

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**DISEÑO DE REGISTRO DE CONTROL INVENTARIOS DE
COMBUSTIBLE PARA DISMINUIR EL RIESGO DE PÉRDIDAS EN EL
PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y SU EFECTO EN LA
RENTABILIDAD EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS MI
AMIGO PIURA-2021**

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

AUTOR

ROSA CARRASCO TINEO

ASESOR

FLOR DE MARIA BELTRAN PORTILLA

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

Chiclayo, 2022

**DISEÑO DE REGISTRO DE CONTROL INVENTARIOS DE
COMBUSTIBLE PARA DISMINUIR EL RIESGO DE
PÉRDIDAS EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y
SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA
ESTACIÓN DE SERVICIOS MI AMIGO PIURA-2021**

PRESENTADA POR

ROSA CARRASCO TINEO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Oliva Pasapera Leoncio
PRESIDENTE

Campos Díaz Rosita Katherine
SECRETARIO

Flor de Maria Beltran Portilla
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis en primer lugar a Dios, a mis padres y a mis hermanos. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que he dado cuidándome, guiándome y ayudándome en el momento que más lo he necesitado; a mis padres por el apoyo incondicional tanto moral como económico y a mis hermanos por ser mi aliento a continuar con esta meta propuesta.

Agradecimientos

A Dios por darme la vida y hacer que los objetivos que tengo planeados se hagan una realidad; a mis padres porque son pilares fundamentales en mi formación por el apoyo y esfuerzo brindado a lo largo de mi carrera; a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo que es la casa universitaria de formación personal e intelectual en estos 5 años de aprendizaje; a mi docente asesor Mg. Flor de María Beltrán Portilla por la paciencia, por ser mi guía y ayuda en este proyecto de investigación.

INFORME DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	repository.unilibre.edu.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uteq.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	1%

ÍNDICE

Resumen	7
Abstract	8
I. Introducción	9
II. Revisión de la Literatura	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases teóricas científicas	13
2.1.1. Control.....	13
2.2.2. Riesgo.....	21
2.2.3. Rentabilidad	24
2.2.4. Proceso de Comercialización de Inventarios	26
III. Materiales y Métodos	29
3.1. Tipo y nivel de investigación	29
3.2. Diseño de investigación	30
3.3. Población, muestra y muestreo.....	30
3.4. Criterios de selección	30
3.5. Operacionalización de variables.....	30
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7. Procedimientos	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	32
3.9. Matriz de consistencia.....	33
3.10. Consideraciones éticas	35
IV. Resultados y discusión	36
4.1. Resultados	36
4.1.1. Descripción del proceso de comercialización de combustible en la empresa Estación de Servicios Mi Amigo-Piura 2021.	36
4.1.2. Evaluación del control interno y cuantificación de las pérdidas de combustible por deficiencias del proceso de comercialización.....	42
4.1.3. Identificación de los riesgos de pérdida de combustible mediante la elaboración de una matriz de riesgos.....	53
4.1.4. Determinación del efecto en la rentabilidad de las deficiencias y riesgos en el proceso de comercialización de combustibles.	54
4.1.5. Elaboración de políticas y procedimientos para el diseño de un registro de control de inventarios de combustible para la empresa Estación de Servicios Mi Amigo-Piura 2021.....	57
4.2. Discusión	66

VI. Recomendaciones	70
VII. Lista de referencias	71
VIII. Anexos.....	72

Lista de tablas

Tabla N° 1. Operacionalización de variables	31
Tabla N° 2. Matriz de consistencia.....	34
Tabla N° 3. Cuadro De deficiencias	41
Tabla N° 4. Componentes de control.....	44
Tabla N° 5. Control de combustible	45
Tabla N° 6. Resumen de diferencias de galones	46
Tabla N° 7. Ventas no realizadas por desabastecimiento de gasohol 90.....	47
Tabla N° 8. Ventas no realizadas por desabastecimiento de gasohol 90.....	48
Tabla N° 9. Ventas no realizadas por desabastecimiento de diésel B5-S50.....	49
Tabla N° 10. Ventas no realizadas por desabastecimiento de diésel B5-S50.....	50
Tabla N° 11. Cuadro resumen de ventas	50
Tabla N° 12. Cuadro de desabastecimiento.....	51
Tabla N° 13. Resumen de ventas no realizadas estimadas	52
Tabla N° 14. Matriz de riesgos	53
Tabla N° 15. Resumen de descargas	54
Tabla N° 16. Ventas no realizadas estimadas.....	55
Tabla N° 17. Estado de resultados integrales	55
Tabla N° 18. Efecto de Rentabilidad en ERI.....	56

Resumen

En la actualidad las empresas dedicadas a la comercialización de combustibles líquidos, tal es el caso de la estación de servicios Mi Amigo presenta problemas de control de inventarios. Esta tesis tiene como objetivo fundamental diseñar un registro de control de inventarios de combustible para disminuir el riesgo de pérdidas y su efecto en la rentabilidad de la empresa. La presente investigación tuvo un enfoque mixto, de tipo aplicada a nivel descriptivo y diseño no experimental, la población estuvo conformada por la empresa Estación de servicios Mi Amigo y la muestra es el área de inventarios de la estación; los instrumentos utilizados fueron la guía de análisis documental, la entrevista y el cuestionario. Los principales resultados obtenidos de esta investigación fueron identificar que existen deficiencias en el proceso de comercialización de combustibles, al no llevar un registro de control de existencias se dan oportunidades de desabastecimiento del producto, por otro lado en el área de almacén no hay personal responsable y el encargado de ventas hace estas funciones, por tal razón se determinaron deficiencias en el control de inventarios, las mismas que se cuantificaron determinando su efecto en la rentabilidad. Se llegó a la conclusión que el diseño de registro de control de inventarios es una herramienta fundamental para el control de los inventarios, minimizar las pérdidas e incrementar las ventas.

Palabras claves: Inventarios, registro, combustibles, comercialización, estación.

Abstract

At present, companies dedicated to the commercialization of liquid fuels, such is the case of the Mi Amigo service station, present inventory control problems. The fundamental objective of this thesis is to design a fuel inventory control record to reduce the risk of losses and its effect on the profitability of the company. The present investigation had a mixed approach, of a non-experimental type and a descriptive level, the population and sample was made up of the workers of the Mi Amigo service station; the instruments used were the documentary analysis guide, the interview and the questionnaire. The main results obtained from this investigation were to identify that there are deficiencies in the fuel marketing process, by not carrying out a stock control record, there are opportunities for product shortages, on the other hand, there are no personnel in the warehouse area. responsible and the sales manager performs these functions, therefore there is a poor management of inventory control, with this it was possible to identify very well the losses caused by not controlling stocks and knowing the sales not made due to fuel shortages. It was concluded that the inventory control record design is a fundamental tool for the Mi Amigo service station to minimize losses and maximize sales.

Keywords: Inventories, registration, fuels, marketing, station.

I. Introducción

En la actualidad las empresas del sector de comercialización de combustibles no implementan un adecuado control de inventarios, esto se refleja en el futuro como una pérdida económica que ocasiona disminución en la rentabilidad. Es común encontrar en las empresas, carencia de controles, éstas suelen omitir algunos procesos de control de inventarios por lo que destinan a un solo personal para que realicen muchas funciones con la idea de reducir costos y obtener mayor rentabilidad; sin embargo cuando no se realiza un adecuado control, las pérdidas que esto ocasiona son mayores y se ven reflejados en los resultados económicos de la organización. Esta investigación se justifica porque pretende ayudar a la empresa a tener un mejor control de sus inventarios y hacer eficiente sus procesos operativos, pues las deficiencias de control, ocasionados por la deficiente gestión de los recursos y la capacitación del personal para ejercer con eficiencia sus funciones en cada una de las áreas originan riesgos de pérdidas que tienen efectos en los resultados económicos.

En el Perú, el crecimiento del sector comercial de productos derivados de los hidrocarburos es notable, lo que ha ocasionado que las empresas del sector busquen estrategias para mantenerse en el mercado, descuidando la actividad de sus inventarios, lo cual se transcribe en la omisión de registros de control de las cuentas que reflejan la adquisición y las variaciones de existencias. En el caso de la empresa Estación de Servicios Mi Amigo; cuyo rubro es la venta de combustibles líquidos como el DIESEL B5 S50, GASOLINA 90 y GASOLINA 95 octanos, se observó que lleva de manera empírica el control de inventarios siendo esta una herramienta que no ayuda a la buena marcha y al crecimiento del negocio lo cual genera pérdidas económicas. Teniendo en cuenta las deficiencias detectadas se observó que en algunos meses la empresa se ha quedado desabastecida de combustible por no tener información de los inventarios y también se detectaron faltas de control en los almacenes ocasionando riesgo de pérdidas, la consecuencia fue no atender con el suministro a los clientes en el momento oportuno. Ante ello surge la interrogante siguiente: ¿De qué manera un registro de control de inventarios puede disminuir el riesgo de pérdidas y desabastecimiento de combustible y tener efecto en la rentabilidad en la empresa Estación de Servicios Mí Amigo-Piura 2021?

Para solucionar el problema contamos con la siguiente teoría generada por: Altamirano, M (2000), donde considera que el control es el conjunto de métodos y medidas adoptadas por una entidad, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información; Rodriguez (2011) explica que el riesgo en una empresa se identifica, cuantifica, controla y

determina cuáles serían las medidas para mitigar o eliminarlo; Faga y Ramos, (2006) definen a la rentabilidad como el objetivo empresarial más importante, ya que si no hay rentabilidad no sería posible alcanzar los objetivos; en cuanto al proceso de comercialización de inventarios se entiende como a las etapas de un procedimiento.

Hasta la fecha se puede comentar que Julca, A. (2008) en su tesis denominada ***“Desarrollo e Implementación de un Control de Inventarios para lograr el Control en la Empresa Estación de Servicios Juancjumer S.A.C. en la Ciudad de Trujillo”*** explica que la implementación de un registro de control de las existencias de la empresa identifica mermas de los combustibles para ser considerados en la deducción del impuesto a la renta; por otro lado Espejo Elías, C. I., & Ramírez Solórzano, A. T. (2016) en su tesis ***“Implementación de un sistema de control de inventarios y su incidencia en la situación económica de la empresa Estación de servicios Chimú SRL, Trujillo, 2016”***, rescata que un eficiente control de inventarios es separar los registros tanto de compras, ventas y kárdex para tomar las mejores decisiones de una manera eficaz y eficiente.

Para tal efecto se conoció el proceso de comercialización de combustible de la empresa estación de servicios Mi Amigo-Piura 2021, Se evaluó el control interno del proceso de comercialización identificando causas y efectos, se identificó y cuantificó los riesgos en el proceso de comercialización y se determinó el efecto en la rentabilidad de las deficiencias y riesgos de la comercialización de combustible año 2021.

La presente investigación pretende beneficiar a la empresa estación de servicios Mi Amigo ya que se le estará brindando un estado general de la situación actual de la empresa y las acciones correctivas que ayudarán a los procesos de comercialización y prevenir los posibles riesgos. El registro de control de inventarios permitirá tener mayor control en las operaciones de abastecimiento, control y distribución. Por lo tanto se diseñó un registro de control de inventarios para el proceso de comercialización de combustible que puede ser tomada por Gerencia persiguiendo de esta manera incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos.

El presente trabajo se desarrolló en IV capítulos: Capítulo I, Introducción; Capítulo II, Marco Teórico; Capítulo III, Materiales y Métodos; Capítulo IV, Resultados y Discusión; Capítulo V, Conclusiones; Capítulo VI, Recomendaciones; Capítulo VII, Referencias; y capítulo VIII, Anexos.

II. Revisión de la Literatura

2.1. Antecedentes

Julca, A. (2008) en su tesis denominada *“Desarrollo e Implementación de un Control de Inventarios para lograr el Control en la Empresa Estación de Servicios Juancjumer S.A.C. en la Ciudad de Trujillo”*, tuvo como objetivo demostrar que el desarrollo e implementación de un control de inventarios permite lograr el control y la minimización de mermas en la empresa; concluyó que existe carencia de un control de inventarios en estación de servicios Juancjumer y que ha traído como consecuencia que la empresa desconozca las mermas anuales y por ello no pueda implementar controles para tratar de minimizarlas, causando un fuerte impacto sobre las utilidades. Se recomendó desarrollar e implementar el control de inventarios propuesto en un capítulo de la tesis y plasmar mediante flujogramas cada paso a seguir.

Espejo Elías, C. I., & Ramírez Solórzano, A. T. (2016) en su tesis *“implementación de un sistema de control de inventarios y su incidencia en la situación económica de la empresa Estación de servicios Chimú SRL, Trujillo, 2016”* tuvieron como objetivo Determinar la incidencia de la implementación de un sistema de control de inventarios en la situación económica de la empresa Estación de servicios Chimú SRL, Trujillo 2016. El diseño de la investigación fue pre experimental. Se recomendó contar con un registro separado para las compras, las ventas y para el registro de mermas en el establecimiento con el fin de analizarlos por separado y luego unir la información en el kardex implementado para la mejor toma de decisiones comerciales.

Gallardo, J. (2016) en su tesis *“Incidencia del Control de Inventarios en los resultados económicos de la empresa ADEHEC EIRL comercializadora de combustible ubicada en la ciudad de Guadalupe durante el ejercicio 2014”*, tuvo como objetivo general demostrar con el análisis de la problemática del control de inventarios, de la empresa ADEHEC E.I.R.L comercializadora de combustible al por menor de la ciudad de Guadalupe que su implementación mejoraría significativamente la rentabilidad de esta importante empresa, por lo que se concluyó que el control de inventarios en la empresa ADEHEC E.I.R.L es limitado y no existe un control de inventarios situación que no les ha permitido contabilizar las pérdidas por los derrames considerables del combustible. Se

recomendó implementar un registro de control de inventarios en la empresa ADEHEC E.I.R.L.

Quispe, S. (2015) en su tesis denominada ***“Gestión de los inventarios y su incidencia en la liquidez de la empresa Grifo Latino S.A.C-Distrito de wanchaq periodo 2015”*** tuvo como objetivo determinar y analizar en qué medida la gestión de los inventarios inciden en la liquidez de la empresa por lo tanto se recomendó establecer un sistema de gestión de inventarios dentro del área contable para garantizar un estricto control de los movimientos de combustible y permita adoptar decisiones que encaminen a minimizar el costo total del inventario y con ello la liquidez refleje mayores resultados para la organización.

Moncayo, R. (2017) en su tesis denominada ***“Control del sistema de inventarios y su incidencia en los estados financieros de la mypes caso del Grifo Mi Amandita E.I.R.L. Chiclayo 2017”*** tuvo como objetivo determinar un control en el Sistema de Inventarios que ayude a la mejora en los estados financieros, la recomendación de esta tesis fue implementar un sistema de gestión de inventarios dentro del área de almacén, el cual garantice un estricto control de los movimientos de combustible y le permita tomar decisiones encaminadas a minimizar el costo total del inventario.

Melo y Uribe (2017) en su tesis ***“Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S”*** el objetivo fue la propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S, tuvo un enfoque descriptivo; La investigación llegó a la conclusión que las funciones no se estaban delegando lo que podía ocasionar fraudes, adicional a eso se encontró que no se contaba con una estructura organizacional y al personal no se le incluía en los procedimientos de control. Se recomendó implementar por parte de la administración los procedimientos de control contable propuestos en el trabajo de investigación lo cual facilitará el manejo y control de la información financiera. Además se deben diseñar políticas, procedimientos e instructivos de forma documentado para todos los procesos dentro de las áreas, con la finalidad de ejercer mejor las funciones.

Según Romero (2020) en su tesis ***“Control interno del área de inventario de combustible del Grifo Talara Sociedad Anónima Cerrada, 2017-2018”*** tuvo como objetivo general determinar la asociación del control interno con sus dimensiones en el área de inventarios

de combustibles, llegó a la conclusión que el control interno con sus dimensiones se encuentran en un nivel malo en el área de inventario de combustible de Grifo Talara SAC y se recomendó capacitar a los colaboradores de manera continua con el fin de que exista una asociación entre el control interno con sus dimensiones.

