



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“LA AUDITORÍA INTERNA COMO HERRAMIENTA PARA EL
MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE VENTAS EN EL GRIFO
SERVICENTRO PALMA S.A. DISTRITO DE CAMPO VERDE – 2020”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

PRESENTADO POR:

Bach. KETTY JIBAJA TANTAJULCA

ASESOR:

DR. TEÓFILO ULISES MANTURANO PEREZ

YARINACocha, DICIEMBRE 2021

DEDICATORIA

A mis padres por enseñarme valores de respeto, honestidad, lealtad y sobre todo la perseverancia.

A mis hermanos Hecda, Hector Darwin, José Rolando, por su apoyo incondicional para superarme día a día y crecer como ser humano, por estar siempre acompañándome en mi proceso de formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso que me ha permitido cumplir esta meta tan importante que tanto anhelaba, guiando mis pasos y dándome sabiduría en todo momento.

A mis padres Raquel, Hector Raul por su motivación, amor y apoyo incondicional y estar pendientes en cada paso importante que doy en mi vida.

A la empresa Grifo Servicentro Palma S.A, representado por brindarme las facilidades en el desarrollo del trabajo de investigación.

A la Universidad Alas Peruanas, por permitirme ser parte de ella y al asesor de investigación, quien, con sus conocimientos y acertadas orientaciones me brindó el apoyo para la culminación de la presente investigación.

INTRODUCCIÓN

Para la auditoría interna del área de ventas se consideró como muestra al Grifo Palma S.A. localizada en el distrito de Campo Verde, provincia de coronel Portillo, departamento de Ucayali.

El desarrollo de la investigación se apoyó en un estudio basado en una metodología donde se aplicaron conocimientos que se adquirió en la formación académica, a través de los cinco años de preparación, dichos resultados fortalecerán a la empresa en estudio, haciendo que la auditoría interna sea una herramienta que mejore el control de ventas.

Por tal motivo, la realización de un control interno en departamento de ventas, ha permitido prestar atención y tomar acciones correctivas a los errores evidenciados en dicha área, todo bajo las normas legales instituidas en la empresa con la finalidad de alcanzar con más eficacias las metas de la empresa.

La auditoría interna son procesos que fomenta la confianza en la empresa, con el propósito de alcanzar las metas fijadas como organización, evitando en lo mínimo errores y prevenir problemas financieros con el fin de brindar un servicio de calidad y al mismo tiempo que beneficie a la empresa.

Para realizar el control interno o auditoría interna, es de vital importancia tener conocimiento sólido sobre control de ventas y los mecanismos que intervienen en el proceso de ventas, como son la atención de calidad a los clientes, analizar los costos de compra y venta, margen de contribución, entre otros que todo experto de las ciencias contables domina con facilidad. Permitiendo a los profesionales de la contabilidad tener un mejor control, identificando

brechas o irregularidades y dar solución de la forma más eficientes con el fin de alcanzar resultados favorables a la empresa.

Por todo lo mencionado, es de vital importancia instituir mecanismos de control de ventas en todos los establecimientos que brindan servicio de comercialización de hidrocarburos y derivados, permitiendo la administración favorable y eficiente en el control de ventas sean diarias, semanales, donde los saldos coincidan con los productos existentes.

El presente trabajo consta de tres capítulos: El primero contiene relevancia con los aspectos generales, misión y visión de empresa, su organización, la situación problemática, así como la justificación de la investigación.

El segundo capítulo presenta el marco teórico sobre auditoría, sus antecedentes nacionales e internacionales, el marco teórico de auditoría, tipos de auditorías que se aplica en las empresas y sistema de ventas.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones, las evidencias del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “La auditoría interna como herramienta para el mejoramiento del sistema de control de ventas en el Grifo Servicentro Palma S.A. distrito de Campo Verde - 2020”, estudia los aspectos más importantes de la auditoría y como estos son usados como herramientas para la mejora en el sistema de control de ventas de la empresa en estudio. Ante esta situación se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera la Auditoría Interna como herramienta incide en el mejoramiento del sistema de control de ventas en el Grifo Servicentro Palma S.A. del distrito de Campo Verde, 2020? Se ha observado que los servicentros adolecen de una adecuada auditoría, en ese sentido el propósito de la presente investigación es mejorar las deficiencias del control interno. La investigación es de tipo descriptiva, cuantitativa y de nivel no experimental, el diseño de la investigación es transversal ya que se realizó en el periodo 2020, mediante el análisis de los registros de las ventas. La muestra consta de las 3 personas que laboran en Servicentro Grifo Palma S.A., donde se obtuvo como resultado ciertas irregularidades en el control de ventas, como facturaciones que no tenían relación con las ventas sea gasolina de 90 y petróleo, así mismo, no se cuenta con un adecuado mecanismo de control interno que generan información confiable para el mejoramiento del sistema de control de ventas. Finalmente, se concluye que el Grifo Servicentro Palma S.A. tiene deficiencias en su sistema de control de ventas, específicamente en sus facturaciones.

Palabras claves: Grifo servicentro, auditoría interna, sistema de control de ventas.

ABSTRACT

This research work entitled: "Internal audit as a tool for improving the sales control system at Grifo Servicentros Palma S.A. Campo Verde district - 2020", studies the most important aspects of the audit and how these are used as tools to improve the sales control system of the company under study. Faced with this situation, the following question arises: In what way does Internal Audit as a tool affect the improvement of the sales control system at Grifo Servicentros Palma S.A. from the Campo Verde district, 2020? It has been observed that the servicentros suffer from an adequate audit, in that sense the purpose of this investigation is to improve the deficiencies of the internal control. The research is descriptive, quantitative and non-experimental, the research design is cross-sectional since it was carried out in the 2020 period, through the analysis of sales records. The sample consists of the 3 people who work at Servicentro Grifo Palma SA, where certain irregularities were obtained in the control of sales, such as billings that were not related to sales, such as gasoline of 90 and oil, likewise, it is not counted with an adequate internal control mechanism that generates reliable information for the improvement of the sales control system. Finally, it is concluded that Grifo Servicentro Palma S.A. It has deficiencies in its sales control system, specifically in its invoices.

Keywords: Service center tap, internal audit, sales control system.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN	vi
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	11
1.1 Objetivo del estudio	11
1.1.1. Objetivo general	11
1.1.2. Objetivos específicos	11
1.2 Justificación del estudio	11
1.3 Antecedentes	12
1.3.1 Antecedentes internacionales	13
1.3.2 Antecedentes nacionales	14
1.3.3 Antecedentes regionales	17
1.4 Marco histórico de la empresa	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Auditoria	22
2.1.1. Auditoría financiera de la empresa en estudio	23
2.1.2. Etapas de la auditoría.	24
2.1.3. Procedimientos de la auditoría	24
2.1.4. Técnicas de auditoría	25
2.1.5. Control interno de ventas	27
2.1.6. Objetivos del control interno de ventas.	28
2.1.7. Acciones de control de ventas	29

2.1.8. Dimensiones de la auditoría interna	29
2.1.9. Teorías relacionadas a la auditoría interna.	30
2.2. Sistemas de control de ventas.	32
2.2.1. Definiciones	32
2.2.2. Importancia	33
2.2.3. Tipos de sistemas	33
2.2.4. Control de las existencias	34
2.3. Caso práctico de auditoría del sistema de control de ventas	36
CAPÍTULO III:	46
3.1. Metodología	46
3.1.1. Tipo de investigación	46
3.1.2. Diseño de a investigación	47
Conclusiones	48
Recomendaciones	49
BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1: Control de Ventas año 2020	42
Tabla 2: Control de Ventas año 2021	43

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1. Objetivos del Estudio

1.1.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la auditoría interna como herramienta incide en el mejoramiento del sistema de control de ventas en el Grifo Servicentro Palma S.A. de la ciudad de Pucallpa, 2020

1.1.2. Objetivos Específicos

- Analizar el sistema de control de ventas del Grifo Servicentro Palma S.A. del distrito de campo verde, 2020.
- Identificar los puntos críticos existentes en el Grifo Servicentro Palma S.A. del distrito de campo verde, 2020.
- Analizar la incidencia en los resultados del sistema de control de ventas en el Grifo Servicentro Palma S.A. del distrito de campo verde, 2020.

1.2. Justificación del Estudio

1.2.1. Justificación Teórica.

En la actualidad experimentamos un algo grado de competitividad y los contextos favorables del medio ofertan múltiples opciones de desarrollo para todas las empresas

dedicadas a la comercialización de hidrocarburos y sus derivados, haciendo que los grifos servicientros aprovechen de la mejor forma las oportunidades actuales del mercado actual, haciendo uso de la auditoría interna como herramienta para optimizar el control y perfeccionamiento del desarrollo empresarial.

1.2.2. Justificación Práctica.

En el rubro de combustibles existen gran número de empresas dedicadas a la comercialización de gasolina, petróleo y lubricantes que no realizan auditorías, no se ven necesario o lo califican de poca importancia en el desarrollo de la empresa. Lo que se pretendió indicar es la importancia de institucionalizar los procesos de auditoría interna, como medida preventiva de malos manejos financieros y a la vez brindar asesoramiento y apoyo a la correcta administración de la empresa, con el fin de brindar seguridad sensata que las actividades de la empresa lo están desarrollando conforme a las políticas establecidos, así también este servicio facilita las fases a seguir para hacer ajustes de las debilidades del control interno, siendo de apoyo para tomar decisiones más razonables.

1.3. Antecedentes

Hoy, las organizaciones públicas y privadas contribuyen de manera relevante el desarrollo económico y social de los países, en tal sentido, es preciso evidenciar fraudes financieros causados por ausencia de direcciones rigurosas y normatividad sólida que permita sancionar estrictamente las acciones fraudulentas, en efecto es importante incidir que el problema principal se debe a la falta de intervenciones desarrolladas en las empresas.

Existen innumerables estudios en las cuales se puede demostrar que la auditoría sirve como herramienta para administrar de manera transparente que al mismo tiempo proporciona a la gestión adecuada de las empresas en sus diferentes niveles o áreas. A continuación, se presenta las más relevantes según el tema investigado:

1.3.1. Antecedentes Internacionales

Sarmiento, H. (2017), en su investigación que lleva por nombre: La auditoría financiera en la Ferretería Sigsig, realizada en la ciudad de Cuenca, 2015. Ecuador. Cuyo objetivo fue: Examinar o inspeccionar los estados de las finanzas, realizado por un auditor externo calificado y reconocido, ver las tareas desarrolladas en la empresa. La investigación fue aplicada de naturaleza no experimental y de tipo descriptiva. En dicha investigación se llegó a la siguiente conclusión: Se constató que la administración de empresa ferretera, no tenía institucionalizada realizar auditoría, dejando de lado la evaluación del manejo responsable de los bienes y recursos, realizados en el proceso de venta, depósito de efectivo o el control estricto y detallado a los proveedores, no se hacía los de las cuentas sin obtener saldos reales, sea de los productos vendidos, dinero cobrados, dinero depositados o cuentas canceladas por las compras de as mercaderías.

