Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y Sector Público

El control interno aplicado a la unidad de negocio minorista ubicada en las estaciones de servicio de combustible

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Nicol Michel PALOMINO ATAULLUCO

ASESOR

Dra. Elsa Esther CHOY ZEVALLOS

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Palomino, N. (2025). *El control interno aplicado a la unidad de negocio minorista ubicada en las estaciones de servicio de combustible*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Nicol Michel Palomino Ataulluco.
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74742465
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dra. Elsa Esther Choy Zevallos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06025989
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8580-8495
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Emilio Gabriel Garcia Villegas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08628745
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. Alan Errol Rozas Flores
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10557884
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.24 Control Interno
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.

Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Altavista País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Isidro Av. República de Panamá 3591 Latitud: -12.0998672 Longitud: -77.0189536
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024-2025
URL de disciplinas OCDE	Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

DIRECCIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORÍA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

ACTA N° 103-EPAEYSP-FCC-2025

SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (TSP) PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la ciudad de Lima, local Auditorio (3er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo las 09:00 horas del día veinte de diciembre del año dos mil veinticinco, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el **trabajo de suficiencia profesional** para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 001977-2025-D-FCC/UNMSM de fecha 22 de diciembre de 2025, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Emilio Gabriel Garcia Villegas
MIEMBRO	:	Dr. Alan Errol Rozas Flores
MIEMBRO - ASESORA	:	Dra. Elsa Esther Choy Zevallos

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulado: ***"EL CONTROL INTERNO APLICADO A LA UNIDAD DE NEGOCIO MINORISTA UBICADA EN LAS ESTACIONES DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE"***, presentado por la bachiller Nicol Michel Palomino Ataulluco con código de matrícula N° 19110219, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación y evaluación sobre las asignaturas terminales o concentradoras (capstone) de la especialidad, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADA

Siendo las 12:00 horas, se dio por concluido el acto académico y, leída la presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Emilio Gabriel Garcia Villegas
Presidente

Dr. Alan Errol Rozas Flores
Miembro

Dra. Elsa Esther Choy Zevallos
Miembro - asesora

Nota. Resolución Decanal N° 001977-2025-D-FCC/UNMSM fue emitida en vía de regularización con fecha 22 de diciembre de 2025.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dra. Elsa Esther Choy Zevallos en mi condición de asesora acreditada con el Dictamen de la E.P. de Auditoría Empresarial y del Sector Público N° 000113-2025-EPAESP-FCC/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es *"EL CONTROL INTERNO APLICADO A LA UNIDAD DE NEGOCIO MINORISTA UBICADA EN LAS ESTACIONES DE SERVICIO DE COMBUSTIBLE"*, presentado por la bachiller Nicol Michel Palomino Ataulluco para optar el Título Profesional de Contadora Pública, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 12% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Lima, 6 de mayo de 2026

Firma de la asesora: _____

Nombres y apellidos de la asesora: Dra. Elsa Esther Choy Zevallos

DNI: 06025989

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia que son lo más sagrado para mí, son la fortaleza de mi vida y me impulsan a seguir superando cada obstáculo. En especial a mis padres a mi hermana Angelina y mi hermano Mathieu. A mi abuela que la llevo en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por su gran amor incondicional, sacrificio y continuo apoyo que me impulsaron a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles.

A mis personas vitaminas, por su compañía, consejos y colaboración durante todo el proceso.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN 1

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD 3

1.1 Institución donde se desarrolló la actividad 3

1.1.1 Reseña histórica 3

1.1.2 Servicios que brinda 4

1.1.3 Organización y estructura empresarial 4

1.2 Periodo de duración de la actividad 6

1.3 Finalidad y objetivos de la entidad 7

1.4 Razón o denominación social 7

1.5 Dirección postal (incluye localización) 7

1.6 Correo electrónico y teléfonos del centro laboral 8

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD 8

2.1 Organización de la actividad 8

2.2 Finalidad y objetivos de la actividad 9

2.3 Problemática 10

2.3.1 Descripción del problema 10

2.3.2 Formulación del problema 13

2.3.3 Antecedentes de la realidad problemática 14

2.3.4 Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema 19

2.4 Metodología y procedimientos 23

2.4.1 Técnicas e instrumentos 23

2.4.2 Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso 27

2.5 Resultados de la actividad 29

2.5.1 Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos. 29

2.5.2 Análisis de las alternativas de solución 32

2.5.3 Discusión de las alternativas de solución 34

2.5.4 Alcance y limitaciones de la alternativa elegida 36

III CONCLUSIONES 38

IV RECOMENDACIONES 40

REFERENCIAS 42

ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES 44

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Resultado de la actividad..... 31

Tabla 2: Propuesta de análisis de solución 33

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: 6

Figura 2 8

Figura 3 12

Figura 4: 35

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado *"El control interno aplicado a la unidad de negocio minorista ubicada en las estaciones de servicio de combustible."* tuvo como propósito analizar y fortalecer el sistema de control interno del área contable de la empresa Global Fuel S.A., enfocándose en su línea gastronómica. La investigación se justificó por la necesidad de mejorar la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información financiera, ya que se identificaron deficiencias en el control interno ocasionadas por la falta de integración entre los sistemas Restaurante.pe y SAP Business One, además de la ausencia de procedimientos estandarizados para la validación y envío de documentos contables. Estas debilidades generaban retrasos en los cierres mensuales, errores en los registros y diferencias en los estados financieros, afectando la oportunidad de la información para la toma de decisiones gerenciales.

La metodología aplicada fue de tipo descriptiva y aplicada, basada en el modelo COSO 2013, que permitió evaluar los componentes del control interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Se emplearon técnicas de análisis documentario, observación directa y entrevista, que facilitaron la identificación de las causas de las deficiencias operativas y el diseño de soluciones orientadas a la automatización y estandarización de los procesos contables.

Como resultado de la implementación, se desarrolló una macro automatizada en Excel integrada con SAP Business One, que permitió generar el Estado de Resultados de manera automática, eliminando la consolidación manual de datos y reduciendo el tiempo de cierre contable a cuatro días hábiles. Asimismo, se establecieron formatos únicos y cronogramas de entrega de documentos, mejorando la trazabilidad y coordinación entre las áreas de contabilidad y operaciones.

Se concluyó que la aplicación del modelo COSO y la automatización de procesos fortalecieron el control interno de la empresa, optimizando la eficiencia del área contable y garantizando información financiera precisa y oportuna. La

estandarización documental y la integración tecnológica redujeron errores humanos, promovieron la cultura de control y permitieron un mejor soporte a la gestión gerencial.

Palabras clave: control interno, automatización contable, modelo COSO 2013, eficiencia operativa, gestión financiera.

ABSTRACT

The present professional proficiency project, entitled “Internal Control Applied to the Retail Business Unit Located at Fuel Service Stations”, aimed to analyze and strengthen the internal control system of the accounting area of the company Global Fuel S.A., focusing on its gastronomic line. The research was justified by the need to improve operational efficiency and the reliability of financial information, as deficiencies were identified in the internal control due to the lack of integration between the Restaurante.pe and SAP Business One systems, as well as the absence of standardized procedures for the validation and submission of accounting documents. These weaknesses caused delays in monthly closings, errors in records, and discrepancies in the financial statements, affecting the timeliness of information for managerial decision-making.

The applied methodology was descriptive and practical in nature, based on the COSO 2013 model, which allowed the evaluation of the internal control components: control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring. Documentary analysis, direct observation, and interviews were used as techniques to identify the causes of operational deficiencies and to design solutions aimed at automating and standardizing accounting processes.

As a result of the implementation, an automated Excel macro integrated with SAP Business One was developed, allowing the automatic generation of the Income Statement, eliminating manual data consolidation and reducing the accounting closing time to four business days. Likewise, standardized formats and document submission schedules were established, improving traceability and coordination between the accounting and operations areas.

It was concluded that the application of the COSO model and the automation of processes strengthened the company's internal control, optimizing the efficiency of the accounting area and ensuring accurate and timely financial information. Document standardization and technological integration reduced human errors, promoted a control-oriented culture, and provided better support for managerial decision-making.