2.2. Bases teóricas científicas

2.1.1. Control

Según Chase, Jacobs y Aquilano (2009) el control en términos generales, es un proceso de carácter permanente dirigido a medir y valorar cualquier actividad o prestación, sobre la base de criterios y puntos de referencia fijados, y a corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a aquellos. El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

2.1.1.1.El Control interno

Para Cepeda, G (Auditoría y Control Interno Pág. 3- 4) define que el control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización o entidad, con la finalidad de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y eficientemente de acuerdo con la políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

Altamirano, M (2000), Considera que el control interno comprende el Plan de Organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas de una entidad, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Según el COSO (Committe Of Sponsoring Organizations – Comité de Organizaciones Auspiciantes), al control interno se define como un proceso efectuado por el consejo de

administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Honestidad y responsabilidad, Eficacia y eficiencia en las operaciones, fiabilidad de información, salvaguarda de los recursos y cumplimiento de las leyes y normas.

2.1.1.2. Características de Control Interno

Gonzales (Qualpro Consulting, S. C. Pág. 2 – 3) Un sistema de control interno debe verse como un proceso integrado y dinámico y se caracteriza por las siguientes propiedades: Permite aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad y de acuerdo con sus necesidades; Presenta un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional; Establece los requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y principios existentes, cómo funcionan y cómo interactúan; Proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de unos niveles aceptables y con mayor enfoque sobre las medidas antifraude; Constituye una oportunidad para ampliar el alcance del control interno o más allá de la información financiera, a otras formas de presentación de la información, operaciones y objetivos de cumplimiento; Es una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para consecución de los objetivos de la entidad; Brinda una mayor confianza en la supervisión efectuada por el consejo sobre los sistemas de control interno; Ofrece mayor confianza con respecto al cumplimiento de los objetivos de la entidad; Genera mayor confianza en la capacidad de la entidad para identificar, analizar y responder a los riesgos y a los cambios que se produzcan en el entorno operativo y de negocios; Permite lograr una mayor comprensión de la necesidad de un sistema de control interno efectivo; Facilita el entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes.

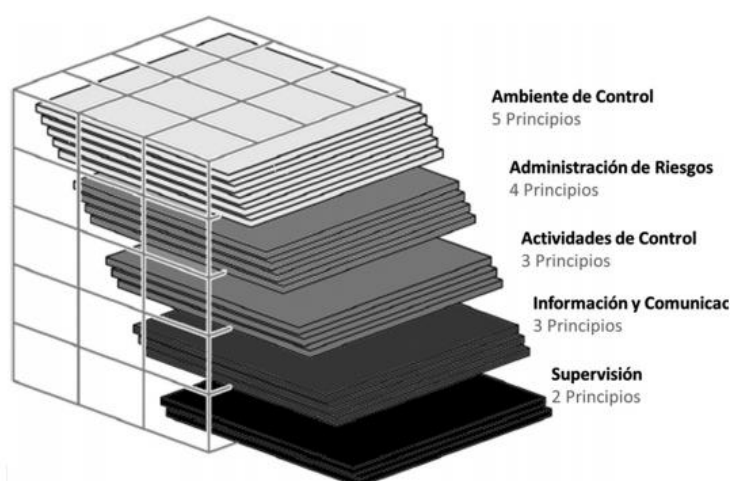
2.1.1.3. Clasificación de Control Interno

Control Recurrente.-En esta clasificación este control consiste en la verificación de las actividades, debe ser vista como una herramienta que permita el desarrollo óptimo de la actividad y no ser vista como una carga adicional de esta manera conlleva al mejor funcionamiento.

Control Preventivo.-Se dice que este control es creado con la finalidad de prevenir errores y así también poder eliminar cualquier posibilidad de fraude en cada proceso de la información en el transcurso de ciclo en cuestión, además este tipo de control puede ser de manera manual o informático. Este control es efectivo para el campo financiero en cambio para otros campos no es muy aconsejable ya que incide de manera negativa inclusive puede afectar la capacidad productiva.

Control Posterior.-Basada en una excelente organización y con las condiciones favorables al control, su principal fundamento es el buen sistema de normas de control. Los tipos de control tienen una relación que abarca las funciones de la empresa como son áreas de: Producción, ventas, publicidad, seguridad, etc.

2.1.1.4. Componentes de Control Interno



Según el Coso I el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales ayudan a obtener un control eficiente y efectivo dentro de la organización en la

que se debe estar aplicando, pues se deriva de la forma en la están integrados al proceso administrativo.

- a) **Ambiente de control:** Es el marco estructural de la entidad, abarca la medición de los estándares de conducta de los colaboradores y la alta gerencia para con la empresa, esto consta de los valores éticos de la compañía, en este también se delega las funciones y responsabilidades, así como también se mide el desempeño, es de suma importancia para la realización del resto de componentes de control interno. Entre las cuales resaltan la estructura organizacional, valores éticos y el perfil del puesto de trabajo. (COSO, 2013).
- b) **Evaluación de riesgos:** En este componente debe medir e identificar el grado de riesgo por las actividades realizadas, como se gestionarán en caso sucedan y las posibles consecuencias que estos traerían consigo, para ello se debe elaborar de manera anticipada objetivos operativos donde se detalle la información de los procesos de acuerdo a cada área de la empresa. Entre los cuales resaltan: el manual de funciones. (COSO, 2013).
- c) **Actividades de control:** Son las encargadas de verificar la ejecución y monitoreo de cada proceso de manera permanente por el personal designado, enfocándose en la prevención y el autocontrol, con el fin de ubicar los puntos vulnerables y convertirlos en oportunidades para lograr alcanzar los objetivos trazados por la entidad. Un claro ejemplo de ello es el manual de procedimientos, los supervisores o personal encargado, velan por que los procedimientos se desarrollen de manera adecuada, esto ayuda a reducir riesgos y a desarrollar las actividades de manera idónea. (COSO, 2013).
- d) **Información y comunicación:** la gerencia necesita información para verificar que los anteriores componentes del control interno se estén llevando a cabo a manera eficiente, esta debe recopilada, procesada y transmitida por parte de los informantes en el tiempo oportuno, ya que depende de esta, se tomaran decisiones importantes para la empresa (COSO, 2013).
- e) **Actividades de monitoreo:** se deben hacer supervisiones y evaluaciones independientes, esto con el propósito que se verifique el cumplimiento de los cinco componentes del control interno, se debe validar que estén presentes y funcionen de manera adecuada (COSO, 2013).

Estupiñán, (2006, p. 27). Es la esencia del control interno, sobre el cual se sustentan los otros cuatro componentes, para la realización de los propios objetivos de control. El personal es la esencia de toda la empresa, al igual que sus atributos individuales tal como la integridad, valores éticos y el ambiente donde se opera, esto constituye el motor que lo conduce y es la base sobre la que yace. Este componente tiene gran influencia en cuanto a la manera en que se efectúan las operaciones, se fijan los objetivos y se estiman los riesgos.

Marco Integrado de Control Interno (2014) Aunque existen diferentes maneras de representar al control interno, este Marco lo define como una estructura jerárquica de 5 componentes, 17 principios y diversos puntos de interés relevantes:

Principio 1. Mostrar Actitud de Respaldo y Compromiso

El Órgano de Gobierno, en su caso, el Titular y la Administración deben mostrar una actitud de respaldo y compromiso con la integridad, los valores éticos, las normas de conducta y la prevención de irregularidades administrativas y la corrupción.

Principio 2. Ejercer la Responsabilidad de Vigilancia

El Titular y la Administración es responsable de supervisar el funcionamiento del control interno, a través de las unidades que establezca para tal efecto.

Principio 3. Establecer la Estructura, Responsabilidad y Autoridad

El Titular y la Administración deben autorizar, conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, la estructura organizacional, asignar responsabilidades y delegar autoridad para alcanzar los objetivos institucionales, preservar la integridad, prevenir la corrupción y rendir cuentas de los resultados alcanzados.

Principio 4. Demostrar Compromiso con la Competencia Profesional

El Titular y la Administración, son responsables de promover los medios necesarios para contratar, capacitar y retener profesionales competentes.

Principio 5. Establecer la Estructura para el Reforzamiento de la Rendición de Cuentas

La Administración, debe evaluar el desempeño del control interno en la institución y hacer responsables a todos los servidores públicos por sus obligaciones específicas en materia de control interno.

Principio 6. Definir Objetivos y Tolerancias al Riesgo

El Titular, debe formular un plan estratégico que de manera coherente y ordenada oriente los esfuerzos institucionales hacia la consecución de los objetivos relativos a su mandato y las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, asegurando además que dicha planeación estratégica contempla la alineación institucional a los Planes nacionales, regionales, sectoriales y todos los demás instrumentos y normativas vinculatorias que correspondan.

Al elaborar el plan estratégico de la institución, armonizado con su mandato y con todos los documentos pertinentes, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, el Titular, deberá asegurarse de que los objetivos y metas específicas contenidas en el mismo son claras y que permiten la identificación de riesgos y la definición de la tolerancia a éstos en los diversos procesos que se realizan en la institución.

Principio 7. Identificar, Analizar y Responder a los Riesgos

La Administración, debe identificar, analizar y responder a los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos institucionales, así como de los procesos por los que se obtienen los ingresos y se ejerce el gasto, entre otros.

Principio 8. Considerar el Riesgo de Corrupción

La Administración, debe considerar la posibilidad de ocurrencia de actos de corrupción, fraude, abuso, desperdicio y otras irregularidades relacionadas con la adecuada salvaguarda de los recursos públicos, al identificar, analizar y responder a los riesgos, en los diversos procesos que realiza la institución.

Principio 9. Identificar, Analizar y Responder al Cambio

La Administración, debe identificar, analizar y responder a los cambios significativos que puedan impactar al control interno.

Principio 10. Diseñar Actividades de Control

La Administración, debe diseñar, actualizar y garantizar la suficiencia e idoneidad de las actividades de control establecidas para lograr los objetivos institucionales y responder a los riesgos. En este sentido, la Administración es responsable de que existan controles apropiados para hacer frente a los riesgos que se encuentran presentes en cada uno de los procesos que realizan, incluyendo los riesgos de corrupción.

Principio 11. Diseñar Actividades para los Sistemas de Información

La Administración, debe diseñar los sistemas de información institucional y las actividades de control relacionadas con dicho sistema, a fin de alcanzar los objetivos y responder a los riesgos.

Principio 12. Implementar Actividades de Control

La Administración, debe implementar las actividades de control a través de políticas, procedimientos y otros medios de similar naturaleza. En este sentido, la Administración es responsable de que en sus unidades administrativas se encuentren documentadas y formalmente establecidas sus actividades de control, las cuales deben ser apropiadas, suficientes e idóneas para enfrentar los riesgos a los que están expuestos sus procesos.

Principio 13. Usar Información de Calidad

La Administración, debe implementar los medios que permitan a cada unidad administrativa elaborar información pertinente y de calidad para la consecución de los objetivos institucionales y el cumplimiento de las disposiciones aplicables a la gestión financiera.

Principio 14. Comunicar Internamente

La Administración, es responsable de que cada unidad administrativa comunique internamente, por los canales apropiados y de conformidad con las disposiciones aplicables, la información de calidad necesaria para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales y la gestión financiera.

Principio 15. Comunicar Externamente

La Administración, es responsable de que cada unidad administrativa comunique externamente, por los canales apropiados y de conformidad con las disposiciones

aplicables, la información de calidad necesaria para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales y la gestión financiera.

Principio 16. Realizar Actividades de Supervisión

La Administración, debe establecer actividades para la adecuada supervisión del control interno y la evaluación de sus resultados, en todas las unidades administrativas de la institución. Conforme a las mejores prácticas en la materia, en dichas actividades de supervisión contribuye generalmente el área de auditoría interna, la que reporta sus resultados directamente al Titular o, en su caso, el Órgano de Gobierno.

Principio 17. Evaluar los Problemas y Corregir las Deficiencias

La Administración, es responsable de que se corrijan oportunamente las deficiencias de control interno detectadas.

2.2.1.5. Métodos del Control Interno

Según Arents, A. Elder, J. & Beasley. S. (2007. Auditoría un Enfoque Integral. Pág. 238) existen tres métodos que utilizan por separado los auditores para obtener y documentar su conocimiento del diseño del control interno:

Método Narrativo.- es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

El origen de cada documento y el registro en el sistema.

Cómo se lleva a cabo todo el procesamiento.

La disposición de cada documento y registro en el sistema.

Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control.

Método de Diagrama de Flujo.- es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa. Un diagrama de flujo adecuado incluye las mismas cuatro características indicadas anteriormente en el método narrativo; los diagramas de flujo representan una ventaja principal porque proporcionan una idea concisa del sistema del cliente, lo cual es útil para el auditor como instrumento analítico en la evaluación; si este está bien preparado se puede identificar y

propiciar impresiones y conocimientos claros. Se emplea más porque es superior a las narrativas como métodos para comunicar las características de un sistema.

Método de Cuestionario.- en este método se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta “sí” o “no”, en donde una respuesta con “no” indica deficiencias potenciales de control interno.

El uso de cuestionarios y diagramas de flujo es muy deseable para entender el diseño de control interno del cliente. Los diagramas de flujo proporcionan una idea general del sistema, mientras que los cuestionarios ofrecen listas de verificación útiles que permiten al auditor recordar cuantos tipos diferentes de controles internos deben existir. Cuando se utiliza de manera adecuada, una combinación de estos dos métodos proporciona al auditor una descripción excelente del sistema.

2.2.1.6.Principios Básicos de Control Interno (IFAC)

- i. Delimitación de responsabilidades.
- ii. Separación de funciones.
- iii. Procedimientos de autorización.
- iv. Procedimientos de documentación.
- v. Registros y procedimientos contables.
- vi. Controles físicos.
- vii. Verificación interna independiente.
- viii. Rotación de personal

2.2.2. Riesgo

La palabra “riesgo” se percibe como equivalente a una posible contingencia o proximidad a un daño. A pesar de que el término es vinculado a varios tipos de riesgos, independientemente de cuales sean, en la gran mayoría representan una apreciación negativa de resultados tras una acción determinada, en relación a los riesgos asociados a las empresas y su respectivo control interno

Según Estupiñan (2016) Define a riesgos como el proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control

efectivo. Para ello la organización debe establecer un proceso suficientemente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas y de estas con el exterior. Desde luego los riesgos incluyen no sólo factores externos sino también internos; por ejemplo la interrupción de un sistema de procesamiento de información; calidad de personal; la capacidad o cambios en relación con las responsabilidades de la gerencia.

Para Rodriguez (2011) en su artículo trata de explicar que es el riesgo operativo en una empresa; cómo se identifica, cuantifica, controla y cuáles serían las medidas para mitigar o eliminarlo. El instrumento para conocer el riesgo es la construcción de una matriz, que permite identificar el riesgo (viabilidad e impacto).

Aspectos que se deben incluir en el análisis de riesgos y su proceso:

La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.

La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.

El establecimiento de acciones y controles necesarios.

La evaluación periódica del proceso anterior

Mantilla (2008) describe que existen riesgos tales como se detalla:

Riesgo Inherente.- este riesgo puede estar predeterminado en cualquier proceso o área funcional de una entidad concreta, asumiendo que no haya ningún control en funcionamiento para su eliminación o prevención, por tanto, mientras que el factor a preservar exista, el riesgo de ocurrencia también.

Riesgo de Control.- Hace referencia a los posibles resultados tras no prevenir, corregir o detectar de manera oportuna, amenazas o incorrecciones importantes para su correcto tratamiento y valoración, aborda el riesgo de que los controles de la entidad (diseñados para mitigar un registro particular) fallen en trabajar de manera apropiada y resulten en una declaración equivocada (Mantilla, 2008 pág. 128)

Riesgo de Detección.- Este riesgo enmarca la posibilidad de que al realizar una auditoría sobre cualquier aspecto de una organización no se detecten incorrecciones y continúen afectando de forma material. Lo que resalta la detección es que está directamente

relacionada con la efectividad de los controles internos existentes, ya que de no ser apropiados, el riesgo de detectar incorrecciones aumentará. El riesgo de detección nunca se podrá reducir a cero a causa de las limitaciones inherentes del proceso llevado a cabo, aun así el ideal corresponde a reducir el riesgo lo mayor posible (Mantilla, 2008, pág. 128).