Hernández (2016), tesis para obtener el grado de maestría, titulado: Carencias del control interno en los procesos de la ejecución presupuestal del Municipio de Santa Cruz, ciudad de México. Cuyo objetivo fue: Enumerar las falencias del control interno en el proceso de la ejecución del presupuesto del Municipio de Sant Cruz. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, con diseño descriptivo simple. En dicha investigación se llegó a las siguientes conclusiones: Se evidenció la existencia de falencias en el control interno en la parte del presupuesto, afectado la ética, transparencia y credibilidad de la administración, motivo por la cual, se tiene que superar con una eficiente implementación de control interno para los municipios, dentro en los marcos establecidos del control interno para el sector estatal, se debe trabajar bajo nuevos enfoques paradigmas de la gestión y controles institucionales, con la finalidad de adquirir información sobre presupuesto, finanzas, economía, patrimonio con la finalidad de contar con una óptima gestión.

1.3.2. Antecedentes nacionales

Collantes, B. (2020), en su tesis, “La auditoría financiera gubernamental y su influencia en la gestión administrativa de las municipalidades en lima metropolitana, 2016–2018”. Cuyo principal objetivo fue demostrar si la auditoría financiera gubernamental influye en la gestión administrativa de las municipalidades de Lima Metropolitana.

El estudio se realizó en las municipalidades, cuyo propósito fue dar un servicio de calidad a las poblaciones de la zona, los cuales se vieron afectados por manejos irregulares y supuestos fraudes. Sin embargo, esos manejos relacionados con la corrupción fueron intervenidos por la Contraloría General de la República.

En la mencionada investigación se aplicó un cuestionario a 108 trabajadores municipales. Finalmente se llegó a la conclusión siguiente: El planeamiento de la auditoría financiera gubernamental, realizado según los indicadores comprendidos en el manual de auditoría financiera estatal a partir del año 2014, influye en la evaluación del plan operativo anual de las municipalidades de la capital del país.

Baldeón, M. (2019), en su tesis de maestría titulada: “La auditoría financiera y su influencia en la administración de las cooperativas de ahorro y crédito Huancayo”. Cuyo objetivo principal fue: Demostrar si la auditoría como herramienta influye en la administración de la cooperativa en estudio.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo descriptiva y explicativa. Se aplicó un cuestionario tipo Likert, se trabajó con una muestra poblacional de 40 empleados. Se llegó a las conclusiones siguientes: La auditoría financiera influye de forma positiva en la gestión de la administración de las cooperativas de la caja Huancayo, así también la auditoría financiera es una herramienta muy importante para llevar a cabo una eficiente gestión de los manejos financieros a nivel de empresa, incrementando los resultados de las instituciones

financieras y a vez permitiendo el crecimiento de las cooperativas con el propósito de mejorar eficazmente las metas propuestas con acertadas decisiones, sustentadas de forma razonable.

Sánchez, S. (2018), en su tesis titulado: “Propuesta de un método de auditoría interna de los productos en stocks en la empresa comercial Punto Blanco S.A.C.” Piura. El estudio tuvo como propósito favorecer en el perfeccionamiento de las actividades administrativas, organización y control interno y que se corrijan de las falencias e irregularidades encontradas en la investigación. La investigación fue de enfoque cuantitativa, de tipo no experimental y con diseño descriptivo simple. Se encuestó a 20 trabajadores del departamento de ventas. Donde se llegó a las siguientes conclusiones: Existe falencias en el control de los stocks en referencia a las verificaciones al no tener definido la frecuencia, procesos, responsabilidades y acciones a tomar.

De la misma forma, en referencia al control de inventarios, los resultados son inexactos en relación si son selectivos, rotativos o totales, por otra parte, se verificó que no están definidos los procedimientos para ejecutar y confrontar de forma física con los libros de contabilidad.

Huamán, E. (2018), en su tesis titulada: “La auditoría interna para mejorar la gestión de las finanzas de la empresa Reydinor S.A.C. de la ciudad se San Ignacio”. Su principal objetivo fue implementar un programa de auditoría interna, con el fin de incrementar los diversos procesos de la gestión financiera de la organización. Se trabajó con el diseño no experimental, de tipo descriptivo y prospectivo, realizado a partir de un diagnóstico inicial del contexto comercial. El instrumento se aplicó a una muestra de 18 trabajadores. Culminado la investigación se llegó a las siguientes conclusiones: se observó que la empresa tuvo dificultades en relación a control del personal que trabaja en dicha empresa, por lo que no hubo un control biométrico de

la asistencia, por lo tanto, no se puede realizar con precisión el nivel de productividad por cada empleado de la empresa. También se observó que no llevan un control ordenado de los productos físicos, como producto de no realizar inventarios, lo cual hace que la productividad tenga dificultades en crecer.

Mamani, C. (2018), en su investigación titulado: “La auditoría financiera y su incidencia con la administración de la empresa Rotapel S.A. El propósito principal demostrar de qué forma la auditoría financiera afecta de manera positiva a la gestión de la empresa. Motivo por el cual se recolectó información mediante la aplicación de un cuestionario que se aplicó a los trabajadores del departamento contable de la empresa. La investigación fue de tipo no experimental, con diseño correlacional. Se llegó a la siguiente conclusión: que la auditoría financiera cuenta con una alta relación significativa, para el cumplimiento de las metas organizacionales con un valor “p” del 0.00. de modo que se acepta la hipótesis principal, cuya relación es muy significativa reflejando que existe una relación significativa, entre la auditoría financiera y la eficiencia empresarial.

Aristizábal y Fernández (2017), en su investigación titulado: “Propuesta de los procedimientos de control interno para el control de inventarios de empresa J y S”. Tuvo como objetivo principal: Diseñar y ejecutar procedimiento de control interno para el correcto control de inventarios de la empresa en estudio, así mismo identificar y analizar la importancia de los procesos de control y a la vez mejorar los procesos. Finalmente se concluyó: Que las empresas investigadas, cuentan con un sistema de control informal e empírica acumulado por parte del gerente que el gerente cuenta, como consecuencia no se cuenta con políticas sólidas de control de inventarios. Y como resultado se genera deficiente comunicación al momento de realizar adquisiciones y demás actividades. También el análisis de las tareas ejecutadas en este estudio de constató que describe la propuesta con diferentes procesos que

proporcionan de la mejor manera el manejo de los inventarios con el fin de brindar información confiable u pertinente.

1.3.3. Antecedentes Regionales

Ruíz, E. (2021), en su tesis titulado: “Auditoría, finanzas, tributación y rentabilidad de las pymes del Perú, en el rubro servicio, belleza de la ciudad de Pucallpa, años 2021”.

El estudio fue descriptivo, con una población de 30 pymes y enfocado en una muestra poblacional de 30 empresas, con la cual se aplicó un cuestionario de 36 ítems. En dicho estudio se llegó a la siguiente conclusión: que existe una relación significativa y positiva entre la auditoría y el desarrollo de los alones de spa. Así mismo se observó que la rentabilidad es proporcional a las estrategias aplicadas por el salón de belleza.

Pérez, A., Flores, J., Rojas, R. (2018), en sus tesis titulado: “Auditoría de gestión en las instituciones no gubernamentales en la región Ucayali, 2018”. El objetivo principal fue demostrar como la aplicación de la auditoría de gestión en la organización promueve el desarrollo en la región. Así se elaboró un cuestionario con una serie de ítems a la muestra objeto de estudio. La aplicación de la encuesta se desarrolló con la selección de 35 organizaciones no gubernamentales establecidos en la provincia de coronel Portillo, en las cuales se cogió una muestra de 20 organizaciones. En dicha investigación se llegó a las siguientes conclusiones: La auditoría de la gestión financiera es favorable motivo que permite a la organización incrementar la mejora de la metodología y estrategias de intervención, para obtener resultados más favorables en bien de la población, causando impactos positivos a la sociedad. Del mismo modo facilita la transparencia en la administración de las finanzas, de tal modo que las personas e instituciones beneficiaras financien sus fondos y lo hagan con la seguridad y confianza de los que futuros aportantes o colaboradores aporten para la organización.

Catashunga, Z., Rengifo, B. (2018), en su tesis titulado: “Auditoría de gestión y su influencia en el desarrollo de los procesos internos de la empresa Mega Santos S.A.C”. El objetivo principal fue: Demostrara la influencia de la aplicación de la auditoría interna, analizando y evaluando el control interno, medios operativos y destinado de recursos investigando el mejoramiento de los diferentes procesos internos de la empresa (Fases de operación, innovación y procesos de ventas y posventas) de la ferretería. El estudio fue de tipo no experimental, con diseño descriptivo – correlacional con corte transversal, la metodología empleada fue el análisis de la situación empresarial. Se concluyo: Se observó que en la empresa ferretera existe muchas falencias y debilidades en el control de inventarios, lo que ha ocasionado que el administrador tome decisiones poca acertadas y efectivas con el fin de lograr el desarrollo y mejoramiento de las finanzas de la empresa.

1.4. Marco Histórico de la Empresa

- **Razón social**

Grifo Servicentro Palma S.A.

RUC: 20393997509

- **Dirección**

Carretera Federico Basadre km. 58.500, distrito de Campoverde, provincia de coronel Portillo, departamento de Ucayali.

- **Actividad Económica**

Comercialización al por menor de combustibles y lubricantes, pudiendo dedicarse a otra actividad ligada con el objetivo principal de la sociedad, en la actualidad comercializamos Diesel 2, Gasolina de 90 octanos, con proyección a comercializar en un corto plazo Gas Licuado de Petróleo.

Descripción de la Empresa

Servicentro Palma S.A. es una empresa 100% peruana, creada en marzo de 2018. Como agentes comercializadores minoristas e Industriales de la cadena de abastecimiento de combustibles, operamos una red de Estaciones de Servicio en importantes puntos estratégicos de la localidad; y suministramos combustible, lubricantes, filtros y otros, se encuentra ubicado en la margen derecha de la carretera Federico Basadre en el km. 58.5, distrito de Campo Verde.

Convencidos de ser la mejor alternativa para nuestros clientes en el suministro de combustible ofrecemos siempre un servicio superior a todo el parque automotor que diariamente circulan.

- **Visión**

En el año 2025 seremos reconocidos como la empresa líder en el sector de comercialización de combustibles, por nuestro servicio superior y como el mejor aliado estratégico para nuestros clientes.

- **Misión**

Brindar los distintos tipos de combustibles y servicios complementarios de manera permanente, garantizando la calidad de nuestros productos y el buen trato de nuestro personal.