Keywords: internal control, accounting automation, COSO 2013 model, operational efficiency, financial management.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado “El control interno aplicado a la unidad de negocio minorista ubicada en las estaciones de servicio de combustible.” tiene como objetivo principal analizar, evaluar y fortalecer el sistema de control interno de la gestión operativa del área contable Global Fuel S.A., específicamente en la gestión de su línea gastronómica implementada dentro de las estaciones de servicio. La finalidad es demostrar cómo la aplicación de un control interno adecuado contribuye a optimizar la gestión operativa, garantizar la confiabilidad de la información financiera y apoyar la toma de decisiones gerenciales basadas en datos precisos y oportunos.

El trabajo se desarrolló a partir de la experiencia profesional adquirida en el área de Contabilidad y Finanzas de la empresa, donde se identificaron deficiencias relacionadas con la falta de integración tecnológica entre los sistemas Restaurante.pe y SAP Business One, así como la ausencia de procedimientos estandarizados para la validación y envío de documentos contables. Estas situaciones generaban retrasos en los cierres mensuales, errores de registro y diferencias en los reportes financieros, lo que motivó la necesidad de aplicar herramientas y metodologías de control interno basadas en el modelo COSO 2013.

En cuanto a su estructura, el informe se organiza en cuatro capítulos principales. El primer capítulo describe la información general del lugar donde se desarrolló la actividad, incluyendo su reseña histórica, estructura organizativa, servicios y finalidad institucional. El segundo capítulo expone la descripción de

la actividad profesional realizada, donde se detalla la organización del trabajo, la problemática identificada, los conocimientos teóricos y normativos aplicados, así como la metodología, técnicas e instrumentos utilizados para el tratamiento del problema. El tercer capítulo presenta las conclusiones derivadas del análisis y la implementación de las mejoras en el control interno, resaltando los resultados obtenidos y su impacto en la eficiencia operativa del área contable. Finalmente, el cuarto capítulo contiene las recomendaciones orientadas a mantener la sostenibilidad de las mejoras implementadas y continuar con la optimización de los procesos contables y tecnológicos de la empresa.

Por lo tanto, este trabajo busca evidenciar la importancia de un sistema de control interno eficiente, sustentado en la integración tecnológica, la estandarización de procedimientos y la responsabilidad compartida entre las áreas operativas y contables, como base fundamental para el fortalecimiento de la gestión financiera y la transparencia organizacional en Global Fuel S.A.

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD

1.1 Institución donde se desarrolló la actividad

1.1.1 Reseña histórica

La primera estación de servicio en la empresa fue inaugurada en mayo de 2014, iniciando una expansión estratégica que incluyó la llegada al mercado de GNC en 2018 y la apertura de operaciones en el Callao en el mismo año, logrando una mayor presencia en el país. El año 2022 significó la llegada al ámbito gastronómico a través de Break Café, seguido de Break Poke en el año 2024, Break Burger en el mismo año y la submarca de sanguches denominadas Punche en el mismo año, con ello, se estableció como una línea de negocio anexada centrada en la experiencia en alimentos.

En la actualidad, la organización es sinónimo de innovación, diversificación y compromiso, evolucionando desde sus orígenes en el sector energético hacia un grupo empresarial con una sólida presencia en distintos mercados. Por otro lado, con respecto al consumidor final, Global Fuel ha desarrollado una estrategia integral fundamentada principalmente en el crecimiento en su eslogan “Nacimos por servir”. La empresa ha elegido un modelo de negocio variado e integral a lo largo de su extensa trayectoria, cuyo principal objetivo es atender cada una de las necesidades de los clientes en la oferta de servicios automotrices y sus servicios adicionales.

De igual forma, la empresa se ha expandido estratégicamente hacia la oferta de alimentos y servicios rápidos mediante sus restaurantes y tiendas. En esta zona se presentan diversas alternativas que permiten a los visitantes disfrutar de experiencias variadas durante su estadía, lo que les resulta placentero y memorable. La empresa garantiza una experiencia especial para los clientes mediante la plataforma AVACash.

Además, de ofrecer soluciones financieras para prevenir transacciones, la empresa se beneficia de una relación más estrecha con sus clientes y una mayor retención.

1.1.2 Servicios que brinda

En la actualidad, la compañía proporciona una extensa variedad de servicios y productos, resaltando entre ellos:

- Venta de combustibles líquidos y gaseosos (gasolina, diésel, GNC, GNL, aceites lubricantes).
- Red de estaciones de servicio AVA, con más de 100 puntos de atención en Perú.
- Sector gastronómico: con marcas propias como Break Café, Break Poke, Break Burger, Punche y Escala 85, que ofrecen experiencias culinarias diversificadas.
- Programas de auspicio y responsabilidad social como Team AVA, fortaleciendo la relación con clientes y comunidades.

1.1.3 Organización y estructura empresarial

La empresa tiene una estructura jerárquica funcional, liderada por la Presidencia Ejecutiva, que ejerce la mayor autoridad y responsabilidad en la gestión estratégica de la compañía. A su cargo está el Gerente General Adjunto, responsable de organizar y supervisar las actividades de las diferentes áreas operativas, garantizando la adecuada aplicación de las políticas institucionales y el logro de los objetivos en la empresa.

Para el segundo nivel jerárquico se encuentran las siguientes gerencias cada una enfocada en su ámbito de gestión:

- Director de Planeamiento y Suministro: Es el responsable de la planificación estratégica de recursos y del abastecimiento con diversos bienes y servicios a las diferentes estaciones de servicio para la operatividad

- Director de Nuevos Negocios: Se encuentra un equipo de expertos la cual está enfocado en la identificación y desarrollo de oportunidades comerciales, innovación y expansión del portafolio empresarial.

- Gerente Comercial Ava Cocos: Es responsable la gestión comercial, ventas y posicionamiento de los productos y servicios que ofrece la empresa.

- Gerente de Contabilidad y Finanzas: Este encargado en supervisar los procesos contables, financieros y presupuestales, garantizando el buen manejo eficiente y transparente de los recursos económicos posee la empresa.

- Gerente de Servicio al Cliente: Esta gerencia tiene a su cargo la atención, fidelización y satisfacción de los clientes, asegurando una experiencia de servicio con alta calidad.

- Gerente Legal: Este encargado de brindar asesoría jurídica y vela por el cumplimiento de la normativa vigente. Además de proteger los interese de la empresa.

- Gerente de Créditos: Es quien administra las políticas crediticias y evalúa la gestión de riesgos financieros vinculados a la parte operativa comercial de la empresa.

- Gerente de Tecnología de Información: Se encarga de dirigir la implementación y mantenimiento de los sistemas tecnológicos, de esta forma

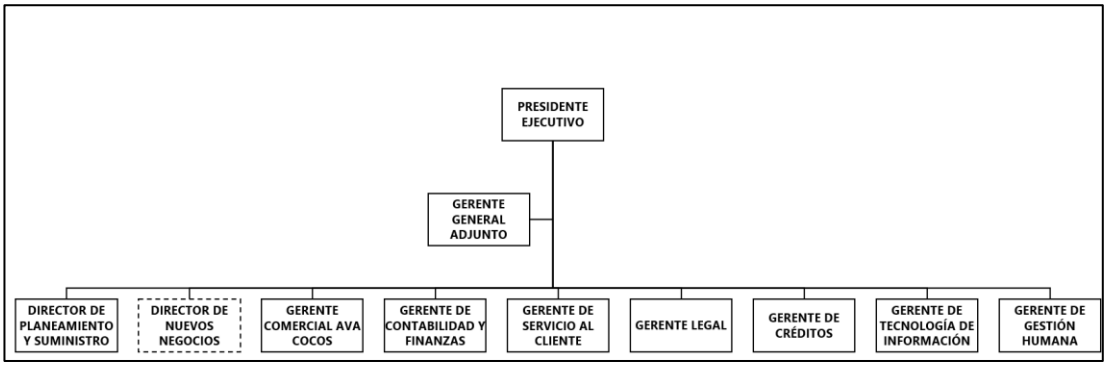
asegura los datos de la empresa y brinda las herramientas de procesos de automatización.