2.2.2.6. Matriz de riesgos

Es una herramienta sencilla y eficaz para identificar los riesgos más significativos inherentes a las actividades de una empresa, tanto en los procesos como en la fabricación de los productos o servicios puestos en marcha. Por lo tanto se considera un instrumento útil para mejorar el control de riesgos y la seguridad de una organización. Con ello se puede realizar un diagnóstico objetivo y global en empresas de diferentes tamaños y sectores de actividad; Con la matriz de riesgos también es posible evaluar la efectividad de la gestión de los riesgos tanto financiero, operativo y estratégico.

Características de la matriz de riesgo

Con la finalidad de garantizar su eficacia y utilidad de la matriz, se considera las siguientes características:

Flexible

Sencilla

Diagnostico objetivo

Capaz de comparar proyectos

Pasos para la elaboración de una matriz de riesgo:

1. Identificación de riesgos.-consiste en la identificación de las actividades principales de una empresa y de los riesgos inherentes a estas; se puede entender como riesgos la dificultad de que una organización pueda cumplir con sus objetivos. Después de establecer las actividades es posible prever los potenciales riesgos con los motivos y factores que intervienen en su manifestación y riesgo.
2. Evaluar la probabilidad de que se acabe confirmado el riesgo.- consiste en determinar la probabilidad de que el riesgo ocurra como efectos potenciales del mismo. Se trata por lo tanto de una valoración del riesgo la cual consiste en un análisis conjunto de la probabilidad de ocurrencia y el efecto en los resultados. Estos riesgos se pueden valorar en términos cualitativos o cuantitativos

3. Representación de la matriz de riesgos.- su utilidad radica en tener una idea una idea general de los riesgos de una empresa y la posibilidad de que ocurra. Por ello la representación de la matriz debe ser en forma de tablas que no sean muy complejas donde reflejen los riesgos, las probabilidades de ocurrencia, gravedad de los mismos y las acciones para solucionarlos o minimizarlos.

La matriz de riesgo se considera como una herramienta de control y gestión muy interesante para identificar actividades empresariales.

2.2.3. Rentabilidad

2.2.2.1. Definición

Definen (Faga y Ramos, 2006) a la rentabilidad “como el objetivo empresarial más importante, ya que si no hay rentabilidad no sería posible alcanzar otros objetivos o metas como crecer y mantenerse en el mercado” (p.13).

Los autores (Gitman y Joehnk, 2005) definen a “La rentabilidad es el resultado de la inversión que se obtiene después de realizar sus actividades de una empresa, siendo también el esfuerzo que realizan los accionistas al invertir y obtener ganancias en el futuro” (p.90).

2.2.2.2. Importancia de la rentabilidad

Es un fenómeno clave e importante para las decisiones de inversión, porque nos permite comparar las ganancias actuales o esperadas de todas las inversiones con el nivel de rentabilidad que consideramos ganar. (Gitman y Joehnk, 2005, p.92).

Según (Barajas, 2008) la mayor importancia para una empresa en cuestión de finanzas es la rentabilidad de los negocios, ya que en una empresa no se busca los resultados de endeudamiento o bancarrota, para esto existe tipos de rentabilidad como rentabilidad neta, rentabilidad operativa y rentabilidad de patrimonio (p.117).

2.2.2.3. Factores que influyen en la rentabilidad

La rentabilidad puede ser afectada por distintos factores, por fuerzas internas como externas; fuerza interna, esta característica se rige específicamente a la gestión de la empresa, los costos en las que incurre, y el endeudamiento, de ello dependerá la rentabilidad, mientras que las fuerzas externas son las acciones que tome o realice el estado, guerra de precios, acontecimientos políticos, incremento de los impuestos y la inflación todo ello afecta, ya que estos factores no son controlables por la entidad. (p.93).

2.2.2.4. Tipos de Rentabilidad

2.2.2.4.1. Rentabilidad Financiera.

Bernal y Sánchez, (2007) menciona “La rentabilidad financiera proviene de los beneficios recuperados por invertir una cantidad de recursos financieros (dinero), este beneficio es de la consecuencia de ejecutar inversiones” (p.128).

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}}$$

Este ratio mide la rentabilidad operativa, en porcentaje, lo que significa que si la rentabilidad económica buscaba medir la rentabilidad para remunerar al total de activos que fueron invertidos, mientras que la financiera busca medir la capacidad de pagar a sus accionistas o inversionistas de la compañía. (p. 128). Bernal y Sánchez, (2007)

ROA.- Esta rentabilidad mide la capacidad que tienen los activos de una compañía para otorgar beneficios sin tener en cuenta la manera de la financiación, estos beneficios se conocerá con la utilidad neta sobre el total activos (p. 138). Bernal y Sánchez, (2007)

Como se mide:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Activo Total}}$$

Este ratio pone en relación los resultados recuperados por una compañía antes de hacer el pago de los impuestos. (p.138). Bernal y Sanchez, (2007)

Potencial de Utilidad Neta. También nombrado como rentabilidad neta este es el indicador más significativo en los objetivos de una empresa, ya que esto significa que maximiza su valor y su forma de generarlo es el Margen Neto sobre las Ventas y esto es lo que se representa la eficiencia operativa por la rotación del activo total (p.117). Bernal y Sánchez, (2007).

Para mejorar la rentabilidad del activo o Potencial de Utilidad se mejoran dos cosas la eficiencia de la inversión o la eficiencia de la operación.

La eficiencia de la Inversión de la empresa se consigue: manteniendo tu misma inversión pero aumentando las ventas y reduciendo las inversiones no productivas y vendiendo lo mismo (p.118). Bernal y Sánchez, (2007)

La utilidad antes de los impuestos en términos de rentabilidad de negocios no es la mejor opción para medir gestión gerencial. Resumiendo la utilidad neta genera una mala rentabilidad que se ve afectada por los impuestos y los gastos financieros ya que los

impuestos son ajenos a la decisión del gerente. Esto quiere decir que la empresa al montar su negocio tiene que recurrir a una financiación ya que en los socios no se le puede asignar responsabilidad de administradores (Bernal y Sánchez, 2007, p.119).

2.2.2.4.2. Rentabilidad de las Ventas

Mide la relación del total de ventas y de los costos de lo que se incurrió para elaborar el producto o servicio que se vendió, teniendo relación con el costo marginal de la venta.

Se mide de la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad de las Ventas} = \frac{\text{Beneficio Bruto}}{\text{Ventas}}$$

2.2.2.4.3. Rentabilidad Neta sobre las ventas

Este ratio es muy importante ya que toma en cuenta la rentabilidad final, restándole todo los intereses, impuestos y amortizaciones.

Se mide de la siguiente manera:

$$\text{Beneficio Neto sobre ventas} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Ventas}}$$

2.2.4. Proceso de Comercialización de Inventarios

Según Render B. (2013) Los inventarios más comunes son los de: materias primas, productos en proceso y productos terminados. La administración de los inventarios depende del tipo o naturaleza de la empresa, no es lo mismo el manejo en una empresa de servicios que en una empresa manufacturera. También depende del tipo de proceso que se use: producción continua, órdenes específicas y montajes o ensambles. En procesos de producción continua las materias primas se adquieren con anticipación y el producto terminado permanece poco tiempo en el inventario. En procesos de órdenes específicas la materia prima se adquiere después de recibir el pedido o la orden y el producto terminada prácticamente se entrega inmediatamente después de terminado.

Se refiere a las existencias de un artículo o recurso que se usa en la organización, para satisfacer alguna demanda futura.

2.2.4.6. Abastecimiento

Según Ferrín A. (2005) El proceso de abastecimiento es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que la compañía requiere para su operación, ya sea de fuentes internas o externas. Partiendo de esta definición, se puede ver que el abastecimiento va más allá de la simple adquisición de materia prima, ya que se encarga de todo lo que requiere la empresa para su operación, así como de facilitar los medios necesarios para conseguirlo.

Un correcto abastecimiento en una empresa depende de varios factores:

Mantenimiento de un registro exacto y a tiempo.

Determinación correcta de proveedores (externos o internos y correcta planeación de envío y sostenimiento de inventarios.

2.2.4.6.1. Proceso de Compra de Combustible

Cuando en la estación de servicio se identifica que el volumen de los tanques de almacenamiento es bajo, se comunica hacia el centro de operaciones para generar la orden de compra.

Se hacen cotizaciones entre los proveedores para identificar los precios convenientes, posteriormente, se traslada la solicitud al departamento de compras que se encarga de generar la orden de compra con el distribuidor previamente calificado y se verifica qué unidad de transporte está disponible para cumplir con el pedido.

Utilizando el procedimiento actual de compra de combustible se pueden identificar la falta de planificación en la programación de las rutas, ya que al no haber un monitoreo constante de la cantidad de combustible almacenado se generan órdenes de compra de urgentes y no compras programadas en donde se puedan negociar los precios con los proveedores; obteniendo así precios más bajos y una disminución en los costos de transporte, teniendo rutas programadas.

2.2.4.6.2. Fuente de abastecimiento

Los principales proveedores que posee la estación son las que se presentan a continuación:

Petro América

Primax

Pecsa

Los proveedores se especializan en hallar fuentes de suministro no convencionales para crear cadenas de suministro más económicas y confiables. Se encargan del almacenamiento y distribución de combustibles a pequeños consumidores para comercializarlo en las distintas gasolineras.

2.2.4.6.3. Ubicación

Los proveedores de la estación se encuentran ubicados en el Terminal Puerto Éten en el Distrito Éten, Provincia Chiclayo, Departamento de Lambayeque.

2.2.4.6.4. Horarios de Atención

Debido a los convenios y la relación laboral que se ha mantenido con los proveedores desde la creación de la estación, el horario de abastecimiento es flexible y es arreglado, según los acuerdo, en el momento de la compra.

2.2.4.7. Control de Almacén

El control de los inventarios en almacén consiste en un trabajo técnico y de procedimientos utilizados para establecer, poner en efecto y mantener las cantidades óptimas de materiales requeridas, para que la empresa cumpla con sus objetivos.

2.2.4.7.1. Capacidades

Los tanques de almacén tienen la capacidad de almacenar 5,000 galones de combustible, los cuales se pueden distribuir en los distintos compartimientos:

DIESEL B5-S50=3,000.00 galones

GASOHOL90 OCT=1,000.00 galones

GASOHOL95 OCT=1,000.00 galones

2.2.4.7.2. Mantenimiento Actual

Actualmente, no se cuenta con un programa de mantenimiento para Los cilindros o tanques; sin embargo, se hacen revisiones frecuentes para establecer el funcionamiento. Dichas supervisiones son realizadas por el encargado de área y queda a su discreción la reparación de las mismas.

2.2.4.8. Distribución

Las rutas de distribución se realizan según se generen las órdenes de compra, es decir, no se tienen establecidas rutas específicas y esto produce que en el momento de generarse una orden de compra, se establezca la ruta sin previa planificación de la misma.

Se distribuye el combustible en las gasolineras según la necesidad que presenten, tomando en cuenta las urgencias en el ingreso de inventario y no un análisis en el que se utilice un proceso adecuado en el cual se considere la demanda de todas las gasolineras y no basándose en la demanda individual de cada una. Al no haber rutas de distribución establecidas, se dice que el proceso tiene muchas fluctuaciones.

Para una distribución óptima es necesario tener una visión global de la demanda de combustibles y así establecer redes de distribución según su frecuencia de abastecimiento y su ubicación.

III. Materiales y Métodos

3.1. Tipo y nivel de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio el tipo de investigación es de tipo aplicada con enfoque mixto.

La presente investigación es de tipo aplicada porque se basa en conocimientos adquiridos para de esta manera resolver la problemática que atraviesa la empresa, asimismo aplicando técnicas y métodos presentando una propuesta que permita solucionar las deficiencias de la empresa.

Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación.

Nivel: descriptiva.

La presente investigación es de nivel descriptiva porque se va a realizar un análisis de cómo es que se manifiestan las mermas de combustible en la empresa lo que permitirá describir cuál es su incidencia en el impuesto a la renta como gasto deducible.

La investigación descriptiva responde a las siguientes preguntas: quién, qué, cuándo, dónde y cómo; analiza y recolecta datos para poder describir el porqué de los hechos; incluyen encuesta, entrevista, observación y portafolio. (Abreu, 2012, p.6).

3.2. Diseño de investigación

El tipo de diseño es no experimental puesto que se analizarán situaciones existentes y la recolección de datos es en un solo momento, la razón de este estudio es poder inferir los resultados de la muestra perteneciente a la empresa Estación de Servicios Mi Amigo.

Es aquel que se realiza sin manipular las variables. Se concreta en categorías, conceptos, variables, hechos, asociaciones o contextos que ya se dieron sin la intervención directa del investigador para después analizarlos. (Dzul, 2013, p. 2).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población para la presente investigación está conformada por la empresa Estación de Servicios Mi amigo.

Muestra: El área de inventarios de combustible de la empresa Estación de Servicios Mi amigo

Muestreo: No probabilístico

3.4. Criterios de selección

La razón por la que se decide realizar esta investigación en la empresa Estación de Servicios Mi Amigo dedicada a la comercialización de combustibles líquidos es por la problemática siguiente: falta de reconocimiento de mermas como gasto deducible para determinar el impuesto a la renta y la falta de implementación de un registro de inventarios de combustibles.

3.5. Operacionalización de variables

Variables y operacionalización

Variables independientes: Control
Riesgos

Variable dependiente: Rentabilidad

Variable interviniente: Proceso de Comercialización de Inventarios.

Tabla N° 1.

Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
V. Independientes	Control	Es un proceso de carácter permanente dirigido a medir y valorar cualquier actividad o prestación, sobre la base de criterios y puntos de referencia fijados, y a corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a aquellos. (Chase, Jacobs y Aquilano 2009)	Tiene como finalidad asegurar que los activos de la empresa se encuentren bien protegidos, que los registros sean fidedignos y que la actividad se desarrolle de una manera eficaz y eficiente	Tipos de control	Control interno
					Control concurrente
					Control posterior
				características de control interno	aplica acualquier tipo de entidad
					enfoque basado en principios
				Elementos de control interno	Ambiente de control
					Evaluación de riesgos
					Actividades de control
					Información y comunicación
					Actividades de monitoreo
Principios de control interno	5 principios de control				
	4 principios de riesgo				
	3 principios de actividades				
	3 principios de comunicación				
Riesgo	Define a riesgos como el proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control efectivo (Estupñán 2016)	Sirve para identificar, cuantificar, controlar y conocer cuales serían las medidas necesarias para mitigarlo o eliminarlo.	Riesgo inherente	Procesos	
			Riesgo de control	Resultados	
			Riesgo de detección	Posibilidades	
V. Dependiente	Rentabilidad	La rentabilidad es el resultado de la inversión que se obtiene después de realizar sus actividades de una empresa, siendo también el esfuerzo que realizan los accionistas al invertir y obtener ganancias en el futuro. (Gitman y Joehnk, 2005)	Es clave e importante para tomar las mejores decisiones de inversión y permite comparar las ganancias actuales con la rentabilidad que queremos ganar.	Margen de Utilidad Neta	Utilidad Neta/ Ventas
				Margen de Utilidad Bruta	Utilidad Bruta Ventas
				ROA	Beneficio Neto/ Activo Total
				ROE	Beneficio Neto/ Fondos Propios
V. Interviniente	Proceso de Comercialización de Inventarios	El proceso de abastecimiento es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que la compañía requiere para su operación, ya sea de fuentes internas o externas. (Ferrín A. 2005)	Muestra el manejo de los procesos de la empresa para verificar si la gestión actual es la adecuada.	Abastecimiento	Fuentes de abastecimiento
					Ubicación de abastecimiento
				Control de almacén	Capacidad de almacén
Distribución	Mantenimiento de almacén				
					Tipo de combustible

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Entrevista.- técnica que permitirá obtener respuestas verbales sobre el problema a investigar, está orientada a una comunicación directa entre el investigador y el sujeto fuentes de información.