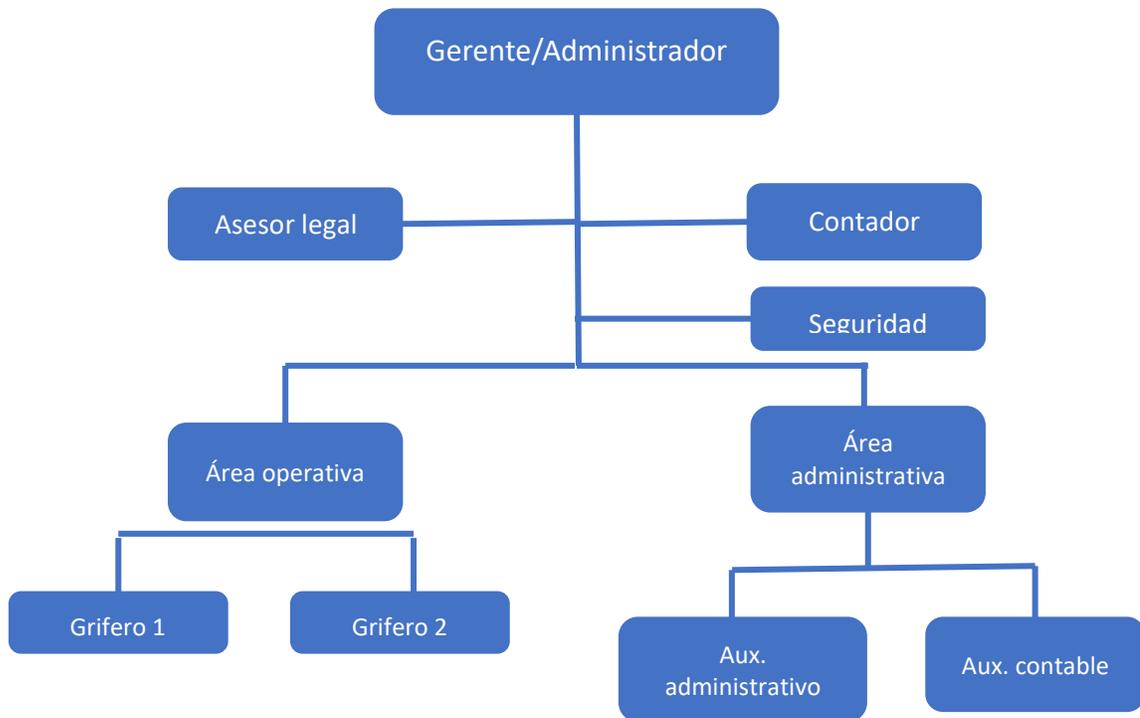
- **Valores**

Confianza-Amistad: Condición para lograr compromiso con la empresa y autonomía para crear. Estimula la eficiencia y evita limitarse a señalar los errores, sino por el contrario, ayuda a corregirlos y superarlos. Es la base para trabajar en equipo.

Trabajo en Equipo: Los miembros del equipo comparten los objetivos, planes, estrategias y errores, haciendo que los objetivos del conjunto prevalezcan sobre los objetivos individuales.

Respeto a los Clientes: se preocupan siempre por conocer las necesidades de su cliente, construyen relaciones duraderas basadas en la confianza, son innovadores en un mundo constante de cambio.

- **Organigrama de la Empresa**



Fuente: Elaboración propia

- **Análisis FODA**

Fortalezas

- Capacidad de recursos económicos.
- Capital humano comprometido y ordenado con las metas de la organización.
- Notoriedad en el mercado, reconocida por la confiabilidad en los negocios.
- Gestión comercial eficaz y eficiente para emparejar y mejorar oportunidades de negocio.

Oportunidades

- Petición interna insatisfecha por el crecimiento del parque motorizado.
- Desembolso de reportes e información en tiempo real.
- Disminución en los costos de comercialización, aplicando la tecnología.
- Compromiso social, mejora continua la de imagen de la marca.

Debilidades

- Débil gestión del talento humano por competencias no desarrollada.
- No se cuenta con un sistema integrado en su totalidad, pero se cuenta con sistemas paralelos con interfases.

Amenazas

- Política y economía inestable por nuevo gobierno de filosofía comunista.
- Aumento de servicientros locales en área cercanas
- Aumento de la delincuencia, que genera miedo e incertidumbre con la salud y la economía.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Auditoría

2.1.1. Definiciones

Jiménez, R. (2009), lo define a la auditoría como un proceso de aplicaciones fundamentales, como planificar, organizar, ejecutar, dirigir y controlar acciones productivas.

En el plano comercial es un instrumento que nos permite enfrentar, los constantes desafíos encontrados en el mismo.

Significa, que el autor concluye que la auditoría es un instrumento que ayuda como intermediaria para enfrentar contingencias o errores que pueden ocurrir en el control interno de cada departamento o sección de trabajo, ocasionando en los resultados un informe con sugerencias y conclusiones para que la gestión acceda a mejores decisiones que favorezcan a la empresa.

De la misma forma, la auditoría interna es una asistencia que se hace a una organización, que consiste en una evaluación independientes de las tareas realizadas en la empresa. Consiste en controlar que todas las actividades empresariales funciones de manera transparente y adecuada, logrando la eficiencia

en los diferentes controles de la organización. (Enciclopedia de la Auditoria, 2005, p. 167).

Las actividades de consultoría son acciones de asesoramiento y servicios afines, ofrecidos a los clientes, cuyo enfoque y meta están abordados con los mismos y están encaminados a aumentar productividad y perfeccionar los procesos de la administración, supervisión de riesgos y vigilancia de una empresa, sin necesidad que el responsable de la acción auditora tome responsabilidades en la administración de la empresa. Existen ejemplos de estas tareas como son el consejo, asesoramiento, facilitar y formativa. (Estupiñán, R., 2006, p. 333).

2.1.2. Auditoría Financiera de la Empresa en Estudio.

La auditoría financiera, se trata en procesos o fases cuyo objetivo final es emitir un informe, donde el auditor proporciona su juicio de valor sobre la realidad financiera de la organización, esta acción solo se puede dar por medio de un mecanismo conocido como evidencia de la auditoría, ya que el profesional de la auditoría realiza su función después de las operaciones realizadas por la empresa. (Sierra, G. y Orta, M., 2003, p. 571).

Es decir, la auditoría financiera en la empresa Grifo Servicentro Palma SA. es parte elemental del control que ejerce a su estructura, con el fin de tomar buenas decisiones, puesto que el buen control de las finanzas garantiza el éxito que a través de los años está presente en la región Ucayali.

Así, se reafirma que la auditoría financiera en una organización, permitirá detectar ciertas irregularidades, debilidades y registrarlos en un informe que relacione los descubrimientos detectados y a la vez sugerir alternativas de solución con el fin de mejorar la gestión, de esta manera la auditoría se convierte en una

herramienta poderosa para la gestión de la organización, de forma particular en el área de ventas.

2.1.3. Etapas de Auditoría: Planificación, Ejecución e Informe

Planeación de la Auditoría.

Auditool (2017), afirma que la planear involucra en consolidar la estrategia más adecuada, desarrollar y proyectar planes de acción concerniente a la auditoría, lo cual permite que el profesional de auditoría gestione y establezca de forma adecuada mecanismos de trabajo, permitiendo que se desarrolle de manera eficaz, real y tangible la exposición del estado de las finanzas de la empresa. (Pág. 45).

Ejecución de la Auditoría

Vásquez, (2010), menciona que: “La realización del control interno es el desarrollo del plan que se programó de la auditoría, en esta fase se verifica las evidencias y se selecciona toda la información pertinente mediante juicios y planes determinados de evaluaciones de las diferentes secciones de la organización a auditar (Pág. 94).

Informe de la Auditoría

Según Álvarez, (2016), afirma que el informe de la auditoría es el resultado final basado en pruebas, donde el auditor presenta los resultados del trabajo realizado, concerniente a los movimientos financieros, por medio de investigaciones, conclusiones y asuntos relevantes que se ha realizado en cada fase de trabajo (Pág. 38).

2.1.4. Procedimientos de Auditoría

Auditool (2017), las operaciones del control interno, constituyen un bloque de técnicas de indagaciones ejecutables de una determinada partida o de un conjunto de hechos y contextos relacionados a los estados financieros sometidos a

evaluación, por medio del cual, al auditor consigue las evidencias para fundar su opinión (Pág. 61).

➤ **Extensión o Alcance de los Procedimientos**

En vista que las sistematizaciones de las organizaciones son constantes y cíclicas y demandan numerosas acciones individuales, por lo general es imposible ejecutar una evaluación especificado de todas las actividades particulares que conciernen una partida general. Es por este motivo, cuando se rellenan las exigencias de todo un conjunto de partidas y semejanzas entre ambas, se acude a procesos de evaluar una muestra específica de todas las tracciones individuales, con el fin de poder constatar los resultados precisos del análisis de la prueba muestral.

➤ **Oportunidad de los Procedimientos**

La fase en el que las operaciones de auditoría se ejecutarán se lo denomina oportunidad. Muchas veces no es muy indispensable e importante realizarlo los procesos de auditoría relacionados a la evaluación de los estados financieros, al momento de realizar el análisis de las finanzas. Ciertas operaciones del control interno son más importantes y se ejecutan de la mejor manera a la fecha posterior o anterior del proceso.

2.1.5. Técnicas de Auditoria

Auditool (2017), son metodologías prácticas de realización de investigación y constata que el profesional de la contabilidad hace uso para verificar la exactitud de los informes financieros que le asegure de brindar su veredicto profesional. Estas técnicas son instrumentos de trabajo del auditor profesional. Estas técnicas se detallan a continuación:

➤ **Estudio General**

Es la valoración en relación a la naturaleza o particularidades de la organización, en relación a sus estados financieros y de las secciones y partidas significativas

para la empresa. Esta valoración se realiza empleando un juicio razonable y profesional del contador, que sustentados en su expertís y práctica profesional lo emite con seguridad y credibilidad.

➤ **Análisis**

Sistematización análisis de los diferentes puntos particulares que conformar una partida o una cuenta específica, de manera tal que los grupos de estudios estén conformados por componentes semejantes y valorativos y se mencionan a continuación:

a) Análisis de saldos: se evidencian partidas donde los diferentes movimientos que se anotan en ellas son retracciones de otras cuentas.

b) Análisis de movimientos: En anteriores oportunidades, los sobrantes de las cuentas se realizan por la no prestación de cuentas, sino por el depósito de ellas. Cuando se da este caso, el trabajo de analizar las cuentas es recomendable hacerlo de forma agrupada, de acuerdo a los conceptos semejantes y del mismo significado de los diferentes movimientos de acreedores y deudores que conforman los saldos de la cuenta.

➤ **Inspección**

Evaluación física de los activos materiales, así como los diferentes documentos, con el fin de percatarse de la objetividad de los activos o de las diferentes acciones registradas o detalladas en los informes financieros.

➤ **Confirmación**

Adquisición de una declaración presentado por escrito de un profesional que no tiene vínculo laborales con la empresa, pero que al mismo tiempo se encuentre en la capacidad de conocer la realidad y naturaleza de las condiciones de las diferentes actividades, de tal manera que tenga la capacidad de confirmar la validez de las operaciones.

➤ **Investigación**

Adquisición de la información, antecedentes, fichas y apreciaciones de los empleados, y jefes de la entidad. Con esta metodología el profesional de auditoría, alcanza obtener información relevante para que puede emitir un veredicto sensato sobre los estados financieros de la empresa.

➤ **Declaración**

Declaración por escrito con todas las firmas de los involucrados, producto del análisis y evaluaciones llevadas a cabo con los empleados y funcionarios de la organización.

➤ **Certificación**

Adquisición de un informe en el que se constate la verdad de las acciones, firmado y legalizado por una autoridad competente.

➤ **Observación**

Son las diferentes operaciones que se realizan de manera física. El profesional auditor constata la manera de cómo se trabaja cada uno de las operaciones, verificando de manera presencial y visual todos los trabajos que realizan los empleados de la empresa.

➤ **Cálculo**

Constatación haciendo uso de las matemáticas de ciertas cuentas. Conocer que existen cuentas que son productos de los cálculos realizados sobre fundamentos preestablecidos. Es en este caso el auditor verifica los resultados matemáticos de las diferentes partidas por medio de cálculos independientes a las operaciones.

