

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“EL CONTROL DEL COSTO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS CAMPO VERDE SCRL, CORONEL
PORTILLO - UCAYALI, PERIODO 2023”**

Para optar el título de:

CONTADOR PÚBLICO

Presentado por:

PAUL JHERSON COTRINA AVILA

TINGO MARÍA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 027/2025-FCC-UNAS

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, siendo las 4:30 p.m., del día 18 de setiembre de 2025, se instaló el Jurado Evaluador designado con Resolución 247/2024-D-FCC de fecha 15 de octubre de 2024, integrada por los docentes: Dra. Luz Violeta Infantas Bendezú – Presidente, Dr. Royer Santelle Ferrer Tarazona - Miembro, Dr. Eladio Dionisio Montero Vilchez – Miembro, Dr. Fidilberto Vargas Paita – Asesor.

Con Resolución 070/2025-D-FCC de fecha 14 de abril de 2025, se aprueba el proyecto de tesis:

“EL CONTROL DEL COSTO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS CAMPO VERDE SCRL, CORONEL PORTILLO – UCAYALI, PERIODO 2023.”

La misma que es sustentada por el bachiller:

COTRINA AVILA, PAUL JHERSON

Culminada la sustentación y defensa de la tesis, se procede a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 5.30 p.m. se concluye el acto académico de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

Dra. LUZ VIOLETA INFANTAS BENDEZU
Presidente

Dr. ELADIO DIONISIO MONTERO VILCHEZ
Secretario



Dr. ROYER SANTELLE FERRER TARAZONA
Miembro

Dr. FIDILBERTO VARGAS PAITA
Asesor



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 317 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Contabilidad

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
EL CONTROL DEL COSTO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS CAMPO VERDE SCRL, CORONEL PORTILLO - UCAYALI, PERIODO 2023	PAUL JHERSON COTRINA AVILA	18 % Dieciocho	Menor a 20 %

Tingo María, 07 de octubre de 2025.

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO

ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES
JEFE

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María



VICERRECTORADO DE INVESTIGACION DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“Promoviendo la Calidad de la Investigación”

REGISTRO DE PROYECTO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO

Universidad	Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional	Escuela Profesional de Contabilidad
Título de Tesis	El control del costo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo – Ucayali, periodo 2023
Objetivo General	Determinar de qué manera el control de costos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo – Ucayali, periodo 2023.
Autor de la Tesis	: Cotrina Avila, Paul Jherson
DNI	: 47349624
Correo Electrónico	: paul.cotrina@unas.edu.pe
Asesores de Tesis	: Dr. C.P.C. Fidilberto Vargas Paita
Área de Investigación	: Ciencias Sociales y Desarrollo Sostenible
Grupo de Investigación	: Contabilidad
Línea de Investigación	: Contabilidad
Lugar de Ejecución	: Provincia de Coronel Portillo
Fecha de inicio	: 15/07/2024
Fecha de termino	: 15/07/2025
Presupuesto	: S/. 4,100.00
Financiamiento	: Propio (x) FEDU () Externo ()

Bach. Paul Jherson Cotrina Avila
Tesisista

C.P.C. Fidilberto Vargas Paita
Asesor

DEDICATORIA

A DIOS por su infinita bondad y su amor en tiempos muy difíciles para mí, por darme la salud, la fortaleza y guiarme en el camino que elegí seguir, por cada detalle conmigo en esta realización de tesis, por hacerme un testimonio vivo de su fidelidad, toda la honra sea para ÉL.

A mi amada Madre, porque, aunque no esté físicamente conmigo, fue la voz que me alentaba dentro para no rendirme, fue mi punto de partida para esta tesis, mi inspiración constante, mi corazón está con ella donde quiera que yo voy y hoy está presente aquí, en esta investigación que lo hice con todo el amor para ella. Mi corazón te ama Mamá.

A mi querido padre, pues fue mi ejemplo a seguir, la figura profesional que admiro cada día, añoro conocer y saber cómo él, agradezco su sacrificio, su compromiso con mi educación es un regalo que valoro más allá de todo, esto es también para ti.

A mi hermano Sandro, por su valentía y amor demostrado con firmeza en nuestro proceso, por no rendirse y enseñar a no hacerlo a pesar de obstáculos, gracias hermano por seguir siendo mi gran amigo, te amo.

A mi abuela Nidia, porque llevo aún su gran amor sobre mí, ese amor que me ha hecho ser el hombre que soy, por sus cuidados, por su amor incondicional, por todo lo que representa en mí, gracias.

A mis primos Joel y Betty, por su apoyo incondicional en todo momento, por haberme ayudado con sus consejos y con su amor a seguir luchando por mis sueños, mi infinita gratitud a ellos.

AGRADECIMIENTO

A mis apreciados profesores de la facultad de Ciencias Contables, por su guía, su conocimiento y por motivarme a alcanzar cada vez la excelencia. Gracias por compartir su sabiduría y por ser un ejemplo a seguir, he aprendido de cada uno de ustedes.

A mi paciente asesor Dr. Fidilberto Vargas Paita, su orientación y apoyo han sido invaluable en el proceso de esta tesis. Su conocimiento y compromiso han sido fundamentales para mi éxito académico y la culminación de esta tesis, gracias por ser un mentor excepcional.

A la empresa Estación de Servicios Campo Verde S.C.R.L. por darme la autorización para realizar mi tesis, por las facilidades brindadas en cada etapa de este proyecto, muchas gracias.

A mi buen amigo Wilfredo Aspilcueta Poves, por acompañarme en este arduo trabajo, por creer en mí, por permitirme su amistad durante muchos años, sus consejos han sido vital para realizar y culminar esta tesis.

A mi querida Universidad Nacional Agraria de la Selva, por acogerme a mi llegada a esta bella ciudad, por permitirme la suerte de haber conocido gente maravillosa, amigos y amigas que se quedarán en mi corazón por siempre.

INDICE

DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
INDICE.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
INTRODUCCIÓN	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
CAPITULO I PLANTEAMIENTO METODOLOGICO	15
1.1. Fundamentación del problema	15
1.1.1. Selección general.....	15
1.1.2. Selección específica	15
1.1.3. Definición del problema	16
1.2. Formulación de las interrogantes	17
1.2.1. Interrogante general.....	18
1.2.2. Interrogantes específicas	18
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Hipótesis.....	19
1.4.1. General	19
1.4.2. Específicos	19
1.4.3. Sistema de variables, dimensiones e indicadores	19
1.4.4. Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores	20
1.5. Justificación e Importancia	21
1.5.1. Teórica.....	21
1.5.2. Práctica.....	21
1.6. Delimitaciones.....	22
1.6.1. Teórica.....	22
1.6.2. Espacial	22
1.6.3. Temporal	23
1.7. Metodología	23
1.7.1. Tipo de investigación	23

1.7.5.	<i>Población y muestra</i>	25
1.7.6.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	26
1.7.7.	<i>Procesamiento y presentación de datos</i>	28
CAPITULO II FUNDAMENTO TEORICO		29
2.1.	Antecedentes de la investigación	29
2.1.1.	<i>Internacional</i>	29
2.1.2.	<i>Nacional</i>	31
2.1.3.	<i>Local</i>	33
2.2.	Bases teóricas	36
2.2.1.	<i>Control de Costos</i>	36
2.2.2.	<i>Rentabilidad</i>	37
2.3.	Definiciones de términos básicos	39
CAPITULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		42
3.1.	Primer instrumento: Cuestionario de Encuesta	42
3.1.1.	<i>Control del Costo</i>	42
3.1.2.	<i>Rentabilidad</i>	51
3.2.	Segundo instrumento: Ficha de Revisión Documental	57
3.3.	Tercer instrumento: Guía de Entrevista	60
3.4.	Discusión de resultados	74
3.4.1.	<i>Discusión de la Hipótesis General</i>	74
3.4.2.	<i>Discusión de la Hipótesis Especifica 1</i>	76
3.4.3.	<i>Discusión de la Hipótesis Especifica 2</i>	79
3.5.	Verificación de la hipótesis	85
3.5.1.	<i>Prueba de Normalidad</i>	85
3.5.2.	<i>Hipótesis General</i>	85
3.5.3.	<i>Hipótesis Especificas</i>	87
CONCLUSIONES		92
RECOMENDACIONES		94
BIBLIOGRAFIA		96
ANEXOS		101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sistema de operacionalizacion de variables	22
Tabla 2 Definición operacional de las variables	22
Tabla 3 Determinación de la muestra.....	28
Tabla 4 ¿Evalúa regularmente el costo de adquisición de la gasolina para determinar su efecto en los márgenes de ganancia?.....	44
Tabla 5 ¿Verifica el costo del petróleo adquirido para planificar el precio de venta y calcular la rentabilidad?	45
Tabla 6 ¿Registra y analiza el costo del GLP en cada compra para controlar sus efectos en los ingresos?.....	46
Tabla 7 ¿Registra los costos de mantenimiento de equipos para prevenir incrementos innecesarios en los gastos operativos?	47
Tabla 8 ¿Se realizan inspecciones técnicas programadas a los dispensadores de combustible para mantener su operatividad?	48
Tabla 9 ¿Utiliza procedimientos específicos para detectar y reducir las mermas de combustible en el proceso de venta?.....	49
Tabla 10 ¿Utiliza el sistema Kardex para registrar correctamente el ingreso y salida de combustibles?	50
Tabla 11 ¿Realiza conteos físicos periódicos del stock de combustibles y lubricantes para validar el inventario contable?.....	51
Tabla 12 ¿Detecta y corrige de forma oportuna errores o pérdidas en el proceso logístico del abastecimiento de combustible?	51
Tabla 13 ¿Aplica estrategias para reducir costos y así mejorar el margen neto de la empresa?	51

Tabla 14 ¿Realiza un control detallado de los costos directos para mantener un margen bruto favorable?	52
Tabla 15 ¿Supervisa los resultados mensuales para asegurar que las operaciones generen beneficios esperados?.....	53
Tabla 16 ¿Realiza acciones para optimizar los recursos propios de la empresa y así mejorar su rentabilidad financiera (ROE)?.....	54
Tabla 17 ¿Evalúa si las compras, inversiones o gastos realizados realmente generan beneficios superiores a lo invertido (ROI)?	55
Tabla 18 ¿Asegura el buen uso de los activos de la empresa para maximizar su capacidad de generar utilidades (ROA)?.....	55
Tabla 19 ¿Controla los gastos operativos para mejorar los beneficios netos antes de impuestos y amortización (EBITDA)?	56
Tabla 20 Pregunta 1 - ¿Cuáles son los principales factores que afectan los costos operativos en la Estación de Servicios Campo Verde?	61
Tabla 21 Pregunta 2 - ¿Qué estrategias implementa la empresa para controlar los costos de los combustibles (gasolina, petróleo, GLP)?	62
Tabla 22 Pregunta 3 - ¿Cómo influye el costo de mantenimiento de los equipos y dispensadores en la rentabilidad del negocio?	63
Tabla 23 Pregunta 4 - ¿Qué medidas han tomado para reducir la merma en el almacenamiento y distribución de combustibles?.....	64
Tabla 24 Pregunta 5 - ¿Cómo se gestionan los inventarios de combustibles y qué controles se aplican para evitar pérdidas?	65
Tabla 25 Pregunta 6 - ¿Se realizan auditorías o evaluaciones periódicas para mejorar el control de costos?.....	66

Tabla 26 Pregunta 7 - ¿Qué importancia tienen los manuales de procedimientos en la administración eficiente de los recursos?.....	67
Tabla 27 Pregunta 8 - ¿Cómo se supervisa el uso eficiente de los activos en la Estación de Servicios Campo Verde?.....	68
Tabla 28 Pregunta 9 - ¿Considera que la capacitación del personal influye en un mejor control del costo? ¿Por qué?.....	69
Tabla 29 Pregunta 10 - ¿Qué tecnologías o herramientas utiliza la empresa para optimizar la gestión de costos y recursos?.....	70
Tabla 30 Pregunta 11 - ¿Cómo impacta el control de costos en el margen de utilidad neta de la empresa?.....	72
Tabla 31 Pregunta 12 - ¿Ha considerado la empresa nuevas inversiones o mejoras tecnológicas para optimizar aún más la rentabilidad?.....	73
Tabla 32 Prueba de Normalidad.....	85
Tabla 33 Contrastación de Hipótesis General.....	86
Tabla 34 Contrastación de Hipótesis Específica N° 01.....	87
Tabla 35 Contrastación de Hipótesis Específica N° 02.....	88
Tabla 36 Contrastación de Hipótesis Específica N° 03.....	90

INTRODUCCIÓN

La investigación titulado: “El control del costo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023”, tiene como estudio a la dedicación y comercialización de combustibles, pues se enfocan en el crecimiento acelerado y obtención de ingresos, dando menor prioridad al control de sus inventarios y seguimiento de sus procesos que inciden en el reconocimiento de operaciones y por ende en la determinación de la rentabilidad, tal es el caso de la Estación de Servicios Campo Verde. Tiene como objetivo principal: Determinar de qué manera el control de los costos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023. Como objetivos específicos: Determinar de qué manera el correcto cálculo del costo incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023, Determinar de qué manera el control de los recursos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023 y Determinar de qué manera el control de inventario físico incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.

La realización de esta investigación permitirá ver entre el control del costo y su impacto en la rentabilidad de la entidad. Para ello, se utilizarán instrumentos de recolección de datos válidos y confiables que permitirán analizar los aspectos principales del costo. Este estudio es viable, ya que se dispondrá de suficiente información sobre el tema y se contará con la colaboración de los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde. Como se conoce, el control del costo es el proceso a través del cual identificar los gastos y reducirlos para aumentar las ganancias, Por tal motivo, se plantea la siguiente hipótesis general: “El control de los costos incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023”.

RESUMEN

La investigación titulada “El control del costo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023”, tuvo como objetivo principal determinar cómo incide el control de los costos en la rentabilidad de dicha empresa, considerando tres dimensiones clave: el cálculo del costo, el control de los recursos y el control físico del inventario.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, ya que integró datos cuantitativos (encuestas y análisis financiero) y cualitativos (entrevistas). Se aplicó una metodología de tipo aplicada, con un nivel descriptivo–explicativo y un diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 9 trabajadores de la empresa seleccionados por muestreo censal, de los cuales se encuestó a los 9 trabajadores y para la entrevista se aplicó a 2 gerentes (general y financiero). Como técnicas de recolección se emplearon la encuesta, la entrevista y la revisión documental

Entre los principales resultados, se encontró que existe una correlación positiva muy fuerte entre el control de los costos y la rentabilidad de la empresa, con un coeficiente de $r = 0.970$ y una significancia $p = 0.000$, lo que indica que una mejora en las prácticas de control tiene un efecto directo en los beneficios financieros. También se evidenció que el cálculo de costos no se realiza de forma sistemática, que los recursos no se controlan adecuadamente y que el inventario presenta inconsistencias entre el registro físico y el lógico. Como conclusión, se afirma que el control del costo incide significativamente en la rentabilidad de la Estación de Servicios Campo Verde SCRL, por lo cual se recomienda implementar procedimientos estandarizados, tecnologías de control y capacitaciones para optimizar los procesos y mejorar el rendimiento económico de la empresa.

