**. Asimismo, nos preocupamos por generar ahorros importantes para nuestros clientes, ofreciéndoles los mejores precios de las gasolinas y diesel, así como también trabajamos para reducir los niveles de contaminación ambiental y contribuir con la preservación del medio ambiente y la salud humana.

Misión: Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios de excelente calidad, contar para ello con un personal altamente calificado e innovador, infraestructura moderna y las herramientas óptimas, para seguir posicionándonos en dentro del mercado local.

Visión: Ser una empresa líder en el rubro de autoservicios, que busca su crecimiento mediante la consolidación de sus Estaciones de Servicio y de su unidad de Comercialización para nuestro cometido vamos usar herramientas, tecnologías y realizar alianzas estratégicas para brindar servicios y productos de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes; y que esto nos permita ser identificados como excelentes en nuestro rubro.



Figura 2: Atención en la Estación de Servicios “PIXAR” EIRL

Fuente: Elaboración propia.

El sistema de control interno permitirá incrementar la gestión administrativa en la Estación de Servicios “PIXAR” EIRL, el mismo que se desarrollará de la siguiente manera:

Estructura Organizacional: La Estación de Servicio “PIXAR” EIRL consta de una estructura organizativa compuesta por:

- 1 Administrador.
- 1 Personal de limpieza.
- 1 Asistente contable
- 1 Jefe de isla.
- 2 Operarios de isla



Figura 3: Organigrama de Estación de Servicios “PIXAR” EIRL

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Declaración Anual Estados Financieros 2017

SUNAT		DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA	
DECLARACIÓN		TERCERA CATEGORIA	
PAGO		Ejercicio gravable 2017	
706		RUC	20487979113
		RAZON SOCIAL	Estación de Servicios "PIXAR" EIRL.
1.- ESTADOS FINANCIEROS			
I.-Balance General			
ACTIVO		Valor Histórico	
		Al 31 Dic. de 2017	
Caja y Bancos	359	410,732	
Mercaderías	368	67,437	
Otros activos corrientes	378	17,262	
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	130,080	
Dep Inn, activ arren fin. e IME acum.	383	(50,948)	
TOTAL ACTIVO NETO	390	574,563	
PASIVO		V.Histórico 31 Dic 2017	
Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	2,615	
TOTAL PASIVO	412	2,615	
PATRIMONIO		Valor Histórico	
		Al 31 Dic. de 2017	
Capital	414	70,000	
Resultados acumulados positivo	421	382,818	
Utilidad de ejercicio	423	119,130	
TOTAL PATRIMONIO	425	571,948	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	574,563	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: se inició con un capital de S/. 70,000 (valor histórico al 31/07/2017) logrando obtener un resultado acumulado patrimonial positivo durante el año 2017 de S/. 382,818 y un fondo de utilidades por el ejercicio acumulado durante todo el año 2017 siendo de S/. 119,130 valor final que está sujeto a pago del impuesto a la renta correspondiente a la declaración del año 2018.

Tabla 3*Estado de pérdidas y ganancias – valores históricos*

II.-Estado de Pérdidas y Ganancias-Valores Históricos			
		Importe	
		Al 31 Dic. de 2017	
Ventas Netas o ingresos por servicios		461	1,540,743
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas		462	0
Ventas Netas		463	1,540,743
(-) Costo de Ventas		464	(1,314,933)
Resultado Bruto	Utilidad	466	225,810
	Pérdida	467	0
(-) Gastos de venta		468	0
(-) Gastos de administración		469	(106,681)
Resultado de operación	Utilidad	470	119,129
	Pérdida	471	0
(-) Gastos financieros		472	
(+) Ingresos financieros gravados		473	0
(+) Otros ingresos gravados		475	1
(+) Otros ingresos no gravados		476	0
(+) Enajenación de valores y bienes del activo fijo		477	
(-) Costo enajenación de valores y bienes activo fijo		478	
(-) Gastos diversos		480	
REI Positivo		481	
REI Negativo		483	
Resultado antes de participaciones	Utilidad	484	119,130
	Pérdida	485	0
(-) Distribución legal de la renta		486	
Resultado antes del impuesto	Utilidad	487	119,130
	Pérdida	489	0
(-) Impuesto a la Renta		490	0
Resultado del ejercicio	Utilidad	492	119,130
	Pérdida	493	0

Fuente: Elaboración propia.

Análisis: La declaración en el estado de pérdidas y ganancias declara que la venta anual es de S/. 1,540,743 siendo el costo de utilidad bruta por ventas de S/. 225,810, sin embargo resta los gastos administrativos de S/. 106,681 quedando la utilidad bruta de S/. 119,130.