2.1.6. Control Interno Ventas

“El Control Interno son los acuerdos, procesos y organizaciones estructuradas, trazadas para proveer confiabilidad razonable, en la que las metas de las empresas serán logradas y en las que los programas no deseados pueden

ser contrarrestados y afrontados de la manera más inteligente (Estupiñán Gaitán, R., 2006, pág. 1).

Así también incluye: controlar son las medidas que se toma en la dirección o el consejo, entre otras áreas de la empresa, con el propósito de gestionar e incrementar las posibilidades para alcanzar las metas preestablecidas. La gerencia cumple roles de planificar, organizar y dirigir la ejecución de las tareas para proveer seguridad en las decisiones, de tal manera que se puedan alcanzar los objetivos organizacionales. (Estupiñán Gaitán, R., 2006, pág. 330).

Meléndez (2016), el control interno de las transacciones y las ventas son determinados por diferentes procesos, y cada uno con sus particularidades como en sus responsabilidades predeterminadas, donde intervienen un equipo de profesionales com administradores, contadores y auditores internos, trabajadores responsables del departamento o sección, con el objetivo de fomentar el crecimiento del sistema de control de las ventas, con el fin de lograr la efectividad de las ventas (pág. 20).

Salas (2014). El control interno en el área de ventas, lo define como “la distribución e incorporación de metodologías, acciones, tareas, subsistemas y personal que están compuestas de manera conscientes separados para concretar las retribuciones que certifican el normal cumplimiento de las metas trazadas” (pág. 14).

2.1.7. Objetivos del Control Interno en Ventas

Estupiñán (2013), afirma que, el control interno en las ventas con los diferentes procesos de tareas y actividades que las finanzas e inversiones estén correctamente seguros y que las tareas contables sean acordes con el rubro del negocio que promueve la empresa de forma eficiente conforme a los procedimientos enmarcadas por la administración. (p. 3).

Khoury (2014), indica, “comenzar la eficiencia, efectividad, objetividad y recursos en los diferentes procesos de la organización, así también con los servicios de calidad que ofrece” (p. 11).

2.1.8. Acciones de Control

Santillana (2015), afirma que, es importante agenciarse de una buena base de datos con información actualizada de precios que rigen en el mercado. Estos datos deben estar compuestos por procedimientos concretos para agregar la lista de productos nuevos o incluir testimonios registradas en ellas, especificado las políticas y criterios de forma transparentes concernientes a las ventas ejecutadas y autorizaciones de retornos por tamaño, así también evidenciar todos los movimientos. Aumentar los trabajos automatizados para transformar beneficios, así como os descuentos que se realizar por etapas de promoción. Crear y fortalecer con ayudas tecnológicas para la investigación, con técnicas que calcule de manera exacta los tiempos, montos, razón social de cliente, el número de pedidos retrasados, motivos de demora, tiempo calculado de abastecimiento, tareas de seguimiento con el comprador. (p. 16)

2.1.9. Dimensiones de la Auditoría Interna

En este estudio, se consideró tres dimensiones que regirán en la auditoría interna, que a través de toda la investigación se trabajarán y están basados en la contribución de Rondón (2013): evaluación, asesoramiento y fortalecimiento.

Cuando nos referimos a la dimensión evaluación lo define como: “Apreciación de fases concernientes a la promoción, formación, mejoramiento y acreditación de las diferentes funciones dentro de las organizaciones con el propósito de fomentar cambios e innovaciones según las destrezas de los integrantes de la empresa” (Tobón, 2012, pág. 286). Se evalúa no para cotejar o

competir, sino para demostrar las fortalezas y debilidades que faculten hallar los caminos para afrontar oportunidades y amenazas del mercado consumidor.

El asesoramiento lo define Londoño (2013) como “proceso de acompañamiento genuino producto del resultado de los acontecimientos problemáticos, en contextos de amabilidad, debate consensuado y fortalecer capacidades profesionales y empresariales” (pág. 23).

Es un trabajo comprensivo, que involucra cambio de mentalidad, dejar de estar separado e involucrarse a sentirse conectado con él, de solo observar problemas del medio como ocasionados por agentes externos a evidenciar que las mismas tareas ocasionan problemas sufridos por el colectivo.

El fortalecimiento lo define como: “Capacidad vigorosa de tareas, acciones y efectos que admiten comprobar o constatar sistemas, argumentos o principios iniciales que llevaron a la formación estructural de la empresa” (Rossi, 2012, pág. 32). Los indicadores de la dimensión en estudio son: señales de satisfacción y complacencia de los empleados, beneficio apropiado del talento humano e indicadores positivos en acciones económicas.

2.1.10. Teorías Relacionadas con Auditoría Interna

La auditoría interna en el presente estudio se apoya en la teoría León, M. (2012), especialista en administración de operaciones y consultor en: Planificación, productividad, calidad, costos, auditoría, mejora continua, relevamiento y estimación de auditorías internas, que a su vez presentó “Beneficios de la tercerización en tareas de control interno, perspectivas sistemáticas de controles, rol de la auditoría en los diferentes procesos de perfeccionamiento de la empresa, expulsión de desperdicios y nuevos instrumentos a utilizar con perspectiva de elevar la calidad total” (p. 25). Innovadoras orientaciones asociadas a la luz de los cambios en componentes como son las tecnologías, producción y comercialización.

Formó nuevos enfoques comerciales desde una óptica sistemática, colocó a las acciones del control interno como elemento del sistema con el propósito de salvaguardar el normal funcionamiento de la auditoría, para asegurar el normal desenvolvimiento de las labores comerciales, de tal manera que pueda permanecer en e mercado comercial, logrando sus metas planificadas.

Enfoque significativo para detectar la necesidad de ver a la organización como un bloque de sistemas inter vinculados y conectados para comprender como funciona efectivamente la empresa.

Sus diferentes contribuciones consistieron en comprender los beneficios de la auditoría interna, facilitaron como herramienta fundamental a la administración al valorar de manera global, imparcialmente y dentro de la objetividad los diferentes sistemas de la empresa. De la misma manera, aporta efectivamente a impedir tareas sin sentido, improductivas y acciones que retrasan el desarrollo de las empresas, así como beneficiar la seguridad de las acciones y bienes de la organización en relación a la competencia.

En relación al control interno, León lo define como “acción que defiende y conserva las acciones de la empresa, impide gastos innecesarios de fondos y brinda la seguridad de no contraer responsabilidades no autorizadas”. (p. 34). Es un sistema establecido por procesos, reglamentos, normas y tareas vinculadas entre sí, con el propósito de salvaguardar los intereses de la empresa.

Los objetivos de la auditoría interna son: salvaguardar las acciones de la empresa, impidiendo pérdidas como producto de acciones fraudulentas o por desconocimiento de los trabajadores, asegurando el normal funcionamiento, confiabilidad de todos los manejos contables, los cuales son manejados por la administración de la empresa con el fin de tomar decisiones acertadas e inteligentes, promoviendo la eficacia de las labores contables; fomentar el

seguimiento de las tareas encomendadas por la alta gerencia, estimular y examinar la seguridad, la mejora continua de la empresa y la calidad de los productos y servicios.

Finalmente, menciona León que un adecuado sistema de auditoría demanda de “planificación de la empresa, que provea adecuada repartición de funciones de las diferentes autoridades y responsabilidades, planes registros contables, responsabilidades y procesos claros que permitan un eficiente control de los bienes de la empresa, así como el control de los pasivos y activos, egresos e ingresos, todas estas acciones se deben realizar con profesionales calificados y acreditados como tal” (p. 35).

2.2. Sistemas de Control de Ventas

Las comercializaciones y ventas de hidrocarburos, en la actividad comercial principal del Grifo, por consiguiente, es imprescindible el control responsable, no obstante, existen pérdidas por volatilidad que se da no solo en la fase productiva y distribución, sino a la hora de despachar el combustible, principalmente la gasolina 90, a esto se conoce con el nombre de mermas.

2.2.1. Definiciones

El sector comercialización de combustible, lo conforman las empresas debidamente autorizadas, reguladas, formalizadas y estrechamente vinculados con la exportación, importación, almacenamiento, transporte, distribución o venta de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos, en virtud de ser una actividad económica básica para el desarrollo del país, y por el auge del crecimiento del parque automotor sea nivel regional, y nacional. Estas empresas se rigen por las normas que apruebe el Ministerio de Energía y Minas, vigilados y regulados por el organismo OSINERMIN.

2.2.2. Importancia del sistema de control de ventas

La importancia del control de ventas cumple un rol fundamental para las empresas, ya que por medio de los sistemas se hace el control detallado de todos los productos que son comercializados en el funcionamiento diario de las empresas. El seguimiento de negocios consiste en que el administrador conozca a exactitud el flujo de ventas, así la productividad no se ve afectado por pérdidas de tal manera que garantice el funcionamiento continuo del negocio.

Entre los beneficios que genera el tener sistematizado en control de las ventas es que las ventas se realizan de forma eficiente, así mismo se tiene la de crear espacios con mejores resultados, por medio de datos y números precisos y en lo posible eliminar pérdida o desbalances.

2.2.3. Tipos de sistemas

Existen múltiples sistemas de ventas en las empresas, de las cuales en este estudio haremos mención de dos de ellos:

Sistema de gestión de ventas basado en la nube:

Tiene un costo económico y accesible

No requiere ser especialista de actualizar o instalar, así como sus atributos secundarios.

Es posible poder acceder desde cualquier computador, basta con acceder a internet.

La actualización del sistema se da forma automática según la configuración del usuario.

Sistema de gestión de ventas local:

Este tipo de sistemas requieren de licencias para poder operar

El cliente o usuario será el responsable de la actualización.

Se requiere de un personal especializado en tecnologías para brindar el mantenimiento.

El sistema es costoso, porque requieren de accesorios o dispositivos secundarios.

2.2.4. Control de las Existencias en una Empresa Comercializadora de Combustible

a). Compras

En cuanto a la comercialización de combustibles líquidos y con el fin de una mayor fiscalización y control de las transacciones de las estaciones de servicio, a través de un nuevo sistema denominado SCOP, este es un sistema gratuito, que registra las transacciones de combustibles a lo largo de la cadena de comercialización a nivel nacional. El SCOP es el sistema que alimenta una gran base de datos real y permanentemente actualizada, que permite a OSINERG realizar el monitoreo de las transacciones de combustibles.

Este sistema ha sido desarrollado y es administrado por OSINERG, a fin de registrar las transacciones de los agentes formales en el mercado de combustibles del país. El centro de control del SCOP realiza su labor las 24 horas de todos los días del año, validando todas y cada una de las transacciones que se realizan en tiempo real entre los agentes autorizados del mercado.

Cuando un comprador realiza un pedido de combustible, este debe ser validado necesariamente por el sistema del SCOP, el que debe generar un Código de Autorización para que dicha transacción se realice. El SCOP verificará que la entidad que realiza la orden de pedido cuenta con lo siguiente:

- Registro de la Dirección General de Hidrocarburos vigente.
- Está autorizado para adquirir el producto que se solicita.
- Que la cantidad que se solicita no excede de su capacidad de almacenamiento.
- Que el transporte que se usará para trasladar el producto también está autorizado.

En caso se cumpla con los requisitos indicados, el SCOP declara válida la transacción y procede a emitir el Código de Autorización, para que se proceda con la compra solicitada.

b). Almacenamiento

Los combustibles líquidos (gasolinas, y diesel 2) son almacenados en tanques soterrados, debidamente protegidos y construidos según normas técnicas establecidas por el reglamento vigente para estaciones de servicios y puestos de venta de combustibles o grifos (D.S. N° 054-93-EM).