Palabras clave: Control de costos, Rentabilidad, Inventario, Recursos, Cálculo del costo.

The Control of Costs and Its Impact on the Profitability of the Estación de Servicios Campo Verde SCRL Company in Coronel Portillo, Ucayali During the 2023 Period

Abstract

The principal objective of the research entitled, “The Control of Costs and Its Impact on the Profitability of the Estacion de Servicios Campo Verde SCRL Company in Coronel Portillo, Ucayali During the 2023 Period,” was to determine how the control of the costs impacted the profitability of said company, considering three key dimensions: the calculated cost, the control of the resources and the physical control of the inventory.

The study was carried out under a mixed focus, since quantitative (surveys and financial analysis) and qualitative (interviews) data was integrated. An applied type of methodology was used, with a descriptive-explanatory level and a non-experimental design. The population and sample were made up of nine employees of the company, selected by a sampling census, of whom, the nine employees were surveyed, and the interviews were done with two managers (general and financial). The collection techniques that were used were surveys, interviews and a document review.

Among the principal results, it was found that a very strong, positive correlation existed between the control of the costs and the profitability of the company, with a coefficient of $r = 0.970$ and a significance of $p = 0.000$, which indicated that an improvement in the control practices had a direct effect on the financial benefits. It was also evidenced that the calculation of the costs was not done in a systematic form, that the resources were not adequately controlled and that there were inconsistencies between the record of the physical and logical inventory. In conclusion, it was affirmed that the control of the costs significantly impacted the profitability of Estacion de Servicios Campo Verde SCRL, thus, it is recommended that standardized procedures, technological control and trainings be implemented in order to optimize the processes and improve the economic yield of the company.

Keywords: control of costs, profitability, inventory, resources, calculated costs

CAPITULO I PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

1.1. Fundamentación del problema

1.1.1. Selección general: “El control del costo a nivel mundial”

A nivel mundial, en el 2023, el precio promedio del barril de petróleo que fue fijado por los Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) tenía un costo que se aproximaba a 83 dólares estadounidenses, cuyo valor representa un ascenso a comparación del año 2022. A pesar de ello, el coste sigue siendo muy superior al registrado antes del estallido de la guerra entre Ucrania y Rusia, cuando se situaba en torno a los 70 dólares.

Después de las importantes subidas registradas durante 2022 (cuando los precios llegaron a rebasar en algunos casos los 120 dólares durante los primeros meses del conflicto), el coste comenzó a descender de forma paulatina en 2023. A pesar de las diversas fluctuaciones experimentadas, el West Texas Intermediate (que viene a ser un tipo de petróleo crudo estadounidense que se usa como referencia para establecer los precios del petróleo en el mercado estadounidense) siempre se mantuvo como el crudo de referencia más barato durante ambos años, con precios que oscila entre los 71 y los 115 dólares. Extraído en Estados Unidos, es ligero, con bajo contenido en azufre y de más calidad que el BRENT (que se usa como referencia en África, Europa y Oriente Medio). Sin embargo, este último registró precios más elevados durante ese mismo periodo, manteniéndose siempre por encima de los 74 dólares

1.1.2. Selección específica “El control del costo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa estación de servicios campo verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023”

En el ámbito nacional, la distribución de combustibles líquidos se desarrolla a través de las refinerías de propiedad de la empresa pública Petróleos del Perú (Petroperú) y de la corporación privada Repsol YPF. Según el último informe de Petroperú, en 2023, la

producción de petróleo fue de 38,695 bpd en promedio, lo cual es un 4.5% menor a lo extraído en 2022 (40,538 bpd).

De acuerdo con Gestión (2022), el proceso de adquisición de combustible para un grifo implica diversos costos que van más allá del precio base del producto. Por ejemplo, si un grifo está ubicado en Breña, debe contratar una cisterna que se traslade hasta el puerto para retirar el combustible. En este punto, la planta operadora cobra al grifero una tarifa destinada a cubrir sus propios costos de recepción, almacenamiento y despacho. A dicho monto, el grifero debe añadir el flete, es decir, el costo del transporte de la cisterna desde la planta hasta el establecimiento.

Una vez que el combustible llega al grifo, se suman los costos operativos propios de la estación, tales como impuestos, sueldos del personal, servicios básicos y otros gastos administrativos. Con todos estos elementos, el grifero determina finalmente su margen de ganancia. Al adquirir un galón de gasolina, el consumidor está pagando también tres tipos de impuestos:

- ISC (Impuesto Selectivo al Consumo): monto fijo por galón, que varía según el tipo de combustible (aprox. entre S/ 1.21 y S/ 1.70).
- Impuesto al rodaje (8%): aplicado sobre el precio de venta de la planta.
- IGV e impuesto municipal (18%).

En promedio, la estructura del precio de un galón de gasolina se distribuye de la siguiente manera: aproximadamente 66% corresponde al precio mayorista, 26% a impuestos y 8% al margen de las estaciones de servicio.

1.1.3. Definición del problema

A nivel local, la provincia de Coronel Portillo es una de las cuatro provincias que conforman el departamento de Ucayali en el oriente del Perú., que dentro de su territorio

se encuentra la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL que actualmente se ha detectado una serie de problemas tal es el caso que no se realiza un adecuado control de inventarios, pues se desconoce la cantidad real de productos que ingresan y salen de los surtidores de combustible. Se entiende que existan programas que facilitan el control de estos inventarios, sin embargo, no cuentan con el capital para que pueda cubrir este costo, por lo que muchas veces llevan un control manual o simplemente no lo hacen. Otro problema es que a pesar de estar obligadas a llevar un Kardex, no lo hacen de manera adecuada.

También se pudo apreciar que no se realiza una adecuada diferenciación entre costos y gastos. En ese sentido, las operaciones de transporte de combustible son clasificadas erróneamente como gasto, cuando en realidad deben considerarse como parte del costo del combustible, ya que resultan necesarias para ponerlo a disposición del grifo.

Asimismo, el sueldo de los supervisores debe ser reconocido de forma diferenciada: la parte correspondiente a las labores de control del abastecimiento de los tanques y a la supervisión y mantenimiento de las máquinas dispensadoras constituye un costo, mientras que la parte vinculada a la supervisión del trabajo de los vendedores debe ser considerada como gasto de venta. La merma no es calculada correctamente bajo NIC 2, pues existe una merma técnica considerado normal y esta forma parte del costo de ventas. Mientras que los casos accidentales son considerado anormal, que vendría a ser gasto.

Debido a la problemática expuesta, el presente estudio tiene como objetivo. determinar el control de los costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Estaciones de Servicio Campo Verde SCRL, cuyo estudio servirá para gestionar su correcto procedimiento.

1.2. Formulación de las interrogantes

1.2.1. Interrogante general

- ¿De qué manera el control de los costos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo-Ucayali, periodo 2023?

1.2.2. Interrogantes específicas

- ¿De qué manera el correcto cálculo del costo incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo-Ucayali, periodo 2023?
- ¿De qué manera el control de los activos fijos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo-Ucayali, periodo 2023?
- ¿De qué manera el control de inventario físico incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera el control de los costos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera el correcto cálculo del costo incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.

- Determinar de qué manera el control de los activos fijos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.
- Determinar de qué manera el control de inventario físico incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023

1.4. Hipótesis

1.4.1. General

- El control de los costos incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.

1.4.2. Específicos

- El correcto cálculo de los costos incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.
- El control de los activos fijos incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.
- El control físico de los inventarios incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.

1.4.3. Sistema de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1

Sistema de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
	Calculo del Costo	Costo de la gasolina

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Control del Costo (Variable independiente)	Control de Activos fijos	Costo del petróleo	
		Costo del GLP	
		Costo de Mantenimiento	
	Control de Inventario	Evaluación periódica de dispensadores	
		Control de Merma	
		Manejo de Kardex	
	Rentabilidad (Variable dependiente)	Utilidad Deseada	Margen Neto
			Margen Bruto
		Retorno de la Inversión	Logro de beneficios y ganancias
ROE			
ROI			
Recursos Utilizados		ROA	
		EBITDA	

1.4.4. Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 2

Definición operacional de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control del Costo (Variable independiente)	Implica identificar y reducir los gastos para aumentar las ganancias de la empresa. Este proceso se puede realizar en un proyecto o en toda la empresa (Sánchez, 2021)	Calculo del Costo	Costo de la gasolina
			Costo del petróleo
			Costo del GLP
		Control de Activos Fijos	Costo de Mantenimiento
			Evaluación periódica de dispensadores
			Control de Merma
			Manejo de Kardex

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
		Control de Inventario	Inventario Identificación de fallas
Rentabilidad (Variable dependiente)	Es el beneficio que se puede obtener al invertir.	Utilidad	Margen Neto
		Deseada	Margen Bruto
	Es el principal indicador para analizar el comportamiento de una inversión y, por tanto, para comparar diferentes inversiones. (Sevilla, 2024)	Retorno de la Inversión	Logro de beneficios y ganancias
			ROE
		ROI	
	Recursos Utilizados	ROA	
EBITDA			

1.5. Justificación e Importancia

1.5.1. Teórica

Desde el enfoque teórico, contribuyó al fortalecimiento del conocimiento contable y financiero aplicado a las micro y pequeñas empresas del sector hidrocarburos, particularmente en lo referente al control de los costos como factor determinante de la rentabilidad. Esta tesis se apoyó en fundamentos teóricos como los de Horngren et al. (2012), quienes sostienen que la contabilidad de costos proporciona información vital para la toma de decisiones gerenciales, permitiendo medir, analizar y reportar los costos vinculados a la adquisición y uso de los recursos. Asimismo, incorpora enfoques administrativos que asocian el uso eficiente de recursos e inventarios con la mejora del desempeño financiero de la empresa.

1.5.2. Práctica

En el plano práctico, el estudio cobra especial relevancia al enfocarse en la Estación de Servicios Campo Verde SCRL, una empresa ubicada en una zona estratégica de la región Ucayali, cuyo desempeño financiero depende en gran medida de su capacidad para controlar los costos de adquisición y operación del combustible. Dado que el margen de utilidad neta es reducido en este tipo de empresas, cualquier desviación en el cálculo, registro o supervisión de los costos puede afectar de forma crítica la rentabilidad. En tal sentido, esta investigación ofrece a la gerencia una base técnica para tomar decisiones sustentadas en evidencia, optimizar el uso de recursos y aplicar estrategias más eficaces para la gestión de inventarios, insumos, personal y procesos logísticos.

1.6. Delimitaciones

1.6.1. Teórica

La investigación se enmarcó en el área de la contabilidad financiera, específicamente en el estudio del control de los costos y su incidencia en la rentabilidad empresarial. Se sustenta en la teoría de la contabilidad de costos propuesta por autores como Horngren et al. (2012), quienes plantean que una gestión eficiente de los costos permite mejorar los resultados financieros mediante la planificación, control y análisis de los recursos utilizados por la organización. En este estudio se consideran como dimensiones del control de los costos: el cálculo del costo, el control de los recursos y el control físico del inventario, en tanto que la variable dependiente, rentabilidad, se analiza en función de indicadores como el margen bruto, margen neto y EBITDA.

1.6.2. Espacial

El estudio se desarrolló en la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, ubicada en el distrito de Campo Verde, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali. Esta estación de servicios opera en el rubro de comercialización de combustibles (gasolina, petróleo y GLP), y es una de las principales proveedoras de abastecimiento para

transportistas y clientes particulares en la zona. La unidad de análisis abarca a las gerencias y trabajadores que tienen que ver con el manejo del costo en la Estación de Servicios Campo Verde.

1.6.3. Temporal

La investigación se llevó a cabo considerando información correspondiente al periodo fiscal 2023. Tanto los instrumentos aplicados (encuesta, entrevista y ficha de revisión documental), como los análisis financieros realizados, se basan en datos obtenidos durante dicho año. Este periodo representa un escenario adecuado para el estudio, ya que refleja la operatividad reciente de la empresa y permite obtener un diagnóstico actualizado sobre sus prácticas de control de costos y sus efectos en la rentabilidad.

1.7. Metodología

1.7.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, ya que tiene como propósito utilizar el conocimiento generado para solucionar una problemática concreta en un contexto real, como es el caso de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL. A través del estudio, se busca no solo comprender cómo el control de los costos incide en la rentabilidad, sino también proponer acciones prácticas que contribuyan a mejorar la gestión contable y financiera de la empresa.

De acuerdo con Vargas (2009), la investigación aplicada consiste en poner en práctica los conocimientos existentes con el fin de generar beneficios tanto para los grupos involucrados en los procesos como para la sociedad en su conjunto. A su vez, este tipo de investigación contribuye a ampliar el conocimiento y enriquecer la disciplina. En ese sentido, esta investigación parte de la recolección de datos reales (cuantitativos y

cualitativos), los analiza críticamente y los transforma en información útil para la toma de decisiones empresariales.

1.7.2. Enfoque

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, ya que se integraron tanto datos cuantitativos como cualitativos para lograr una comprensión más completa del problema de estudio. El enfoque cuantitativo permitió medir y analizar estadísticamente la relación entre el control de los costos y la rentabilidad, a través de encuestas y el análisis de indicadores financieros. Por otro lado, el enfoque cualitativo permitió profundizar en la percepción y experiencia de los directivos mediante entrevistas, lo que enriqueció el análisis al incorporar una visión interna y estratégica de la problemática.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), el enfoque mixto se entiende como un procedimiento de investigación que integra de manera sistemática, crítica y empírica tanto datos cuantitativos como cualitativos, los cuales son analizados en conjunto para obtener inferencias más completas y un entendimiento más profundo del fenómeno estudiado. En ese sentido, la combinación de ambos enfoques permitió triangular la información obtenida de diferentes fuentes, fortaleciendo así la validez y profundidad de los hallazgos.

1.7.3. Alcance o Nivel

La investigación se ubicó en el nivel descriptivo–explicativo. En primer lugar, el nivel descriptivo permitió identificar y detallar las prácticas actuales relacionadas con el cálculo de los costos, el uso de los recursos y el control de inventarios. De acuerdo con Hernández et al. (2014), este tipo de investigación se caracteriza por exponer y detallar fenómenos, contextos, situaciones o hechos, mostrando cómo se presentan en la realidad. En este caso, se describieron las condiciones reales de trabajo, los procedimientos y las percepciones del personal y directivos en torno al control de los costos.

En segundo lugar, el estudio alcanzó un nivel explicativo, pues según Hernández et al. (2014), este tipo de investigación está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta. En este caso, se buscó explicar cómo las prácticas de control de costos influyen en la rentabilidad de la empresa, sustentándose en análisis estadísticos que permitieron evidenciar la incidencia y magnitud del efecto entre las variables evaluadas.