- Gerente de Gestión Humana: Es encarga de gestionar el talento humano, promoviendo el desarrollo profesional, la cultura organizacional y el bienestar del personal en la empresa.

En consecuencia, se tiene una distribución clara de funciones y responsabilidades, favoreciendo así la coordinación, eficiencia operativa y toma de decisiones estratégicas, orientadas al crecimiento sostenible y la competitividad de la empresa.

Figura 1:

Organigrama estructural de la empresa



1.2 Periodo de duración de la actividad

El periodo de duración de la actividad desarrollada en el presente trabajo fue de 1 año. Al respecto, sobre el periodo de duración, mi persona se desempeñó como auxiliar contable en el área de Contabilidad y Finanzas desde agosto del 2024 hasta la actualidad.

1.3 Finalidad y objetivos de la entidad

La finalidad de la empresa tiene como dentro de su gama de servicios y productos.

- Misión: Servir a la sociedad a través de un suministro superior, creando el máximo valor para los clientes, empleados y socios.

- Visión: Que la empresa sea la mejor en su industria, en términos de preferencia de los clientes, clima laboral y retorno para los socios de negocio.

1.4 Razón o denominación social

La razón social de la empresa es GLOBAL FUEL SOCIEDAD ANONIMA Con RUC: 20565643496 y CIIU: 51414.

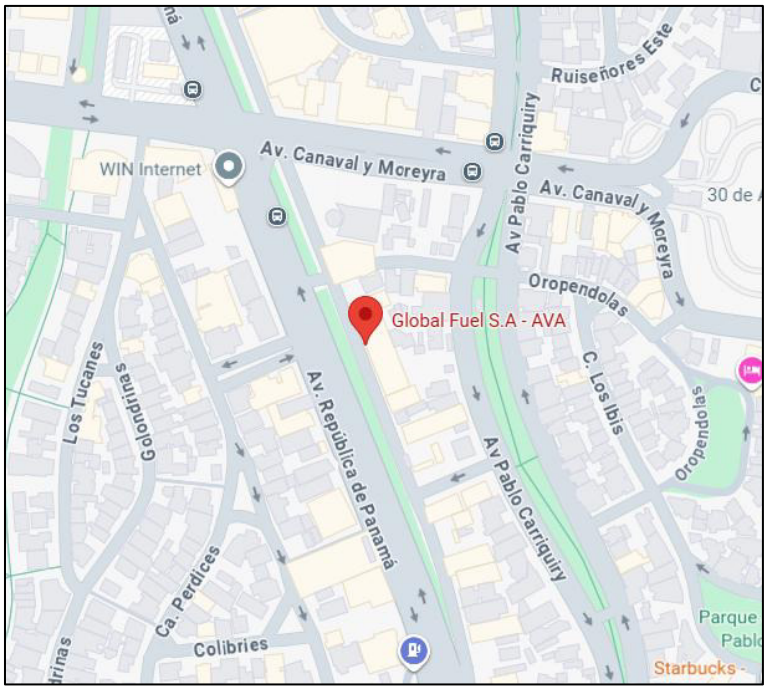
1.5 Dirección postal (incluye localización)

El código postal de la empresa donde se desarrolló la actividad es 15036.

Tiene como domicilio fiscal: Av. República de Panamá nro. 3591 int. 401 urb. Limatambo Lima - Lima - San Isidro.

Figura 2

Localización geográfica de la empresa.



Nota: Obtenido de Google Maps

1.6 Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

Correo: grupo_recursos_humanos@globalfuel.pe

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1 Organización de la actividad

Como parte del equipo de Contabilidad y Finanzas, lo cual está liderado por el Contador General quién actúa como la persona responsable del control de los procesos contables. Por otro lado, el Contador Tributario Laboral coordina y supervisa las operaciones relacionadas con la gestión tributaria, los registros contables y el control de las cuentas por pagar.

En este equipo, desempeño el cargo de Auxiliar Contable de Cuentas por Pagar, colaborando activamente en la ejecución de las tareas operativas y administrativas que garantizan la precisión de los registros financieros y el cumplimiento de las normativas tributarias vigentes. Entre mis principales funciones se encuentran:

- Registrar y verificar las facturas de proveedores en el sistema contable, asegurando su correcta codificación y vinculación con las órdenes de compra.
- Apoyar en la gestión y control de detracciones y retenciones asegurando su correcta aplicación y registro contable.
- Revisar y controlar los comprobantes de pago según los procedimientos internos, verificando su validez tributaria conforme a la normativa SUNAT.
- Colaborar en la conciliación de cuentas por pagar y en la revisión de saldos pendientes, garantizando la integridad de la información contable.
- Brindar soporte en la elaboración de reportes mensuales y auditorías, preparando la documentación contable requerida por los revisores internos o externos.
- Participar en el cierre contable mensual, revisando los asientos y registros de gastos, así como las provisiones correspondientes.

2.2 Finalidad y objetivos de la actividad

En este equipo tiene como propósito asegurar la correcta aplicación de las normas contables y tributarias, el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la

presentación oportuna de la información financiera al presidente ejecutivo bajo los plazos establecidos. Mi labor profesional se desarrolla dentro del área contable, bajo la supervisión directa del Contador Tributario Laboral y en coordinación con el Contador General.

Objetivos:

- Optimizar la gestión interna del proceso de solicitudes de adquisición, confirmando que toda compra cuente con la debida autorización, su correcta documentación y registro, en consonancia con las normas contables y tributarias internas.
- Garantizar la exactitud y el seguimiento de la información contable mediante la validación y comprobación ágil de los documentos adjuntos, tales como las órdenes de compra, los comprobantes de pago y las justificaciones necesarias.
- Promover la claridad, la eficiencia operativa y la pertinencia en la toma de decisiones dentro del área de Finanzas y Contabilidad, contribuyendo así al avance sostenido de la gestión financiera y administrativa.

2.3 Problemática

2.3.1 Descripción del problema

Para el adecuado funcionamiento de una empresa es vital que sus procedimientos internos funcionen de manera eficiente y estén bien coordinados, garantizando que la información fluya de forma rápida y segura entre todas las áreas. En el caso de la empresa, el área de contabilidad juega un papel crucial en la gestión operativa, ya que consolida la información proveniente de los sistemas utilizados en la unidad de negocio minorista verificando así la coherencia de los

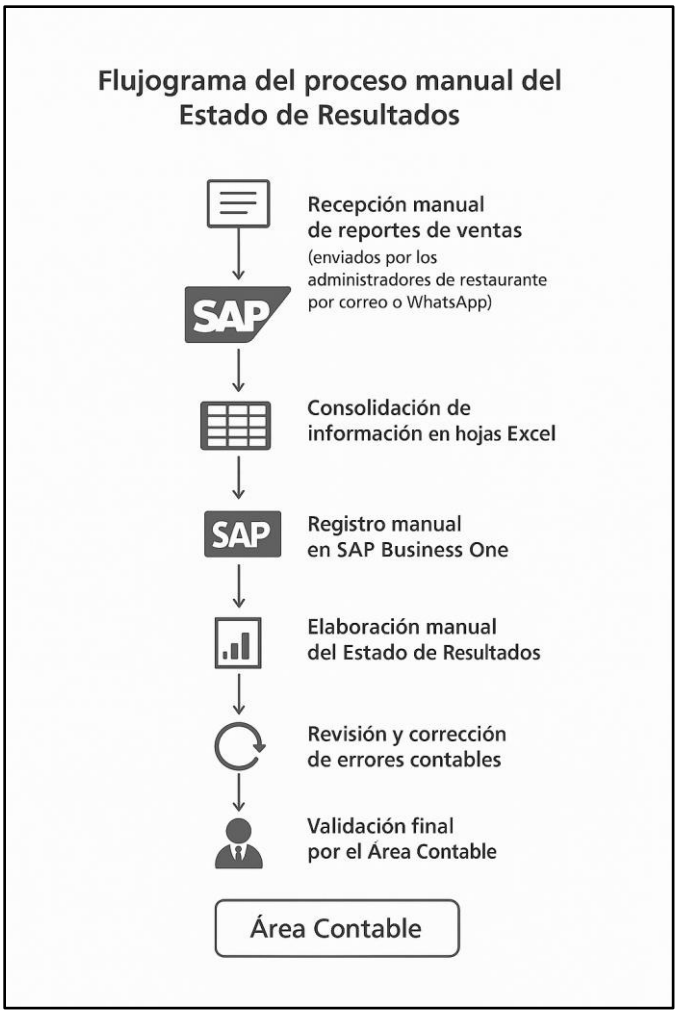
registros, la validez de los documentos y la consistencia de los datos que respalden la gestión financiera y administrativa.