Análisis Documental: mediante esta técnica se analizará material impreso a fin de complementar datos.

Instrumentos: Ficha de entrevista, ficha de observación y ficha revisión de documentos.

3.7. Procedimientos

El procesamiento de datos para llegar a cumplir con nuestro objetivo general se inició con la aplicación de la observación ya que a través de ella se utilizó la técnica de revisión de documentos, debido a que nos proporcionará los registros de compras, registro de ventas, inventarios, órdenes de compra y lista de precios y de esta manera con esta información recopilada permitirá diseñar un registro de control de inventarios para controlar las existencias de los combustibles.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el desarrollo de la presente investigación con respecto al objetivo general se ha creído conveniente la elaboración de la entrevista para el personal administrativo que se refiere al Gerente y al Contador. A través de este instrumento se recopiló la información necesaria para conocer la forma de registrar y llevar el control de inventarios de la empresa estación de servicios Mi Amigo, además se conoció la información para la elaboración del Registro de Control de inventarios de Combustible.

Se utilizó la técnica de la entrevista para el jefe de venta quien detalló de manera verbal el ritmo de trabajo que realizan los vendedores en cada isla; la comercialización de combustibles se realizan las 24 horas al día con turnos rotativos.

Mediante una ficha documental se hizo un análisis de los documentos de compras y ventas del producto proporcionadas por el área contable para determinar los riesgos en el proceso de comercialización de combustible y cuantificar de manera periódica.

Además se aplicó cuestionarios de control a los vendedores de cada isla para identificar las deficiencias y los riesgos de control en la comercialización de combustibles.

Por último se recopiló información para plantear políticas y procedimientos de control de inventarios de los combustibles de la empresa estación de servicios Mi Amigo con la finalidad de darle un control idóneo a todos los movimientos que efectúe dicha organización y de esta manera pueda aumentar su rentabilidad que es lo que busca como empresa.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla N° 2.
Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
Problema Principal	Objetivo Principal	Variables	
<p>¿De qué manera un registro de control de inventarios de combustible puede disminuir el riesgo de pérdidas en el proceso de comercialización y tener efecto en la rentabilidad en la empresa Estación de Servicios Mí Amigo-Piura 2021?</p>	<p>Diseñar un registro de control inventarios de combustible para disminuir el riesgo de pérdidas y su efecto en la rentabilidad en la empresa estación de servicios mi amigo piura-2021</p>	<p>Independientes: Control, Riesgo Dependiente: Rentabilidad Interviniente: Proceso de Comercialización de Inventarios</p>	
	Obj. Específicos	Dimensiones	
	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el proceso de comercialización de combustibles en la empresa Estación de Servicios Mi Amigo-Piura 2021. • Evaluar el control interno y cuantificar las pérdidas de combustible por deficiencias del proceso de comercialización de combustibles. • Identificar los riesgos de pérdida de combustible mediante la elaboración de una matriz de riesgos. • Determinar el efecto en la rentabilidad de las deficiencias y riesgos en el proceso de comercialización de combustibles. • Elaborar políticas y procedimientos para el diseño de un registro de control de inventarios de combustible para la empresa estación de servicios mi amigo Piura 2021. 	Clasificación de control interno	Indicadores
		Métodos de control interno	Control recurrente
		Principios de control interno	Control preventivo
		Riesgo inherente	Control posterior
		Riesgo de control	Método narrativo
		Riesgo de detección	Método de diagrama de flujo
		Margen de Utilidad Neta	Método de cuestionario
		Margen de Utilidad Bruta	Delimitación de responsabilidades
		ROA	Separación de funciones
		ROE	Procedimientos de autorización
		Abastecimiento	Procedimientos de documentación
		Control de almacén	Registros y procedimientos contables
		Distribución	Controles físicos
		Verificación interna independiente	
	Rotación de personal		
	Procesos		
	Resultados		
	Posibilidades		
	Utilidad Neta/ Ventas		
	Utilidad Bruta Ventas		
	Beneficio Neto/ Activo Total		
	Beneficio Neto/ Fondos Propios		
	Fuentes de abastecimiento		
	Ubicación de abastecimiento		
	Capacidad de almacén		
	Mantenimiento de almacén		
	Tipo de combustible		
Diseño y tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos	
<p>Tipo y nivel de investigación Enfoque: Mixto Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva Diseño de la investigación No experimental</p>	<p>Población.- Empresa Estación de Servicios Mi amigo. Muestra.- El área de inventarios del combustible de la empresa Estación de Servicios Mi amigo Muestreo.-No probabilístico</p>	<p>El procesamiento de datos para llegar a cumplir con nuestro objetivo general se inició con la aplicación de la observación ya que a través de ella utilizaremos la técnica de revisión de documentos, debido a que nos proporcionará los registros de compras, registro de ventas, inventarios, órdenes de compra y lista de precios y de esta manera con esta información recopilada permitirá diseñar un registro de control de inventarios para controlar las existencias de los combustibles.</p> <p>Para el desarrollo de la presente investigación con respecto al objetivo general se ha creído conveniente la elaboración de la entrevista para el personal administrativo que se refiere al Gerente y al Jefe de ventas A través de aquel instrumento se recopiló la información necesaria para conocer el registro de control de inventarios de la empresa estación de servicios Mi Amigo, además se conocerá la información para la elaboración del Registro de Control de inventarios de Combustible.</p>	

3.10. Consideraciones éticas

La presente investigación contiene información confidencial de la empresa, respetando la confidencialidad de los colaboradores, asimismo se contó con el consentimiento del gerente general de la empresa para emplear la información necesaria y realizar diversas comparaciones en la investigación de la empresa estación de servicios Mi Amigo, por lo que cabe indicar que el contenido que se plasma en esta investigación sólo es para fines académicos.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Descripción del proceso de comercialización de combustible en la empresa Estación de Servicios Mi Amigo-Piura 2021

Mediante una entrevista al Gerente General de la empresa Estación de Servicios Mi Amigo el día 27 de agosto del 2021, se conoció los detalles del proceso de comercialización manifestando que este se realiza de manera empírica de acuerdo a las costumbres que siempre se han tenido en este proceso de operaciones, por ello se ha determinado que no existen directivas, flujogramas determinados, supervisiones, controles de ningún tipo que sirvan de guía para un mejor funcionamiento; de este modo se ha identificado que existe una varilla de medición de combustible hace varios años y es el único instrumento confiable con el que cuentan; en cuanto al personal existen dualidad de funciones para laborar en la estación y esto obstruye el desempeño de labores en las diferentes áreas. Se determinó que no existe un sistema de control de inventarios en la estación que pueda determinar las pérdidas que se ocasionen en el abastecimiento y control de combustible para determinar con certeza la rentabilidad de la empresa.

También se realizó una entrevista al jefe de comercialización de combustible quien es el que tiene contacto más cercano al proceso, conoce los inventarios porque es el encargado de almacén; mediante su respuesta se identificó tres etapas en el proceso de comercialización del combustible:

ABASTECIMIENTO:

Inicia el encargado de almacén reportando el pedido al contador de la empresa luego este es el que a través del sistema efectúa el pedido mediante el SCOP por la página web de OSINERMINING para la reservación del pedido y la atención posterior; el transportista de la estación sin supervisión alguna es quien se dirige a la planta para transportar el combustible de acuerdo al pedido realizado, después de la atención correspondiente es cuando el camión cisterna traslada el combustible, llega a la estación y el encargado de almacén sin hacer las medidas necesarias de la cantidad de galones que se tiene en stock recepciona el producto en los tanques correspondientes de acuerdo al pedido, cabe indicar que no se registran las compras correspondientes de la llegada del producto ni tampoco se controlan las mermas que son pérdidas físicas que es por la naturaleza del producto.

CONTROL DE ALMACÉN:

En la estación no existen controles pertinentes para los inventarios, no se determinan horas de corte para cuantificar la cantidad de galones, los vendedores reportan el dinero recaudado más no conocen cuanto de combustible queda en las islas para el siguiente turno; lo antes mencionado puede ocasionar riesgos de pérdida, de robo, de sustracción de combustible, del mal manejo de las mangueras que evidentemente afectaría al costo del producto y consecuentemente la rentabilidad.

LA DISTRIBUCIÓN:

Empieza cuando los cilindros están abastecidos por la cisterna pero existe una deficiencia en cuanto a que los vendedores desconocen de la cantidad de combustible con la que cuentan al comenzar el turno porque mayormente se enfocan en la venta más no en la medición; la estación cuenta con 4 islas y en dos de ellas se ha identificado que en el momento del despacho al cliente hay un goteo de combustible en la máquina que no parece ser muy significativo pero que a largo plazo afectan económicamente; por lo tanto se considera que hay un deficiente control en la distribución ya que cada vendedor debe tener una liquidación que identifique la cantidad de galones ingresados, la cantidad de galones vendidos y la cantidad de galones que quedan en almacén realizando la medición correspondiente.

Diagrama N° 01: Flujograma del proceso de **abastecimiento** en la estación de servicios Mí amigo

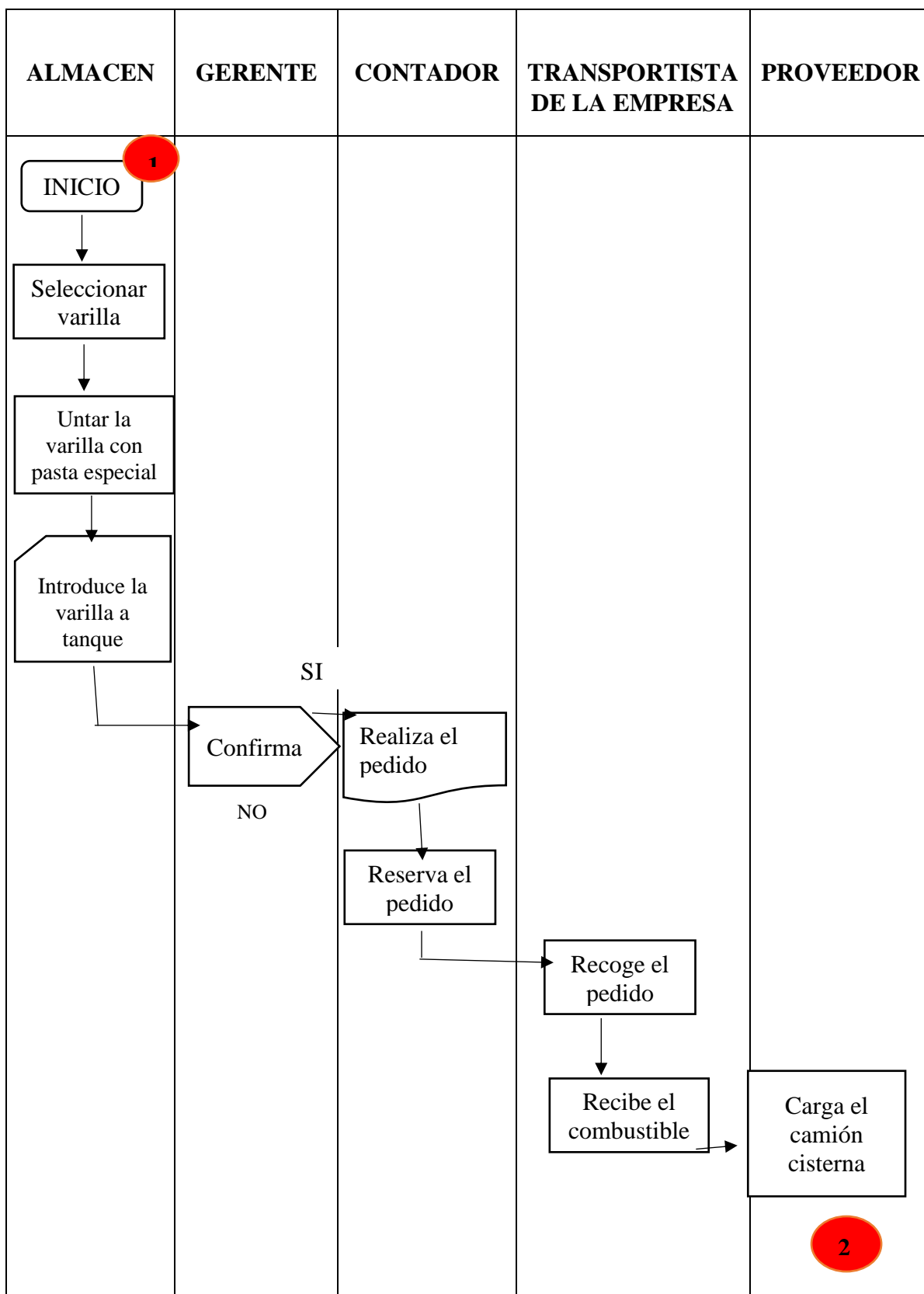


Diagrama N° 02: Flujograma del proceso de **control de almacén** en la estación de servicios Mí amigo