1.7.4. Diseño

El diseño metodológico de la investigación fue no experimental, ya que se estudió la relación entre el control de los costos y la rentabilidad sin manipular intencionalmente las variables del estudio. Es decir, los datos fueron recolectados tal como se presentan en la realidad, en el contexto natural de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, observando y analizando sus prácticas actuales de gestión sin intervenir en ellas.

En este sentido, Hernández et al. (2014) explican que un diseño no experimental se caracteriza porque las variables no son manipuladas de manera intencional, sino que se estudian tal como se presentan en su contexto natural, con el fin de analizar su comportamiento y posibles relaciones. Bajo este enfoque, los datos de la presente investigación se obtuvieron a través de encuestas, entrevistas y revisión documental, manteniendo las condiciones propias de la empresa. Esto permitió describir la situación actual y establecer vínculos estadísticos entre las variables propuestas.

1.7.5. Población y muestra

1.7.5.1. Población

Se define como la totalidad de elementos, individuos, entidades con características similares de las cuales se utilizarán como unidades de muestreo; en este caso el universo

viene a ser 9 colaboradores de la Estación de Servicio Campo Verde, información obtenida de acuerdo al área de recursos humanos y el MOF (Manual de Organización y Funciones – Estructura orgánica).

1.7.5.2.Muestra

Por tal motivo la muestra de la investigación fue de tipo no probabilístico censal, donde el número total de población es igual a la muestra; esto por tratarse de una población reducida, por lo tanto, fue de 9 colaboradores

Tabla 3

Determinación de la muestra

N°	AREA O DESPACHO	CANTIDAD
1	Gerencia General y Financiero	2
2	Dirección de Administracion	1
3	Dirección de Recursos Humanos	1
4	Area de Contabilidad	2
5	Area de control interno	1
6	Area de Recursos Humanos	2
Total		9

Nota. Tabla elaborada en base a la relación de los trabajadores de la Estación de Servicio Campo Verde

1.7.6. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Para el desarrollo de la investigación se emplearon tres técnicas de recolección de datos complementarias, con sus respectivos instrumentos, seleccionadas en función del diseño metodológico cuantitativo–cualitativo. Cada una permitió obtener información válida y confiable desde diferentes niveles de análisis: operativo, gerencial y financiero-documental.

1.7.6.1.*Técnicas*

En esta investigación se aplicaron tres técnicas fundamentales para recopilar información de carácter cuantitativo y cualitativo, con el propósito de lograr una comprensión integral del objeto de estudio:

- **Encuesta:** Fue utilizada como técnica cuantitativa para recolectar datos directos de los trabajadores operativos de la Estación de Servicios Campo Verde SCRL. Permitió conocer sus prácticas, percepciones y frecuencia de acciones relacionadas con el control de costos, los recursos operativos y la gestión del inventario.
- **Entrevista:** Esta técnica cualitativa fue empleada con los representantes del área gerencial (gerente general y gerente financiero). Su finalidad fue obtener información más profunda y detallada sobre los criterios, decisiones y estrategias vinculadas al control de los costos y su incidencia en la rentabilidad.
- **Revisión documental:** Se utilizó como técnica analítica para examinar los documentos contables oficiales de la empresa. En particular, permitió revisar los estados financieros del periodo 2023, con el fin de calcular e interpretar los indicadores de rentabilidad y relacionarlos con los hallazgos obtenidos mediante los otros instrumentos.

1.7.6.2. Instrumentos

De acuerdo con las técnicas descritas, se diseñaron y aplicaron los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario:** Instrumento asociado a la técnica de encuesta. Contuvo un total de 12 preguntas cerradas, organizadas por dimensiones de la variable independiente (control de costos) y la variable dependiente (rentabilidad). Las respuestas se establecieron en escala de frecuencia (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre). El cuestionario fue aplicado a 9 trabajadores seleccionados por muestreo censal.

- **Guía de entrevista:** Instrumento cualitativo que contenía 12 preguntas abiertas, elaboradas con base en las dimensiones e indicadores del estudio. Fue aplicada a dos representantes de la gerencia (general y financiera), con la finalidad de captar percepciones, prácticas y problemáticas desde el nivel estratégico de la empresa. Las respuestas fueron analizadas mediante codificación cualitativa y categorización por temas.
- **Ficha de revisión documental:** Instrumento diseñado para recopilar información financiera de los estados contables de la empresa durante el año 2023 (Balance General y Estado de Resultados). Permitió registrar datos clave para calcular el margen bruto, margen neto y EBITDA, y analizar su correspondencia con las prácticas internas de control de costos.

1.7.7. Procesamiento y presentación de datos

El procesamiento y análisis de los datos recolectados se realizó utilizando el software estadístico IBM® SPSS® Statistics versión 25, ampliamente reconocido en las ciencias sociales por su capacidad para gestionar y analizar información cuantitativa con precisión. Este programa permitió aplicar pruebas estadísticas —entre ellas el coeficiente de *r* de Pearson— como herramienta de apoyo para evidenciar la incidencia y magnitud del efecto del control de costos sobre la rentabilidad de la empresa, sustentando así el nivel explicativo de la investigación.

Para el análisis descriptivo, los datos fueron organizados y presentados mediante tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos estadísticos que facilitaron la interpretación visual de los resultados obtenidos a través de las encuestas. Estos recursos permitieron resumir de forma clara las respuestas del personal encuestado, identificar tendencias y analizar la frecuencia con la que se aplican determinadas prácticas de control dentro de la empresa.

CAPITULO II FUNDAMENTO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacional

Clop (2019) en la investigación titulada “Análisis de rentabilidad de una estación de servicio en Mendoza” para optar el grado de Licenciatura en Economía por la Universidad Nacional de Cuyo en Argentina, tuvo como objetivo general analizar la rentabilidad que presenta la construcción de una estación de servicio YPF en San Martín, Mendoza, más precisamente sobre las calles Lima y Perón. El autor concluye que el proyecto de inversión resulta recomendable, ya que el análisis de los flujos de fondos (considerando beneficios, costos de inversión, operación y tributos) demuestra que generará un valor agregado de \$99.010.296,01, superior al costo de oportunidad de colocarlo en un plazo fijo en el banco Credicoop. Para lograrlo, la empresa debe realizar un aporte inicial de \$160.905.369 en el primer año, inversión que se recupera en un plazo de siete años desde el inicio de la construcción de la estación de servicio. Asimismo, Clop (2019) indica que la Tasa Interna de Retorno (16,27% anual) supera la tasa de descuento (6,77% anual), lo que evidencia una rentabilidad real atractiva. Al incorporar el riesgo, se determinó que la variable más crítica es la venta de combustible, seguida por la inversión inicial, la venta de GNC y, en menor medida, el costo del personal; los análisis de sensibilidad mostraron márgenes de variación favorables que otorgan mayor certidumbre al proyecto. Del mismo modo, Clop (2019) menciona que el análisis de escenarios reflejó que únicamente en el escenario más pesimista se obtiene un VAN negativo, mientras que en los demás el proyecto se mantiene rentable. Finalmente, el cálculo del Valor Actual Neto Esperado, ponderado por probabilidades de ocurrencia, arrojó un resultado positivo, lo que confirma la conveniencia y viabilidad de ejecutar la inversión

Torres (2018), en la investigación titulada “Análisis comparativo del costo de capital y la rentabilidad del activo en las Mipymes bogotanas comerciales:2011-2015” para la obtención del título de Magister en Administración por la Universidad Nacional de Colombia que tiene como objetivo general analizar el costo de capital y la rentabilidad del activo en las Mipymes bogotanas del sector comercial entre 2011 y 2015. El autor concluye que la rentabilidad del activo (ROA) de las Mipymes comerciales de Bogotá presenta un comportamiento positivo y estable, con valores entre 6,6% y 7,7% durante el periodo analizado; sin embargo, en ningún año el ROA logra superar al costo de capital (CPPC), que se mantuvo entre 7,8% y 8,9%, y solo en 2013 y 2015 Torres (2018) excedió la tasa libre de riesgo. Esta situación refleja que las empresas no alcanzan niveles de rentabilidad atractivos para los inversionistas, quienes buscan retornos superiores a la tasa libre de riesgo más una prima por riesgo, lo cual puede llevarlos a considerar otros sectores de inversión, mientras que para los propietarios implica cuestionar la continuidad de sus negocios. Se evidenció también que las microempresas representan apenas el 1% de la muestra, con resultados negativos y decrecientes en su ROA, llegando incluso a -44,3% en 2015, lo que les resta relevancia estadística frente a las pequeñas y medianas empresas, que mostraron desempeños más cercanos al promedio del 7% del total de la muestra. Asimismo, Torres (2018) indica que el 33,5% de las Mipymes nunca obtuvo un ROA superior al CPPC, mientras que solo el 15,4% lo alcanzó en todos los años del estudio; no obstante, las pequeñas empresas (que representan el 57,3% de la muestra) fueron las que en mayor número lograron ROA por encima del CPPC. Finalmente, Torres (2018), al contrastar estos resultados con los estudios de Gama (2007, 2009), donde el costo de capital de las pymes del sector avícola en Bogotá pasó de 41,8% en 1995 a 14,6% en 2007, se infiere que la tendencia decreciente del costo de capital en las Mipymes comerciales, entre 7,8% y 8,9% en 2011–2015, obedece a factores propios de la economía colombiana.

Cujano (2023), en la investigación titulada “Sistema de costos y la incidencia en la rentabilidad de la empresa SIMAA cía. Ltda., del cantón Guano, período 2021” para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A por la Universidad Nacional de Chimborazo en Ecuador que tiene como objetivo general Analizar el sistema de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SIMAA CIA LTDA., período 2021. Cujano (2023) concluye que, la empresa SIMAA CIA LTDA. aplica un sistema de costos por órdenes de producción para cada producto; sin embargo, al revisar dichos documentos se detectó que el 5% presenta inconsistencias derivadas de un control y registro inadecuados, lo que genera desperdicios, compras innecesarias y un uso ineficiente de los recursos en materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación. Asimismo, Cujano (2023) menciona que el análisis de indicadores financieros permitió establecer que en 2021, por cada dólar invertido en activos, la empresa obtuvo una utilidad de \$0,06 según la Rentabilidad Neta del Activo; mientras que, por cada dólar aportado por los socios, generó una utilidad operacional de \$44,23 de acuerdo con la Rentabilidad Operacional del Patrimonio. En cuanto al Margen Neto, por cada dólar vendido se alcanzó una utilidad del 5%, y respecto al Margen Operacional, una utilidad del 28% después de cubrir los costos y gastos de operación, evidenciando así una capacidad favorable de generación de utilidades.

2.1.2. Nacional

Coaguila (2021) en su investigación titulada “Costo de producción y su relación con la rentabilidad en la empresa ganadera de producción de leche Ezequiel Jucharo Ccahuana - Arequipa 2020” para optar el título de Contador Público en la Universidad Continental, cuyo objetivo fue determinar la relación del costo de producción con la rentabilidad en la empresa ganadera de producción de leche Ezequiel Jucharo Ccahuana, Arequipa 2020. El autor concluye que existe una incidencia significativa entre el costo de producción y la rentabilidad de la empresa productora de leche Ezequiel Jucharo Ccahuana, evidenciándose

una correlación inversa de -0,913 según el coeficiente de Pearson, lo que demuestra que a medida que aumentan los costos de producción disminuyen los niveles de rentabilidad. Asimismo, se determinó que el sistema de costeo utilizado influye en los resultados, ya que el método de costeo directo genera un mayor ratio beneficio–costo en comparación con el sistema tradicional. De igual forma, Coaguila (2021) comprobó una relación positiva y significativa entre los costos de producción y la rentabilidad económica ($r=0,755$), lo que indica que una adecuada gestión de costos mejora la rentabilidad de la empresa; y se verificó también una correlación positiva considerable entre los costos de producción y la rentabilidad financiera ($r=0,890$), concluyéndose que la optimización de los costos repercute directamente en un incremento de la rentabilidad financiera.

Molina y Hurtado (2021), en la investigación titulada “Los costos de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa corporación el trigal SAC. Ate, 2020” para optar el grado académico de Contador Público en la Universidad Autónoma del Perú, tiene como objetivo determinar el nivel de incidencia entre los costos de producción y la rentabilidad de la empresa corporación El Trigal S.A.C. Ate, 2020, Los autores concluyen que la empresa Corporación El Trigal S.A.C. presenta deficiencias significativas en la gestión de sus costos de producción debido a la ausencia de un tratamiento de costos adecuado y a la falta de capacitación en sistemas de acumulación, lo que limita la optimización de sus procesos. Se evidenció que el control de los costos de producción guarda una correlación positiva considerable ($r=0,709$) con la rentabilidad, lo que significa que una mejor gestión de los mismos incrementaría los beneficios. Asimismo, Molina y Hurtado (2021) determinó que el deficiente control de las compras, el consumo y los inventarios de materiales directos, sustentado en el uso de un sistema periódico propio de empresas pequeñas, mantiene una correlación positiva media ($r=0,492$) con la rentabilidad. En relación con la mano de obra directa, la falta de control del tiempo y la desmotivación

de los trabajadores, ocasionada por retrasos en pagos de vacaciones y participación, afectan la productividad y la rentabilidad, aunque se comprobó una correlación positiva considerable ($r=0,542$) que confirma que, a mayor satisfacción laboral, mayores serán los resultados empresariales. Finalmente, Molina y Hurtado (2021) identificó una gestión deficiente de los costos indirectos de fabricación (materiales, mano de obra y gastos indirectos) debido a la carencia de capacitación en sistemas de acumulación perpetua, hallándose una correlación positiva media ($r=0,426$), lo que demuestra que un mejor control de estos costos contribuiría también al incremento de la rentabilidad de la organización.

Llapa (2022), en la investigación titulada “Sistema de costos y la rentabilidad en las empresas de servicios, en el año 2020” para optar el título Contadora Pública en la Universidad Privada del Norte, tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el Sistema de Costos y rentabilidad de las empresas de servicios, en el año 2020. El autor concluye que en las empresas de servicios existe una relación directa entre el sistema de costos y la rentabilidad, pues la implementación de un sistema de costos adecuado permite reflejar de manera precisa los costos incurridos y facilita la determinación de precios que generen una rentabilidad favorable y acorde con las expectativas empresariales. Asimismo, Llapa (2022) identificó que las dimensiones del sistema de costos de servicios (costos fijos, variables y operacionales) también guardan relación con la rentabilidad, tal como se evidenció en las encuestas aplicadas a tres empresas del sector: Centro Técnico de Servicios Múltiples Industriales E.I.R.L., Tecnova System S.A.C. y Jamming Asociados. Los resultados mostraron que ciertos costos, como mantenimiento de equipos, comisiones y ausencia de políticas de adquisiciones, no estaban siendo considerados en el cálculo del costo del servicio, lo que evidencia la necesidad de incluirlos para obtener una valoración real de los costos y así optimizar la rentabilidad.