Tabla 4

Determinación del impuesto a la renta

2.- DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA		
Utilidad antes de adiciones y deducciones	100	119,130
Pérdida antes de adiciones y deducciones	101	0
(+) Adiciones para determinar la renta imponible	103	
(-) Deducciones para determinar la renta imponible	105	
Renta neta del ejercicio	106	119,130
Pérdida del ejercicio	107	0
Ingresos Exonerados	120	
Pérdidas Netas Compensables y/o Aplicación de Ejercicios Anteriores	108	
Renta Neta Imponible	110	119,130
Total Impuesto a la Renta	113	23,297
Saldo de pérdidas no compensadas	111	0
Coficiente o porcentaje para el cálculo del pago a cuenta	610	1.51
Coficiente	686	0.0151

3.- DETERMINACIÓN DE LA DEUDA TRIBUTARIA-CREDITOS CONTRA EL IMPUESTO A LA RENTA		
Créditos sin Devolución		
(-) Crédito por impuesto a la Renta de fuente extranjera	123	
(-) Crédito por reinversiones	136	
(-) Crédito por Inversión y/o Reinversión - Ley del Libro	134	
(-) Pago a cuenta del impuesto a la Renta acreditados contra el ITAN	126	
(-) Otros créditos sin derecho a devolución	125	
SUBTOTAL (Cas. 113 - (123+136+134+126+125))	504	23,297
Créditos con devolución		
(-) Saldo a favor no aplicado del ejercicio anterior	127	(695)
(-) Pagos a cuenta mensuales del ejercicio	128	(19,505)
Retenciones renta de tercera categoría	130	
Ley 28843 (No incluir monto compensado contra pagos a cta. de Rta.)	124	0
(-) Otros créditos con derecho a devolución	129	
SUBTOTAL (Cas 504 - Cas (127+128+130+124+129)	506	3,097
Pagos del ITAN (No incluir monto compensado contra pagos a cta. de Rta.)	131	
Otros		
Saldo del ITAN no aplicado como crédito	279	0

Fuente: Elaboración propia.

Análisis: El pago del impuesto a la renta se declara siendo la utilidad final de S/. 119,130 por lo tanto se impone el cálculo del impuesto de la renta siendo el total de S/. 23,297 quedando disponible el total de S/ 95,833 considerada como ganancias efectivas. Fondo que permitirá financiar la implementación del Sistema de control interno.

Tabla 5

Observaciones de réplica aplicada para la variable dependiente: Gestión administrativa.

Ítem	Pregunta	Frecuencia			Porcentaje		
		Si	No	NS-No	Si	No	NS-No
1	¿Le agrada la ubicación de nuestra Estación de Servicios?	7	16	45	10	24	66
2	¿Abastece diariamente su vehículo en nuestra estación de Servicios?	8	34	26	12	50	38
3	¿Se siente satisfecho con la atención brindada?	23	23	22	34	34	32
4	¿Recomendaría la Estación de Servicios a otras personas?	4	35	29	6	51	43
5	¿Utiliza de los servicios complementarios de nuestra estación de servicios?	4	35	29	6	51	43
6	¿Solicita la emisión de comprobante de pago al momento de pagar?	4	32	32	6	47	47
7	¿Te gustaría pertenecer a nuestro plan de fidelización?	4	29	35	6	43	51
8	¿Participa en nuestras campañas de oferta?	4	34	30	6	50	44
9	¿Apreciado alguna publicidad de nuestra empresa?	4	18	46	6	26	68
10	¿Cree que nuestros precios son competentes al mercado?	4	22	42	6	32	62
Total		7	28	34	15	40	45