El almacenamiento de los combustibles en forma correcta ayuda a que las pérdidas puedan ser reducidas, aunque no eliminadas, por las características propias de los productos del petróleo. Una de las pérdidas que tienen mayor peso son las que se producen por variación de temperatura; la pintura de los tanques tiene una gran influencia para estas variaciones.

c). Las Mermas o Pérdidas de los Derivados del Petróleo

En la comercialización de productos derivados de los hidrocarburos (gasolina y diésel), teniendo en cuenta la naturaleza de estos productos, existen variaciones negativas en su volumen, lo que constituye la merma. La merma de productos de petróleo se produce en las múltiples fases desde su extracción, producción, transporte, comercialización y uso final.

La merma puede ocurrir en razón mínima de la naturaleza propia de los productos del petróleo, (volátiles y no volátiles), así como a un inapropiado manipuleo del producto, defectos o fallas del equipo e instalaciones, sistemas de control inadecuado, y prácticas dolosas, entre otras.

Las principales causas de las mermas se dan por emisiones gaseosas (evaporación) causada por el calor o temperatura variables, la libertad de escape de fases; cuya tasa se ve afectada por: la verdadera presión de vapor, las

variaciones de temperatura, la altura del espacio de vapor o fallas del tanque, el diámetro del tanque, la frecuencia de llenado y vaciado del tanque, del tipo de tanque, condiciones y estado del tanque, entre otras.

2.3. Caso Práctico de Auditoría del Sistema de Control de Ventas

2.3.1. Auditoría de la empresa Servicentro Grifo Palma S.A.

2.3.1.1. Dictamen de la Auditoría

Se realizó la auditoría del inventario de manera permanente las unidades físicas de enero a agosto del 2020, revisando así el control que lleva el área de contabilidad (el número de galones vendidos es según programa de facturación MEGA-SOFT) comparándolo con el control del área de venta (el número de galones vendidos es según el dispensador).

➤ Responsabilidad del Contador General sobre Registro de Inventario Permanente en Unidades Físicas.

El contador general es responsable de la preparación y presentación razonable de dicho inventario de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implantar y mantener el control interno relevante en la preparación y presentación razonable de los inventarios que no contengan errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

➤ Responsabilidad del jefe del Área de Ventas sobre Registro de Inventario Permanente en Unidades Físicas.

El jefe del área de ventas es responsable de la correcta facturación según la cantidad de galones vendidos por el surtidor. esta responsabilidad incluye: diseñar, implantar y mantener el control interno relevante en la emisión de los comprobantes de venta en el momento oportuno según el producto y cantidad vendida que no contengan errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

➤ **Responsabilidad del Auditor**

La responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dicho inventario basado en la auditoría. La auditoría fue realizada de acuerdo con normas internacionales de auditoría aprobadas por la junta de decanos de colegios de Contadores Públicos del Perú para su aplicación en el Perú. Tales normas requieren que se cumplan con requerimientos éticos, planificar y realizar la auditoría para obtener seguridad razonable de que los inventarios no contienen errores materiales y de ser el caso identificarlo.

Una auditoría comprende la realización de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en el inventario. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, que incluye la evaluación del riesgo de que el inventario contenga representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno relevante de la institución en la preparación y presentación razonable de los inventarios a fin de diseñar procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad, Una auditoría también comprende la evaluación de la aplicabilidad de las políticas contables utilizadas, y la razonabilidad.

En el caso en particular realizado al Grifo Palma S.A. se considerar que la evidencia de auditoría que se obtuvo es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Así mismo, inventario permanente de unidades físicas ha sido llevada con pocos errores tal como se detalla a continuación mes a mes, motivo por el cual no se está teniendo los mismos saldos tanto el área contable como el área de venta ver cuadros las diferencias resaltadas de color verde (anexo 1).

Detalles de diferencias por producto:

Producto gasolina

Encontramos las siguientes diferencias que no cuentan con sustento válido al momento de revisar la base de datos con el jefe de ventas:

Enero 2020

- a) 07/01/2020: falta 0.501 GL consumo interno 0.476 sin comprobante valido que de fe de ello.
- b) 12/01/2020: falta 0.106 GL cantidad vendida y no facturada.
- c) 13/01/2020: sobra 0.998 GL cantidad facturada demás
- d) 20/01/2020: sobra 0.475 GL facturado demás.
- e) 30/01/2020: sobra 77.077 GL de los cuales 77.5 facturados a CO-CEPU y 0.423 GL falta facturar.

Febrero 2020

- a) 17/02/2020: Sobra 0.926 GL se facturó de más y se confundió con gasolina la factura debió de ser emitido por petróleo se emitió el número de galones de acuerdo al efectivo por lo tanto al emitirlo en petróleo el número de galón será mayor.
- b) 28/02/2020: Sobra 83.740 GL se facturo 83.74 a COCEPU de más en el día por concepto de su consumo del mes que esta sin facturar.

Marzo 2020

- a) 01/03/2020: Falta 0.926 GL cantidad vendida y no facturada.

Abril 2020

- a) 02/04/2020: Falta 1.933 GL cantidad vendida y no facturada.

Mayo 2020

- a) 14/05/2020: Sobra 6.392 GL se facturo de más y se confundió con gasolina la factura debió de ser emitido por petróleo se emitió el número de galones de acuerdo al efectivo por lo tanto al emitirlo en petróleo el número de galón será mayor.

Junio 2020

- a) 10/06/2020: Falta 0.111 GL cantidad vendida y no facturada.

Julio 2020

- a) 07/07/2020: Sobra 92.507 GL se facturo 92.500 a COCEPU de más en el día por concepto de su consumo que esta sin facturar.

- b) 09/07/2020: Sobra 5.000 GL se facturo de más y se confundió con gasolina la factura debió de ser emitido por petróleo se emitió el número de galones de acuerdo al efectivo por lo tanto al emitirlo en petróleo el número de galón será mayor.

Agosto 2020

- a) 07/08/2020: Sobra 47.514 GL se facturo 47.500 a COCEPU de más en el día por concepto de su consumo que esta sin facturar.

- b) 10/08/2020: Sobra 59.999 GL se facturo 60.000 a SAN MARCOS (IVITA) por recepción de adelanto.

- c) 13/08/2020: Sobra 74.801 GL se facturo de más sin motivo razonable, no hubo envío de dinero al banco.

- d) 14/08/2020: Falta 99.313 GL cantidad vendida y no facturada.

- e) 17/08/2020: Falta 0.510 GL cantidad vendida y no facturada 0.500 GL.

- f) 25/08/2020: Falta 232.218 GL cantidad vendida y no facturada.

g) 27/08/2020: Sobra 105.272 GL se facturo de más sin motivo razonable, no hubo envío de dinero al banco.

Producto petróleo

Se encontró las siguientes diferencias que no cuentan con sustento válido al momento de revisar la base de datos con el jefe de área de ventas:

Enero 2020

a) **07/01/2020**: falta **0.501** GL consumo interno 0.500 sin comprobante valido que de fe de ello.

b) **20/01/2020**: Sobra **206.186** GL se facturo 206.185 a Cooperativa agraria de cacao aromático (CAC COLPA) por recepción de adelanto.

c) **30/01/2020**: falta **0.466** GL cantidad vendida y no facturada.

Febrero 2020

a) **17/02/2020**: falta **1.041** GL cantidad vendida y no facturada.

b) **24/02/2020**: Sobra **206.182** GL se facturo 206.186 a Cooperativa agraria de cacao aromático (CAC COLPA) por recepción de adelanto.

Marzo 2020

a) **23/03/2020**: Sobra **215.053** GL se facturo 215.053 a Cooperativa agraria de cacao aromático (CAC COLPA) por recepción de adelanto.

Abril 2020

a) 01/04/2020: Falta 0.102 GL cantidad vendida y no facturada

b) 02/04/2020: Sobra 2.168 GL se facturo de más y se confundió con petróleo la factura debió de ser emitido por gasolina se emitió el número de galones de acuerdo al efectivo por lo tanto al emitirlo en gasolina el número de galón será menor.

c) 25/04/2020: Sobra 215.058 GL se facturo 215.054 a Cooperativa agraria de cacao aromático (CAC COLPA) por recepción de adelanto.

Mayo 2020

- a) 14/05/2020: Falta 7.840 GL cantidad vendida y no facturada
- b) 15/05/2020: Falta 31.226 GL cantidad vendida y no facturada.
- c) 18/05/2020: Sobra 222.217 GL se facturo 222.222 a Cooperativa agraria de cacao aromático (CAC COLPA) por recepción de adelanto.

Junio 2020

- a) 10/06/2020: Falta 0.114 GL cantidad vendida y no facturada.

Julio 2020

- a) 08/07/2020: Sobra 476.189 GL se facturo dos facturas de 238.095 GL cada una a Cooperativa agraria de cacao aromático (CAC COLPA) por recepción de adelanto.
- b) 09/07/2020: Falta 5.705 GL cantidad vendida y no facturada.

Agosto 2020

- a) 10/08/2020: Sobra 286.012 GL se facturo una factura de 286.000 a SAN MARCOS (IVITA) por recepción de adelanto.
- b) 13/08/2020: Sobra 26.195 GL se facturo demás sin sustento alguno.
- c) 14/08/2020: Sobra 238.220 GL se facturo 238.095 a COOPERA-TIVA AGRARIA DE CACAO AROMATICO (CAC COLPA) por recepción de adelanto.
- d) 17/08/2020: Sobra 0.606 GL se facturo demás sin sustento alguno.
- e) 25/08/2020: Falta 109.727 GL cantidad vendida y no facturada.
- f) 09/07/2020: Falta 94.356 GL cantidad vendida y no facturada.

2.3.2. Diferencias en el sistema de ventas del año 2020 y año 2021

En la empresa Grifo Servicentro Palma S.A.C. Se viene trabajando con la finalidad de brindar a los clientes servicio de calidad, con lo que se busca fidelizar a todos los transportistas y parte de estas mejoras es innovar el sistema de ventas: haciéndole eficiente, seguro y confiable.

➤ Sistema de ventas de año 2020

Tabla 1:

Control de Ventas año 2020

ENERO				S/F	S/F	S/F	S/f	S/f	
DIA	GL DIS- PENSA- DOR	GL FAC- TURA- CION	DIFERENCIA	CO- CEPU	COLPA	IVITA	C.I	SE- NASA	DIFE- RENCIA
1	292.799	292.78	0.019						
2	451.302	451.312	-0.01						
3	522.807	514.763	8.044	3	5				0.044
4	565.554	565.559	-0.005						
5	679.236	679.227	0.009						
6	703.705	691.7	12.005	7		5			0.005
7	388.813	388.312	0.501						0.501
8	540.62	533.125	7.495	7.5					-0.005
9	453.494	450.425	3.069	3					0.069
10	635.471	627.971	7.5	2.5		5			0
11	516.147	514.15	1.997	2					-0.003
12	587.723	587.617	0.106						0.106
13	634.804	628.802	6.002	7					-0.998
14	519.834	509.693	10.141	5	5.143				-0.002
15	648.397	645.398	2.999	3					-0.001
16	503.157	498.657	4.5	4.5					0
17	417.311	411.315	5.996	1		5			-0.004
18	459.045	459.059	-0.014						-0.014
19	663.008	663.01	-0.002						-0.002
20	499.827	492.868	6.959	5.5	1.462		0.472		-0.475
21	576.378	572.388	3.99	4					-0.01
22	371.608	366.103	5.505	5.5					0.005
23	354.535	347.539	6.996	7					-0.004
24	461.329	459.338	1.991	2					-0.009
25	383.894	381.332	2.562	2.5					0.062
26	708.088	708.087	0.001						0.001
27	475.077	472.077	3	3					0
28	342.119	337.123	4.996	5					-0.004
29	364.569	362.577	1.992	2					-0.008
30	447.455	522.532	-75.08	2					-77.077
31	382.433	372.218	10.215	4		5	1.226		-0.011

Fuente: Grifo Palma S.A.