2.1.3. Local

Torres (2020), en la investigación titulada “El control financiero y su relación con la rentabilidad de las Mypes del sector servicios de Tingo María, región Huánuco” Para la obtención del grado académico de Contador Público en la Universidad Nacional Agraria de la Selva que tiene como objetivo determinar si el control financiero se relaciona con la rentabilidad de las MYPES del sector servicio de la ciudad de Tingo Maria, en el 2020. Torres (2020) concluye que la mayoría de las MYPES de servicios en la ciudad de Tingo María son rentables, ya que el 84,3% alcanzó un ROA superior al 8%, lo que confirma la relación existente entre la rentabilidad y el control financiero. Asimismo, se comprobó estadísticamente que tanto las operaciones internas como las externas guardan una relación de dependencia con los indicadores de rentabilidad, dado que en ambos casos los valores de significancia fueron menores a 0,05. De igual manera, Torres (2020) los resultados mostraron que el control financiero incide de forma significativa en la rentabilidad de estas empresas, con una correlación positiva considerable ($r = 0,543$). Finalmente, se evidenció que el 80% de las MYPES de servicios cuentan con al menos un trabajador, contribuyendo así a la economía de las familias tingalesas.

Alvino (2021), en el estudio titulado “Costos de producción y rentabilidad de la panadería y pastelería grupo San Carlos; Huánuco 2021” realizada para obtener el título profesional de Contador Público por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, que tuvo como objetivo general determinar como la estructura de costos de producción incide en la rentabilidad de la Panadería y Pastelería Grupo San Carlos; Huánuco 2021. Alvino (2021) concluye que la empresa presenta deficiencias en el manejo y control de sus costos de producción, lo que repercute directamente en la rentabilidad del negocio. El cálculo de los costos por producto mostró que el pan clásico, pan de molde, pan especial, bocaditos, pastel especial, queque normal y panetón alcanzaron costos de S/ 284,574.60, S/ 261,970.36, S/ 215,751.07, S/ 48,402.58, S/ 78,945.97, S/ 94,589.53 y S/ 110,532.50 respectivamente,

sumando un costo total de ventas de S/ 1,094,766.60 en el periodo. Inicialmente, sin un adecuado control de costos, los índices de rentabilidad reflejaron un margen bruto de 9.17%, un ROA de 4.06% y un ROE de 41.79%, lo cual evidencia una situación apenas aceptable y con bajos beneficios en comparación con lo que podría lograrse bajo un sistema de costos formal. Posteriormente, al aplicar un registro detallado de los elementos del costo de producción, los indicadores se incrementaron notablemente: margen bruto de 22.01%, ROA de 9.21% y ROE de 100.31%, duplicando los niveles iniciales y mostrando un beneficio adicional de S/ 203,984 equivalente a un incremento del 12.84%. Estos resultados confirman que la ausencia de un control contable técnico ha llevado a que los costos se establezcan de manera empírica, restando precisión en la toma de decisiones y limitando la capacidad estratégica de la empresa. En consecuencia, se evidencia la necesidad urgente de implementar un sistema de registro interno eficiente que permita medir los costos reales de producción, optimizar los recursos y potenciar la rentabilidad empresarial.

Ambrosio (2019), en el estudio titulado “Aplicación de los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa Emapa San Luis S.A. Huánuco - 2018” para optar el grado académico de Contador Público, por la Universidad de Huánuco que tiene como objetivo principal determinar de qué manera la aplicación de los costos de servicio influyen en la rentabilidad en la empresa Emapa San Luis S.A. Huánuco 2018. El autor concluye que la aplicación de los costos de servicio influye de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Emapa San Luis S.A. durante el periodo 2018, lo que se evidenció en la mejora de los indicadores de rentabilidad de activos y patrimonial, que pasaron de 1% a 2% tras la aplicación adecuada del sistema de costos. Asimismo, Ambrosio (2019) determinó que los materiales directos constituyen un factor clave en la rentabilidad, por lo que su control desde la adquisición hasta el uso resulta fundamental para evitar pérdidas, retrasos o compras innecesarias que afectan la utilidad y el flujo de efectivo. De

igual modo, se verificó que la mano de obra directa tiene un impacto decisivo en la rentabilidad, dado que contar con personal productivo y evitar costos innecesarios incrementa la utilidad neta y la liquidez de la empresa. Finalmente, los costos indirectos también inciden de manera significativa en la rentabilidad, siendo necesario establecer un control adecuado y aplicar estrategias de optimización (como compras al por mayor) para reducir sobrecostos y potenciar los resultados financieros de la organización.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control de Costos

La Teoría de la Contabilidad de Costos según Horngren, et al, (2012) proporciona información para la contabilidad administrativa y para la contabilidad financiera. Pues mide, analiza y reporta información financiera y no financiera relacionada con los costos de adquisición o uso de los recursos dentro de una organización. La contabilidad de costos moderna parte de la perspectiva de que la recolección de la información de costos está en función de las decisiones gerenciales que se tomen

2.2.1.1. Calculo del costo

Según Horngren et al. (2012), el cálculo del costo de un producto constituye una función propia de la contabilidad de costos, la cual cumple un doble propósito: por un lado, atender las necesidades de la contabilidad financiera en la evaluación de inventarios y, por otro, apoyar a la contabilidad administrativa en la toma de decisiones, como la fijación de precios o la selección de los productos que deben ser promovidos (p. 4)

2.2.1.2. Control de Recursos

Barney (1991) sostiene que los recursos de una organización comprenden todos los activos, capacidades, procesos internos, atributos emprendedores, información y

conocimientos bajo su control, los cuales le permiten diseñar e implementar estrategias que incrementen su eficiencia y eficacia.

Por su parte, Wernerfelt (1989), citado por Garzón y Luiz (2009), plantea que los recursos deben entenderse en función de su potencial de uso y los clasifica en tres tipos: aquellos con potencial fijo, los que poseen un potencial prácticamente ilimitado y los que presentan un potencial limitado en el corto plazo, pero que pueden ser ilimitados en el largo plazo.

2.2.1.3. Control de Inventario

Según Albuja y Huamán (2014), el control administrativo en las micro y pequeñas empresas suele ser un aspecto poco atendido, ya que en muchos casos no cuentan con registros confiables, un responsable designado, políticas definidas o sistemas que faciliten esta labor, que, si bien es sencilla, suele resultar tediosa (p. 26)

Este control implica un seguimiento de las cantidades que se manejan a través de las entradas y salidas de inventario. Tiene como objetivo determinar el nivel más económico de inventarios en cuanto a materiales, productos en proceso y productos terminados

2.2.2. Rentabilidad

Según Ferruz (2000) conceptualiza a la rentabilidad como la forma de invertir a través de los procesos financieros que generar liquidez para la empresa. De acuerdo a ello nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.

Para Markowitz (2008) en su teoría del portafolio indica que la rentabilidad está referida a la capacidad que tiene un objetivo, empresa o producto para generar utilidades o beneficios suficientes para seguir desarrollándose; es así que una industria será rentable cuando produce más ingresos que egresos.

a) Estrategias de la Rentabilidad

Sánchez (2002) sostiene que la rentabilidad de una empresa está estrechamente vinculada con la calidad, por lo que recomienda aplicar al menos una de las siguientes estrategias al definir su política en este ámbito: garantizar que el diseño y las características de las operaciones se ajusten a las normas establecidas (como las certificaciones ISO 9000 o ISO 14000), asegurar la durabilidad de los productos, de manera que un mayor tiempo de vida útil incremente su aceptación y valor en el mercado, y finalmente, garantizar la seguridad en el uso, ofreciendo bienes que funcionen correctamente y estén libres de fallas de producción, lo que fortalece la relación entre oferta y demanda.

2.2.2.1.Utilidad Deseada

Con el propósito de medir y comparar el nivel de satisfacción que los clientes obtienen al adquirir un producto o servicio, se recurre a la teoría de la utilidad. Según Ocrospoma (2012), esta teoría actúa como una guía que permite comprender el comportamiento del consumidor y determinar qué bienes o servicios son más convenientes de acuerdo con sus necesidades, intereses y capacidad adquisitiva. Si bien suele ser empleada por empresas dedicadas al estudio de mercados y por agencias publicitarias, también resulta útil para que los propios consumidores evalúen la conveniencia de realizar compras, contratar servicios o incluso elegir entre distintas opciones de inversión y ahorro.

2.2.2.2.Retorno de la Inversion

Medina (2011) señala que el ROI es un concepto ampliamente utilizado en el ámbito contable y financiero, ya que actualmente cada departamento dispone de su propio presupuesto. En este sentido, la gestión y aprovechamiento de dichos recursos no recae únicamente en el director financiero, sino que corresponde a cada responsable de área optimizar su uso y analizar qué inversiones resultan más rentables para la empresa.

En 1997 Phillips creó una metodología ROI en la que mide el retorno de la inversión de programas y soluciones, particularmente aquellas relacionadas con el entrenamiento y desempeño humano; mide los beneficios monetarios y el desarrollo de programas contra sus costos. También señala que para que el proceso de retorno de inversión (ROI) sea beneficioso, se debe balancear factibilidad, simpleza, creatividad y solidez. Además, se debe tomar en cuenta las barreras que pueden presentar como: costo y tiempo; falta de habilidad, detección de necesidades defectuosas, temor de invertir, falta de planificación y suposiciones falsas

2.2.2.3. Recursos Utilizados

Según Davies (2019) indica que la utilización de recursos es una métrica que permite a los directivos medir la eficacia de sus recursos (personas), con el fin de optimizar su utilización. En resumen, está ahí para ayudar a los directivos a sacar lo mejor de su equipo.

La utilización de los recursos ofrece a los responsables una visión global e individual de la ocupación de los miembros de su equipo y permite identificar los recursos con exceso o escasez de trabajo, de modo que los responsables puedan tomar rápidamente las medidas necesarias para equilibrar las cargas de trabajo.

2.3. Definiciones de términos básicos

Control de merma

La merma es la pérdida física, en el volumen, peso o cantidad de las existencias, ocasionada por causas inherentes a su naturaleza o al proceso productivo. (SUNAT, Informe N° 09-2006-SUNAT/2B0000, 2006)

Costo de Mantenimiento

Los costos del mantenimiento diario son principalmente los costos de mano de obra y los consumibles, que pueden incluir el costo de pequeños componentes. (Ministerio de Economía y Finanzas, NIC 16)

Desmedro

Es la pérdida cualitativa, irreversible e irrecuperable de las existencias que las vuelve inutilizables para el fin al que estaban destinadas; para su deducción tributaria debe acreditarse su destrucción, y la SUNAT señala que, cuando el costo de los bienes destruidos en el ejercicio no supere las 10 UIT, basta un informe técnico comunicado previamente con al menos dos días hábiles, mientras que si excede dicho límite se requiere destrucción mediante acto público ante Notario o Juez de Paz. (SUNAT, Informe N.º 000095-2023-SUNAT/7T0000, 2023)

EBITDA

El indicador EBITDA permite realizar comparaciones de las utilidades o pérdidas netas obtenidas por empresas del mismo rubro económico o vinculadas, así como analizar si una compañía tiene la capacidad suficiente para generar beneficios económicos. (SUNAT, Instituto Administrativo Tributario, 2024)

Inventario

Los inventarios son activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación; en proceso de producción con vistas a esa venta; o en forma de materiales o suministros que serán consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios. (Ministerio de Economía y Finanzas, NIC 2)

Manejo de Kardex

El Kardex es un registro estructurado de la existencia de mercancías en un almacén, se crea a partir de la evaluación del inventario registrando la cantidad de bienes, el valor

de medida y el precio por unidad, para después clasificar los productos de acuerdo con las similitudes de sus propiedades. (Leal, 2018)

Margen Bruto

El margen de utilidad se obtiene en transacciones comparables entre terceros independientes. El margen de utilidad bruta del comprador se calculará dividiendo la utilidad bruta entre las ventas netas. (Ley del Impuesto a la Renta, 2023)

Margen Neto

El margen neto es un ratio financiero que permite medir la rentabilidad de una empresa. Para obtenerlo se divide el beneficio neto entre las ventas. (Westreicher, 2018)

ROA

La rentabilidad de los activos o ROA es un ratio financiero que mide la capacidad de generar ganancias. Esto, tomando en cuenta dos factores: Los recursos propiedad de la empresa y el beneficio neto obtenido en el último ejercicio. (Westreicher, 2021)

ROE

La rentabilidad financiera, también conocida como ROE (por sus siglas en inglés de Return on Equity) es un indicador que muestra cuánto beneficio económico se genera a partir de los recursos propios y las inversiones realizadas por una empresa. (Pedrosa, 2024)

ROI

El retorno de la inversión (ROI) es un indicador que nos permite evaluar la rentabilidad de una inversión en base al capital destinado y al beneficio obtenido. (Westreicher, 2020).

CAPITULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Primer instrumento: Cuestionario de Encuesta

3.1.1. Control del Costo

Tabla 4

¿Evalúa regularmente el costo de adquisición de la gasolina para determinar su efecto en los márgenes de ganancia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	22.2	22.2	22.2
Casi Nunca	2	22.2	22.2	44.4
Algunas Veces	3	33.3	33.3	77.8
Casi siempre	2	22.2	22.2	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Desde el enfoque estadístico, se observa que el 33.3% de los encuestados indicó que “algunas veces” realiza esta evaluación, mientras que un 44.4% menciona que “nunca” o “casi nunca” lo hace. Solo un 22.2% responde que “casi siempre” evalúa este costo. Esto indica una dispersión moderada de las respuestas y ausencia de una situación clara en una práctica que debería ser regular y sistemática. La suma de quienes no realizan la evaluación regularmente supera la mitad del total, lo que muestra una débil implementación de esta práctica.

Desde un análisis descriptivo, el resultado evidencia que los trabajadores o responsables no mantienen un control riguroso y continuo sobre el precio de compra de la gasolina, que es uno de los principales productos que comercializa la estación. Este tipo de

evaluación es esencial para tomar decisiones estratégicas como la fijación de precios, el cálculo del margen de ganancia y la planificación de compras, por lo que su realización parcial compromete directamente la eficiencia del control del costo.

En cuanto a la situación o tendencia, se concluye que es desfavorable. La falta de seguimiento constante al costo de adquisición de la gasolina revela una debilidad crítica en el sistema de control de costos, lo cual limita la capacidad de la empresa para anticiparse a variaciones de precio, mantener márgenes estables y mejorar su rentabilidad.

Tabla 5

¿Verifica el costo del petróleo adquirido para planificar el precio de venta y calcular la rentabilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	11.1	11.1	11.1
Algunas Veces	1	11.1	11.1	22.2
Casi siempre	7	77.8	77.8	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Estadísticamente, la mayoría (77.8%) de los encuestados señaló que “casi siempre” verifica el costo del petróleo. Solo el 11.1% respondió “casi nunca” y otro 11.1% “algunas veces”. La situación es claramente “casi siempre”, lo que refleja una práctica común y frecuente entre los trabajadores. Esta concentración positiva indica que hay consistencia en el control de este componente del costo de ventas.