Sin embargo, durante el desarrollo de las actividades profesionales se identificaron deficiencias operativas significativas en el control interno, principalmente relacionadas con la falta de integración tecnológica entre los sistemas Restaurante.pe y SAP Business One, los cuales se emplean para registrar las operaciones de compra, consumo y control de inventarios en las estaciones de servicio y restaurantes de la empresa.

Asimismo, el sistema Restaurante.pe cumple una función clave en la línea del rubro gastronómico, porque permite a los administradores registrar recetas, consumo de insumos y compras directas realizadas para la correcta operación de los restaurantes. No obstante, se ha identificado que los administradores no remiten de manera oportuna la documentación de respaldo (facturas, boletas, planillas de movilidad y notas de crédito) al área contable, lo que impide validar y registrar a tiempo las operaciones realizadas. Esta falta de coordinación entre áreas genera retrasos en el cierre mensual, especialmente en la conciliación entre el consumo de insumos y los costos registrados, lo que está provocando diferencias en los reportes operativos y financieros.

Figura 3

Flujograma del proceso manual de Estado de Resultados



Por otro lado, el proceso actual para preparar un estado de pérdidas o ganancias es manual: los datos se extraen del libro mayor de SAP y se ensamblan en una tabla dinámica en Excel, que luego se distribuye a cada punto de venta. Este método implica errores tipográficos inevitables (por ejemplo, un cero adicional o negativo puede distorsionar completamente la rentabilidad). Además, consume mucho tiempo con tareas repetitivas (copiar, pegar y pegar en diferentes páginas) que llevan horas. las horas que un equipo dedica a estas tareas mecánicas ya no se invierten en investigación y análisis de cuentas o planificación de

estrategias financieras. En la práctica, esto se traduce en informes retrasados con datos desactualizados.

Como resultado de estas carencias, el sistema de control interno funciona de manera deficiente, lo cual impide asegurar una gestión eficaz y la precisión de los datos. Por lo tanto, el departamento de contabilidad se ve sobrecargado, ya que debe revisar datos a mano, hacer conciliaciones tardías y enmendar errores de registro.

Estas limitaciones impactan directamente en la eficiencia operativa de la empresa, porque se dificultan la consolidación oportuna de la información, retrasan la elaboración de reportes para la gerencia y afectan el cálculo del margen operativo mensual, dado que los comprobantes de compra no registrados en su periodo correspondiente alteran los costos de venta de cada punto de negocio.

Por lo tanto, la problemática central se concentra en la insuficiente integración del sistema de información y en la falta de estandarización de los procedimientos operativos, lo que debilita el control interno del área contable y limita la capacidad de la organización para ejecutar una gestión eficiente, coordinada y basada en información fehaciente.

2.3.2 Formulación del problema

¿De qué manera la deficiencia del control interno afecta la gestión de la unidad de negocio minorista en las estaciones de combustible de la empresa?

2.3.3 Antecedentes de la realidad problemática

El trabajo de suficiencia profesional de Huamani Huamán (2024), titulado "*Evaluación del control interno y su influencia en la gestión de inventarios de una empresa del sector restaurantes – Lima, 2024"*, tuvo como propósito analizar cómo el sistema de control interno incide en la gestión de inventarios de un restaurante. La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo y aplicado, utilizando como base teórica el modelo COSO 2013, que considera los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. La metodología incluyó entrevistas al personal administrativo y operativo, además de la revisión documental de reportes de inventarios y registros contables. Los resultados demostraron que la empresa presentaba deficiencias en la aplicación de controles internos, tales como ausencia de procedimientos estandarizados, falta de supervisión en la entrada y salida de productos y escasa conciliación entre los registros contables y físicos. Estas debilidades impactaron directamente en la gestión financiera, generando pérdidas por mermas no controladas, diferencias de inventario y retrasos en el cierre contable mensual.

Este antecedente es relevante para el presente trabajo porque evidencia cómo las deficiencias en el control interno de inventarios afectan la gestión operativa y contable, situación similar a la identificada en la empresa objeto del estudio, donde se busca fortalecer el control interno mediante la aplicación de herramientas basadas en el modelo COSO 2013.

Santillana (2022) presentó la investigación denominada *El control interno y la gestión administrativa del proyecto 10233 de la empresa Mota Engil Perú S. A.* La investigación de Santillana, titulada *"El control interno y la gestión*

administrativa del proyecto 10233 de la empresa Mota Engil Perú S.A.", se enfocó en analizar cómo los procesos de control interno inciden en la gestión administrativa de un proyecto de construcción. Con un enfoque aplicado, descriptivo y no experimental, se utilizaron cuestionarios, entrevistas y revisión documental como técnicas de recolección de información. Los resultados evidenciaron que los procesos de control interno carecían de estandarización y que la supervisión operativa era insuficiente, lo cual generaba retrasos en la ejecución, duplicidad de funciones y mayores riesgos de incumplimiento contractual. Se demostró que la ausencia de controles formales aumentaba la dependencia de procedimientos manuales, debilitando la eficiencia administrativa y limitando la capacidad de gestión del proyecto.

Este antecedente guarda relación directa con el trabajo de suficiencia profesional, ya que refuerza la importancia de establecer controles internos estandarizados y supervisión efectiva en los procesos administrativos, elementos esenciales para mejorar la eficiencia y fiabilidad de la gestión en la empresa Global Fuel.

Acuña, I. del R., & Valdez, L. V. (2020). *Evaluación del control interno con aplicación COSO 2013 para mejorar los indicadores de gestión del Área de Tesorería en la empresa "ABC" SAC* El trabajo tuvo como finalidad diagnosticar el sistema de control interno del área de tesorería mediante la aplicación del marco COSO 2013, que evalúa cinco componentes esenciales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. La metodología fue descriptiva, aplicada y con un diseño no experimental de corte transversal, empleando encuestas y revisión documental. Los hallazgos confirmaron debilidades importantes en la supervisión de procesos,

en la comunicación de información financiera y en las actividades de control, lo que ocasionaba errores en registros contables y riesgos de liquidez. Como propuesta, se planteó fortalecer los controles de tesorería aplicando procedimientos alineados al COSO, lo que mejoraría la calidad de la información, reduciría riesgos operativos y fortalecería la confianza en la gestión financiera de la empresa.

Este antecedente resulta relevante porque demuestra la utilidad del modelo COSO como marco de referencia aplicable también en la empresa Global Fuel, para fortalecer sus procesos contables y administrativos mediante un sistema de control interno estructurado y eficiente.

Antecedentes Internacionales

Franco Castaño, A. J. (2022) *Implementación del área de auditoría interna para las estaciones de servicio "Opes Ltda."* El autor diagnostica los procesos operativos y administrativos de Opes Ltda., una empresa que opera varias estaciones de servicio, y detecta carencias en el seguimiento, la evaluación de riesgos y la documentación de controles. La metodología combina diagnóstico institucional con propuesta propositiva: se elabora la estructura organizativa recomendada para un departamento de auditoría interna (roles y responsabilidades), una matriz de riesgos por procesos (compras, recepción de combustible, almacenamiento, despacho, caja/TPV y tienda), procedimientos estándar para la ejecución de auditorías periódicas y un plan anual de auditoría. El trabajo incluye además formatos y checklists para pruebas de control (conciliaciones de inventario físico vs. sistema, verificación de terminales y dispensadores, revisión de controles de caja y POS en la tienda minorista), y propone indicadores (KPIs) para medir eficacia de controles: variación de

mermas, número de discrepancias por periodo, y tiempo de cierre contable. Se discuten también beneficios esperados: reducción de pérdidas por mermas, mejor control de flujo de efectivo y mayor confiabilidad en la información financiera.