➤ Sistema de ventas de año 2021

Tabla 2:

Control de Ventas año 2021

ENERO				S/F	S/F	S/F	S/F	S/F
DIA	GL DISPENSADOR	GL FACTURADOR	DIFERENCIA	COCEPU	COLPA	IVITA	SENASA	DIFERENCIA
1	173.61	173.61	0					0
2	569.15	569.15	0					0
3	572.02	572.02	0					0
4	534.21	530.21	4	4				0
5	393.48	393.48	0					0
6	462.21	462.21	0					0
7	405.22	400.21	5.01				5	0.01
8	547.62	547.62	0					0
9	557.14	556.13	1.01	1				0.01
10	494.19	494.18	0.01					0.01
11	728	724.02	3.98	4				-0.02
12	499.23	606.22	-106.99			-106.9		-0.09
13	661.75	659.75	2	2				0
14	606.47	605.46	1.01	1				0.01
15	601.43	599.43	2	2				0
16	642.92	642.91	0.01					0.01
17	619.28	619.27	0.01					0.01
18	755.75	747.24	8.51	2.5			6	0.01
19	609.37	605.36	4.01	4				0.01
20	579.63	575.62	4.01	4				0.01
21	587.41	587.41	0					0
22	625.17	625.16	0.01					0.01
23	552.93	552.93	0					0
24	581.86	581.86	0					0
25	762.449	754.44	8.009	8				0.009
26	669.24	667.24	2	2				0
27	591.38	587.383	3.997	4				-0.003
28	545.99	544.52	1.47	1				0.47
29	730.49	727.48	3.01	3				0.01
30	738.05	736.06	1.99	2				-0.01
31	466.21	466.2	0.01					0.01

Fuente: Grifo Palma S.A

➤ **Análisis de la Auditoría al Grifo Palma S.A.**

De acuerdo a la revisión practicada al Registro de inventario permanente en unidades físicas se realizó el siguiente análisis:

- a) Las diferencias existentes mes a mes se deben a productos facturados sin haber salido del tanque y caso contrario, producto vendido y no facturado en el día que salió del tanque tal como se detalla mes a mes en el punto anterior.
- b) Otro motivo es el consumo interno que no han sido considerados y no cuentan con un documento formal que lo acredite como tal.
- c) Falta un mejor control debido a que se confunde la facturación de producto, por ejemplo: se vende gasolina, pero se factura como petróleo; lo cual afecta al inventario final de cada producto.
- d) No existe un adecuado control en la facturación de las ventas libres ya que existen días en los cuales no se han facturado.
- e) El Registro de inventario permanente en unidades físicas No se está llevando en el formato establecido según SUNAT.
- f) En el Registro de inventario permanente en unidades físicas no existe un orden en los números de comprobantes ya que hay números faltantes que no están considerados y de ser el caso aun teniendo valor cero deben figurar en el Kardex con dicho valor.
- g) La diferencia de galones vendidos según el dispensador y lo facturado debe ser cero cada día.

➤ **Recomendaciones del Auditor de la Auditoría al Grifo Palma S.A.**

Para un mejor control del Registro de inventario permanente en unidades físicas se recomienda:

- a) Facturar el producto siempre que cuando sea entregado al cliente caso contrario solo emitir un documento válido tales como un recibo de ingreso por el monto de

dinero recibido y contablemente tratarlo como un anticipo, solo facturar el día que el cliente lleve el producto de acuerdo a la cantidad y así evitar montos erróneos que distorsionan el saldo real de cada producto.

b) El consumo interno debe ser sustentado por un documento con las indicaciones establecidas por SUNAT y evitar facturar a nombre de la misma empresa por que puede acarrear observaciones futuras ya que no es correcto, debe ser rellenado oportunamente y ser considerado en el Registro de inventario en unidades físicas en el día que fue consumido.

c) Actualizarlo diariamente de acuerdo a los galones vendidos según dispensador teniendo claramente la cantidad de galones de cada producto y evitar facturación errónea.

d) Si se da el caso en que el cliente no exige factura o boleta, se debería emitir una boleta por la cantidad vendida y evitar la acumulación ventas libres ya que hay días en que no se ha regularizado adecuadamente.

e) Llevar en el formato de acuerdo a SUNAT en hojas sueltas, debidamente legalizado ante un notario (ANEXO 2).

f) Tener un mayor control de los números correlativos de las facturas y boletas ya que se observó números faltantes (ANEXO 3) que el encargado indica tener valor cero.

g) El Registro de inventario permanente en unidades físicas debe ser elaborado según la venta real de cada día por lo tanto la diferencia debe ser cero.

CAPÍTULO III

3.1. Metodología

3.1.1. Tipo de investigación

Básica: Según Egg, A. (1995), La investigación básica o pura es la que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue propósitos teóricos en el sentido de aumentar el acervo de conocimientos de una determinada teoría.

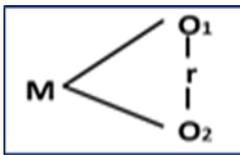
Sustantiva: Según Egg, A. (1995), Es aquella que da respuesta objetiva a interrogantes que se plantean en un determinado fragmento de la realidad, tiene como objeto contribuir en la estructuración de la teoría.

El estudio es de tipo descriptivo de alcance correlacional, teniendo como finalidad estimar conocer el control interno en el área de ventas en la empresa Servicentro Palma S.A. del distrito de Campo Verde y a la vez conocer la relación que existe entre ambas variables.

3.1.2. Diseño de a investigación

Sampieri, Fernández y Baptista, (2006) “Señalan que los diseños no experimentales transversales se encargan de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

El diseño de la presente investigación según su carácter es correlacional con enfoque cuantitativo, cuyo esquema es el siguiente:



En Donde:

M = Variables

O = Observación

O₁ = Auditoría

O₂ = Sistema de control de ventas

r = Nivel de relación o impacto entre las variables.

Conclusiones

1. La empresa realiza la auditoría interna de manera esporádica, la hacen empleados las cuales no se encuentran plenamente capacitadas para realizar dicha tarea, afectando la confiabilidad de la información contable.
2. El sistema de control de ventas tiene irregularidades en el sistema de facturación, la información facturada no coincide con los activos de la empresa.
3. Falta un mejor control debido a que se confunde la facturación de producto, por ejemplo: se vende gasolina, pero se factura como petróleo; lo cual afecta al inventario final de cada producto.
4. Los resultados de la auditoría interna en la empresa, permitió a la administración tener un mejor control de las ventas con el fin de optimizar el sistema, capacitación al personal con el fin de lograr la mejora continua en esta área que es vital para mejorar la productividad.

Recomendaciones

1. Que el administrador de la empresa, diseñe un manual de funciones para los empleados que realizan tareas o que desconozcan de las mismas.
2. Que el administrador de la empresa Incremente los niveles de comunicación en el área de ventas determinando reuniones con los trabajadores semanalmente con el objetivo de conocer todos motivos de incumplimiento permitiendo una toma de decisiones adecuada.
3. Dar instrucciones claras, precisas y seguimiento al personal que no realizan las funciones de manera correcta, para verificar las debilidades de los empleados, principalmente en el área de ventas.
4. El personal responsable de las ventas sólo debe facturar el producto siempre que cuando sea entregado al cliente caso contrario solo emitir un documento válido tales como un recibo de ingreso por el monto de dinero recibido y contablemente tratarlo como un anticipo, solo facturar el día que el cliente llevo el producto de acuerdo a la cantidad y así evitar montos erróneos que distorsionan el saldo real de cada producto.

Fuentes bibliográficas

- Álvarez, J. (2016). *Auditoría Financiera de acuerdo a las NIA*. Lima: Entrelíneas.
<https://isbn.cloud/9786124145315/auditoria-financiera-conforme-a-las-nia/>
- Auditool. (11 de agosto de 2017). *Planificación*. <https://www.auditool.org/auditoria-interna/planificacion-auditoria>.
- Baldeón, M. (2019), “*Auditoría financiera y su incidencia en la gestión administrativa de las cooperativas de ahorro y crédito de Huancayo, 2017- 2018*”. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5335/baldeon_pmj.pdf?
- Catashunga, Z., Rengifo, B. (2018), “*Auditoría de gestión y su incidencia en el mejoramiento de los procesos internos de la empresa ferretera negociaciones Mega Santo SAC*. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Ucayali].
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4062>.
- Collantes, B. (2020), “*La auditoría financiera gubernamental y su incidencia en la gestión administrativa de los gobiernos locales en lima metropolitana, 2016 –2018*”. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6889/collantes_nve.pdf?
- Coronel, M. y Fárez, R. (2010). *Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa “Duramas CIA. LTDA”*. [tesis de pregrado, Universidad de Cuenca; Ecuador].
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1133>.
- Egg. A. (1995). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*:
<http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- Enciclopedia de la auditoría (vol. I). (2005). Barcelona, España: Grupo Editorial Océano Centrum.

- Estupiñán, R. (2013). *Objetivos. Control interno y fraude, análisis de casos I, II Y III con base en los ciclos transaccionales.*
- Estupiñán, R. (2006). *Administración de riesgos E.R.M. Y la Auditoría Interna* (Primera Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernández, P. (2012). Deficiencia del control interno en el proceso de ejecución presupuestal de la Municipalidad de Santa Cruz, México. [Tesis de maestría, Universidad de Santa Cruz, México. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6362/Huarhua_BMV.pdf
- Huamán, E. (2018), “*Auditoría interna para fortalecer la gestión financiera de la empresa Reydinor S.A.C, San Ignacio*”. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4507/Huam%C3%A1n%20Moran.pdf?>
- Jiménez, R. (2009). *Auditoría*. Journal.
- Khoury. F (2014). *Control interno, principios del sistema de control interno contraloría general de la república*. (Primera Edición). Journal.
- León, M. (2015). *Modelo de gestión financiera para mejorar la utilización de los recursos económicos financieros de la Empresa S.C.R.L. de Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Lambayeque, Perú.
- Mamani, C. (2018), “*La auditoría financiera y su relación con la gestión de la empresa Rotapel S.A*”, [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38667/Mamani_RCV.pdf?
- Meléndez. T (2016) *control interno de ventas*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote/ sistema de universidad abierta.
- Pérez, A., Flores, J., Rojas, R. (2018), “Auditoría de gestión en las organizaciones no gubernamentales en la provincia de coronel Portillo, región de Ucayali, 2018. [Tesis de

- pre grado. Universidad Nacional de Ucayali].
<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4027/000003648T-CONTABILIDAD>
- Rossi, A. (2012). *Desarrollo de un modelo de gestión empresarial basado en Marketing de Guerrillas*. Lima: Abedul. [Tesis de Pre grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
- Ruíz, E. (2021), "*Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicio, rubro salón de belleza del distrito de Callería, 2021*".
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/22806>.
- Sánchez, S. (2018), "*Propuesta de un sistema de control interno de los stocks en la empresa comercial Punto Blanco S.A.C. de la provincia de Piura*". [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1452/MAE-CON-SAN-LEO-2018.pdf?>
- Santillana. J (2015) *Acciones de control sistema de control interno*, tercera edición. Pearson
- Sarmiento Rivera, H. A. (2017). *Auditoría financiera a la ferretería Sigsig M&G, Cantón Sigsig ciudad de Cuenca, provincia del Azuay para el ejercicio económico 2015. 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica]
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/386>.
- Sierra, G. y Orta, M. (2003), "*teoría de la auditoría financiera*". Editorial Caef, España, 2003,
- Tobón, S. (2012). *Formación integral y competencias*. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. Madrid: Ecoe Ltda.
- Vásquez, E. (2010). *Fundamentos de auditoría*. Lima entre líneas
https://www.academia.edu/15348974/FUNDAMENTOS_TE%3%93RICOS_DE_AUDIT%3%8DA.