En términos descriptivos, este resultado sugiere que el petróleo, como producto clave de comercialización, es gestionado de manera más eficiente y monitoreada que otros

combustibles. La verificación del costo permite ajustar precios de venta y evitar márgenes negativos, lo cual contribuye directamente a una política de precios más alineada con la realidad del mercado y la sostenibilidad del negocio.

La tendencia observada es favorable, ya que la mayoría del personal manifiesta realizar esta verificación de forma casi constante. Esto constituye una buena práctica que debe mantenerse y replicarse en el control de otros insumos como la gasolina y el GLP, donde se han detectado deficiencias.

Tabla 6

¿Registra y analiza el costo del GLP en cada compra para controlar sus efectos en los ingresos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	44.4	44.4	44.4
Algunas Veces	2	22.2	22.2	66.7
Casi siempre	2	22.2	22.2	88.9
Siempre	1	11.1	11.1	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Desde el análisis estadístico, se evidencia que el 44.4% de los encuestados respondió “nunca”, mientras que un 33.3% señaló que lo hace “algunas veces” y “siempre”. Existe una concentración preocupante en la categoría más baja, lo que revela una falta de registro y análisis sistemático del GLP, uno de los productos que también genera ingresos para la empresa.

Descriptivamente, esto refleja una carencia en la fijación de los costos vinculados al GLP. Al no registrarse ni analizarse correctamente, se pierde la oportunidad de conocer cuánto representa este insumo en la estructura de costos, lo que dificulta identificar posibles márgenes negativos o pérdidas en su comercialización.

La tendencia general es desfavorable, pues la mayoría de los trabajadores no gestiona de forma activa el costo de este recurso energético. Esta omisión representa una amenaza para el control del costo integral de la empresa y puede derivar en decisiones erróneas en la gestión de precios o abastecimiento.

Tabla 7

¿Registra los costos de mantenimiento de equipos para prevenir incrementos innecesarios en los gastos operativos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	11.1	11.1	11.1
Algunas Veces	7	77.8	77.8	88.9
Casi siempre	1	11.1	11.1	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Estadísticamente, el 77.8% de los encuestados respondió que lo hace “algunas veces”, solo un 11.1% menciona que “casi siempre” y otro 11.1% indica que “casi nunca”. La situación se encuentra en un nivel intermedio, y la variabilidad es baja, pero centrada en una frecuencia insuficiente para un control eficiente.

En el plano descriptivo, el mantenimiento de equipos es fundamental para prevenir gastos operativos imprevistos y garantizar el funcionamiento continuo de la estación. El

hecho de que se registre “algunas veces” indica que no existe una rutina preventiva consolidada, sino intervenciones puntuales o reactivas, lo que limita el control de costos y eleva el riesgo de fallos costosos.

La situación es moderadamente desfavorable, ya que, si bien no se omite por completo esta práctica, su aplicación es inconstante. La empresa debería fortalecer políticas de mantenimiento programado, acompañado de registro sistemático de sus costos, para mejorar la eficiencia operativa.

Tabla 8

¿Se realizan inspecciones técnicas programadas a los dispensadores de combustible para mantener su operatividad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	5	55.6	55.6	55.6
Algunas Veces	4	44.4	44.4	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Los resultados estadísticos muestran que el 55.6% respondió “casi nunca” y el 44.4% “algunas veces”. No hay respuestas positivas (“casi siempre” o “siempre”), lo que denota una ausencia total de regularidad en la inspección técnica de los equipos.

Descriptivamente, esto implica que la empresa no cuenta con un programa técnico preventivo para verificar el funcionamiento óptimo de los dispensadores. Esta situación puede provocar fallos técnicos, interrupciones en el servicio y mermas no detectadas, todo lo cual genera costos adicionales y pérdida de confianza del cliente.

La tendencia es claramente desfavorable, ya que se carece de procedimientos de inspección periódica que garanticen la eficiencia del equipamiento crítico. Esta omisión afecta tanto la operatividad diaria como los costos por reparación o reposición, aumentando el gasto operativo total.

Tabla 9

¿Utiliza procedimientos específicos para detectar y reducir las mermas de combustible en el proceso de venta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	33.3	33.3	33.3
Algunas Veces	5	55.6	55.6	88.9
Casi siempre	1	11.1	11.1	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Estadísticamente, un 55.6% respondió “algunas veces”, el 33.3% “nunca” y solo el 11.1% “casi siempre”. La situación es una práctica ocasional, con una alta concentración en niveles bajos de cumplimiento.

Desde un enfoque descriptivo, este resultado revela que la empresa carece de protocolos consistentes para controlar las mermas, las cuales representan pérdidas económicas directas. La falta de identificación oportuna impide aplicar correctivos y medir su impacto en los ingresos netos.

La tendencia es desfavorable, ya que una acción tan crítica como el control de mermas no se realiza con la frecuencia ni rigurosidad necesaria. Se requiere la

implementación de métodos de medición y control físico o tecnológico para evitar pérdidas innecesarias.

Tabla 10

¿Utiliza el sistema Kardex para registrar correctamente el ingreso y salida de combustibles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	22.2	22.2	22.2
Algunas Veces	5	55.6	55.6	77.8
Casi siempre	2	22.2	22.2	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

En términos estadísticos, el 55.6% respondió “algunas veces”, con 22.2% en ambos extremos (“casi nunca” y “casi siempre”). La situación indica una práctica irregular, con varianza reducida pero centrada en la frecuencia media.

Descriptivamente, el Kardex es una herramienta contable esencial para el control del inventario de combustibles. Su uso parcial implica que no se está registrando de forma completa el flujo de entradas y salidas, lo que puede originar discrepancias entre el inventario físico y contable.

La situación se cataloga como intermedia, pero con tendencia a ser desfavorable. Aunque el Kardex está presente en las prácticas de algunos trabajadores, no existe uniformidad ni obligatoriedad en su aplicación, lo cual compromete la transparencia y control del costo de inventario.

Tabla 11

¿Realiza conteos físicos periódicos del stock de combustibles y lubricantes para validar el inventario contable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	33.3	33.3	33.3
Casi Nunca	3	33.3	33.3	66.7
Algunas Veces	1	11.1	11.1	77.8
Casi siempre	2	22.2	22.2	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

El 66.7% indicó que “nunca” o “casi nunca” se realiza esta actividad, el 11.1% respondió “algunas veces” y el 22.2% “casi siempre”. La situación es negativa, lo cual demuestra una práctica poco extendida y con alta concentración en el descuido.

Desde el enfoque descriptivo, el conteo físico es indispensable para validar los registros contables del stock y prevenir pérdidas o fraudes. La falta de esta actividad compromete la veracidad del inventario y puede generar desajustes financieros significativos.

La tendencia es desfavorable, ya que la ausencia de verificación física periódica representa un riesgo crítico para el control de inventarios y para la gestión contable de los costos.

Tabla 12

¿Detecta y corrige de forma oportuna errores o pérdidas en el proceso logístico del abastecimiento de combustible?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	33.3	33.3	33.3
Algunas Veces	3	33.3	33.3	66.7
Casi siempre	3	33.3	33.3	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Desde el enfoque estadístico, las respuestas se distribuyen equitativamente entre las tres categorías: “casi nunca” (33.3%), “algunas veces” (33.3%) y “casi siempre” (33.3%). Esta distribución simétrica indica una falta de consenso claro entre los encuestados, sin una situación definida. Existe una alta dispersión de criterios y experiencias, lo cual refleja que la práctica no está institucionalizada ni ejecutada de forma homogénea.

Desde un análisis descriptivo, esta pregunta apunta al control logístico de la cadena de abastecimiento, es decir, desde la recepción del combustible hasta su almacenamiento y posterior distribución. El hecho de que solo una parte del personal afirme corregir errores oportunamente indica que no hay un protocolo formalizado ni un sistema de alertas que permita detectar y remediar incidencias de manera uniforme y documentada. Esto podría generar pérdidas no contabilizadas o ajustes correctivos tardíos.

La tendencia general es inestable o intermedia, aunque con señales de preocupación. Si bien una parte del equipo sí realiza estas correcciones, la otra mitad no lo hace con regularidad o desconoce su importancia. La empresa debe implementar procedimientos estandarizados de control logístico y promover la cultura de mejora continua para consolidar esta práctica como parte de su sistema de control del costo.

3.1.2. Rentabilidad

Tabla 13

¿Aplica estrategias para reducir costos y así mejorar el margen neto de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	11.1	11.1	11.1
Casi Nunca	2	22.2	22.2	33.3
Algunas Veces	5	55.6	55.6	88.9
Casi siempre	1	11.1	11.1	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Desde el enfoque estadístico, se observa que el 55.6% de los encuestados respondió “algunas veces”, mientras que el 33.3% se ubica entre “nunca” y “casi nunca”, y solo el 11.1% indicó “casi siempre”. La situación está en la categoría media, con una alta concentración en prácticas ocasionales, y baja presencia de acciones frecuentes. Esto refleja una falta de sistematicidad en la aplicación de estrategias orientadas al control del gasto para influir directamente sobre el margen neto. Descriptivamente, esto significa que la empresa aplica acciones de control de costos de forma intermitente, no como parte de una estrategia continua. El margen neto representa la utilidad real que queda luego de cubrir todos los costos, por lo que cualquier estrategia que reduzca gastos operativos debe ser prioridad constante. La práctica irregular evidenciada pone en riesgo la eficiencia financiera a largo plazo.

La situación es moderadamente desfavorable. Aunque existe una intención parcial de aplicar estrategias, la falta de regularidad y sistematización en su implementación limita

su efecto sobre la rentabilidad neta. Se recomienda establecer políticas claras de reducción y optimización de costos.

Tabla 14

¿Realiza un control detallado de los costos directos para mantener un margen bruto favorable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	33.3	33.3	33.3
Casi Nunca	2	22.2	22.2	55.6
Algunas Veces	2	22.2	22.2	77.8
Casi siempre	2	22.2	22.2	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Estadísticamente, se observa una distribución dispersa: el 55.5% se divide entre “nunca” (33.3%) y “casi nunca” (22.2%), mientras que un 44.4% indica prácticas más frecuentes entre “algunas veces” y “casi siempre”. La situación está en “nunca”, lo que evidencia una tendencia estadística negativa y una práctica poco extendida.

Desde un análisis descriptivo, el margen bruto depende directamente del control de los costos directos, como el costo de adquisición de combustibles o insumos. La falta de control detallado de estos rubros podría estar provocando márgenes ajustados y bajos niveles de rentabilidad operativa. No se observa una cultura consolidada de control financiero a nivel operativo.

La tendencia es desfavorable, ya que más de la mitad de los trabajadores no realiza acciones efectivas para monitorear estos costos esenciales. Se sugiere implementar herramientas de control y evaluación permanente del costo directo por unidad vendida.

Tabla 15

¿Supervisa los resultados mensuales para asegurar que las operaciones generen beneficios esperados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	11.1	11.1	11.1
Casi Nunca	3	33.3	33.3	44.4
Algunas Veces	2	22.2	22.2	66.7
Casi siempre	3	33.3	33.3	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Desde una perspectiva estadística, el 33.3% de los encuestados responde “casi siempre”, seguido de un 33.3% en “casi nunca”, 22.2% en “algunas veces” y 11.1% en “nunca”. Las respuestas están distribuidas equitativamente, con una ligera situación positiva, pero sin una concentración clara en buenas prácticas.

Descriptivamente, esto refleja una división interna en los procedimientos administrativos. Parte del personal realiza supervisiones regulares, pero otro sector importante no tiene interiorizada esta función. La supervisión mensual de resultados permite corregir desviaciones y evaluar si se alcanzan los beneficios proyectados, por lo que su aplicación debe ser uniforme.

La tendencia general es intermedia, aunque con señales positivas. La existencia de supervisiones en parte del equipo representa un punto de partida sobre el cual construir una práctica más generalizada y permanente.

Tabla 16

¿Realiza acciones para optimizar los recursos propios de la empresa y así mejorar su rentabilidad financiera (ROE)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	33.3	33.3	33.3
Algunas Veces	2	22.2	22.2	55.6
Casi siempre	4	44.4	44.4	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

En cuanto al análisis estadístico, el 44.4% indica “casi siempre”, el 22.2% “algunas veces” y el 33.3% “casi nunca”. La situación está en la categoría positiva, con una distribución orientada hacia una práctica creciente, aunque no del todo consolidada.

Desde el enfoque descriptivo, el ROE (Retorno sobre el Patrimonio) mide qué tan eficientemente se usan los recursos propios de los socios o accionistas. El resultado sugiere que existe un grupo dentro de la organización que gestiona adecuadamente los recursos internos para maximizar los beneficios, aunque otro grupo aún necesita desarrollar estas competencias o lineamientos.

La tendencia es moderadamente favorable, pues una parte significativa del equipo tiene incorporada esta práctica. Reforzar la capacitación y el enfoque estratégico podría estandarizar esta acción a toda la estructura de gestión.

Tabla 17

¿Evalúa si las compras, inversiones o gastos realizados realmente generan beneficios superiores a lo invertido (ROI)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	11.1	11.1	11.1
Casi Nunca	5	55.6	55.6	66.7
Algunas Veces	2	22.2	22.2	88.9
Casi siempre	1	11.1	11.1	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Desde el punto de vista estadístico, se observa que el 55.6% de los encuestados responde “casi nunca”, un 22.2% lo hace “algunas veces”, y solo un 11.1% dice que “nunca” y otro 11.1% “casi siempre”. La moda está en una frecuencia baja de evaluación, lo cual es preocupante para un indicador como el ROI.

En el aspecto descriptivo, el ROI (Retorno sobre la Inversión) permite medir si los recursos invertidos en bienes o actividades realmente generan valor. La falta de evaluación sistemática sugiere que la empresa realiza inversiones sin un análisis costo-beneficio claro, lo que podría afectar seriamente la rentabilidad futura.

La situación es desfavorable, ya que más de la mitad de los trabajadores no participa o desconoce este tipo de análisis. Es necesario institucionalizar mecanismos de evaluación de inversiones y compras importantes para garantizar decisiones racionales y financieramente rentables.

Tabla 18

¿Asegura el buen uso de los activos de la empresa para maximizar su capacidad de generar utilidades (ROA)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	22.2	22.2	22.2
Algunas Veces	3	33.3	33.3	55.6
Casi siempre	4	44.4	44.4	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Estadísticamente, el 44.4% responde “casi siempre”, el 33.3% “algunas veces” y el 22.2% “casi nunca”. La moda se encuentra en la categoría alta, y la distribución se inclina hacia una mayor frecuencia en prácticas positivas.

Descriptivamente, este resultado sugiere que buena parte del personal entiende la importancia de aprovechar los activos (infraestructura, equipos, vehículos) para generar utilidades. El ROA (Rentabilidad sobre Activos) mide esta relación, y una gestión eficiente permite que cada sol invertido en activos produzca retorno. La respuesta refleja una creciente conciencia sobre el uso racional de los recursos disponibles.

La tendencia es favorable, aunque aún queda una tercera parte del personal que no aplica esta práctica de forma regular. Se recomienda reforzar la educación interna sobre el impacto financiero de la gestión de activos.