La propuesta de Franco Castaño (2022) resulta aplicable al presente trabajo, ya que aborda de manera integral el fortalecimiento del control interno en las estaciones de servicio, considerando también las operaciones complementarias como el área de restaurante, así como el desempeño (KPIs) para medir la efectividad de los controles, ha permitido optimizar la supervisión operativa y reducir las discrepancias en inventarios y ventas.

El estudio desarrollado por Cadena Collaguazo (2021) *Propuesta de implementación de un sistema de control interno para el restaurante Lucky Grill* tuvo como finalidad diseñar e implementar un sistema de control interno basado en el modelo COSO II para el restaurante Lucky Grill en la ciudad de Quito. La investigación se orientó a identificar debilidades en los procesos administrativos y financieros que afectaban la eficiencia operativa y la veracidad de la información contable. Mediante un enfoque descriptivo-aplicado, se diagnosticaron fallas en la segregación de funciones, control de inventarios, manejo de efectivo y supervisión de procesos. La propuesta planteó un conjunto de políticas y procedimientos para las áreas de compras, almacén, ventas y caja, acompañadas de indicadores de gestión y mecanismos de monitoreo. Los resultados demostraron que la aplicación de un sistema formal de control interno contribuye a la reducción de errores contables, el fortalecimiento de la transparencia y la mejora en la toma de decisiones gerenciales.

En ese sentido se relaciona directamente con el presente Trabajo de Suficiencia Profesional sobre el control interno aplicado en la unidad de negocio

minorista en las estaciones de combustible, debido a que ambos estudios comparten un enfoque centrado en el fortalecimiento de los controles administrativos y financieros en entornos operativos de atención al público. En el caso del restaurante de Global Fuel, la propuesta de Cadena Collaguazo constituye una guía práctica para la estructuración de procedimientos internos que garanticen la confiabilidad de las operaciones y la trazabilidad de las ventas diarias. Además, evidencia que la aplicación del modelo COSO puede adaptarse exitosamente a negocios minoristas vinculados al sector servicios, como los restaurantes ubicados dentro de estaciones de combustible, fortaleciendo la gestión interna y reduciendo los riesgos operativos y financieros.

Sánchez Andreussi (2020) desarrolló la tesis titulada *"Auditoría interna y diseño del sistema de control interno. El caso de la empresa Acantilado S.A. de la ciudad de Córdoba"*, cuyo objetivo fue ejecutar una auditoría interna y diseñar un sistema de control interno eficaz para una pyme del sector inmobiliario. La autora aplicó el modelo COSO como marco teórico y utilizó entrevistas, cuestionarios y revisión documental para evaluar las áreas críticas (ventas, tesorería, proveedores, capital humano y sistemas). Los resultados evidenciaron deficiencias en los controles, ausencia de matrices de riesgo y escasa comunicación interdepartamental. Como propuesta, se diseñaron matrices de riesgo por área y un sistema de control interno estructurado, fortaleciendo la supervisión y la fiabilidad de la información para la toma de decisiones.

La investigación de Sánchez Andreussi es directamente aplicable a la unidad de negocio minorista en las estaciones de combustible, ya que aborda la implementación de controles internos mediante el modelo COSO y el uso de matrices de riesgo, herramientas esenciales para mejorar la eficiencia operativa y

la confiabilidad de la información. Del mismo modo que en Acantilado S.A., las estaciones de servicio presentan debilidades similares en supervisión, segregación de funciones y control documental. Por tanto, los hallazgos y la metodología de este antecedente pueden adaptarse a Global Fuel, reforzando la gestión del riesgo operativo y financiero en los procesos de venta minorista de combustibles.

2.3.4 Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema

El tratamiento de la problemática identificada en la empresa requiere la aplicación de conocimientos teóricos, técnicos y normativos orientados a fortalecer el control interno desde un enfoque operativo y de gestión, garantizando la eficiencia de los procesos y la confiabilidad de la información generada por los sistemas de trabajo.

En este contexto, el modelo COSO 2013 constituye el principal marco teórico de referencia. Este modelo, ampliamente utilizado a nivel internacional, define el control interno como un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento normativo. Está estructurado en cinco componentes interrelacionados: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión (COSO, 2013).

Aplicado al contexto operativo del área de contabilidad de la empresa, el modelo COSO permite analizar los procesos desde una perspectiva de eficiencia y coordinación, identificando puntos críticos en el flujo de información y

proponiendo acciones de mejora que fortalezcan la integración entre áreas y sistemas. A continuación, se describen los principales componentes aplicados:

a. Ambiente de control

El ambiente de control establece la base sobre la cual se construye todo el sistema operativo de la organización. Comprende la estructura organizativa, la definición de responsabilidades y la cultura de cumplimiento. En el caso de la empresa, un ambiente de control sólido implica promover la responsabilidad compartida entre las áreas operativas y contables, asegurando que los administradores de los puntos de venta remitan oportunamente la documentación y que el personal contable verifique su consistencia antes del cierre mensual. Este componente resalta la importancia del liderazgo, la ética y la disciplina en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

b. Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos operativos permite identificar los factores que pueden interferir con la eficiencia de los procesos y la integridad de la información. En la empresa, uno de los principales riesgos detectados es la dependencia de procesos manuales en la gestión de la información financiera de del cierre contable de Restaurantes. Este riesgo genera vulnerabilidades en la trazabilidad y confiabilidad de los datos, además de aumentar la carga de trabajo en la conciliación de información. La evaluación de riesgos permite establecer medidas preventivas, como la automatización de flujos de información o la implementación de controles cruzados entre sistemas.

c. Actividades de control

Las actividades de control comprenden políticas y procedimientos que aseguran la correcta ejecución de las operaciones y la fiabilidad de los registros. En el ámbito contable-operativo, estas actividades se traducen en la verificación constante de la información en Restaurante.pe hacia SAP, así como en la revisión de documentos respaldatorios y reportes operativos. También implican la aplicación de listas de verificación y flujos estandarizados para garantizar que los comprobantes de compra y notas de crédito sean registrados en el mes correspondiente. De esta manera, se evita la distorsión de los costos de venta y se asegura un margen operativo confiable para cada punto de negocio.

d. Información y comunicación

Este componente es esencial para la coordinación entre áreas. La calidad de la información depende de su oportunidad, precisión y disponibilidad. En la empresa, la comunicación entre las áreas operativas y contables presenta debilidades, especialmente en el envío de documentación de respaldo desde los restaurantes y estaciones de servicio. Fortalecer este componente implica establecer canales de comunicación formales y digitales, implementar alertas de envío y definir plazos máximos de entrega de documentos, con el fin de garantizar que los datos sean procesados y registrados dentro del periodo correspondiente.

e. Supervisión y monitoreo

La supervisión se orienta a evaluar de manera continua el desempeño de los controles implementados y detectar desviaciones que afecten la eficiencia del proceso operativo. En la empresa, la supervisión periódica de los procesos de información entre Restaurante.pe y SAP resulta clave para identificar errores, retrasos o inconsistencias. El monitoreo debe complementarse con reportes de

control que permitan medir indicadores como el cumplimiento de plazos, el nivel de conciliación entre sistemas y el porcentaje de documentos registrados dentro del mes contable. Estos mecanismos de seguimiento facilitan la mejora continua del control interno operativo.

Desde el punto de vista técnico, el desempeño profesional en el área contable exige el dominio de herramientas digitales y sistemas de gestión empresarial. En este caso, se emplean los siguientes sistemas integrados:

- SAP Business One, como plataforma ERP principal para el registro contable, consolidación de información y generación de reportes gerenciales.
- Restaurante.pe, sistema operativo para el registro de insumos, recetas y compras de los puntos de venta gastronómicos.