ANEXOS

ANEXO 1
_Productos gasolina 90

ENERO			S/F	S/F	S/F	S/f	S/f		
DIA	GL DIS- PENSA- DOR	GL FAC- TURA- CION	DIFERENCIA	CO- CEPU	COLPA	IVITA	C.I	SE- NASA	DIFE- RENCIA
1	292.799	292.78	0.019						
2	451.302	451.312	-0.01						
3	522.807	514.763	8.044	3	5				0.044
4	565.554	565.559	-0.005						
5	679.236	679.227	0.009						
6	703.705	691.7	12.005	7		5			0.005
7	388.813	388.312	0.501						0.501
8	540.62	533.125	7.495	7.5					-0.005
9	453.494	450.425	3.069	3					0.069
10	635.471	627.971	7.5	2.5		5			0
11	516.147	514.15	1.997	2					-0.003
12	587.723	587.617	0.106						0.106
13	634.804	628.802	6.002	7					-0.998
14	519.834	509.693	10.141	5	5.143				-0.002
15	648.397	645.398	2.999	3					-0.001
16	503.157	498.657	4.5	4.5					0
17	417.311	411.315	5.996	1		5			-0.004
18	459.045	459.059	-0.014						-0.014
19	663.008	663.01	-0.002						-0.002
20	499.827	492.868	6.959	5.5	1.462		0.472		-0.475
21	576.378	572.388	3.99	4					-0.01
22	371.608	366.103	5.505	5.5					0.005
23	354.535	347.539	6.996	7					-0.004
24	461.329	459.338	1.991	2					-0.009
25	383.894	381.332	2.562	2.5					0.062
26	708.088	708.087	0.001						0.001
27	475.077	472.077	3	3					0
28	342.119	337.123	4.996	5					-0.004
29	364.569	362.577	1.992	2					-0.008
30	447.455	522.532	-75.08	2					-77.077
31	382.433	372.218	10.215	4		5	1.226		-0.011

FEBRERO				S/F	S/F	S/F	S/f	S/f	
DIA	GL DIS- PENSA- DOR	GL FAC- TURA- CION	DIFERENCIA	CO- CEPU	COLPA	IVITA	C.I	SE- NASA	DIFE- RENCIA
1	540.132	537.633	2.499	2.5					-0.001
2	659.527	659.529	-0.002						-0.002
3	496.258	494.264	1.994	2					-0.006
4	502.233	496.286	5.947	6					-0.053
5	549.44	541.946	7.494	7.5					-0.006
6	597.668	588.67	8.998	4		5			-0.002
7	480.867	477.88	2.987	3					-0.013
8	422.775	421.784	0.991	1					-0.009
9	557.904	557.907	-0.003						-0.003
10	557.225	554.225	3	3					0
11	404.744	399.747	4.997	5					-0.003
12	499.001	489.502	9.499	4.5		5			-0.001
13	372.486	370	2.486	2.5					-0.014
14	446.211	442.216	3.995	4					-0.005
15	31.87	29.63	2.24	2.239					0.001
16	0	0	0						0
17	0	0.926	-0.926						-0.926
18	0	0	0						0
19	417.705	415.699	2.006	2					0.006
20	636.518	618.517	18.001	8		10			0.001
21	437.683	434.687	2.996	3					-0.004
22	274.452	274.455	-0.003						-0.003
23	526.586	526.584	0.002						0.002
24	657.15	643.269	13.881	5	3.889	5			-0.008
25	496.739	492.743	3.996	4					-0.004
26	461.356	458.359	2.997	3					-0.003
27	363.529	359.537	3.992	4					-0.008
28	471.558	549.312	-77.75	6					-83.754
29	366.732	364.732	2	2					0
	12,228.35	12,200.04	28.31	84.239	3.889	25	0		

MARZO			S/F	S/F	S/F	S/f	S/f		
DIA	GL DIS- PENSA- DOR	GL FAC- TURA- CION	DIFERENCIA	CO- CEPU	COLPA	IVITA	C.I	SE- NASA	DIFE- RENCIA
1	371.966	370.342	1.624						1.624
2	606.289	597.944	8.345	1		7.305			0.04
3	467.44	464.438	3.002	3					0.002
4	549.401	545.413	3.988	4					-0.012
5	495.781	486.6	9.181	3	6.19				-0.009
6	373.59	368.591	4.999	5					-0.001
7	559.048	558.55	0.498	0.5					-0.002
8	557.226	557.226	0						0
9	393.88	391.883	1.997	2					-0.003
10	590.006	582.017	7.989	1		5		2	-0.011
11	507.952	503.953	3.999	4					-0.001
12	505.52	498.019	7.501	5				2.5	0.001
13	577.283	571.742	5.541	5.5					0.041
14	442.252	442.257	-0.005						-0.005
15	589.714	589.722	-0.008						-0.008
16	1115.215	1110.722	4.493	3.5				1	-0.007
17	199.76	199.76	0						0
18	287.224	287.224	0						0
19	220.77	220.778	-0.008						-0.008
20	360.288	360.286	0.002						0.002
21	285.119	285.114	0.005						0.005
22	209.78	209.787	-0.007						-0.007
23	245.112	237.115	7.997					8	-0.003
24	300.542	300.547	-0.005						-0.005
25	403.652	403.652	0						0
26	319.222	319.23	-0.008						-0.008
27	453.431	453.434	-0.003						-0.003
28	321.427	321.432	-0.005						-0.005
29	486.073	486.02	0.053						0.053
30	458.177	458.185	-0.008						-0.008
31	367.19	361.194	5.996	6					-0.004
	13,620.33	13,543.18	77.153	43.5	6.19	12.305	0	13.5	1.658

ABRIL			S/F	S/F	S/F	S/f	S/f		
DIA	GL DISPENSADOR	GL FACTURACION	DIFERENCIA	CO-CEPU	COLPA	IVITA	C.I	SE-NASA	DIFERENCIA
1	298.117	298.115	0.002						0.002
2	355.472	352.539	2.933	1					1.933
3	250.721	250.721	0						0
4	268.865	268.873	-0.008						-0.008
5	0	0	0						0
6	623.728	623.731	-0.003						-0.003
7	298.935	295.941	2.994	3					-0.006
8	489.386	486.396	2.99		3				-0.01
9	0	0	0						0
10	0	0	0						0
11	505.253	505.261	-0.008						-0.008
12	0	0	0						0
13	567.408	567.414	-0.006						-0.006
14	275.929	275.934	-0.005						-0.005
15	256.368	256.366	0.002						0.002
16	91.177	91.183	-0.006						-0.006
17	364.553	364.556	-0.003						-0.003
18	380.274	380.281	-0.007						-0.007
19	0	0	0						0
20	476.701	476.703	-0.002						-0.002
21	195.201	195.202	-0.001						-0.001
22	491.384	490.908	0.476				0.481		-0.005
23	410.987	410.991	-0.004						-0.004
24	392.517	392.499	0.018						0.018
25	479.79	479.79	0						0
26	0	0	0						0
27	378.78	378.78	0						0
28	335.629	335.625	0.004						0.004
29	228.85	228.847	0.003						0.003
30	330.239	330.24	-0.001						-0.001
	8,746.26	8,736.90	9.368	4	3	0	0.481	0	1.887

JUNIO			S/F	S/F	S/F	S/f	S/f		
DIA	GL DIS- PENSA- DOR	GL FAC- TURA- CION	DIFERENCIA	CO- CEPU	COLPA	IVITA	C.I	SE- NASA	DIFE- RENCIA
1	541.397	536.4	4.997			5			-0.003
2	395.695	395.7	-0.005						-0.005
3	414.109	410.1	4.009	4					0.009
4	361.531	357.53	4.001	4					0.001
5	376.523	376.52	0.003						0.003
6	533.101	532	1.101		1.1				0.001
7	0	0	0						0
8	524.861	524.86	0.001						0.001
9	455.003	455	0.003						0.003
10	452.069	443.437	8.632		3.521	5			0.111
11	393.256	393.247	0.009						0.009
12	449.675	449.677	-0.002						-0.002
13	626.082	626.082	0						0
14	0	0	0						0
15	713.319	701.323	11.996			5		7	-0.004
16	419.019	419.022	-0.003						-0.003
17	485.489	485.496	-0.007						-0.007
18	454.65	453.16	1.49	1.5					-0.01
19	389.473	389.477	-0.004						-0.004
20	671.329	671.328	0.001						0.001
21	0	0	0						0
22	903.363	903.373	-0.01						-0.01
23	517.091	515.085	2.006	2					0.006
24	0	0	0						0
25	575.54	574.55	0.99	1					-0.01
26	543.758	538.76	4.998			5			-0.002
27	594.026	593.026	1	1					0
28	0	0	0						0
29	525.538	525.538	0						0
30	502.342	500.844	1.498	1.5					-0.002
	12,818.24	12,771.54	46.704	15	4.621	20	0	7	0.083

JULIO				S/F	S/F	S/F	S/f	S/f	
DIA	GL DIS- PENSA- DOR	GL FAC- TURA- CION	DIFERENCIA	CO- CEPU	COLPA	IVITA	C.I	SE- NASA	DIFE- RENCIA
1	652.738	645.579	7.159	4	3.158				0.001
2	582.842	582.845	-0.003						-0.003
3	666.847	666.845	0.002						0.002
4	486.113	486.117	-0.004						-0.004
5	0	0	0						0
6	681.626	673.623	8.003	2				6	0.003
7	622.942	708.449	-85.51					7	-92.507
8	505.996	506.013	-0.017						-0.017
9	413.718	410.718	3	3	5				-5
10	648.723	648.733	-0.01						-0.01
11	541.816	541.822	-0.006						-0.006
12	445.332	445.34	-0.008						-0.008
13	646.396	641.389	5.007					5	0.007
14	613.01	612.014	0.996	1					-0.004
15	535.673	535.683	-0.01						-0.01
16	593.514	591.527	1.987	2					-0.013
17	562.742	554.368	8.374	5	3.368				0.006
18	613.069	613.067	0.002						0.002
19	535.407	535.401	0.006						0.006
20	585.665	578.677	6.988	2				5	-0.012
21	659.81	655.811	3.999	4					-0.001
22	694.838	687.593	7.245	5				2.25	-0.005
23	589.382	581.886	7.496	7.5					-0.004
24	475.222	473.234	1.988	2					-0.012
25	466.352	466.372	-0.02						-0.02
26	555.96	555.96	0						0
27	616.351	615.857	0.494	0.5					-0.006
28	489.143	489.149	-0.006						-0.006
29	488.72	485.717	3.003	3					0.003
30	515.148	502.234	12.914	2	8.421			2.5	-0.007
31	624.337	624.341	-0.004						-0.004
	17,109.43	17,116.36	-6.932	43	19.947	0	0	27.75	-97.629