Tabla 19

¿Controla los gastos operativos para mejorar los beneficios netos antes de impuestos y amortización (EBITDA)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	33.3	33.3	33.3
Algunas Veces	5	55.6	55.6	88.9
Casi siempre	1	11.1	11.1	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Estación de Servicios Campo Verde.

Interpretación

Desde el análisis estadístico, el 55.6% responde “algunas veces”, el 33.3% “nunca” y solo el 11.1% “casi siempre”. La situación es una práctica ocasional, con una alta concentración en niveles medios o bajos, lo cual indica una debilidad en el seguimiento de costos operativos.

Descriptivamente, el EBITDA representa la rentabilidad bruta operativa. El control de gastos operativos es clave para fortalecer este indicador. El resultado evidencia que, aunque algunos esfuerzos existen, no hay un monitoreo riguroso ni constante de los egresos recurrentes, como sueldos, mantenimiento o suministros.

La tendencia es desfavorable, pues el nivel de control operativo actual no garantiza la optimización del EBITDA. Se requiere establecer indicadores de gasto por área, análisis de desviaciones y presupuestos operativos actualizados.

3.2. Segundo instrumento: Ficha de Revisión Documental

Con el fin de complementar los datos obtenidos a través de los instrumentos de encuesta y entrevista, se aplicó también la técnica de revisión documental, dirigida a evaluar la rentabilidad de la empresa sobre la base de información contable oficial.

Para ello, se elaboró una Ficha de Revisión Documental estructurada en función de los principales indicadores financieros asociados a la variable dependiente "Rentabilidad", tales como el margen bruto, margen neto, ROE, ROA, ROI y EBITDA.

La fuente primaria de información fueron los estados financieros de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL correspondientes al ejercicio económico del año 2023, específicamente el Balance General y el Estado de Resultados.

Esta técnica permitió corroborar, validar y contrastar los hallazgos cuantitativos y cualitativos previos mediante datos reales y verificables, aportando así un mayor grado de objetividad al análisis.

La información obtenida a través de este instrumento fue sistematizada en la siguiente tabla, en la que se muestran los cálculos realizados para cada indicador, los valores obtenidos y su respectiva interpretación técnica desde una perspectiva financiera.

Indicador	Fórmula aplicada	Datos Utilizados (S/)	Resultado	Interpretación
Margen Bruto	Utilidad Bruta / Ventas Netas × 100	1,210,511 / 10,269,219	11.79%	El margen bruto indica que, por cada sol vendido, quedan S/ 0.12 para cubrir gastos operativos y generar utilidad. Es aceptable, pero podría optimizarse con mejor control de costos.
Margen Neto	Utilidad Neta / Ventas Netas × 100	295,117 / 10,269,219	2.87%	Refleja una rentabilidad baja. Después de todos los gastos, la utilidad neta representa apenas el 2.87% de las ventas. Es una señal de eficiencia financiera limitada.
ROE	Utilidad Neta / Patrimonio × 100	295,117 / 384,274	76.77%	Excelente rentabilidad sobre el patrimonio. Por cada sol aportado por los socios, se generó S/ 0.77 de utilidad. Refleja buena gestión con capital propio.
ROA	Utilidad Neta / Total Activo × 100	295,117 / 844,111	34.95%	Alto rendimiento sobre los activos. Muestra una utilización muy eficiente de los recursos disponibles para generar beneficios.
ROI	Utilidad Neta / Inversión total (Activo) × 100	295,117 / 844,111	34.95%	(Coincide con ROA cuando se considera todo el activo como inversión). Excelente retorno por cada sol invertido en activos.
EBITDA (aprox.)	Utilidad Neta + Gastos de administración + Venta + financieros	295,117 + 155,334 + 616,465 + 0	S/ 1,066,916	Muestra la rentabilidad operativa bruta antes de impuestos y depreciación. Buen resultado, revela capacidad de generar flujo operativo sólido.

Interpretación de los Resultados Financieros

El margen bruto fue de 11.79%, lo cual indica que, una vez descontado el costo de ventas, la empresa retiene aproximadamente S/ 0.12 por cada sol vendido. Este margen es moderado, pero refleja una estructura de costos que aún puede optimizarse, sobre todo en la adquisición de combustibles y suministros.

El margen neto, que refleja la utilidad final después de todos los gastos, fue de 2.87%, lo cual es bajo para una empresa del rubro comercial. Este resultado evidencia que, si bien la empresa genera ingresos importantes, el control de los gastos indirectos y operativos no está siendo plenamente eficiente, reduciendo así la utilidad final.

En contraste, el **ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio)** alcanzó un 76.77%, lo cual es notable. Este indicador revela que el capital propio ha sido utilizado de forma altamente rentable. Sin embargo, este rendimiento se produce dentro de una estructura financiera ajustada, donde un mejor control de costos permitiría maximizar aún más el retorno.

De igual forma, el **ROA (Rentabilidad sobre Activos)** y el **ROI** fueron de 34.95%, lo cual demuestra una alta eficiencia en la utilización de los activos totales para generar utilidad. Este resultado podría verse limitado en periodos futuros si no se optimizan los costos variables, como combustible, mantenimiento e inventarios.

Finalmente, el cálculo del **EBITDA** arrojó un monto de S/ 1,066,916, lo cual refleja una buena capacidad operativa bruta. Sin embargo, al analizar este valor en proporción a las ventas, se confirma que existe espacio de mejora en la contención de costos operativos y en el fortalecimiento del margen bruto.

3.3. Tercer instrumento: Guía de Entrevista

Como parte del enfoque cualitativo de esta investigación, se aplicó una entrevista semiestructurada dirigida a dos representantes de la alta dirección de la empresa Estación de

Servicios Campo Verde SCRL. Los entrevistados fueron el Gerente General y el Gerente Financiero, quienes desempeñan un rol clave en la toma de decisiones relacionadas con el control de costos y la rentabilidad de la organización.

La entrevista estuvo compuesta por 12 preguntas abiertas, formuladas con base en los indicadores operacionales de las variables de estudio: control del costo (variable independiente) y rentabilidad (variable dependiente). Este instrumento permitió obtener información de carácter interpretativo, desde la experiencia y visión estratégica de los directivos, complementando los hallazgos cuantitativos obtenidos a través del cuestionario y la revisión documental. El análisis de las respuestas se presenta en las siguientes tablas, donde se expone cada pregunta con un resumen de las respuestas de ambos entrevistados, acompañado de una interpretación técnica y un análisis crítico elaborado por el investigador, considerando la coherencia, relevancia y conexión con los objetivos de la investigación.

Tabla 20

Pregunta 1 - ¿Cuáles son los principales factores que afectan los costos operativos en la Estación de Servicios Campo Verde?

Nº	Pregunta formulada	Respuesta	
		Gerente General	Gerente Financiero
1	¿Cuáles son los principales factores que afectan los costos operativos?	Planilla, gastos bancarios, impuestos, mantenimiento, servicios de terceros, repuestos, mano de obra.	Derrames de combustible, licencias, cuentas por cobrar del sector público, arbitrios, servicios básicos.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos gerentes coinciden en que los costos operativos de la estación están afectados por diversos factores internos y externos. El gerente general enfatiza los costos relacionados al mantenimiento, servicios tercerizados y repuestos, lo que indica un enfoque más operativo. El

gerente financiero destaca factores administrativos y financieros como licencias y arbitrios, además de la morosidad del sector público. Esto refleja una visión complementaria: uno desde la operación y otro desde la gestión financiera. En conjunto, permite identificar que los costos operativos no están centralizados en un solo rubro, sino que responden a múltiples frentes que deben ser monitoreados de forma coordinada.

Análisis crítico:

Ambas respuestas son útiles y coherentes, aunque muestran una posible desconexión operativa entre áreas. El gerente general maneja una perspectiva práctica, basada en el día a día, mientras que el financiero ofrece una visión más administrativa, sin mencionar factores operativos críticos como mantenimiento o personal. Esto puede indicar que la empresa carece de un enfoque integral y compartido sobre los determinantes de sus costos operativos, lo cual puede dificultar una estrategia de control articulada.

Tabla 21

Pregunta 2 - ¿Qué estrategias implementa la empresa para controlar los costos de los combustibles (gasolina, petróleo, GLP)?

Nº	Pregunta formulada	Respuesta	
		Gerente General	Gerente Financiero
2	¿Qué estrategias implementa la empresa para controlar los costos de combustibles?	Buen fletero y control en descarga, pero reconoce que no existe una estrategia definida.	No hay estrategia formal ni manual; usan observación y reportes semanales del personal.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos entrevistados admiten explícitamente que no existe una estrategia formal de control de los costos de combustibles. El gerente general menciona prácticas aisladas como contratar un buen fletero, pero reconoce que no hay una estrategia consolidada. El gerente

financiero es aún más claro al declarar que todo se gestiona de forma empírica, sin procedimientos escritos ni estándares definidos, y que se depende de la observación y los reportes del personal. Esto evidencia una ausencia de planificación técnica y formalidad en el control de un costo clave.

Análisis crítico:

Esta es una de las respuestas más reveladoras: ambos coinciden en la falta de un enfoque estratégico documentado, lo que es grave tratándose de una empresa cuya rentabilidad depende directamente del manejo eficiente del combustible. El hecho de confiar en la observación y en reportes semanales como principal método de control demuestra una gestión reactiva y poco profesionalizada, lo cual puede generar ineficiencias, pérdidas y decisiones basadas en percepciones subjetivas más que en evidencia cuantificable.

Tabla 22

Pregunta 3 -¿Cómo influye el costo de mantenimiento de los equipos y dispensadores en la rentabilidad del negocio?

N°	Pregunta formulada	Respuesta	
		Gerente General	Gerente Financiero
3	¿Cómo influye el costo de mantenimiento de equipos y dispensadores en la rentabilidad?	Es una inversión necesaria pero costosa; requiere logística para traer técnicos de la capital.	Es inevitable y costoso, pero necesario. Menciona pérdidas previas por falta de mantenimiento, e impacto por cortes de energía.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos gerentes reconocen el impacto directo del mantenimiento sobre la rentabilidad, destacando que es una inversión necesaria pero costosa. El gerente general menciona aspectos logísticos, como traer técnicos desde Lima y los viáticos asociados, mientras que el gerente

financiero profundiza en las consecuencias de no realizar mantenimiento preventivo, incluyendo pérdidas por roturas y afectación por cortes eléctricos. Esta coincidencia revela que el mantenimiento, aunque reconocido como fundamental, representa una carga estructural fuerte dentro de la gestión de costos.

Análisis crítico:

Las respuestas son consistentes, pero revelan una falta de planificación preventiva. Aunque ambos coinciden en su importancia, también reconocen que no se realizan acciones sistemáticas para evitar fallas. La referencia a eventos pasados (“lo que ya nos pasó”) muestra que las decisiones se han tomado de forma reactiva, después de ocurridos los daños. No se menciona la existencia de un cronograma de mantenimiento, auditorías técnicas ni inversión en tecnología que reduzca esta carga, lo cual limita la capacidad de prever costos y optimizar el flujo de efectivo.

Tabla 23

Pregunta 4 - ¿Qué medidas han tomado para reducir la merma en el almacenamiento y distribución de combustibles?

Nº	Pregunta formulada	Respuesta	
		Gerente General	Gerente Financiero
4	¿Qué medidas han tomado para reducir la merma en el almacenamiento y distribución de combustibles?	No han podido reducir el porcentaje; se compensa con promociones para fidelizar clientes. Uso de cámaras y control de operarios. Merma por clima es inevitable.	La merma es inevitable por la volatilidad. No han podido reducir el 1%. Estrategia: subir margen de ganancia sustentado en mejor atención al cliente.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos gerentes coinciden en que la merma no ha sido controlada ni reducida significativamente. Se reconoce que la volatilidad del combustible, especialmente en

condiciones climáticas de Ucayali, dificulta el almacenamiento estable. Las estrategias aplicadas se enfocan más en compensar el efecto financiero (como promociones o aumentar el margen) que en acciones técnicas concretas para mitigar la merma. Se menciona el uso de cámaras y control de operarios, pero no tecnologías de medición automatizada ni procedimientos específicos para la descarga.

Análisis crítico:

Las respuestas muestran una aceptación pasiva de la merma como una realidad inevitable, lo cual es cuestionable desde una perspectiva técnica. No se hace referencia a herramientas como medidores digitales, sellado de tanques, control de temperatura o normativas de seguridad.

Ambas estrategias (promociones y alza del margen) no resuelven el problema, sino que lo trasladan al cliente o lo cubren financieramente. La ausencia de un plan técnico real revela una grave debilidad en la gestión del control de pérdidas, afectando directamente la rentabilidad.

Tabla 24

Pregunta 5 - ¿Cómo se gestionan los inventarios de combustibles y qué controles se aplican para evitar pérdidas?

Nº Pregunta formulada	Respuesta	
	Gerente General	Gerente Financiero
5 ¿Cómo se gestionan los inventarios de combustibles y qué controles se aplican para evitar pérdidas?	Medición física (varilla) y lógica (sistema computarizado). Existen errores frecuentes por secado del combustible en la varilla. Diferencias entre stock físico y lógico.	Se mide a través de turnos, cuadernos y sistema. Reconoce que no hay control físico exacto. Se sugiere mantenimiento preventivo a tanques y sistema. Contador externo gestiona el inventario lógico.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos entrevistados explican que los inventarios se gestionan mediante doble verificación: física (con varilla) y lógica (sistema y cuadernos). Sin embargo, ambos también coinciden en que existen diferencias frecuentes entre ambas mediciones y que no se ha logrado implementar un sistema que elimine esas discrepancias.

El gerente financiero resalta la necesidad de mantenimiento a equipos como tanques y tableros, mientras que el gerente general reconoce la subjetividad en la medición física, causada por el secado de la gasolina en la varilla.

Análisis crítico:

Las respuestas evidencian un sistema de control vulnerable. El método manual con varilla (aunque tradicional) presenta errores fácilmente evitables con herramientas electrónicas de medición. A pesar de contar con un sistema lógico, no hay acciones de conciliación efectiva ni validación cruzada de datos, y no se menciona ningún sistema de alarma o control de calidad. Este tipo de gestión permite que existan “pérdidas invisibles” por fallas humanas, lo que sugiere que la empresa opera con información inexacta sobre sus existencias reales.

Tabla 25

Pregunta 6 - ¿Se realizan auditorías o evaluaciones periódicas para mejorar el control de costos?

Nº Pregunta formulada	Respuesta	
	Gerente General	Gerente Financiero
6 ¿Se realizan auditorías o evaluaciones periódicas para mejorar el control de costos?	No se realizan auditorías. Se confía en balances semanales del administrador, fotos, videos, comprobación de gastos. Confianza en el equipo.	No hay auditorías formales. Se revisan balances semanales. La administración actúa con autonomía; los gerentes no están presentes en la estación de forma permanente.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos entrevistados reconocen que no se realizan auditorías internas ni externas. El control de costos se basa en balances semanales y reportes del área administrativa, sin supervisión profesionalizada. El gerente general justifica esta práctica por la confianza en su personal, mientras que el financiero señala la ausencia física de los gerentes en la estación, lo cual debilita la supervisión directa.