La interacción entre estos sistemas debe garantizar un flujo continuo y preciso de información. Por tanto, los conocimientos técnicos aplicados se enfocan en mejorar la interoperabilidad de las plataformas, estandarizar los procedimientos de registro y fortalecer la comunicación entre áreas, elementos esenciales para el control interno operativo.

Según la Norma Internacional de Contabilidad N° 1 (NIC 1), la presentación de los estados financieros debe reflejar de manera fiel la situación financiera y el rendimiento de una entidad, garantizando la comparabilidad tanto con los estados financieros de periodos anteriores como con los de otras entidades. Asimismo, exige que el Estado de Resultados muestre claramente los ingresos, gastos y el resultado del ejercicio, de forma que sea útil para los usuarios en la toma de decisiones económicas (IASB, 2023).

En el contexto del presente trabajo, la aplicación de la NIC 1 permitió estructurar el Estado de Resultados automatizado bajo criterios uniformes de presentación, alineados con las normas internacionales, asegurando así la transparencia y consistencia de la información financiera procesada a través de la macro integrada con SAP.

En síntesis, la aplicación del modelo COSO 2013, junto con los lineamientos de la NIC 1 y los principios técnicos de gestión operativa, permitió establecer una estructura contable sólida, basada en la automatización, la estandarización y la trazabilidad de la información financiera. Estos conocimientos teóricos, normativos y técnicos contribuyeron a identificar las causas de las ineficiencias en los procesos, definir controles automáticos y fortalecer la comunicación entre los sistemas Restaurante.pe y SAP Business One. De esta manera, se optimizó el desempeño del área contable, se redujeron los errores manuales, se agilizaron los cierres mensuales y se garantizó la presentación confiable y oportuna del Estado de Resultados, en cumplimiento con las normas internacionales de información financiera y las buenas prácticas de control interno.

2.4 Metodología y procedimientos

2.4.1 Técnicas e instrumentos

Para el tratamiento de la problemática identificada en la gestión contable de la empresa Global Fuel S.A., se aplicaron diversas técnicas e instrumentos de investigación que permitieron recolectar información relevante

sobre las deficiencias del control interno y la gestión operativa. Estas herramientas se implementaron de manera secuencial, considerando el contexto operativo de la línea de negocio minorista y las funciones desempeñadas en el área de contabilidad.

a. Análisis documentario

El análisis documentario se centró en la revisión de los documentos operativos y administrativos vinculados al flujo de información del área contable. Esta técnica permitió identificar las principales debilidades en el proceso de registro, validación y control de datos relacionados con la migración de información entre los sistemas Restaurante.pe y SAP Business One.

Durante su aplicación, se examinaron comprobantes de compra, notas de crédito, reportes de inventario, conciliaciones mensuales y registros del sistema ERP. La revisión documentaria permitió evidenciar que la documentación proveniente del sistema Restaurante.pe está relacionada con las compras de insumos y consumo de receta, no siempre llega al área contable en el periodo correspondiente. La falta de documentación oportuna impide validar los costos de venta de manera inmediata, afectando la exactitud del margen operativo mensual.

Los principales instrumentos aplicados en esta técnica fueron:

- Matriz de revisión documentaria, empleada para registrar las inconsistencias detectadas y clasificarlas según su impacto operativo.
- Formatos internos de control contable, utilizados para contrastar documentos físicos con los registros electrónicos de SAP.

- Reportes de conciliación mensual, que sirvieron para verificar la coincidencia entre las operaciones registradas en Restaurante.pe frente a los datos procesados en SAP.

Este análisis permitió evidenciar las brechas existentes en los procedimientos de integración y en la gestión documentaria, así como las repercusiones que tienen sobre la eficiencia del área contable.

b. Observación directa

La observación directa se desarrolló durante el período de desempeño profesional dentro del área de contabilidad. Esta técnica resultó esencial para comprender la dinámica diaria de los procesos operativos, la comunicación entre áreas y las rutinas de control aplicadas por el personal.

A través de la observación se constató que, pese a la existencia de herramientas tecnológicas, una parte considerable de los procedimientos aún se realiza de forma manual o semiautomática, especialmente en la conciliación de información entre sistemas y en el registro de devoluciones. También se identificaron demoras recurrentes en la recepción de documentos físicos desde los puntos de venta, lo que obliga a reprogramar cierres contables y retrasa la elaboración de reportes para la gerencia.

Las observaciones más relevantes fueron:

- Los administradores de Restaurante.pe no envían oportunamente las facturas de insumos, dificultando la validación de gastos y la conciliación mensual.

- La comunicación entre las áreas de operaciones, almacén y contabilidad es mayormente reactiva, sin un flujo formal de confirmación de documentos.
- Los tiempos de cierre mensual se extienden por la revisión manual de documentos pendientes, lo que limita la oportunidad de la información financiera y operativa.
- Existe falta de un proceso definido y estandarizado para el armado de los Estados de Resultados, lo que genera inconsistencias en la presentación de la información contable, demoras en el análisis de rentabilidad por unidad de negocio y dificultad para la toma de decisiones oportunas. Además, no se cuenta con una guía o formato unificado que permita verificar de forma clara los ingresos, costos y gastos de cada local.

La observación directa permitió comprender cómo la falta de integración tecnológica y de procedimientos estandarizados afecta el rendimiento del personal y la eficiencia de los procesos de cierre.

c. Entrevista al jefe del área contable

Para complementar la información obtenida, se realizó una entrevista puntual con el jefe del área contable, orientada a profundizar en los aspectos operativos y las dificultades más relevantes que enfrenta el equipo. La conversación se centró en tres temas:

1. La interacción entre los sistemas Restaurante.pe y SAP.
2. Las consecuencias de la falta de documentación oportuna en el cierre mensual.

El entrevistado confirmó que el principal obstáculo operativo radica en que los administradores de Restaurante.pe no siempre remiten la documentación de compra en los plazos establecidos, lo cual repercute en la validación de los costos de venta y en la elaboración de reportes consolidados.

2.4.2 Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso

El tratamiento de la problemática se desarrolló mediante una serie de procedimientos operativos y analíticos que permitieron diagnosticar la situación, identificar las causas de las deficiencias y proponer medidas de mejora. A continuación, se describen las etapas seguidas:

a. Diagnóstico situacional

Se realizó un análisis integral del flujo operativo del área contable, identificando los procesos críticos donde se generaban demoras o inconsistencias. Se constató que la omisión de envío documentario desde Restaurante.pe es de los principales factores que debilitaban el control interno y afectaban el cierre mensual.

b. Identificación del problema

Se definió el problema central como la deficiencia del control interno operativo, ocasionada por la falta de integración tecnológica y por la gestión manual de información entre áreas. Esta situación se manifestó en retrasos en los cierres contables, duplicidad de registros y errores en la conciliación de

inventarios por consiguiente el cálculo del margen operativo de cada punto de venta.

c. Análisis técnico y normativo

Se evaluó la compatibilidad funcional de los sistemas involucrados y se analizaron las políticas internas de control. Se aplicaron los principios del modelo COSO 2013 para determinar los puntos críticos en las actividades de control, supervisión e información. Este análisis permitió establecer la necesidad de implementar mecanismos de automatización y estandarización de procesos.

d. Diseño de la alternativa de solución

A partir del diagnóstico, se elaboró una propuesta de mejora basada en tres ejes:

1. Integración progresiva de sistemas, priorizando los registros en compras de los puntos de ventas en Restaurante.pe y SAP
2. Estandarización de procesos documentarios, mediante formatos únicos de envío de comprobantes y cronogramas de validación.
3. Supervisión operativa continua, con reportes automáticos de avance y control de cierres.

e. Aplicación y seguimiento

Se implementaron controles internos de validación y se realizaron reuniones de coordinación entre las áreas de contabilidad, operaciones y administración de restaurantes. Se establecieron plazos fijos para la entrega de documentación, lo que permitió reducir retrasos y mejorar la oportunidad de la información. Además, se desarrolló un registro interno de incidencias, que facilitó

el monitoreo de errores y la evaluación del cumplimiento de los plazos establecidos. Además de ello existe dos reuniones con el área contable para realizar el *feedback* correspondiente acerca de las funciones y logros dentro del equipo.

f. Evaluación de resultados

Tras la aplicación de los procedimientos, se observó una mejora significativa en la trazabilidad de la información, la coordinación entre áreas y la puntualidad en los cierres mensuales. La estandarización de procesos permitió optimizar tiempos y disminuir la dependencia de registros manuales, fortaleciendo la eficiencia operativa del área contable. Asimismo, se ha evidenciado la exactitud del cálculo del margen operativo de cada punto de venta permitiendo la entrega de información financiera el Estado de Resultados en la fecha objetivo de la empresa al cuarto día hábil para su presentación a gerencia.