AGOSTO				S/F	S/F	S/F	S/f	S/f	
DIA	GL DISPENSADOR	GL FACTURACION	DIFERENCIA	COCEPU	COLPA	IVITA	C.I	SENASA	DIFERENCIA
1	607.374	607.38	-0.006						-0.006
2	576.765	576.767	-0.002						-0.002
3	591.546	590.55	0.996	1					-0.004
4	741.948	732.96	8.988	4		5			-0.012
5	587.137	582.643	4.494	4.5					-0.006
6	489.612	489.61	0.002						0.002
7	690.383	731.397	-41.01	1				5.5	-47.514
8	632.779	632.78	-1E-03						-0.001
9	518.868	518.865	0.003						0.003
10	678.418	736.41	-57.99	2					-59.992
11	549.194	542.198	6.996	2		5			-0.004
12	605.058	602.066	2.992	3					-0.008
13	572.155	645.456	-73.3	1.5					-74.801
14	629.717	527.404	102.31	3					99.313
15	941.609	940.614	0.995	1					-0.005
16	0	0	0						0
17	825.851	822.341	3.51	3					0.51
18	803.35	801.36	1.99	2					-0.01
19	586.461	586.468	-0.007						-0.007
20	398.882	396.89	1.992	2					-0.008
21	560.446	552.445	8.001	3		5			0.001
22	694.633	686.373	8.26	3			5.263		-0.003
23	0	0	0						0
24	823.933	822.928	1.005	1					0.005
25	599.954	366.736	233.22	1					232.218
26	510.284	506.285	3.999	4					-0.001
27	586.047	683.319	-97.27	8					-105.272
28	720.17	714.17	6	6					0
29	831.497	831.495	0.002						0.002
30	0	0	0						0
31	899.122	893.119	6.003					6	0.003
	18,253.19	18,121.03	132.16	56	0	15	5.263	11.5	44.401

PRODUCTO PETROLEO DB-5

ENERO				S/F	S/F	S/F	S/f	S/f	
DIA	GL DISPENSADOR	GL FACTURACION	DIFERENCIA	CO-CEPU	COLPA	IVITA	C.I	SE-NASA	DIFERENCIA
1	37.956	37.968	-0.012						-0.012
2	1620.94	1612.606	8.334		8.333				0.001
3	2701.92	2690.949	10.971		10.938				0.033
4	1261.952	1261.953	-1E-03						-0.001
5	134.984	134.99	-0.006						-0.006
6	1684.42	1684.423	-0.003						-0.003
7	1379.66	1358.644	21.016		20.521		0.5		-0.005
8	1112.309	1086.378	25.931		25.937				-0.006
9	1249.413	1249.405	0.008						0.008
10	2463.783	2445.454	18.329		8.333	10			-0.004
11	1023.368	1002.538	20.83		20.833				-0.003
12	362.213	362.217	-0.004						-0.004
13	1464.021	1451.991	12.03			12.03			-0.001
14	2196.827	2192.826	4.001		4				0.001
15	1345.838	1333.454	12.384		12.396				-0.012
16	1232.243	1221.82	10.423		10.417				0.006
17	2788.536	2773.433	15.103		15.104				-0.001
18	1171.375	1171.375	0						0
19	370.492	355.496	14.996				15		-0.004
20	1464.876	1671.062	-206.2						-206.186
21	2016.071	2000.068	16.003					16	0.003
22	1149.122	1149.133	-0.011						-0.011
23	1630.189	1613.593	16.596		16.598				-0.002
24	1062.426	1062.418	0.008						0.008
25	1386.431	1386.503	-0.072						-0.072
26	160.544	160.549	-0.005						-0.005
27	268.103	260.274	7.829		7.835				-0.006
28	657.203	640.497	16.706		16.701				0.005
29	794.057	794.05	0.007						0.007
30	600.517	574.793	25.724		25.258				0.466
31	354.405	354.414	-0.009						-0.009
	37,146.19	37,095.27	50.92	0	203.204	22.03	15.5	16	-205.815

FEBRERO				S/F	S/F	S/F	S/f	S/f	
DIA	GL DISPENSADOR	GL FACTURACION	DIFERENCIA	CO-CEPU	COLPA	IVITA	C.I	SE-NASA	DIFERENCIA
1	2356.982	2347.914	9.068		9.072				-0.004
2	170.952	170.954	-0.002						-0.002
3	566.141	556.146	9.995			10			-0.005
4	792.546	792.499	0.047						0.047
5	3317.222	3307.433	9.789		9.794				-0.005
6	1531.764	1522.024	9.74		9.731				0.009
7	275.984	275.981	0.003						0.003
8	1007.965	991.464	16.501		16.495				0.006
9	205.105	205.104	0.001						0.001
10	542.131	525.123	17.008		17.01				-0.002
11	454.074	454.073	0.001						0.001
12	270.953	265.773	5.18		5.155				0.025
13	2329.83	2329.82	0.01						0.01
14	1680.823	1673.916	6.907		6.907				0.00
15	829.325	829.33	-0.005						-0.005
16	137.528	127.216	10.312		10.309				0.003
17	504.01	483.485	20.525		19.484				1.041
18	390.486	388.729	1.757		1.753				0.004
19	1111.756	1111.764	-0.008						-0.008
20	929.24	894.095	35.145		35.154				-0.009
21	732.515	721.378	11.137		11.134				0.003
22	947.502	947.505	-0.003						-0.003
23	148.833	148.836	-0.003						-0.003
24	2716.693	2904.576	-187.9		18.299				-206.182
25	1033.458	1033.454	0.004						0.004
26	1114.793	1114.794	-0.001						-0.001
27	645.087	627.044	18.043		18.041				0.002
28	286.241	286.243	-0.002						-0.002
29	320.484	320.488	-0.004						-0.004
30			0						0
31			0						0
	27,350.42	27,357.16	-6.738	0	188.338	10	0	0	-205.076

MARZO				S/F	S/F	S/F	S/f	S/f	
DIA	GL DISPENSADOR	GL FACTURACION	DIFERENCIA	CO-CEPU	COLPA	IVITA	C.I	SE-NASA	DIFERENCIA
1	1659.608	1639.608	20					20	0
2	1158.519	1139.336	19.183		19.175				0.008
3	605.798	605.802	-0.004						-0.004
4	1555.184	1545.181	10.003			10			0.003
5	1170.021	1134.45	35.571		35.567				0.004
6	1425.865	1405.113	20.752		8.247			12.5	0.005
7	1298.82	1298.815	0.005						0.005
8	246.392	237.733	8.659		8.66				-0.001
9	759.79	759.792	-0.002						-0.002
10	1899.383	1893.181	6.202		6.186				0.016
11	1204.727	1166.376	38.351		17.422			20.928	0.001
12	1200.676	1200.676	0						0
13	1896.123	1859.965	36.158		36.238				-0.08
14	1009.226	1009.215	0.011						0.01
15	333.686	333.679	0.007						0.007
16	765.035	755.572	9.463		9.462				0.001
17	325.055	325.054	0.001						0.001
18	797.491	773.301	24.19		11.828			12.366	-0.004
19	2154.562	2154.568	-0.006						-0.006
20	518.989	518.988	0.001						0.001
21	676.521	667.171	9.35		9.355				-0.005
22	36.382	36.382	0						0
23	607.099	822.152	-215.1						-215.053
24	1073.817	1057.788	16.029		16.022				0.007
25	1693.004	1693.003	0.001						0.001
26	1191.239	1191.236	0.003						0.003
27	821.159	805.25	15.909		15.914				-0.005
28	491.951	480.655	11.296		11.29				0.006
29	213.275	213.279	-0.004						-0.004
30	532.788	527.192	5.596		5.591				0.005
31	613.588	613.578	0.01						0.01
	29,935.77	29,864.09	71.682	0	210.957	10	0	65.794	-215.069

ANEXO 2
Evidencias fotográficas



Administrador del Grifo Servicentro Palma



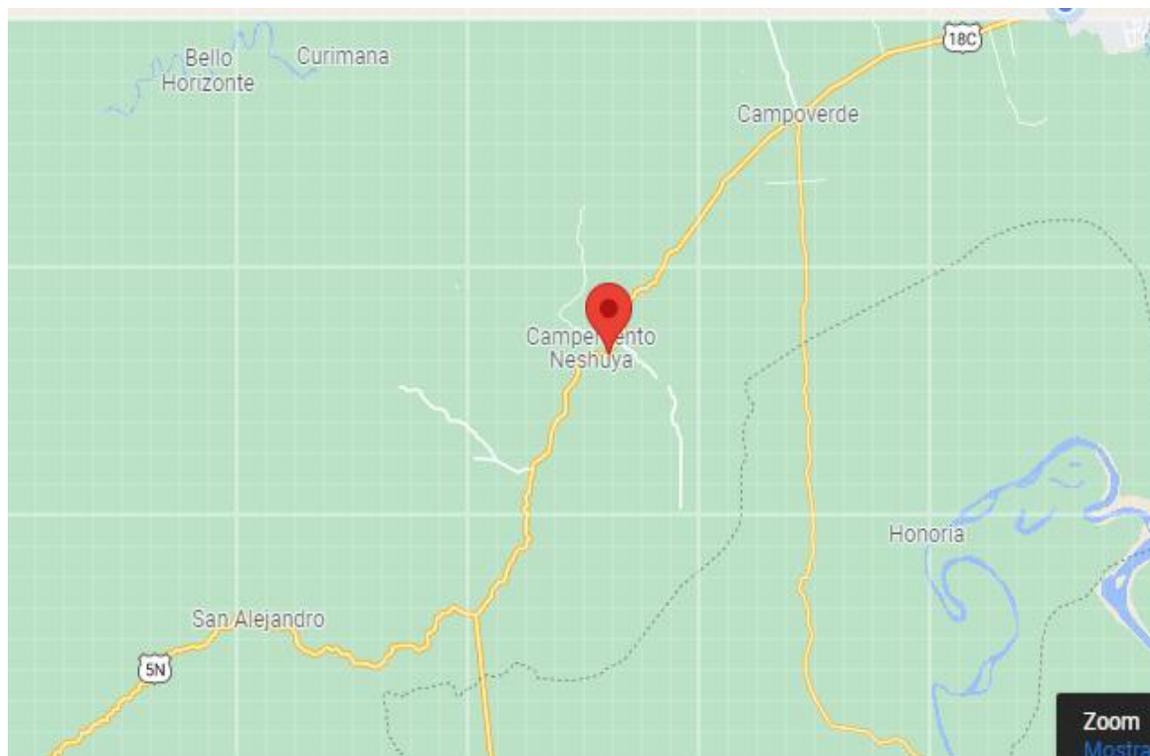
Área de venta de los combustibles



Área de contabilidad de la empresa



Área del control de ventas



Ubicación del Grifo Servicentro Palma