Fuente: *Elaboración propia*

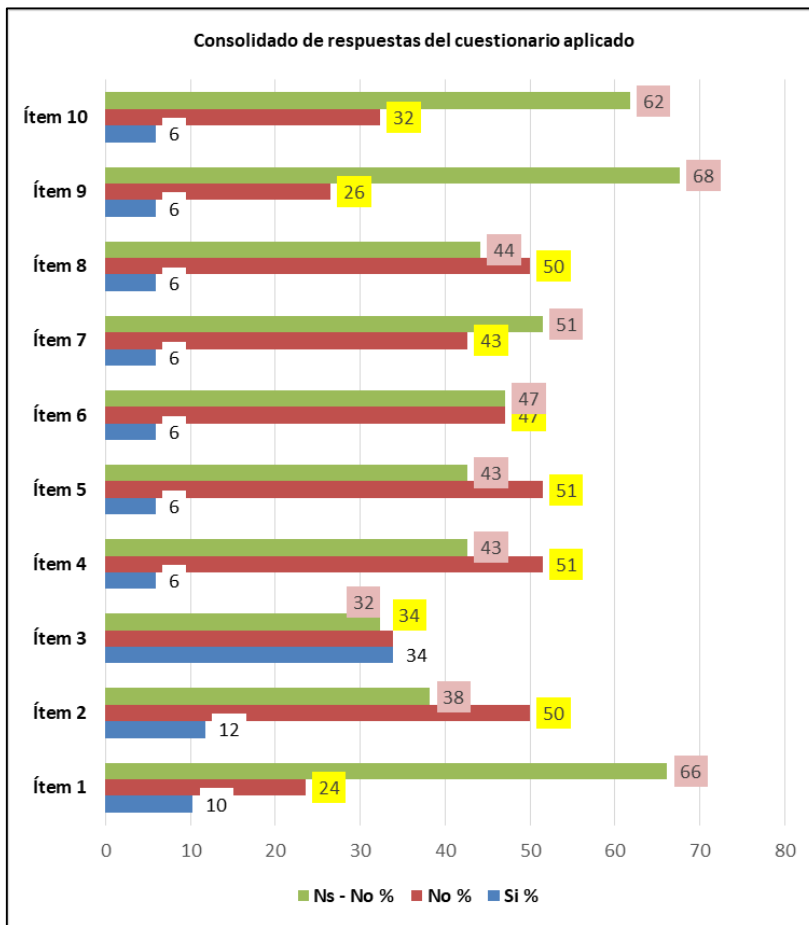


Figura 4: *Refutación reforzadas variable independiente*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: La satisfacción del cliente es de 34%, mientras que el rechazo es de igual porcentaje 34% y el 32% se abstiene a opinar, en el resto de las preguntas la respuesta afirmativa oscila entre 6 al 12% de aceptación, sin embargo desde el 32 al 68% lo rechaza y desde el 26 al 51 no opina. En conclusiones expresamos que el 15% admite las gestiones administrativas, sin embargo el 40% no lo reconoce, y el 45% no tiene réplica. Por lo que es oportuno tomar medidas correctivas para mejorar la calidad de servicio y la buena imagen de la empresa.

3.2. Validación de instrumento

Tabla 6

Reforzado de las consecuencias del Estudio Estadísticos

Ítem	Pregunta	Alfa de Cronbach
1	¿Le agrada la ubicación de nuestra Estación de Servicios?	0.856
2	¿Abastece diariamente su vehículo en nuestra estación de Servicios?	0.804
3	¿Se siente satisfecho con la atención brindada?	0.849
4	¿Recomendaría la Estación de Servicios a otras personas?	0.906
5	¿Utiliza de los servicios complementarios de nuestra estación de servicios?	0.896
6	¿Solicita la emisión de comprobante de pago al momento de pagar?	0.795
7	¿Te gustaría pertenecer a nuestro plan de fidelización?	0.923
8	¿Participa en nuestras campañas de oferta?	0.838
9	¿Apreciado alguna publicidad de nuestra empresa?	0.902
10	¿Cree que nuestros precios son competentes al mercado?	0.882
Total		0.865

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Derivaciones del procesamiento para determinar la confiabilidad de datos

Coefficiente del Alfa de Cronbach

Inicio	Medio	Final	Elementos
0.795	0.856	0.923	10

Fuente: Elaboración propi.

Interpretación: Según (George & Mallery, 2013) Explica los efectos logrados por el estudio de 10 preguntas siendo el: 0.795 Aceptable mientras que el 0.856 se denomina como Bueno y la tendencia final es de 0.923 considerada como Excelente, esta apreciación determina a la investigación como “válida”.

IV. DISCUSION

Se considera que:

- Pregunta N° 01: Se debe renovar la presentación de la infraestructura ya que a los clientes no les gusta la actual presentación.
- Pregunta N° 02 y 09: La cartera de cliente está conformada mayormente por vehículos mayores (Automóviles y Camioneta) que utilizan rutas largas interprovinciales hasta regionales, debiendo estimular con ofertas por el mismo estrés del viaje, lo cual no sucede con los vehículos menores (Motocicletas) que circulan con rutas locales.
- Pregunta N° 03, 07 y 10. Es recomendable mejorar la atención para mantener de cartera de clientes y estimar en el futuro un crecimiento progresivo de tal manera hacer frente a la competencia. Además, se debe cambiar de metodología en la atención directa al cliente, capacitando al personal, hacer más promoción publicitaria y proyectarse a campañas de ofertas.
- Pregunta N° 04 y 08. Llevar control del sistema de abastecimiento diario para evitar la falta de combustible y perder clientes.
- Pregunta N° 05. Es necesaria plasmar estrategias informativas para llegar al cliente y dar la seguridad de premiar su fidelidad otorgando un beneficio por su permanencia esto permitirá en el futuro asegurar la permanencia en el mercado competitivo.
- Pregunta N° 06. Se debe promocionar la imagen de la empresa con participación en el desarrollo local de la comunidad.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se detalla a continuación:

- Se estableció el estado actual de la empresa, empleando la práctica de entrevista aplicado a una muestra poblacional de 68 colaboradores.
- Se indagó los elementos administrativos y operativos, que establece la declaración contable de la Sunat (Tabla 2, 3 y 4). Las deficiencias administrativas y operativas reflejan en la encuesta donde el resultado acumulado nos indica que el 15% acepta la gestión administrativa que se emplea, mientras que el 40% no lo acepta, y el 45% es incierto. Por lo tanto es oportuno aplicar medidas correctivas para mejorar la calidad de servicio y la buena imagen de la empresa (Tabla 5).
- Se diseñó un plan para la implementación del sistema de control interno para mejorar las gestiones administrativas de la estación de servicios Pixar EIRL, año 2017. (Anexo 04)
- Se propuso el plan a la gerencia de la Estación de Servicios Pixar EIRL.

5.2. Recomendaciones

Se detallan a continuación:

- A la gerencia general aplicar medidas de mejoras en la gestión y mantener mayor comunicación con el personal.
- Al personal administrativo, informar algunos cambios visto en el mercado local, además recomendar algunas medidas adecuadas para mejorar el servicio.
- Fijar horarios adecuados para compartir experiencias con el personal operativo para las mejoras de procesos.

VI. REFERENCIAS

- APA, A. P. (2012). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association (3era ed.) (Traducida 6ta. Ed. Ingles. M. Guerra Frías)*. . México: Editorial El Manual Moderno.
- Camacho, B., Camacho, B., Fagúndez, Y., Godoy, C., Moreno, Y., & Pérez, M. (2016). *La gestión administrativa empresarial*. Guarenas, Miranda, Venezuela: Blogger.
- Cayotopa, D. A. (2017). *Gestión por competencias para el talento humano en la empresa grupo RTP SAC Chiclayo – 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administracion de Empresas . Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/824/1/TL_CayotopaDelgadoAnalizz.pdf
- Charpentier, H., & Sánchez Gutiérrez, F. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A & A S.A.C de la ciudad de Trujillo – 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - Perú : Universidad Privada Antenor Orrego.
- CR, C. d. (2006). *Ley N° 28716: Ley de Control Interno de las entidades del Estado*. Congreso de la República Peruana. Lima, Perú: Diario el Peruano. Obtenido de http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf
- CR, C. d. (2006). *Normas de Control Interno*. Congreso de la República, Lima. Lima, Perú: Congreso de la República. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf
- Díaz, E. S., & Morales, R. O. (2017). *Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú: Escuela de Contabilidad. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/851>
- George, D., & Mallery, P. (2013). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update (4th Edición)*. Boston, Nevada, EEUU: Allyn & Bacon.

Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000162&pid=S1692-2522201100020000600011&lng=es

Hernández, S. R., & al., e. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Sexta edición McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Lozano, M. A. (2015). Estudio de los procedimientos de control de las estaciones de servicios (San Cristóbal, Divino Niño y San Gabriel), ubicadas en los Cantones Milagro y Naranjito y su efecto en las actividades operativas. (Tesis de Pre grado), Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.

Méndez, C. M. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para el "Almacén París"*. Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador: Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3312/dise%C3%91o%20de%20un%20sistema%20de%20control%20interno%20para%20el%20e2%80%9calmac%C3%89n%20par%C3%8ds%e2%80%9d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Monzón, M. M. (2018). *El control interno en las empresas privadas como herramienta de gestión*. Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, San Martín. Tarapoto, Perú: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2689/contabilidad%20-%20Marie%20Monzon%20Mozombite.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, V. (2015). Propuesta de un Sistema de control de gestión de la Superintendencia de ventas de la gerencia de estaciones de servicio Guayana de PDVSA. Puerto Ordaz, Venezuela.

Pila, S. P. (2013). Diseño de un sistema de control interno en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán. (Tesis de Pre grado), Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.

Romero Javier. (2012). Diseño, implementación y fortalecimiento del sistema de Control Interno. España Madrid.