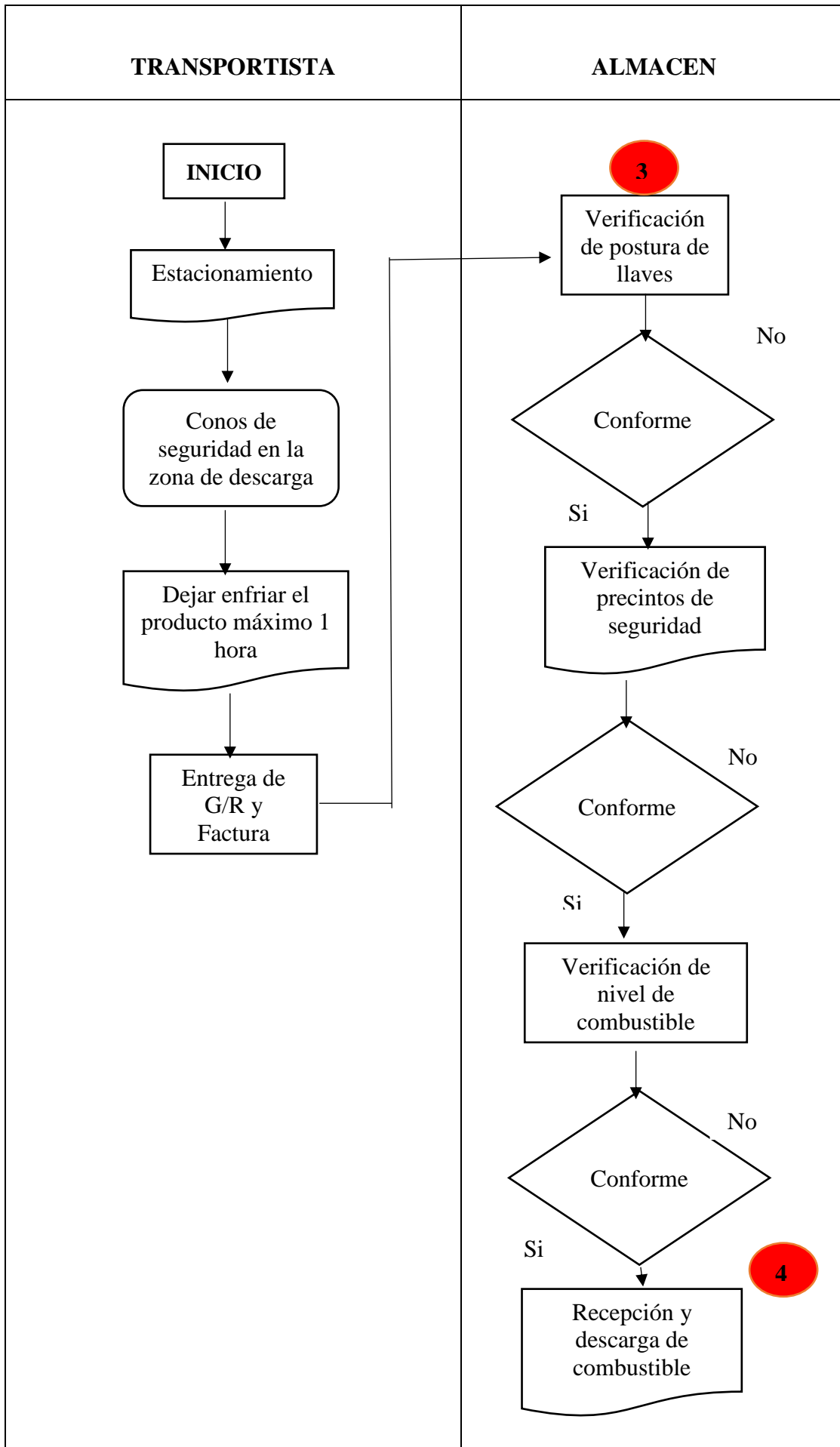
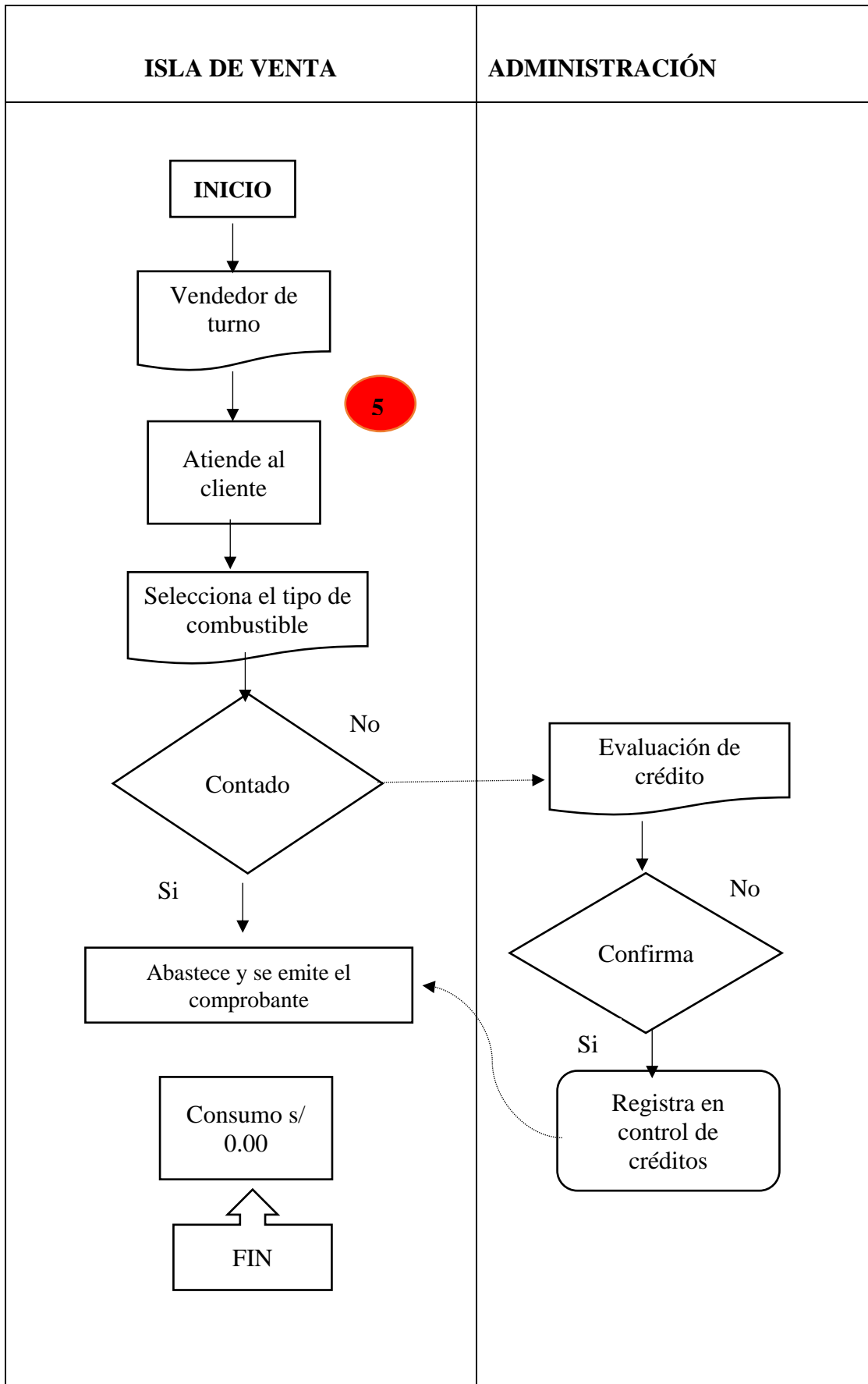


Diagrama N° 03: Flujoograma del proceso de **distribución** en la estación de servicios Mí amigo



Cuadro de Deficiencias

Tabla N° 3.

Cuadro de deficiencias

ÁREA		DEFICIENCIA	CAUSA	EFEECTO
ADMINISTRACIÓN	1	No existe un plan de procedimientos para realizar el pedido de combustible	No contar con un protocolo establecido por la empresa para realizar el pedido correspondiente	Retraso en la atención por parte del proveedor. Desabastecimiento que impide la venta normal
ALMACEN	2	Falta de encargado para llevar un control en área	No existe un encargado de llevar un registro de control de entradas y salidas de combustibles	Hay pérdidas de combustible que es imposible medir porque no hay control al inicio de llegada del nuevo pedido con el stock que se tiene en almacén
ALMACÉN	3	Falta de supervisión en el traslado de combustible	No se ha responsabilizado a una persona que cierre los precintos de seguridad a la hora de recepcionar el combustible al proveedor y a la hora de abrir estos precintos en la descarga dentro de la estación.	Sustracción del combustible en el traslado ya sea por el comportamiento del personal o deterioro de la unidad de transporte.
ALMACÉN	4	Falta de control de mermas	No existe un registro de control de mermas de los combustibles	Las pérdidas por mermas se reflejan en el costo del combustible.
ALMACÉN	5	Falta de medición continua de los tanques de almacenamiento	No hay una persona responsable de hacer las mediciones físicas periódicas en los tanques de combustible	Quedar el grifo en desabastecimiento por falta de combustible y posibles pérdidas de venta.

4.1.2. Evaluación del control interno y cuantificación de las pérdidas de combustible por deficiencias del proceso de comercialización

Al realizar el cuestionario de control interno establecidos los componentes del COSO I se obtuvo la información siguiente:

4.1.2.1. Ambiente de Control

La empresa Estación de Servicios Mi Amigo no cuenta con un reglamento o políticas de control de inventarios y por ende los que trabajan en la estación no tienen conocimiento del mismo.

El registro de inventarios de combustible no se efectúa en la estación, siendo esta una herramienta fundamental para el control de los productos.

No se realizan informes diarios al área pertinente de stock de mercaderías para conocer las cantidades reales con las que cuenta la empresa para solicitar los pedidos.

La empresa a la fecha cuenta con un proveedor de combustible con la que mantienen un contrato por el periodo de cinco años, ya que esta es única empresa proveedora que mantienen políticas de venta.

4.1.2.2. Evaluación de Riesgos

No existen informes de compras de manera mensual para tener datos exactos de cuanto es el movimiento de la empresa, sólo se basan en los comprobantes de pago en este caso la factura.

Hay un desconocimiento de sobrantes y faltantes de combustible ya que no se controlan y se desconocen los impactos que pueden tener en la rentabilidad.

Las probabilidades de que en el transporte de combustible se puede sustraer el producto son altas ya que el chofer que transporta el producto no tiene supervisión alguna y tampoco se le controla el tiempo de salida del puerto Éten hasta la llegada de la estación, esto podría causar que el producto llegue en menores cantidades.

Los efectos de no tener combustible en grifo juegan en contra de la empresa y pueden ser: la pérdida de clientes, el desabastecimiento con empresas contratadas, pérdidas por ventas no realizadas, pérdidas por no vender.

Para seleccionar los proveedores no hay ningún método ya que solo se trabaja con un proveedor por tener un contrato.

4.1.2.3. Actividades de Control

Los pedidos u órdenes de compra se encuentran autorizados por la gerencia de manera verbal ya que no es el medio que da fe de ello siendo indispensable tener una autorización de forma escrita.

La cisterna de transporte cuenta con precintos de seguridad para transportar el producto pero no tiene establecidos controles adecuados para el traslado.

En las islas de la estación no hay proceso de control en el momento de realizar la venta, ya que pueden existir deficiencias por manipuleo o defectos de las máquinas.

4.1.2.4. Sistema de Información y Comunicación

La estación no cuenta con una persona responsable en el área de almacén, ya que el encargado de ventas es la misma persona que realiza las funciones.

Las autorizaciones para realizar el pedido de combustible las otorga el gerente de la estación pero cuando él no se encuentra se hacen sin ella.

4.1.2.5. Supervisión

No se realizan supervisiones sorpresivamente ya que la estación no cuenta con ninguna clase de supervisión para ninguna área, siendo esta muy importante en toda organización para que los procesos se puedan realizar eficientemente.

El órgano encargado de supervisar el buen funcionamiento del control de inventario de los combustibles es OSINERMINING por ello existen reglas que cumplir pero la estación no las cumple a cabalidad por ello pueden existir multas que afectarían económicamente.

Tabla N° 4.
Componentes de control

COMPONENTES	SI	NO	TOTAL
AMBIENTE DE CONTROL	1	3	4
EVALUACIÓN DE RIESGOS	1	4	5
ACTIVIDADES DE CONTROL	1	2	3
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	2	3
SUPERVISIÓN	0	2	2
TOTAL	4	13	17
TOTAL EN %	24%	76%	100%

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado

Según el cuestionario COSO I aplicado a la empresa Estación de Servicios Mi Amigo se determina la existencia de un control interno no confiable porque tenemos un 76 % que no cumplen con las normas de control interno, determinándose serias deficiencias en el proceso de abastecimiento, control de almacén y distribución de combustible.

Se determinó que es de mucha utilidad tener un control de inventarios ya que de lo contrario sus deficiencias se verán reflejadas en la rentabilidad de la empresa. Se verificó las descargas de combustible para identificar robos, manipuleo de las válvulas o goteo de las mismas; la medición de combustibles se realizó antes de ingresar los combustibles en los tanques y después del abastecimiento de los depósitos, con la finalidad de identificar si existen diferencias en cuanto a los galones comprados al proveedor. Se ha tomado como muestra todas las descargas efectuadas en un mes contabilizadas desde el 15 de agosto hasta el 15 de setiembre y de ello los resultados se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 5.
Control de combustible

FECHA	CONTROL DE COMBUSTIBLE (PERIODO 15 AGOSTO AL 15 SETIEMBRE 2021)														
	DIÉSEL B5-S50					GASOHOL 90 OCTANOS					GASOHOL 95 OCTANOS				
	ORDEN DE COMPRA	MEDICIÓN INICIAL	STOCK FINAL SUPUESTO	STOCK REAL	DIFERENCIA	ORDEN DE COMPRA	MEDICIÓN INICIAL	STOCK FINAL SUPUESTO	STOCK REAL	DIFERENCIA	ORDEN DE COMPRA	MEDICIÓN INICIAL	STOCK FINAL SUPUESTO	STOCK REAL	DIFERENCIA
15 AGOSTO 2021	1000	150	1150	1095	55	1000	420	1420	1345	75					
18 AGOSTO 2021	2000	180	2180	2145	35										
21 AGOSTO 2021	500	490	990	945	45						1000	520	1520	1485	35
24 AGOSTO 2021	1500	125	1625	1595	30	500	220	720	670	50					
27 AGOSTO 2021	1000	145	1145	1090	55										
30 AGOSTO 2021	1500	160	1660	1625	35						500	650	1150	1110	40
01 SETIEMBRE 2021	1500	175	1675	1630	45	500	280	780	735	45					
04 SETIEMBRE 2021	2000	150	2150	2115	35										
07 SETIEMBRE 2021	1000	190	1190	1130	60										
10 SETIEMBRE 2021	1500	180	1680	1660	20	500	190	690	660	30					
13 SETIEMBRE 2021	500	150	650	615	35										
15 SETIEMBRE 2021	1000	170	1170	1125	45										
TOTAL					495					200					75

Fuente: Reportes de medición de abastecimiento y distribución

Tabla N° 6.
Resumen de diferencias de galones

RESUMEN DE DIFERENCIAS DE GALONES EN DESCARGA			
FECHA \ PROD	DIÉSEL B5-S50 GLNS	G90 GLNS	G95 GLNS
15 DE AGOSTO 2021	55	75	
18 DE AGOSTO 2021	35		
21 DE AGOSTO 2021	45		35
24 DE AGOSTO 2021	30	50	
27 DE AGOSTO 2021	55		
30 DE AGOSTO 2021	35		40
01 DE SETIEMBRE 2021	45	45	
04 DE SETIEMBRE 2021	35		
07 DE SETIEMBRE 2021	60		
10 DE SETIEMBRE 2021	20	30	
13 DE SETIEMBRE 2021	35		
15 DE SETIEMBRE 2021	45		
TOTAL GALONES	495	200	75
PRECIO POR GALÓN	S/ 14.50	S/ 15.50	S/ 16.50
TOTAL S/	S/ 7,177.50	S/ 3,100.00	S/ 1,237.50
TOTAL GLNS ANUAL	S/ 5,940.00	2400	900
TOTAL S/	S/ 86,130.00	S/ 37,200.00	S/ 14,850.00

Fuente: Referencia tabla #05

Al identificar las pérdidas en la Estación de Servicios Mi Amigo se identificó que se originan en la falta de control en las descargas de combustible, se cuantificó la existencia de una pérdida mensual de 495 galones de DIÉSEL B5-S50, 200 galones de GASOLINA 90 y 75 galones de GASOLINA 95; con estas cantidades proyectamos a un año y se cuantificó una pérdida de S/. 86,130.00 para DIÉSEL B5-S50; s/. 37, 200.00 GASOLINA 90 y s/. 14,850.00 para GASOLINA 95, lo que se verá reflejado en el costo de ventas dentro del estado de resultados y ello hará que el importe del costo de ventas sea mucho mayor por lo tanto se está afectando la rentabilidad de la empresa.

En la tabla n° 07 y tabla n° 08 se ve reflejado las ventas contabilizadas de dos días que son las posibles ventas no realizadas por el desabastecimiento de la gasolina 90 en grifo, por lo tanto estamos perdiendo de vender 50.42 y 47.95 galones por día, cuantificado en soles estaríamos frente a una pérdida de s/. 907.50 y s/. 862.82 por día, según los reportes tomados de la fecha 22/09/2022 y 24/09/2022.

Tabla N° 7.