2.5 Resultados de la actividad

2.5.1 Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos

La aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación permitió recopilar información precisa sobre las deficiencias en el control interno contable y validar la efectividad de las mejoras implementadas. Los resultados obtenidos evidencian un avance significativo en la eficiencia del área contable tras la aplicación de los procedimientos definidos en el punto 2.4.2.

a. Análisis documentario

El análisis documentario permitió comprobar que, antes de la aplicación de los procedimientos, el registro y validación de compras presentaba desfases de

hasta 10 días hábiles debido a la entrega tardía de comprobantes desde los puntos de venta. Además, se identificaron errores de registro derivados del manejo manual de datos en Excel.

Después de la implementación de los formatos estandarizados y cronogramas de entrega, el nivel de cumplimiento en la remisión documental aumentó al 90%, permitiendo validar los costos dentro del mes contable correspondiente.

b. Observación directa

Durante la observación de las actividades cotidianas del área contable, se verificó que el proceso de elaboración del Estado de Resultados de los restaurantes se realizaba manualmente, copiando y pegando datos desde SAP hacia una plantilla de Excel. Este método generaba errores tipográficos, consumo excesivo de tiempo y retrasos en la entrega de reportes.

A raíz de esta problemática, se desarrolló e implementó una macro automatizada en Excel, vinculada directamente con SAP Business One, que genera el Estado de Resultados de forma automática. Con solo ejecutar la macro, el sistema extrae y consolida los datos contables, eliminando la necesidad de copiar manualmente la información.

Gracias a esta automatización:

- El tiempo de elaboración del reporte se redujo en un 80%.
- Se eliminaron errores humanos derivados de digitación.

- El equipo contable pudo enfocar sus esfuerzos en el análisis financiero, en lugar de invertir horas en tareas repetitivas.

c. Entrevista al jefe contable

El jefe del área destacó que la automatización implementada significó un cambio operativo clave, ya que permitió disponer de reportes más confiables y oportunos. Asimismo, indicó que la estandarización de formatos y la mejora en la comunicación interáreas redujo las incidencias en los cierres mensuales y mejoró la trazabilidad de los documentos.

Tabla 1: Resultado de la actividad

Procedimiento	**Resultado obtenido**
Diagnóstico situacional	Identificación de cuellos de botella en la validación documental y la generación manual de reportes.
Identificación del problema	Determinación del impacto de la falta de integración tecnológica y control interno deficiente.
Identificación del problema	Aplicación del modelo COSO 2013 para identificar áreas críticas de control e información.
Diseño de la alternativa	Propuesta de integración progresiva, estandarización documental y automatización de reportes.

Aplicación y seguimiento	Creación de la macro en Excel y cronogramas de entrega; mejora de la coordinación entre áreas.
Evaluación de resultados	Reducción del tiempo de cierre contable a 4 días hábiles, mayor precisión en reportes y enfoque analítico del área contable.

En síntesis, los resultados demuestran que la automatización de procesos contables y la aplicación de controles basados en el modelo COSO fortalecieron significativamente la eficiencia, precisión y confiabilidad de la información financiera.

2.5.2 Análisis de las alternativas de solución

Durante la etapa de diseño, se evaluaron diversas alternativas de solución con el objetivo de mejorar el flujo de información contable y optimizar el control interno.

La primera alternativa consistió en implementar una integración completa entre los sistemas Restaurante.pe y SAP. Esta opción ofrecía una trazabilidad total de los inventarios y eliminaba los registros manuales, fortaleciendo el control operativo. Sin embargo, se determinó que su ejecución requería una inversión elevada en desarrollo y pruebas de migración, además de un tiempo prolongado de implementación que podría afectar el ritmo de las operaciones diarias.

La segunda alternativa planteada fue la creación de una macro de Excel vinculada con SAP, diseñada para automatizar la carga de información relacionada con los registros de gastos e ingresos. Esta herramienta permitiría

simplificar los procesos de registro, reducir errores humanos y asegurar una actualización más oportuna de los datos. Además, se trataba de una solución económica, práctica y de rápida aplicación, que no requería modificaciones en la infraestructura tecnológica existente.

Una tercera alternativa consistió en la centralización de la documentación operativa, mediante la implementación de un repositorio digital compartido entre las áreas de operaciones, contabilidad y administración. Con esta medida se buscaba fortalecer la trazabilidad de los documentos y la coordinación interáreas, permitiendo que las facturas y comprobantes de compra lleguen al área contable dentro de los plazos establecidos. Aunque esta opción mejoraba la comunicación interna, no resolvía de manera directa la falta de integración entre sistemas ni la automatización del proceso de registro.

Tabla 2: Propuesta de análisis de solución

Alternativa	**Descripción resumida**	**Evaluación General**
1. Nuevo software contable	Implementar un sistema integral de gestión contable con módulos automáticos de compras e inventarios.	Alta inversión y largo tiempo de implementación; no viable en el corto plazo.
2. Macro automatizada en Excel integrada con SAP	Desarrollar una macro que genere automáticamente el Estado de Resultados y consolide la información contable.	Bajo costo, resultados inmediatos y reducción de errores; alternativa más viable y eficiente.

3. Refuerzo de controles manuales	Aumentar el personal contable para revisar documentos y registros manualmente.	Incrementa costos y no soluciona la raíz del problema; poco sostenible.

El análisis permitió concluir que la alternativa N° 2 ofrecía la mejor relación costo-beneficio, ya que logró automatizar tareas críticas sin interrumpir la operación diaria. La creación de la macro de Excel integrada con SAP se consolidó como una solución práctica, escalable y de impacto inmediato para mejorar la gestión contable.

2.5.3 Discusión de las alternativas de solución

La alternativa seleccionada, integración progresiva con automatización de reportes contables coincide en enfoque y resultados con investigaciones previas que abordan la mejora del control interno mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Huamán (2024) evidenció que la ausencia de procedimientos estandarizados y controles automáticos genera retrasos y errores en los cierres contables. En el caso de Global Fuel S.A., la creación de la macro en Excel cumple una función similar al control automatizado propuesto en dicha investigación, contribuyendo a mejorar la oportunidad y confiabilidad de los reportes financieros.

Santillana (2022) destacó la necesidad de fortalecer la supervisión operativa y la estandarización documental para reducir duplicidades y errores administrativos. En este estudio, la implementación de cronogramas de entrega y supervisión continua responde a los mismos principios.

Acuña y Valdez (2020) aplicaron el modelo COSO 2013 para mejorar la supervisión y comunicación interna, demostrando que la automatización de controles incrementa la eficiencia en la gestión financiera. La solución aplicada en Global Fuel refleja esta misma línea, al incorporar tecnología para garantizar precisión y reducir riesgos de error humano.

En conjunto, la experiencia de Global Fuel S.A. demuestra que la automatización de procesos contables mediante herramientas digitales simples, como macros integradas con SAP, puede elevar el nivel de madurez del control interno, fortalecer la gestión operativa y liberar tiempo para que el personal contable se enfoque en análisis estratégico en lugar de tareas repetitivas

Figura 4:

Flujograma del proceso automatizado del Estado de Resultados



2.5.4 Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

La alternativa elegida, basada en la implementación de una macro automatizada en Excel integrada con SAP Business One, permitió mejorar significativamente la gestión contable de la empresa, logrando reducir el tiempo de cierre mensual a cuatro días hábiles, eliminar errores de digitación y obtener reportes financieros más precisos y oportunos. Además, fortaleció la comunicación entre las áreas operativas y contables, mejorando la trazabilidad de la información y fomentando la eficiencia del equipo.