Análisis crítico:

Esta respuesta revela un vacío crítico en el sistema de control interno. La falta de auditorías limita la capacidad de la empresa para detectar errores, fraudes o ineficiencias. Confiar en balances semanales elaborados por personal operativo (sin verificación profesional) puede ser riesgoso, especialmente si los gerentes no están en el lugar de forma constante. La supervisión informal a través de fotos o videos no reemplaza los mecanismos de control contable y financiero.

La empresa evidencia una gestión basada más en la confianza que en procesos estandarizados de fiscalización, lo cual compromete la transparencia y sostenibilidad.

Tabla 26

Pregunta 7 -¿Qué importancia tienen los manuales de procedimientos en la administración eficiente de los recursos?

Nº	Pregunta formulada	Respuesta	
		Gerente General	Gerente Financiero
7	¿Qué importancia tienen los manuales de procedimientos en la administración eficiente de los recursos?	Se utiliza cuadernos personales para registrar ventas y gastos diarios; la información se transfiere a un sistema integral. No menciona manuales formales.	No existe un manual formal. Hay un sistema de trabajo antiguo basado en liquidaciones, reportes y compras por web. Control mediante cuadernos y reportes.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos gerentes coinciden en que no existe un manual formal de procedimientos, aunque describen mecanismos de control basados en cuadernos físicos, reportes semanales y un sistema informático que consolida los datos. El gerente general destaca el proceso de migración de la información al sistema, mientras que el financiero lo describe como un método tradicional arraigado en la cultura operativa de la empresa. Este modelo evidencia un tipo de “manual implícito”, transmitido por experiencia más que por documentación escrita.

Análisis crítico:

La ausencia de un manual formal es un punto crítico. Aunque se mencionan sistemas de control, carecer de procedimientos estandarizados implica riesgos operativos, duplicidad de funciones, errores humanos y falta de trazabilidad. La dependencia de registros manuales (cuadernos) limita la eficiencia y no garantiza uniformidad.

La falta de protocolos documentados también obstaculiza la capacitación del personal nuevo. Esto indica una gestión con base empírica más que normativa, lo cual afecta directamente el control del costo y dificulta el logro de una administración eficiente.

Tabla 27

Pregunta 8 - ¿Cómo se supervisa el uso eficiente de los activos en la Estación de Servicios Campo Verde?

Nº Pregunta formulada	Respuesta	
	Gerente General	Gerente Financiero
8 ¿Cómo se supervisa el uso eficiente de los activos en la estación?	A través de informes de operarios, administrador, GPS, y cámaras. Se hacen mantenimientos solo cuando los activos dejan de funcionar.	Con GPS, cámaras, informes. Mantenimiento reactivo, solo se actúa cuando los activos fallan. Reconoce que la supervisión actual no es eficiente.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos gerentes coinciden en que el uso de activos se supervisa a través de GPS, cámaras e informes administrativos, aunque reconocen que los mantenimientos y reparaciones se realizan únicamente cuando el activo falla.

Esto implica una gestión de tipo reactiva, donde no se planifican mantenimientos preventivos ni se dispone de protocolos que aseguren un uso prolongado y eficiente de los recursos físicos.

Análisis crítico:

El enfoque de supervisión descrito es limitado y revela una falta de cultura preventiva en la gestión de activos. No se mencionan auditorías técnicas, cronogramas de mantenimiento ni indicadores de rendimiento de activos (como horas de uso, eficiencia energética, etc.).

Esta deficiencia genera mayores costos a mediano plazo, pues los activos deteriorados impactan negativamente la rentabilidad, obligan a gastos urgentes y no presupuestados, y reflejan una administración que corrige, pero no previene.

Tabla 28

Pregunta 9 - ¿Considera que la capacitación del personal influye en un mejor control del costo? ¿Por qué?

Nº Pregunta formulada	Respuesta	
	Gerente General	Gerente Financiero
9 ¿Considera que la capacitación del personal influye en un mejor control del costo? ¿Por qué?	Sí. Mejora el uso de equipos, reduce errores, genera fidelización. Menciona alta rotación y dificultades para capacitar constantemente.	Sí. Relata pérdidas por errores de personal no capacitado. Alta rotación ha impedido una capacitación integral. Se han generado costos imprevistos por errores humanos.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos entrevistados coinciden firmemente en que la capacitación del personal influye positivamente en el control de costos. El gerente general destaca beneficios como fidelización del cliente y menor rotación, mientras que el financiero aporta ejemplos concretos de pérdidas económicas ocasionadas por errores humanos, como el uso indebido de combustibles o rotura de equipos. Ambos reconocen que la alta rotación de personal en la zona dificulta la implementación de programas continuos de formación.

Análisis crítico:

Aquí las respuestas reflejan conciencia organizacional clara sobre el valor de la capacitación, aunque también se reconoce que no hay un programa formal y sostenido de formación técnica. La justificación de la rotación cultural o regional como obstáculo, aunque válida, no exime de la responsabilidad de establecer procesos internos para reducir ese impacto, como manuales de inducción, formación modular o fichas de procedimiento.

El control de costos comienza por la eficiencia humana, y la empresa aún no ha institucionalizado una estrategia adecuada en este sentido.

Tabla 29

Pregunta 10 - ¿Qué tecnologías o herramientas utiliza la empresa para optimizar la gestión de costos y recursos?

Nº	Pregunta formulada	Respuesta	
		Gerente General	Gerente Financiero
10	¿Qué tecnologías o herramientas utiliza la empresa para optimizar la gestión de costos y recursos?	Se usa un sistema de oficina donde se registran las ventas, se reporta en físico, y se valida con reportes del administrador. También cámaras de vigilancia y observación directa.	Se utilizan cuadernos, reportes semanales, la plataforma web de compras y hojas de cálculo (Excel). No se cuenta con un sistema integrado.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos entrevistados describen el uso de tecnologías básicas y herramientas tradicionales para controlar los costos y los recursos. El gerente general menciona el uso de un sistema integral de oficina para consolidar ventas, junto con reportes impresos, control mediante cámaras de seguridad y validación visual por parte del administrador.

Por su parte, el gerente financiero menciona cuadernos físicos, reportes semanales y el uso de la plataforma web para realizar pedidos y compras, además de una hoja de cálculo (Excel) utilizada para registrar y verificar operaciones. Este panorama sugiere que, aunque existe un mínimo grado de digitalización, la empresa aún depende en gran medida de procedimientos manuales y herramientas básicas, sin contar con sistemas especializados de gestión de costos o recursos (ERP, software de inventario, BI, etc.).

Análisis crítico:

Las respuestas revelan una clara limitación tecnológica en la gestión operativa y financiera de la empresa. Aunque se reconoce el uso de algunos medios digitales, como hojas de cálculo, cámaras o pedidos en línea, estas herramientas son aisladas y no integradas en un sistema formal. No se menciona ningún software de costos, control de inventarios en tiempo real, indicadores automatizados ni herramientas analíticas que permitan optimizar recursos o predecir desviaciones presupuestarias.

Esta dependencia de reportes manuales o supervisión visual refleja una gestión rudimentaria y vulnerable a errores humanos, que obstaculiza el crecimiento, la eficiencia y la rentabilidad. En un entorno competitivo y volátil como el del sector combustibles, la falta de herramientas tecnológicas más avanzadas pone en desventaja a la empresa frente a competidores que ya operan con sistemas integrados.

Tabla 30

Pregunta 11 - ¿Cómo impacta el control de costos en el margen de utilidad neta de la empresa?

Nº Pregunta formulada	Respuesta	
	Gerente General	Gerente Financiero
10 ¿Cómo impacta el control de costos en el margen de utilidad neta de la empresa?	Impacta significativamente. Los gastos no son recuperables si la rotación del producto no es rápida. El mantenimiento sigue costando lo mismo aunque bajen los precios.	El margen se ve afectado por descuentos mal gestionados, errores del personal y gastos diversos. Se compensa subiendo centavos al margen para recuperar pérdidas.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos entrevistados coinciden en que el control de costos tiene un impacto directo en el margen de utilidad neta. El gerente general indica que cuando la rotación de productos (en este caso, combustibles) no es rápida, los gastos fijos siguen acumulándose, como el mantenimiento de equipos, sin posibilidad de recuperación inmediata, afectando así la utilidad. Por su parte, el gerente financiero resalta cómo errores operativos del personal o descuentos no autorizados afectan los ingresos, lo cual obliga a aumentar el margen por litro vendido como medida de recuperación. En conjunto, estas respuestas revelan que la utilidad neta se ve presionada por un sistema de costos sensibles y no siempre controlados eficientemente, con alta dependencia del comportamiento operativo diario.

Análisis crítico:

Ambos gerentes reconocen la importancia del control del costo, pero sus respuestas muestran una gestión reactiva más que preventiva. El gerente general parece aceptar como inevitable que los costos fijos sigan generándose, sin plantear estrategias para optimizarlos, como programación de mantenimiento o análisis de rentabilidad por producto. El gerente financiero, aunque más analítico, también opta por una solución paliativa (aumento de precios)

ante errores internos, sin atacar el problema raíz: falta de control y seguimiento de las operaciones cotidianas. Esta respuesta refleja una ausencia de sistemas de control interno formales que aseguren que las decisiones operativas no erosionen el margen de utilidad. El hecho de que se acepten pérdidas como parte de la dinámica habitual de la empresa, sin propuestas de automatización, auditoría o gestión por indicadores, limita la mejora sostenida de la rentabilidad neta.

Tabla 31

Pregunta 12 - ¿Ha considerado la empresa nuevas inversiones o mejoras tecnológicas para optimizar aún más la rentabilidad?

Nº	Pregunta formulada	Respuesta del Gerente	Respuesta del Gerente
		General	Financiero
11	¿Ha considerado la empresa nuevas inversiones o mejoras tecnológicas para optimizar la rentabilidad?	Sí. Ampliación de infraestructura, servicios diferenciados, áreas para personal y clientes, y adquisición de surtidores modernos.	Sí. Ampliar dos islas con más surtidores, renovar infraestructura, control digital de asistencia, cajeros automáticos, tecnología para medición exacta del stock.

Nota. Entrevista dirigida a los dos gerentes de la Estación de Servicio Campo Verde.

Interpretación técnica:

Ambos gerentes declaran que sí han considerado nuevas inversiones y mejoras tecnológicas, enfocadas principalmente en infraestructura, modernización de equipos y atención al cliente. El gerente general menciona espacios físicos diferenciados para trabajadores y usuarios, así como nuevos surtidores. El gerente financiero agrega propuestas más técnicas como monitoreo digital de asistencia, cajeros automáticos y medición de stock con apoyo tecnológico.

Esto sugiere que existe una visión de crecimiento que busca vincular comodidad, eficiencia y control automatizado, aunque aún en fase de planificación.

Análisis crítico:

Si bien las respuestas muestran intención de mejora, no queda claro el grado de avance o priorización real de estas inversiones. Tampoco se especifican plazos, presupuesto ni análisis de rentabilidad esperada (ROI). La incorporación de surtidores de última generación y herramientas de medición digital son pasos fundamentales, pero mientras se sigan operando con cuadernos físicos y control manual de combustible, las mejoras seguirán siendo parciales. Se identifica una brecha entre el ideal tecnológico propuesto y la situación operativa actual, lo cual puede deberse a limitaciones presupuestarias o falta de planificación estratégica.

3.4. Discusión de resultados**3.4.1. Discusión de la Hipótesis General****Hipótesis general:**

“El control de los costos incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.”

La tabla 33 presenta los resultados de la contrastación de la hipótesis general. Mediante el análisis estadístico realizado en SPSS se obtuvo un coeficiente de Pearson de $r = 0.970$ con un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$. Este resultado estadístico no solo evidencia una asociación fuerte, sino que respalda la explicación de que el control de costos ejerce un efecto directo y significativo sobre la rentabilidad de la empresa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que el control de los costos incide significativamente en la rentabilidad de la empresa objeto de estudio.

Desde una perspectiva aplicada, este hallazgo refleja que en la Estación de Servicios Campo Verde SCRL, los esfuerzos orientados a controlar y gestionar de forma eficiente los costos —tales como los costos de adquisición de combustibles, mantenimiento, personal y

servicios operativos— tienen un impacto directo sobre la capacidad de la empresa para generar beneficios económicos. Una mejor planificación, seguimiento y control de estos elementos permite no solo reducir gastos innecesarios, sino también establecer márgenes sostenibles, mejorar la utilidad operativa y fortalecer indicadores financieros como el margen neto y el ROE. Este resultado empírico brinda a la gerencia una base técnica para implementar políticas financieras orientadas a la eficiencia operativa, tales como auditorías internas de costos, análisis de rentabilidad por producto y el uso de sistemas de costeo técnico.

Este hallazgo guarda relación con el estudio de Coaguila (2021), quien investigó la incidencia de los costos de producción en la rentabilidad en una empresa ganadera de Arequipa. En su investigación se demostró que la aplicación de un sistema de costeo más eficiente (costeo directo frente al tradicional) incrementa la rentabilidad, evidenciado en el ratio beneficio/costo. Aunque se trata de un sector productivo distinto (ganadería), los principios económicos son comparables: la eficiencia en el control de los costos tiene efectos directos en los resultados financieros.

Desde el enfoque teórico, la Teoría de la Contabilidad de Costos (Horngren et al., 2012) establece que el sistema de costos proporciona información fundamental para la toma de decisiones administrativas y financieras. La adecuada implementación de un sistema de costos no solo facilita la planificación gerencial, sino que también permite evaluar la eficiencia del proceso productivo, establecer precios racionales y proyectar utilidades. Por tanto, la evidencia empírica obtenida en esta investigación se alinea con los principios teóricos que plantean que el control de costos no es solo un mecanismo de ahorro, sino una herramienta clave para mejorar la rentabilidad empresarial.

En conclusión, con base en los resultados estadísticos (tabla 33), el análisis aplicado, el antecedente comparado (Coaguila, 2021) y el respaldo teórico (Horngren et al., 2012), se confirma que el control de los costos incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL. Este resultado debe ser considerado por la gerencia como un insumo clave para fortalecer sus políticas de control financiero, priorizando el análisis permanente de los costos, la capacitación del personal operativo en costeo y el uso de herramientas digitales que permitan una gestión eficiente, técnica y sostenible de los recursos.

3.4.2. *Discusión de la Hipótesis Específica 1*

Hipótesis específica 1:

“El correcto cálculo de los costos incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.”

Los resultados estadísticos mostrados en la tabla 34 revelan un coeficiente de r de Pearson de $r = 0.719$ con un nivel de significancia $p = 0.029$. Este valor estadístico no solo evidencia una asociación cuantitativa, sino que respalda la explicación de que un cálculo correcto de los costos ejerce un efecto directo y significativo en la rentabilidad de la empresa. Esto significa que, a medida que se implementan procedimientos más precisos, sistemáticos y actualizados para calcular los costos de los productos que comercializa la estación (gasolina, petróleo y GLP), se incrementa la capacidad de generar utilidades y mejorar los márgenes financieros. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, confirmando que el cálculo adecuado de los costos es un factor determinante en el desempeño económico de la organización.