Ventas no realizadas por desabastecimiento de gasohol 90

CONTROL DE VENTAS DIARIAS							
N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO		TOTAL	
1	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
2	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
3	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
4	22/09/2021	GASOHOL 90	0.333	S/	18.00	S/	6.00
5	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
6	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
7	22/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/	18.00	S/	20.00
8	22/09/2021	GASOHOL 90	0.222	S/	18.00	S/	4.00
9	22/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/	18.00	S/	20.00
10	22/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/	18.00	S/	20.00
11	22/09/2021	GASOHOL 90	0.167	S/	18.00	S/	3.00
12	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
13	22/09/2021	GASOHOL 90	1.112	S/	18.00	S/	20.00
14	22/09/2021	GASOHOL 90	0.275	S/	18.00	S/	5.00
15	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
16	22/09/2021	GASOHOL 90	2.222	S/	18.00	S/	40.00
17	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
18	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
19	22/09/2021	GASOHOL 90	2.111	S/	18.00	S/	38.00
20	22/09/2021	GASOHOL 90	0.611	S/	18.00	S/	11.00
21	22/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/	18.00	S/	5.00
22	22/09/2021	GASOHOL 90	0.833	S/	18.00	S/	15.00
23	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
24	22/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/	18.00	S/	20.00
25	22/09/2021	GASOHOL 90	0.333	S/	18.00	S/	6.00
26	22/09/2021	GASOHOL 90	0.473	S/	18.00	S/	8.50
27	22/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/	18.00	S/	20.00
28	22/09/2021	GASOHOL 90	5.556	S/	18.00	S/	100.00
29	22/09/2021	GASOHOL 90	2	S/	18.00	S/	36.00
30	22/09/2021	GASOHOL 90	1	S/	18.00	S/	18.00
31	22/09/2021	GASOHOL 90	2.778	S/	18.00	S/	50.00
32	22/09/2021	GASOHOL 90	0.444	S/	18.00	S/	8.00
33	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
34	22/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/	18.00	S/	20.00
35	22/09/2021	GASOHOL 90	1.667	S/	18.00	S/	30.00
36	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
37	22/09/2021	GASOHOL 90	0.833	S/	18.00	S/	15.00
38	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
39	22/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/	18.00	S/	5.00
40	22/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/	18.00	S/	5.00
41	22/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/	18.00	S/	20.00
42	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
43	22/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/	18.00	S/	20.00
44	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
45	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
46	22/09/2021	GASOHOL 90	1.667	S/	18.00	S/	30.00
47	22/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/	18.00	S/	5.00
48	22/09/2021	GASOHOL 90	0.333	S/	18.00	S/	6.00
49	22/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/	18.00	S/	5.00
50	22/09/2021	GASOHOL 90	0.833	S/	18.00	S/	15.00
51	22/09/2021	GASOHOL 90	0.833	S/	18.00	S/	15.00
52	22/09/2021	GASOHOL 90	1	S/	18.00	S/	18.00
53	22/09/2021	GASOHOL 90	0.222	S/	18.00	S/	4.00
54	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
55	22/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/	18.00	S/	10.00
56	22/09/2021	GASOHOL 90	1.667	S/	18.00	S/	30.00
57	22/09/2021	GASOHOL 90	0.333	S/	18.00	S/	6.00
58	22/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/	18.00	S/	5.00
			50.422			907.502	

Tabla N° 8.

Ventas no realizadas por desabastecimiento de gasohol 90

CONTROL DE VENTAS DIARIAS						
N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL	
1	24/09/2021	GASOHOL 90	2.001	S/ 18.00	S/ 36.00	
2	24/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/ 18.00	S/ 20.00	
3	24/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/ 18.00	S/ 20.00	
4	24/09/2021	GASOHOL 90	1.667	S/ 18.00	S/ 30.00	
5	24/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/ 18.00	S/ 20.00	
6	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
7	24/09/2021	GASOHOL 90	4.628	S/ 18.00	S/ 83.30	
8	24/09/2021	GASOHOL 90	0.833	S/ 18.00	S/ 15.00	
9	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
10	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
11	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
12	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
13	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
14	24/09/2021	GASOHOL 90	0.222	S/ 18.00	S/ 4.00	
15	24/09/2021	GASOHOL 90	0.171	S/ 18.00	S/ 3.00	
16	24/09/2021	GASOHOL 90	2.222	S/ 18.00	S/ 40.00	
17	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
18	24/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/ 18.00	S/ 20.00	
19	24/09/2021	GASOHOL 90	1.362	S/ 18.00	S/ 24.52	
20	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
21	24/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/ 18.00	S/ 20.00	
22	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
23	24/09/2021	GASOHOL 90	0.388	S/ 18.00	S/ 7.00	
24	24/09/2021	GASOHOL 90	1.388	S/ 18.00	S/ 25.00	
25	24/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/ 18.00	S/ 20.00	
26	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
27	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
28	24/09/2021	GASOHOL 90	0.5	S/ 18.00	S/ 9.00	
29	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
30	24/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/ 18.00	S/ 20.00	
31	24/09/2021	GASOHOL 90	1.388	S/ 18.00	S/ 25.00	
32	24/09/2021	GASOHOL 90	0.388	S/ 18.00	S/ 7.00	
33	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
34	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
35	24/09/2021	GASOHOL 90	1.056	S/ 18.00	S/ 19.00	
36	24/09/2021	GASOHOL 90	0.171	S/ 18.00	S/ 3.00	
37	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
38	24/09/2021	GASOHOL 90	0.171	S/ 18.00	S/ 3.00	
39	24/09/2021	GASOHOL 90	2.778	S/ 18.00	S/ 50.00	
40	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
41	24/09/2021	GASOHOL 90	2.778	S/ 18.00	S/ 50.00	
42	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
43	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
44	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
45	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
46	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
47	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
48	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
49	24/09/2021	GASOHOL 90	0.556	S/ 18.00	S/ 10.00	
50	24/09/2021	GASOHOL 90	2.778	S/ 18.00	S/ 50.00	
51	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
52	24/09/2021	GASOHOL 90	0.833	S/ 18.00	S/ 15.00	
53	24/09/2021	GASOHOL 90	0.5	S/ 18.00	S/ 9.00	
54	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
55	24/09/2021	GASOHOL 90	0.278	S/ 18.00	S/ 5.00	
56	24/09/2021	GASOHOL 90	1.111	S/ 18.00	S/ 20.00	
			47.953		S/ 862.82	

Las ventas no realizadas por desabastecimiento de diésel B5-S50 se reflejan en la tabla n° 09 y tabla n°10 donde se describen a detalle las posibles ventas no efectuadas, para determinar los montos y cantidades dejadas de percibir se ha tomado dos fechas el 22/09/2022 y el 24/09/2022 donde se muestra que tenemos un máximo de doce y catorce clientes que llegan por día a adquirir el producto pero que a comparación de la gasolina son una cantidad de clientes menores con la diferencia que compran cantidades superiores; los galones del producto no realizados ascienden a 75.03 y 255.25 y en cuanto a cantidades monetarias hacemos un promedio de 1275.65 y 4,338.75 dejado de percibir por día; estas ventas varían ya que hay días que se vende más y otros menos.

Tabla N° 9.

Ventas no realizadas por desabastecimiento de diésel B5-S50

N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
1	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	2.941	S/ 17.00	S/ 50.00
2	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	7.647	S/ 17.00	S/ 130.00
3	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	5.349	S/ 17.00	S/ 90.93
4	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	4.118	S/ 17.00	S/ 70.00
5	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	2.941	S/ 17.00	S/ 50.00
6	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	14.707	S/ 17.00	S/ 250.02
7	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	5.882	S/ 17.00	S/ 100.00
8	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	8.824	S/ 17.00	S/ 150.00
9	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	1	S/ 17.00	S/ 17.00
10	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	2.746	S/ 17.00	S/ 46.70
11	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	2.941	S/ 17.00	S/ 50.00
12	22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	15.94	S/ 17.00	S/ 271.00
			75.036		1275.65

Tabla N° 10.*Ventas no realizadas por desabastecimiento de diésel B5-S50*

CONTROL DE VENTAS DIARIAS						
N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL	
1	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	5.882	S/ 17.00	S/	100.00
2	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	4.118	S/ 17.00	S/	70.00
3	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	5	S/ 17.00	S/	85.00
4	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	6.016	S/ 17.00	S/	102.30
5	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	52.007	S/ 17.00	S/	884.12
6	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	50.007	S/ 17.00	S/	850.12
7	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	50.05	S/ 17.00	S/	850.17
8	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	4.706	S/ 17.00	S/	80.00
9	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	5.882	S/ 17.00	S/	100.00
10	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	5.884	S/ 17.00	S/	100.03
11	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	2.941	S/ 17.00	S/	50.00
12	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	40	S/ 17.00	S/	680.00
13	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	8.823	S/ 17.00	S/	150.00
14	24/09/2021	DIÉSEL B5-S5	13.942	S/ 17.00	S/	237.01
			255.258		S/	4,338.75

En el cuadro resumen de ventas se detallan la lista de los dos productos que son gasohol 90 y diésel B5-S50 con las respectivas fechas que son tomadas como muestra para determinar las ventas dejadas de percibir por el desabastecimiento del combustible; el total de ingresos no realizados de manera diaria como promedio tenemos s/. 3, 692.36 y se muestra en la tabla n° 11.

Tabla N° 11.*resumen de ventas*

CUADRO RESUMEN DE VENTAS				
FECHA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
22/09/2021	GASOHOL 90	50.422	S/ 18.00	S/ 907.50
22/09/2021	DIÉSEL B5-S50	75.036	S/ 17.00	S/ 1,275.65
24/09/2021	GASOHOL 90	47.953	S/ 18.00	S/ 862.82
24/09/2021	DIÉSEL B5-S50	255.258	S/ 17.00	S/ 4,338.75
TOTAL				S/ 7,384.72
PROMEDIO				S/ 3,692.36

La tabla n° 12 denominada cuadro de desabastecimiento contiene información en cuanto a las fechas aproximadas que hay una escasez de combustible en grifo y con el estudio realizado en el mes de setiembre se identificó que los días 10, 23 y 30 del mes ya mencionado no hay combustible, por ello se puede deducir que la estación de servicios mi amigo tiene un desabastecimiento de combustible tres veces al mes.

Tabla N° 12.

Cuadro de desabastecimiento

FECHA	DIÉSEL B5-S50				GASOHOL 90 OCTANOS			
	CANTIDAD ESTIMADA DE VENTA EN GLNS	PRECIO UNITARIO POR GALON	CANTIDAD ESTIMADA DE VENTAS EN S/.	COSTO UNITARIO POR GALON	CANTIDAD ESTIMADA DE VENTA EN GLNS	PRECIO UNITARIO POR GALON	CANTIDAD ESTIMADA DE VENTAS EN S/.	COSTO UNITARIO POR GALON
10 SETIEMBRE 2021	DESABASTECIMIENTO EN GRIFO POR FALTA DE PRODUCTO							
22 SETIEMBRE 2021	75.036	S/17.00	S/ 1,275.65	13.891	50.422	S/ 18.00	S/ 907.50	15.022
23 SETIEMBRE 2021	DESABASTECIMIENTO EN GRIFO POR FALTA DE PRODUCTO							
24 SETIEMBRE 2021	255.258	S/17.00	S/ 4,338.75	13.891	47.953	S/ 18.00	S/ 862.82	15.022
30 SETIEMBRE 2021	DESABASTECIMIENTO EN GRIFO POR FALTA DE PRODUCTO							

Como se puede visualizar en el cuadro resumen se especifican la cantidad de galones que se vende de manera diaria tanto de Diésel B5-S50 Y GASOHOL 90 octanos; por ello al haber un desabastecimiento en grifo estamos afectando directamente las ventas, por un día que se deje de vender 165.14 galones de Diésel B5-S50 esto equivale a s/ 2, 807.50 de ingresos en ventas diarias de este producto y 49.18 galones de GASOHOL 90 diarios; si dichas cantidades las proyectamos a un año estaríamos hablando de una venta no realizada de 7927.056 galones de Diésel B5-S50 y 2361 galones de GASOHOL 90 lo que en soles estaríamos hablando de s/. 134, 759.95 para el primer producto y s/. 42, 498.00 para el segundo producto. Lo que sumado entre los dos productos al año estamos frente a una venta no realizada aproximada de s/. 177, 257.95, según lo especifica la tabla n° 13.

Tabla N° 13.*Resumen de ventas no realizadas estimadas*

RESUMEN DE VENTAS NO REALIZADAS ESTIMADAS POR DESABASTECIMIENTO		
FECHA	DIÉSEL B5-S50 GLNS	GASOHOL 90 GLNS
10 SETIEMBRE 2021	165.147	49.1875
23 SETIEMBRE 2021		
30 SETIEMBRE 2021		
PRECIO GALÓN	S/ 17.00	S/ 18.00
TOTAL VENTA DIARIA ESTIMADA S/.	S/ 2,807.50	S/ 885.38
TOTAL MENSUAL	660.588	196.75
TOTAL VENTA ESTIMADA MENSUAL S/.	S/ 11,230.00	S/ 3,541.50
TOTAL GLNS ANUAL	7927.056	2361
TOTAL VENTA ESTIMADA ANUAL S/.	S/ 134,759.95	S/ 42,498.00

4.1.3. Identificación de los riesgos de pérdida de combustible mediante la elaboración de una matriz de riesgos

Tabla N° 14.
Matriz de riesgos

PROCESO	SUBPROCESO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RIESGOS ESPECIFICOS IDENTIFICADOS					
			DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD		IMPACTO		VALOR
				CLASIFICACIÓN	VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR	
Comercialización de Combustible	Abastecimiento	Realizar la compra de una manera correcta y concreta.	Compra de un producto de combustible por otro que ya se tiene en stock.	Probable	4	Mayores	4	Extremo (16)
		Asegurar la transparencia y la exactitud en la compra del combustible	No hay control en el ingreso y salida de combustible.	Probable	4	Moderado	3	Alto (12)
		Identificar la deficiencia en la compra de los productos.	Inexistencia de combustible en almacén	Probable	4	Mayores	4	Extremo (16)
	Control de Almacén	Controlar las salidas e ingresos de combustible al almacén.	Falta de un registro de control en almacén	Probable	4	Moderado	3	Alto (12)
		Generar información oportuna y completa para la generación del pedido de combustible al proveedor.	Desabastecimiento de combustible en almacén	Probable	4	Mayores	4	Extremo (16)
	Distribución	Mantener información sobre niveles de stock y registros	Ineficiente sistema de información y registros de existencias y stock	Probable	4	Moderado	3	Alto (12)
		Generar adecuados niveles de distribución en la venta de los combustibles	Pérdida de los bienes en existencia	Probable	4	Moderado	3	Alto (12)

La matriz de riesgos en cuanto a la identificación de la probabilidad de pérdidas de combustible en la estación de Servicios Mi Amigo, determinó que existe una alta probabilidad entre el 75% y 95 % de seguridad de que estos riesgos ocurran; en cuanto al impacto los resultados oscilan entre mayores y moderado lo que quiere decir que en la ocurrencia de un riesgo su impacto afectaría significativamente el patrimonio de la empresa, además se requiere por parte de la administración general corregir las deficiencias e investigar los daños ocurridos para evitarlos en el corto y mediano plazo.

4.1.4. Determinación del efecto en la rentabilidad de las deficiencias y riesgos en el proceso de comercialización de combustibles.

Tabla N° 15.

Resumen de descargas

RESUMEN DE DIFERENCIAS DE GALONES EN DESCARGA				
FECHA	DIÉSEL B5-S50 GLNS	G90 GLNS	G95 GLNS	
TOTAL GALO	495	200	75	
PRECIO POR	S/ 14.50	S/ 15.50	S/ 16.50	
TOTAL S/	S/ 7,177.50	S/ 3,100.00	S/ 1,237.50	
TOTAL GLNS	S/ 5,940.00	S/ 2,400.00	S/ 900.00	
TOTAL S/	S/ 86,130.00	S/ 37,200.00	S/ 14,850.00	

El cuadro resumen de diferencias de galones en descarga contiene el detalle de los tres productos tanto como Diésel B5-S50, GASOHOL 90 Y GASOHOL 95 y se determina la cantidad del galonaje de diferencia en las descargas con respecto a lo comprado al proveedor. La pérdida por deficiencia de control en los galones de descarga que ha ocasionado mayor costo de ventas asciende entre los tres productos un total de S/. 138 180.00.

Tabla N° 16.

Ventas no realizadas estimadas

RESUMEN DE VENTAS NO REALIZADAS ESTIMADAS POR DESABASTECIMIENTO		
PROD	DIÉSEL B5-S50	GASOHOL 90
FECHA	GLNS	GLNS
10 SETIEMBRE 2021	165.147	49.1875
23 SETIEMBRE 2021		
30 SETIEMBRE 2021		
PRECIO GALÓN	S/ 17.00	S/ 18.00
TOTAL VENTA DIARIA ESTIMADA S/.	S/ 2,807.50	S/ 885.38
TOTAL MENSUAL	660.588	196.75
TOTAL VENTA ESTIMADA MENSUAL S/.	S/ 11,230.00	S/ 3,541.50
TOTAL GLNS ANUAL	7927.056	2361
TOTAL VENTA ESTIMADA ANUAL S/.	S/ 134,759.95	S/ 42,498.00

En cuanto al resumen de venta por desabastecimiento refleja dos productos de los que se comercializa que son el Diésel B5-S50 Y LA Gasohol 90 que son los principales productos de venta y se hace detalle de la pérdida por ventas de manera diaria, mensual y anual; ello determina de que la empresa tiene una pérdida anual de S/. 177 257.95 por pérdida de venta.