Sin embargo, presenta limitaciones técnicas como la necesidad de mantenimiento periódico para garantizar su correcto funcionamiento y la

dependencia de la actualización constante de datos en SAP. Asimismo, algunas validaciones continúan siendo manuales debido a la demora en la entrega de documentos por parte de los administradores.

En conclusión, aunque no sustituye por completo la integración tecnológica entre sistemas, esta alternativa representa una solución práctica, de bajo costo y alto impacto, que optimiza la eficiencia del control interno y sienta las bases para futuras mejoras en la automatización contable de Global Fuel S.A.

III CONCLUSIONES

1. El diagnóstico realizado permitió identificar que las deficiencias del control interno en el área contable de la empresa Global Fuel S.A. estaban directamente relacionadas con la falta de integración tecnológica entre los sistemas Restaurante.pe y SAP Business One, además como con la ausencia de procedimientos estandarizados para el registro y envío de documentación. Esta situación generaba retrasos en los cierres contables, errores de digitación y diferencias en los reportes operativos y financieros.
2. La aplicación del modelo COSO 2013 como marco teórico permitió analizar el control interno desde una perspectiva integral, abordando los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y supervisión. Su implementación facilitó la identificación de puntos críticos en la comunicación interáreas y en la validación de información contable, estableciendo una base sólida para la mejora continua y la transparencia operativa.
3. La automatización del Estado de Resultados mediante la creación de una macro en Excel integrada con SAP Business One representó un cambio significativo en la eficiencia del área contable. Esta herramienta eliminó los procesos manuales de copiado y pegado, redujo los errores de tipeo y permitió que el reporte financiero se genere de manera automática y precisa. Gracias a esta mejora, el tiempo de elaboración del Estado de Resultados se redujo en un 80%, y el cierre contable mensual se consolidó dentro del cuarto día hábil, cumpliendo con los objetivos de la empresa.
4. La integración progresiva de sistemas y la estandarización de procedimientos documentarios fortalecerían la trazabilidad de la

información y la coordinación entre las áreas operativas y contables. Esto se tradujo en una mayor puntualidad en la entrega de comprobantes, mejor validación de costos y reducción de las diferencias entre los registros de Restaurante.pe y SAP Business One.

5. Los resultados obtenidos evidencian que la incorporación de herramientas digitales y controles automatizados mejora significativamente el nivel de madurez del control interno, reduce el riesgo operativo y permite que el equipo contable enfoque sus esfuerzos en análisis financiero y toma de decisiones, en lugar de tareas mecánicas o repetitivas. En consecuencia, se fortaleció la eficiencia, fiabilidad y oportunidad de la información financiera de la empresa.

IV RECOMENDACIONES

1. Mantener y perfeccionar la macro automatizada desarrollada para el Estado de Resultados, incorporando nuevas funcionalidades que permitan el análisis comparativo entre periodos y centros de costo. Además, realizar copias de respaldo periódicas y documentar su uso para asegurar su sostenibilidad en el tiempo.
2. Continuar con la integración progresiva entre los sistemas Restaurante.pe y SAP Business One, priorizando los módulos de compras, inventarios y consumos, con el objetivo de lograr una sincronización total de la información y eliminar definitivamente los procesos manuales de carga o conciliación.
3. Formalizar los procedimientos estandarizados de control interno a través de manuales y políticas operativas que definan plazos, responsables y flujos de documentación entre las áreas operativas y contables. Esto permitirá mantener la disciplina organizacional y garantizar la trazabilidad de los registros financieros.
4. Capacitar permanentemente al personal del área contable y a los administradores de puntos de venta en el uso de las herramientas tecnológicas, procedimientos de control y normativa interna. Una cultura organizacional basada en la responsabilidad y la comunicación efectiva garantizará la sostenibilidad de los logros alcanzados.
5. Evaluar, a mediano plazo, la posibilidad de desarrollar un módulo de integración directa entre SAP y Restaurante.pe, con soporte técnico especializado. Esta mejora tecnológica consolidará la

automatización de los procesos contables, asegurando la disponibilidad de información en tiempo real para la toma de decisiones gerenciales.

REFERENCIAS

Acuña, I. del R., & Valdez, L. V. (2020). *Evaluación del control interno con aplicación COSO 2013 para mejorar los indicadores de gestión del Área de Tesorería en la empresa "ABC" SAC*, Chiclayo 2018 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT. http://hdl.handle.net/20.500.12423/2885

Cadena Collaguazo, T. (2021). Propuesta de implementación de un sistema de control interno para el restaurante Lucky Grill. Quito : UCE. Recuperado de: http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/24859

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Marco Integrado de Control Interno*. COSO.

Franco Castaño, A. J. (2022). Implementación del área de auditoría interna para las estaciones de servicio "Opes Ltda." (Trabajo de grado). Universidad Autónoma de Occidente. Recuperado de: https://hdl.handle.net/10614/14172.

Huamani Huamán, E. (2024). *Evaluación del control interno y su influencia en la gestión de inventarios de una empresa del sector restaurantes – Lima, 2024* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Alicia.https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_a098177e752f65558688fbfba9d58d2d

International Accounting Standards Board (IASB). (2023). *NIC 1: Presentación de estados financieros*. Fundación IFRS. https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/ias-1-presentation-of-financial-statements/

Sánchez Andreussi, M. V. (2020). *Auditoría interna y diseño del sistema de control interno: El caso de la empresa Acantilado S.A. de la ciudad de Córdoba* [Trabajo final de especialización, Universidad Nacional de

Córdoba]. Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Córdoba. http://hdl.handle.net/11086/17632

Santillana Condori, J. C. (2022). *El control interno y la gestión administrativa del proyecto 10233 de la empresa Mota Engil Perú S. A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11159/1/IV_FCE_310_TE_Santillana_Condori_2022.pdf

ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FICHA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

1. Datos generales			
• Razón social de la empresa	Global Fuel SA		
• Área o Dpto. en que realizó la actividad	Contabilidad y Finanzas		
• Nombre y cargo del profesional responsable	Jean Pier Garcia R.		
• Periodo de labores (Horas laboradas)	14 meses		
• Nombre del bachiller	Nicol Michel Palomino Arauco		
• Escuela profesional	E. Auditoria empresarial		
2. Evaluación (*)	**Óptimo (2pts)**	**Bueno (1 pt)**	**Deficiente (0)**
a. Iniciativa y cumplimiento (trabajo bajo a presión)	X		
b. Puntualidad y asistencia	X		
c. Eficiencia y dedicación	X		
d. Compromiso ético en el desarrollo de la gestión contable, tributaria y/o de auditoría, en el sector público o privado.	X		
e. Capacidad de aplicar conocimientos a la práctica, evaluando casos de investigación.	X		
f. Capacidad de análisis y síntesis, crítico y autocrítico, en los trabajos de campo como gestores contables, tributarios y/o de auditoría.	X		
g. Liderazgo para formular los informes de contabilidad, tributarios y/o de auditoría, con independencia e imparcialidad.		X	
h. Capacidad para trabajar con un equipo multidisciplinario, para lograr los objetivos y metas institucionales.	X		
i. Habilidades en el manejo de la tecnología informática, para el desempeño de su trabajo de campo, reportes, informes, coordinación en redes con sus jefes y autoridades para agilizar su tarea de gestión contable, tributaria y/o de auditoría.	X		
j. Capacidad para la resolución de problemas y la valoración de responsabilidades de los funcionarios públicos y/o ejecutivos del sector privado.	X		
Sub total			
TOTAL (Números y letras)	19 (diecinueve)		
Comentarios adicionales			

(*) Evaluación
Satisfactorio : 20 - 15
No satisfactorio : 14 a menos

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

GLOBAL FUEL S.A.

Dr./Mág. JEAN PIER GARCIA R.
Evaluador Dpto. Contabilidad