Tabla N° 17.

Estado de resultados integrales

ESTADO DE RESULTADOS DEL 01/01 AL 31/12 DEL 2021

	S/	%
Ventas Netas o ingresos por servicios	S/ 1,411,342.00	
Descuentos Rebajas y Bonificaciones concedidas	S/ -	
Ventas netas	S/ 1,411,342.00	100%
Costo de Ventas	S/ 1,309,717.00	93%
Utilidad Bruta	S/ 101,625.00	7%
Gastos de Administración	S/ 13,916.00	1%
Utilidad Operativa	S/ 87,709.00	6%
Otros Gastos	S/ -	0%
Otros Ingresos	S/ -	0%
Utilidad antes de Participaciones e Impuestos	S/ 87,709.00	6%
Distribución legal de la renta	S/ -	0%
Utilidad antes de Impuestos	S/ 87,709.00	6%
Impuesto a la Renta	S/ 13,297.00	1%
Resultado del Ejercicio	S/ 74,412.00	5%

El estado de resultados refleja las ventas, costo de ventas, gastos, ingresos y lo más importante es la utilidad que se ha obtenido del ejercicio, con la que se identifica las ganancias que ha tenido la empresa en el periodo de un año, en este caso el ejercicio 2021.

Tabla N° 18.

Efecto de Rentabilidad en ERI

EFECTO DE LA RENTABILIDAD EN EL ESTADO DE RESULTADOS						
	VENTAS SEGÚN LIBROS AÑO 2021		SEGÚN REVISIÓN		VENTAS NO REALIZADAS ESTIMADAS MÁS DEFICIENCIAS DE CONTROL	
			DESABASTECIMIENTO	CONTROL	S/	%
Ventas Netas o ingresos por servicios	S/ 1,411,342.00		S/ 177,257.95		S/ 1,588,599.95	
Descuentos Rebajas y Bonificaciones concedidas	S/ -				S/ -	
Ventas netas	S/ 1,411,342.00	100%			S/ 1,588,599.95	100%
Costo de Ventas	S/ 1,309,717.00	93%		S/ 138,180.00	S/ 1,447,897.00	91%
Utilidad Bruta	S/ 101,625.00	7%			S/ 140,702.95	9%
Gastos de Administración	S/ 13,916.00	1%			S/ 13,916.00	1%
Utilidad Operativa	S/ 87,709.00	6%			S/ 126,786.95	8%
Otros Gastos	S/ -	0%			S/ -	0%
Otros Ingresos	S/ -	0%			S/ -	0%
Utilidad antes de Participaciones e Impuestos	S/ 87,709.00	6%			S/ 126,786.95	8%
Distribución legal de la renta	S/ -	0%			S/ -	0%
Utilidad antes de Impuestos	S/ 87,709.00	6%			S/ 126,786.95	8%
Impuesto a la Renta	S/ 25,874.16	2%			S/ 37,402.15	2%
Resultado del Ejercicio	S/ 61,834.85	4%			S/ 89,384.80	6%

Según la revisión realizada en las mediciones constantes de combustible se determinó e identificó que existen pérdidas de inventarios por falta de control de combustibles y esto arrojó que en el lapso de un año se identifica un monto de S/. 138 180.00 anual que son determinadas pérdidas que no estarían contabilizadas y por lo tanto esto afectaría directamente al costo de ventas; Por otro lado en cuanto al desabastecimiento que existe en el grifo se identifica que si es constante se tiene una pérdida por venta de s/. 177 257.95 anual que afecta directamente a la rentabilidad de la empresa y por ende se verá reflejado en el estado de resultados. En tal sentido podemos indicar que nuestra utilidad a disminuido por el aumento del costo de ventas reflejando un 2% y las ventas han bajado por lo que también afecta un 2%; por ello nuestra rentabilidad se ha visto afectada en un 4%.

4.1.5. Elaboración de políticas y procedimientos para el diseño de un registro de control de inventarios de combustible para la empresa Estación de Servicios Mi Amigo-Piura 2021.

ESTACIÓN DE SERVICIOS MI AMIGO	
Procedimiento	Fecha: Setiembre 2021
Abastecimiento de Combustible	Página: 1/5
ÁREA DE COMPRAS	
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL	

PROPÓSITO:

Describir las actividades y los lineamientos que se utilizan para realizar el abastecimiento de combustible que es el objetivo primordial de la empresa.

ALCANCE:

Este procedimiento empieza desde la verificación de las existencias físicas hasta la cancelación del combustible al proveedor.

POLÍTICAS DE CONTROL:

- Corresponde realizar revisiones físicas de las existencias cada 24 horas.
- Comunicarse de forma inmediata con el proveedor después de recepcionar la información de las revisiones físicas.
- Examinar la orden del pedido.
- El ingreso del combustible a los tanques de almacenamiento no se harán efectivo si antes no hay una supervisión por la persona asignada.
- La cisterna de combustible debe tener las condiciones idóneas para el traslado del combustible.
- Inspeccionar los tanques de combustible tales que cumplan con las condiciones exigidas para el almacenamiento.
- Debe haber una adecuada separación de funciones con el personal que está involucrada en el proceso de comercialización ya que una sola persona no puede realizar todas las actividades.

FECHA DE EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Setiembre 2021	Rosa Carrasco Tineo	1/1

ESTACIÓN DE SERVICIOS MI AMIGO	
Procedimiento	Fecha: Setiembre 2021
Almacenamiento y Control de Inventarios	Página: 1/1
ÁREA DE ALMACÉN	
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL	

<p>PROPÓSITO:</p> <p>Desarrollar un procedimiento para proyectar de forma profunda y metodológica todas las acciones de almacenamiento y control de inventarios en la Estación de Servicios Mi Amigo, en un tiempo establecido.</p> <p>ALCANCE:</p> <p>Este proceso inicia desde la adquisición del combustible, la recepción del producto por parte del proveedor y el traslado hasta la estación de servicios.</p> <p>POLÍTICAS DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Para el desempeño de una forma eficaz y eficiente del sistema de control interno se debe implementar en la empresa el reglamento interno de la organización. ➤ Llegado el combustible a la estación se debe verificar los galones comprados con el proveedor en relación a la factura. ➤ Los cilindros de almacenamiento de combustible deben tener tablas actualizadas de calibración para determinar las cantidades exactas en almacén. Debe haber una adecuada separación de funciones con el personal que está involucrada en el proceso de comercialización ya que una sola persona no puede realizar todas las actividades. 		
FECHA DE EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Setiembre 2021	Rosa Carrasco Tineo	1/1

ESTACIÓN DE SERVICIOS MI AMIGO	
Procedimiento	Fecha: Setiembre 2021
Distribución	Página: 1/1
ÁREA DE VENTAS	
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL	

FECHA DE EMISIÓN	REALIZADO POR	PÁGINA
Setiembre 2021	Rosa Carrasco Tineo	1/1

PROPÓSITO:

Determinar Procedimientos que ayuden a salvaguardar y regular un adecuado manejo de ventas que realice Estación de Servicios Mi Amigo.

ALCANCE:

Este Procedimiento inicia desde que el encargado de turno asume su cargo hasta la rotación siguiente del nuevo personal.

POLÍTICAS DE CONTROL:

- Se debe hacer la medición necesaria de los tanques de almacenamiento para conocer cuánto es lo disponible en stock para las ventas siguientes.
- En el despacho del combustible al cliente se debe verificar que el marcador se encuentre en cero.
- Si existe un goteo en las pistolas de las islas comunicar al jefe de área por intermedio de un correo, para tener evidencia de lo manifestado.
- Informar al área de Gerencia o Administración sobre los stocks de combustible para la realización de los nuevos pedidos.
- Debe haber una adecuada separación de funciones con el personal que está involucrada en el proceso de comercialización ya que una sola persona no puede realizar todas las actividades.

DISEÑO DE REGISTRO DE CONTROL DE INVENTARIOS EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS MI AMIGO PIURA-2021

El diseño de registro de control de inventarios de combustible para la disminución del riesgo de pérdida en el proceso de comercialización y el efecto que pueda tener en la rentabilidad dentro de la empresa estación de servicios mi amigo se ha elaborado con el objetivo de obtener un mayor control en las existencias y como instrumento de este diseño, se ha creído conveniente elaborar cuadros en Excel donde se pueda identificar a detalle los productos que se comercializan y de esta manera considerar todos los registros que sean necesarios para identificar posibles pérdidas que se puedan estar realizando y no se están contabilizando por desconocimiento de la empresa y sus trabajadores.

Diseño de formato de kárdex

Este formato tiene como finalidad registrar los movimientos que se produzcan en la estación tanto compras como ventas de una manera diaria, se ha elaborado en Microsoft Office Excel una herramienta fundamental para elaborar estos registros. Se registrará una hoja por turno y de esta manera se puede tener presente los movimientos efectuados de una manera precisa y exacta. Será un sistema de inventarios valorizado bajo el método promedio.

Composición del kardex diseñado

Fecha: se colocará la fecha de las operaciones

Operación: se registra si es compra o venta

Documento: el comprobante que se va a registrar como factura, boleta de venta, etc.

Tipo: 01 para factura y 03 para boleta de venta

Serie: el número de serie que indica el comprobante de pago

Numero: se registra el número del comprobante de pago

Entradas: se refiere al registro de las compras efectuadas por la empresa.

Cantidad: la cantidad de combustible comprado en galones

C° unitario: se colocará el costo unitario actual del producto según el comprobante

Precio: se considera a la cantidad multiplicado por el costo unitario

Salidas: se refiere al registro de las ventas efectuadas por la empresa.

Cantidad: la cantidad de combustible vendido en galones.

C° unitario: se colocará el costo unitario actual del producto según el comprobante de venta.

Precio: se considera a la cantidad multiplicado por el costo unitario.

Saldo: es el stock actual con lo que cuenta la empresa.

Cantidad: saldo deducido de la suma de entradas menos salidas dependiendo el producto.

C° unitario: costo unitario del precio entre el total de cantidad en cada momento que ocurra.

Precio: se considera a la cantidad multiplicado por el costo unitario.

Registros de inventarios de combustible

Es un formato también elaborado en Microsoft Office Excel determinado para los tres productos que ofrece la empresa como Gasolina 90 octanos, Gasolina 95 octanos y Diésel B5-S50, su función de dicho formato es controlar de una manera diaria ya que es un formato elaborado con más detalle.

Composición del Registros de inventarios de combustible diseñado

Fecha: la fecha de corte de la operación.

Hora: la hora establecida para ser determinada como corte.

Existencias del producto: se determinará según el inventario físico del día anterior.

Total de ingresos de productos: se refiere a las compras efectuadas.

Total de salidas de productos: se refiere a las ventas efectuadas.

Nuevas existencias teóricas: se considera a las existencias del inventario físico anterior más las compras efectuadas menos las ventas realizadas.

Nueva existencia física según varillaje: se introduce la varilla en los tanques de combustible y nos proporciona una cantidad de existencias en almacén.

Diferencia entre existencia física y teórica: haciendo comparación entre ambas existencias obtenemos una diferencia.

Devoluciones del producto a tanques: por mantenimiento, calibración del producto se deben realizar las devoluciones correspondientes del producto

Observación: se registra cualquier suceso relevante durante el periodo de registro.

Firma: solo podrá firmar el personal autorizado.

ESTACIÓN DE SERVICIOS MI AMIGO

ANOTACIONES DIARIAS EN EL REGISTRO DE INVENTARIOS DE COMBUSTIBLE



PRODUCTO:

DÍESEL B5-S50

N°	FECHA DE CORTE (dd/mm/año)	HORA DE CORTE	E	C	V	ET=E+C-V	EF	DI=(ET - EF)	D	P	OBSERVACION REGISTRAR CUALQUIER SUCESOS RELEVANTES DURANTE EL PERIODO REGISTRADO	FIRMA
			EXISTENCIAS DEL PRODUCTO, SEGÚN INVENTARIO FISICO ANTERIOR	TOTAL DE INGRESOS DEL PRODUCTO (COMPRAS)	TOTAL DE SALIDAS DEL PRODUCTO (VENTAS)	ET = NUEVA EXISTENCIAS TEORICA	EF = NUEVA EXISTENCIA FISICA, SEGÚN VARILLAJE	DI = DIFERENCIA ENTRE EXISTENCIA TEORICA Y FISICA	Σ DEVOLUCIONES DEL PRODUCTO A TANQUES (calibraciones ,mantenimientos o fines)	PRECIO		FIRMA DEL PERSONAL AUTORIZADO
1	01/01/2022	07:00:00 a. m.				0.000		0.000				
2			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
3			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
4			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
5			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
6			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
7			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
8			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
9			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
10			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
11			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
12			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
13			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
14			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
15			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
16			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
17			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
18			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
19			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
20			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
21			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
22			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
23			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
24			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
25			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
26			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
27			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
28			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
29			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
30			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
			0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000		

ESTACIÓN DE SERVICIOS MI AMIGO

ANOTACIONES DIARIAS EN EL REGISTRO DE INVENTARIOS DE COMBUSTIBLE

PRODUCTO:

G - 95



N°	FECHA DE CORTE (dd/mm/año)	HORA DE CORTE	E	C	V	ET=E+C-V	EF	DI = (ET - EF)	D	P	OBSERVACION REGISTRAR CUALQUIER SUCESOS RELEVANTES DURANTE EL PERIODO REGISTRADO	FIRMA FIRMA DEL PERSONAL AUTORIZADO
			EXISTENCIAS DEL PRODUCTO, SEGÚN INVENTARIO FISICO ANTERIOR	TOTAL DE INGRESOS DEL PRODUCTO (COMPRAS)	TOTAL DE SALIDAS DEL PRODUCTO (VENTAS)	ET = NUEVA EXISTENCIAS TEORICA	EF = NUEVA EXISTENCIA FISICA, SEGÚN VARILLAJE	DI = DIFERENCIA ENTRE EXISTENCIA TEORICA Y FISICA	Σ DEVOLUCIONES DEL PRODUCTO A TANQUES (calibraciones ,mantenimientos o fines)	PRECIO		
1	01/01/2022	07:00:00 a. m.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
2			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
3			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
4			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
5			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
6			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
7			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
8			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
9			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
10			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
11			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
12			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
13			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
14			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
15			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
16			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
17			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
18			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
19			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
20			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
21			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
22			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
23			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
24			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
25			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
26			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
27			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
28			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
29			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
30			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
			0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000			

4.2. Discusión

De acuerdo al análisis efectuado en la Estación de Servicios Mi Amigo a través de la entrevista realizada al Gerente General y al Encargado de Ventas, se determinó que desconocen de la aplicación de un control de inventarios ya que se maneja de forma empírica por ello se identificó que existen deficiencias en el control de inventarios en el proceso de comercialización de combustibles entre ellas las que a continuación se mencionan: no existe un plan de procedimientos para realizar el pedido de combustible, no hay un encargado en el área de almacén, no existe supervisión en el traslado del combustible desde la compra al proveedor hasta la llegada a la estación, existe una falta de medición continua en los tanque de almacenamiento. De esta manera Cepeda, G (Auditoría y Control Interno Pág. 3- 4) define que el control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización o entidad, con la finalidad de asegurar que los activos están debidamente protegidos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y eficientemente de acuerdo con la políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

De acuerdo a la evaluación efectuada en la estación de Servicios Mi Amigo se logró cuantificar las pérdidas dadas mayormente por el desabastecimiento de combustible en la estación y por la falta de control en la medición de combustible a la llegada de la cisterna al almacén. Las perdidas proyectadas de manera anual generan una gran pérdida dentro de la estación.

Dentro de nuestra investigación podemos resaltar lo que indica Altamirano, M (2000), que el control interno comprende el Plan de Organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas de una entidad, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información.

También se identificaron los riesgos de pérdida de los combustibles y para ello se hizo uso de la matriz de riesgos; donde se resalta que en la estación existen riesgos de probabilidad de ocurrencia alta, de esta manera se determinó que hay un impacto mayor por ende esto afectaría significativamente al patrimonio de la empresa.

Sobre ello hemos tomado en cuenta uno de los conceptos más resaltantes que hace Rodríguez (2011) donde indica que el riesgo en una empresa se identifica, cuantifica, controla y existen medidas para mitigar o eliminarlo; el instrumento para conocer el riesgo es la construcción de una matriz que permite identificar el riesgo (viabilidad e impacto).

Por otro lado al determinar las deficiencia en el proceso de control podemos identificar el impacto que tienen estas en la rentabilidad de la empresa y para ello se ha estudiado el estado de resultados donde mayormente se ve reflejado las pérdidas que dañan significativamente la utilidad de la empresa, para ser exactos esto afecta dentro del estado al rubro de ingresos que es por el desabastecimiento y el costo de ventas en las faltas de control donde el costo de alguna manera se verá incrementado. Una definición que brinda Gitman y Joehnk. 2005, sobre la rentabilidad es que consideran un fenómeno clave e importante para las decisiones de inversión, porque nos permite comparar las ganancias actuales o esperadas de todas las inversiones con el nivel de rentabilidad que consideramos ganar.

V. Conclusiones

1. En la empresa Estación de servicios Mi Amigo se identificaron tres etapas que hacen posible el proceso de comercialización: Abastecimiento, control de almacén y distribución. Cabe indicar que dentro de estos procesos se encontraron deficiencias porque las operaciones se realizan sin tener procedimientos formalmente establecidos. Se identificaron faltantes al descargar el suministro porque los colaboradores de la estación conocen sus funciones de forma verbal, no existen políticas y procedimientos por escrito para el proceso, ello ha permitido que exista dualidad de funciones en algunas áreas de la empresa y por lo tanto se han reflejado deficiencias y riesgos dentro de las operaciones.
2. La evaluación de control interno del área se hizo utilizando el modelo COSO I, y se determinó que es ineficiente y no confiable, se carece de normas del control dentro del proceso de comercialización de combustible. En la tabla 4 denominada componentes de control nos arrojó como resultado un 76% de deficiencias de control que no cumplen con las normas establecidas y un 24% de confiabilidad. Las deficiencias encontradas fueron: Inexistencia de un plan de procedimientos para realizar el pedido, falta de encargado en el área de almacén, falta de supervisión en el traslado del combustible y falta de medición continua en los tanques de almacenamiento. En la Tabla N° 13 y Tabla N° 5 nos refleja las pérdidas encontradas en la estación y son por dos motivos; una por el desabastecimiento de combustible, para ser exactos por día se identifica una pérdida de S/. 3, 692.88, si lo proyectamos a un año estamos ante una pérdida de S/. 177, 257.95; la otra pérdida es cuanto a las diferencias en la descarga del combustible, con el análisis realizado se llegó a identificar una pérdida de 495 galones de Diésel B5-S50, 200 galones de gasolina 90 octanos y 75 galones de gasolina 95 octanos de manera mensual, esta pérdida sería por falta de control en la estación y se cuantificaron pérdidas mensuales por s/. 7, 177.50 en el diésel b5-S50, s/. 3, 100.00 en la gasolina 90 y s/. 1, 237.50 en gasolina 95.
3. La elaboración de una matriz de riesgos permitió identificar el proceso, los subprocesos, objetivos, riesgos, la probabilidad de estos y su impacto, y de este modo se identificó que las pérdidas de los combustibles tienen una probabilidad de ocurrencia alta. Los riesgos identificados como: Desabastecimiento de combustible en almacén, compra de una línea de combustible por otra que se tiene en stock, ineficiente sistema de información y registro de

existencias, son probables que ocurran, y que su impacto se clasifica entre el moderado y mayor que afectaría significativamente al patrimonio de la empresa.

- 4.** Las deficiencias cuantificadas y los riesgos identificados con su probabilidad e impacto nos han permitido determinar su efecto en la rentabilidad, mostrado a través del estado de resultados; en la Tabla N° 18 donde se refleja una venta de s/.1, 411 342.00 en el año 2020 por lo que si sumamos las ventas no realizadas por el desabastecimiento que es s/.177, 257.95 tendríamos una venta total real de s/.1, 588 599.95 en el periodo 2020; También se reflejó que existen pérdidas en el abastecimiento de combustible en la estación de s/. 138 180.00 que no están contabilizadas y por lo cual se afecta directamente al costo de ventas y por ende su rentabilidad. En tal sentido la utilidad a disminuido por el aumento del costo de ventas reflejando un 2% y las ventas han bajado por lo que también afecta un 2%; por ello se a tenido una rentabilidad afectada de un 4%.

- 5.** La elaboración de políticas y procedimientos fueron diseñadas para la distribución y el control del stock de combustibles y mantener información actualizada, de esta manera evitar perder ingresos por desabastecimiento así como la regularización de los costos de ventas. Igualmente asignar responsabilidades a las áreas administrativas y operativas.

VI. Recomendaciones

Implementar el diseño sugerido para el control de inventarios en el proceso de comercialización.

Sugerir a la gerencia formalice las políticas para el proceso de comercialización de una manera adecuado que permita minimizar tiempo y costos, ordenar, controlar y supervisar adecuadamente el suministro de control de combustible en la estación de servicios Mi Amigo.

Recomendar a la gerencia asignar y capacitar al personal para el desempeño de sus funciones al área correspondiente a la que pertenece y evitar duplicidad de funciones, lo ideal sería implementar el manual de organización y funciones darlo a conocer a todos los colaboradores de la estación para que de esta forma tanto funciones como responsabilidades estén delimitadas y el rendimiento del trabajador sea más eficiente y sus fines estén orientados alcanzar los objetivos de la empresa.

Programar la calibración periódica de las varillas que miden el combustible y evitar obtener información falsa, se recomienda que por lo menos se debe hacer esta calibración dos veces al año y tener la varilla en un lugar apropiado para evitar manipuleos. También se debe hacer las mediciones antes y después de la descarga con el propósito de asegurar que todo el combustible esté en los tanques y así evitar faltantes.

Realizar con frecuencia análisis de los procesos operativos con el objeto de innovar estrategias y políticas para el desarrollo de un mejor control dentro de la empresa.

Adquirir un sistema informático para el control de combustible en la empresa Estación de Servicios Mi Amigo.

VII. Lista de referencias

- COSO, C. (2013). Control Interno - *Marco Integrado*. Obtenido de <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>.
- Cruzalegui, E. (2019). *Diseño de controles internos para la gestión de existencias en grifo tobi Eirl, periodo 2017-2018*
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2282/1/TL_CruzaleguiCruzaleguiEnrique_PerezBurgosYvan.pdf.
- Julca, E (2008) “*Desarrollo e implementación de un control de inventarios para lograr el control y la minimización de mermas en la empresa estación de servicios JUANCJUMER S.A.C. en la ciudad de Trujillo – PERÚ*” Universidad Privada del Norte
 Facultad de ciencias empresariales. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/111/Julca%20Barreto,%20Esther%20Adelina.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Espejo Elías, C. I., & Ramírez Solórzano, A. T. (2016). “*Implementación de un sistema de control de inventarios y su incidencia en la situación económica de la empresa estación de servicios chimú srl, Trujillo, 2016.*”
 Facultad de ciencias empresariales. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11596/Espejo%20El%c3%adas%20Claudia%20Ivette%20Ramirez%20Solorzano%20Zoila%20Ang%c3%a9lica%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moncayo, E. (2017). *Control del sistema de inventarios y su incidencia en los estados financieros de las Mypes caso del grifo mi Amandita E.I.R.L. Chiclayo – 2017*
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4228>
- Morocho (2018). *Eficacia del sistema de control interno y la eficiencia de la ejecución del gasto público en la municipalidad distrital veintiséis de octubre Piura, 2015- 2016. Piura*. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1208>
- Quispe, S. (2015). *Gestión de los inventarios y su incidencia en la liquidez de la empresa Grifo Latino S.A.C distrito de Wanchaq periodo 2015*. Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/589/3/Shirley_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Rodríguez, C. P. (2011). *¿Cómo construir una matriz de riesgo operativo? Revista de Ciencias Económicas, 29(1)*.
- Romero, C. (2020). “*Control interno del área de inventario de combustible del Grifo Talara Sociedad Anónima Cerrada, 2017-2018*”
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47006>

VIII. Anexos

INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
ENTREVISTA

Participante: Gerente

Objetivo 1: Describir el proceso de comercialización de combustibles en la empresa
“Estación de Servicios Mi Amigo-Piura 2020

Instrucciones: Se agradece responder las preguntas con veracidad.

1. ¿Conoce el proceso de comercialización del combustible desde el punto de compra hasta la estación de servicios?

2. ¿La empresa cuenta con instrumentos confiables para realizar la medición de los pozos de almacenamiento de combustible?

3. ¿Existe un control y supervisión de combustible para la toma de decisiones?

-
-
4. ¿Ud. considera que con un sistema de control de inventarios le proporcione información coherente para la toma de decisiones?

Participante: Jefe de Comercialización de Estación de Servicios Mi Amigo

Objetivo 1: Describir el proceso de comercialización de combustibles en la empresa “Estación de Servicios Mi Amigo-Piura 2020

Instrucciones: Se agradece responder las preguntas con veracidad.

1. ¿Cómo es el proceso de comercialización de combustible?

-

2. ¿Considera que hay dificultades en el control de inventarios de combustible?

3. ¿Cómo se da inicio al requerimiento de combustible en la estación de servicios?

4. ¿Cómo se traslada el combustible desde la planta procesadora hasta la estación de servicios?

5. ¿Se controla los sobrantes y faltantes en los inventarios de combustible?

6. ¿Cada qué tiempo se hace la medición con las varillas en los tanques de combustible?

7. ¿Se hace el seguimiento correspondiente de la medición para realizar el pedido de la compra?

8. ¿Usted sabe qué efectos tiene el hecho de no tener combustible en los almacenes?

9. ¿Existen políticas que determinen una hora determinada para realizar la medición de los inventarios de combustible?

10. ¿Hay probabilidades que en el transporte del combustible se pueda sustraer el producto?

11. ¿Cómo se traslada el combustible desde la planta hasta la estación de servicios?

12. ¿La formulación del pedido de combustible se encuentra sustentado con una orden de requerimiento?

13. ¿Considera usted que el personal que labora en el grifo debe recibir capacitación sobre el control de inventarios de combustible?

14. ¿Considera usted que es importante diseñar un Registro de control de Inventarios para llevar un control de existencias y cuantificarlas?

ESTACIÓN DE SERVICIOS MI AMIGO				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE:		ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN		
ENTREVISTADO:		JEFE DE COMERCIALIZACIÓN		
ENTREVISTADOR:		ROSA CARRASCO TINEO		
FECHA:				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	AMBIENTE DE CONTROL			
Se pretende evaluar el entorno que estimule las tareas del personal con respecto al control de sus actividades				
1.1	¿El área cuenta con un reglamento o políticas de control de inventarios?		X	
1.2	¿El registro de inventario de combustible lo llenan de manera diaria?		X	
1.3	¿Se realizan informes diarios, al área pertinente, del stock de mercaderías?		X	
1.4	¿Existen política que se relacionen con los proveedores?	X		
2	RIESGOS DE CONTROL			
Se pretende evaluar si el área realiza actividades que le permitan evaluar los riesgos que afecten a la comercialización				
2.1	¿Se preparan informes de compras?		X	
2.2	¿Se controla los sobrantes y faltantes en los inventarios de combustible?		X	
2.3	¿Hay probabilidades que en el transporte del combustible se pueda sustraer el producto?		X	
2.4	¿Se conoce qué efectos tiene el hecho de no tener combustible en los almacenes?	X		

2.5	¿Se sigue algún método para la selección de proveedores?		X	
3. ACTIVIDADES DE CONTROL				
Se quiere evaluar si se han cumplido con las políticas y procedimientos establecidos para cumplir con los objetivos y funciones asignadas				
3.1	¿Los pedidos u órdenes de compra están debidamente autorizados?	X		
3.2	¿Existen controles adecuados en los precintos de la cisterna para el traslado del combustible?		X	
3.3	¿Existe un proceso de control en cada isla al momento de realizar la venta?		X	
4. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Determinar si el área realiza actividades que le permitan comunicar resultados, excepciones, puntos de interés a la autoridad correspondiente				
4.1	¿Existe una persona responsable en el área de almacén?		X	
4.2	¿Todas las autorizaciones para generar el pedido de combustible las brinda el Gerente?		X	
4.3	¿Considera usted que es importante diseñar un Registro de control de Inventarios?	X		
5. SUPERVISIÓN				
5.1	¿Se realizan las visitas inopinadas por el Gerente a las diversas áreas?		X	
5.2	¿La estación de Servicios cumple al 100% lo establecido por OSINERMING?		X	

FECHA: 15 AGOSTO 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	1000 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>150 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	1150 GLNS
STOCK REAL	<u>1095 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>55 GLNS</u>

FECHA: 15 AGOSTO 2021

GASOHOL 90

ORDEN DE COMPRA	1000 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>420 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	1420 GLNS
STOCK REAL	<u>1345 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>75 GLNS</u>

FECHA: 18 AGOSTO 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	2000 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>180 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	2180 GLNS
STOCK REAL	<u>2145 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>35 GLNS</u>

FECHA: 21 AGOSTO 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	500 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>490 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	990 GLNS
STOCK REAL	<u>945 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>45 GLNS</u>

FECHA: 21 AGOSTO 2021

GASOHOL 95

ORDEN DE COMPRA	1000 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>520 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	1520 GLNS
STOCK REAL	<u>1485 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>35 GLNS</u>

FECHA: 24 AGOSTO 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	1500 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>125 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	1625 GLNS
STOCK REAL	<u>1595 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>30 GLNS</u>

FECHA: 24 AGOSTO 2021

GASOHOL 90

ORDEN DE COMPRA	500 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>220 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	720 GLNS
STOCK REAL	<u>670 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>50 GLNS</u>

FECHA: 27 AGOSTO 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	1000 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>145 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	1145 GLNS
STOCK REAL	<u>1090 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>55 GLNS</u>

FECHA: 30 AGOSTO 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	1500 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>160 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	1660 GLNS
STOCK REAL	<u>1625 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>35 GLNS</u>

FECHA: 30 AGOSTO 2021

GASOHOL 95

ORDEN DE COMPRA	500 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>650 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	1150 GLNS
STOCK REAL	<u>1110 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>40 GLNS</u>

FECHA: 01 SETIEMBRE 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	1500 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>175 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	1675 GLNS
STOCK REAL	<u>1630 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>45 GLNS</u>

FECHA: 01 SETIEMBRE 2021

GASOHOL 90

ORDEN DE COMPRA	500 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>280 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	780 GLNS
STOCK REAL	<u>735 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>45 GLNS</u>

FECHA: 04 SETIEMBRE 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	2000 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>150 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	2150 GLNS
STOCK REAL	<u>2115 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>35 GLNS</u>

FECHA: 07 SETIEMBRE 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	1000 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>190 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	1190 GLNS
STOCK REAL	<u>1130 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>60 GLNS</u>

FECHA: 10 SETIEMBRE 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	1500 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>190 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	1690 GLNS
STOCK REAL	<u>1660 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>30 GLNS</u>

FECHA: 10 SETIEMBRE 2021

GASOHOL 90

ORDEN DE COMPRA	500 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	<u>190 GLNS</u>
STOCK FINAL SUPUESTO	690 GLNS
STOCK REAL	<u>660 GLNS</u>
DIFERENCIA	<u>30 GLNS</u>

FECHA: 13 SETIEMBRE 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	500 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	150 GLNS
STOCK FINAL SUPUESTO	650 GLNS
STOCK REAL	615 GLNS
DIFERENCIA	35 GLNS

FECHA: 15 SETIEMBRE 2021

DIÉSEL B5-S50

ORDEN DE COMPRA	1000 GLNS
MEDICIÓN INICIAL	170 GLNS
STOCK FINAL SUPUESTO	1170 GLNS
STOCK REAL	1125 GLNS
DIFERENCIA	45 GLNS