Desde la evidencia cuantitativa obtenida en la encuesta aplicada al personal operativo, se identifican prácticas dispares en la evaluación y cálculo de los costos según

el tipo de combustible. En la tabla 4, el 44.4% de los encuestados respondió que “nunca” o “casi nunca” evalúa el costo de adquisición de la gasolina, mientras que solo el 22.2% afirmó hacerlo “casi siempre”. Este resultado refleja una gestión deficiente y poco sistemática del principal insumo comercializado por la empresa, lo que dificulta la planificación de márgenes de ganancia y precios de venta. En contraste, en la tabla 5, el 77.8% de los trabajadores indicó que “casi siempre” verifica el costo del petróleo, lo cual representa una buena práctica de control de costos en ese segmento del negocio. Sin embargo, esta eficiencia no se replica en todos los combustibles, pues según la tabla 6, el 44.4% respondió que “nunca” registra ni analiza el costo del GLP, lo que evidencia una brecha operativa crítica en el manejo de este insumo energético.

Los resultados cualitativos obtenidos a través de la entrevista refuerzan esta evaluación. En la pregunta 2 (tabla 21), tanto el gerente general como el gerente financiero reconocen que no existe una estrategia formal ni un manual técnico para controlar los costos de los combustibles. El gerente general indica que solo se confía en “un buen fletero” y el control visual de la descarga, mientras que el gerente financiero admite que todo se basa en la observación y los reportes semanales del personal. Estas respuestas dejan en evidencia una gestión empírica del costo, sin procesos estandarizados ni herramientas tecnológicas que permitan monitorear y controlar el comportamiento de los precios y márgenes de manera objetiva y continua.

La revisión documental, basada en los estados financieros del periodo 2023, también aporta información clave. Según la Ficha de Revisión Documental, el margen bruto fue de 11.79%, lo que implica que, por cada sol vendido, la empresa retiene S/ 0.12 antes de descontar los gastos operativos. En tanto, el margen neto fue de apenas 2.87%, lo cual refleja una rentabilidad reducida que podría optimizarse si se gestionaran mejor los costos variables y directos. Este margen bajo sugiere que la empresa tiene márgenes

estrechos que la vuelven vulnerable a cualquier error de cálculo o sobrecosto no identificado oportunamente.

Este conjunto de evidencias es coherente con lo identificado por Molina y Hurtado (2021), quienes en su investigación sobre la empresa Corporación El Trigo S.A.C. concluyeron que una deficiente acumulación y cálculo de costos reduce la rentabilidad empresarial, especialmente en organizaciones que no cuentan con sistemas de costeo eficientes ni capacitación del personal. En ese estudio, se encontró que la mejora en los sistemas de costeo incide directamente en la rentabilidad, resultado similar al hallado en esta investigación ($r = 0.719$), lo que respalda la consistencia de los efectos identificados. Molina y Hurtado también señalaron que el uso de sistemas de costeo periódicos o manuales, sin estandarización, limita la capacidad de análisis financiero y de toma de decisiones estratégicas.

Teóricamente, esta explicación también se sostiene en los planteamientos de Horngren, et al. (2012), quienes afirman que el cálculo del costo es una función fundamental de la contabilidad de costos. Según estos autores, calcular adecuadamente el costo de un producto permite no solo evaluar inventarios y determinar precios, sino también elegir qué productos promover o discontinuar, optimizar los márgenes y tomar decisiones estratégicas de rentabilidad. En este contexto, la falta de precisión en el cálculo de los costos limita gravemente la capacidad de la empresa para definir estrategias de crecimiento y sostenibilidad financiera.

En síntesis, la hipótesis específica 1 queda confirmada con base en los resultados estadísticos (tabla 34), los datos empíricos obtenidos del personal (tablas 4, 5 y 6), los testimonios de los gerentes (tabla 21) y la evidencia financiera real del periodo 2023 (Ficha de Revisión Documental). Si bien existen algunas buenas prácticas (como la verificación

del costo del petróleo), la gestión global del cálculo de costos es aún incompleta y poco profesionalizada. Se recomienda a la empresa implementar un sistema de costeo técnico por tipo de combustible, capacitar al personal en gestión de márgenes y análisis de precios, y digitalizar el seguimiento del comportamiento de costos para asegurar decisiones más eficaces y rentables.

3.4.3. Discusión de la Hipótesis Específica 2

Hipótesis específica 2:

“El control de los recursos incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.”

Los resultados estadísticos de la tabla 35 muestran un coeficiente de $r = 0.977$ con un nivel de significancia $p = 0.000$, lo que describe una relación positiva extremadamente fuerte y estadísticamente significativa entre el control de los recursos y la rentabilidad de la empresa. Este hallazgo permite explicar que, en la medida en que la organización gestione de forma eficiente y sistemática sus recursos —equipos, infraestructura, combustibles y personal— se incrementa la capacidad de generar beneficios económicos y reducir costos imprevistos. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis específica 2.

Desde la evidencia cuantitativa, los resultados de la encuesta describen un manejo parcial y poco uniforme del control de recursos, y explican su influencia negativa en la rentabilidad. En la tabla 7, el 77.8% de los trabajadores manifestó que “algunas veces” registra los costos de mantenimiento de los equipos y solo el 11.1% lo hace “casi siempre”. Este dato muestra que no existe un registro sistemático ni preventivo, lo cual puede explicar la aparición de fallas operativas y mayores gastos correctivos. De manera semejante, en la tabla 8, el 55.6% señaló que “casi nunca” se realizan inspecciones técnicas programadas a

los dispensadores y el 44.4% que esto ocurre solo “algunas veces”. Esto describe una falta de control técnico regular y explica que el equipamiento esencial sea vulnerable a deterioros y paradas imprevistas. Asimismo, en la tabla 9, el 33.3% respondió que “nunca” aplica procedimientos para reducir mermas y apenas el 11.1% lo hace “casi siempre”, revelando que las pérdidas en la venta de combustibles no se controlan con criterios técnicos, lo cual explica la reducción de los márgenes de utilidad.

Las entrevistas a la gerencia complementan y explican estos resultados. En la pregunta 3 (tabla 22), el gerente general señaló que el mantenimiento depende de la disponibilidad de técnicos externos y no sigue un plan formal ni técnico. El gerente financiero añadió que, aunque el mantenimiento es costoso, no hacerlo genera aún mayores pérdidas (rotura de mangueras, fallas en dispensadores). Estos testimonios describen que las intervenciones son más correctivas que preventivas y explican cómo esta práctica disminuye la eficiencia operativa y eleva los costos indirectos. En la pregunta 8 (tabla 27) ambos gerentes indicaron que el uso de activos se supervisa con GPS y reportes de operarios, pero admitieron que los mantenimientos se realizan “cuando deja de funcionar”, lo cual explica la falta de planificación y control estructurado sobre recursos críticos.

El análisis financiero también aporta evidencia descriptiva y explicativa. Según la Ficha de Revisión Documental, la empresa mantiene un EBITDA de S/ 1,066,916, mostrando una base operativa sólida; sin embargo, los gastos administrativos y de ventas (S/ 771,799) superan con creces la utilidad neta (S/ 295,117). Esta estructura describe un uso ineficiente de los recursos que explica por qué la rentabilidad final es menor a la esperada, a pesar de un alto volumen operativo.

Estos hallazgos son consistentes con los resultados de Cujano (2023) en la empresa SIMAA Cía. Ltda., donde un control insuficiente de recursos generó desperdicios y sobrecostos, limitando la rentabilidad. Su análisis financiero mostró que un adecuado control podía elevar el margen operacional hasta en un 28%. Así, se explica que la falta de procedimientos estandarizados en la Estación de Servicios Campo Verde provoca efectos similares: sobrecostos y reducción de la utilidad neta.

Desde el marco teórico, Barney (1991) define los recursos organizacionales como activos, capacidades y conocimientos controlados por la empresa que permiten implementar estrategias para mejorar su eficiencia. Asimismo, Wernerfelt (1989), citado por Garzón y Luiz (2009), distingue entre recursos con potencial limitado y aquellos con capacidad de expansión, destacando la importancia de gestionarlos estratégicamente. Estas definiciones explican que, aunque los recursos de la Estación de Servicios Campo Verde son estratégicos (combustible, activos físicos, tiempo de operación, personal), su falta de control sistemático impide aprovechar todo su potencial.

En conclusión, la combinación de resultados estadísticos (tabla 35), hallazgos descriptivos (tablas 7, 8 y 9), testimonios gerenciales (tablas 22 y 27) y análisis financiero (Ficha de Revisión Documental) describe con precisión la situación actual y explica cómo el control de los recursos incide significativamente en la rentabilidad de la empresa. Sin embargo, este control se ejerce de manera reactiva, empírica y sin soporte técnico. Por ello, se recomienda implementar un sistema integral de mantenimiento preventivo, establecer procedimientos documentados para controlar mermas, y aplicar auditorías internas

periódicas, con el fin de optimizar el uso de los recursos y mejorar la rentabilidad de manera sostenible.

3.4.4. Discusión de la Hipótesis Específica 3

Hipótesis específica 3:

“El control físico de los inventarios incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.”

De acuerdo con los resultados estadísticos presentados en la tabla 36, según r de Pearson fue de 0.846, con un nivel de significancia bilateral de $p = 0.004$, lo cual demuestra una incidencia fuerte y estadísticamente significativa entre el control del inventario físico y la rentabilidad de la empresa. Este hallazgo permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3, concluyendo que una gestión efectiva y sistemática del inventario incide directamente en la capacidad de la organización para generar utilidades y optimizar sus márgenes financieros.

Desde los resultados obtenidos en la encuesta al personal operativo, se evidencia que las prácticas actuales de control de inventario son irregulares, parcialmente aplicadas y con tendencia desfavorable. Por ejemplo, en la tabla 10, el 55.6% de los encuestados respondió que utiliza el sistema Kardex “algunas veces”, mientras que un 22.2% señaló que “casi nunca” lo hace. Esta distribución revela que el Kardex no es aplicado de manera uniforme ni obligatoria, a pesar de ser una herramienta fundamental para registrar entradas y salidas de combustibles. En la tabla 11, el 66.7% indicó que “nunca” o “casi nunca” realiza conteos físicos del stock, lo cual representa una grave debilidad operativa, ya que esta acción es indispensable para validar la información contable y prevenir errores, pérdidas o fraudes. Además, la tabla 12 muestra una división uniforme en las respuestas respecto a la detección y corrección de errores logísticos: 33.3% “casi nunca”, 33.3%

“algunas veces” y 33.3% “casi siempre”, lo que refleja una ausencia de protocolos institucionalizados para el control logístico del abastecimiento.

Los resultados de la entrevista gerencial ratifican estas debilidades. En la Pregunta 4 (tabla 23), el gerente general y el gerente financiero coincidieron en que la merma del 1% en la descarga de combustibles es inevitable debido a condiciones ambientales (evaporación por calor, densidad del líquido), y que no se ha logrado reducir este porcentaje. Ambos directivos manifestaron que la estrategia frente a esta pérdida consiste en aumentar el margen de ganancia mediante promociones y fidelización del cliente, lo cual representa una compensación comercial, pero no una solución técnica al problema. En la pregunta 5 (tabla 24), se detalló que la gestión del inventario se realiza mediante medición física con varillas y control lógico con sistema computarizado; sin embargo, las diferencias entre el inventario físico y lógico son frecuentes y no se han podido corregir completamente. Estas declaraciones revelan una brecha crítica entre el registro manual y el control digital del inventario, lo cual compromete la exactitud del costeo, la planificación de compras y la rentabilidad proyectada.

La Ficha de Revisión Documental respalda esta conclusión. El costo de ventas ascendió a S/ 9,058,708, equivalente al 88.21% de los ingresos, lo cual indica que una pérdida mínima por falta de control de inventario puede reducir significativamente la utilidad neta. De hecho, la utilidad registrada fue de solo S/ 295,117 (2.87% del total de ventas), mostrando un margen estrecho que hace vulnerable a la empresa frente a cualquier error de medición, mermas no detectadas o ajustes contables incorrectos. Esta evidencia financiera destaca que el inventario, como activo circulante principal en este tipo de empresa, debe ser objeto de supervisión técnica permanente.

Estos resultados coinciden con lo hallado en el estudio de Ambrosio (2019) sobre la empresa Emapa San Luis S.A., donde se concluyó que el control adecuado de los costos de materiales directos influye significativamente en la rentabilidad, y que la falta de registros adecuados puede derivar en extravíos, deterioro o mal uso de los insumos. En ese estudio, el control de inventario permitió mejorar la utilidad neta del 1% al 2% cuando se implementaron mejores prácticas. Al igual que en el presente caso, el control de inventarios se configura como un elemento clave de los costos directos y un determinante de los márgenes netos.

Desde el marco teórico, Albuja y Huamán (2014) señalan que el control de inventarios es una de las funciones menos estructuradas en micro y pequeñas empresas, al no contar con responsables definidos, registros fehacientes ni políticas claras. Este control implica un seguimiento sistemático de las cantidades que ingresan y salen, con el fin de evitar pérdidas, mejorar la exactitud contable y mantener un nivel óptimo de existencias. En el mismo sentido, el control físico de los inventarios no solo mejora la precisión de la información contable, sino que permite reducir costos operativos y fortalecer la sostenibilidad financiera de la organización.

En conclusión, los datos estadísticos (tabla 36), los resultados de la encuesta (tablas 10, 11 y 12), los testimonios gerenciales (tablas 23 y 24) y la evidencia financiera (Ficha de Revisión Documental) permiten confirmar que el control físico de los inventarios incide significativamente en la rentabilidad de la Estación de Servicios Campo Verde SCRL. No obstante, las prácticas actuales son empíricas, desarticuladas y vulnerables a errores humanos. Se recomienda formalizar un sistema de control de inventarios basado en tecnología (sensores, medidores digitales, software), implementar un protocolo de conteos físicos periódicos y capacitar al personal en manejo técnico del Kardex, a fin de consolidar un sistema eficiente y rentable.

3.5. Verificación de la hipótesis

3.5.1. Prueba de Normalidad

Con el objetivo de determinar la naturaleza de la distribución de las variables "Control de Costos" y "Rentabilidad", se aplicaron dos pruebas de normalidad: Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, siendo esta última especialmente adecuada para muestras pequeñas ($n < 50$). Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 32

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control de Costos	0.166	9	,200	0.901	9	0.259
Rentabilidad	0.187	9	,200	0.904	9	0.278

Interpretación

Los valores de significancia obtenidos en ambas pruebas para las dos variables son mayores al nivel crítico de 0.05, lo que indica que tanto la variable Control de Costos como Rentabilidad presentan una distribución normal. Esto permite la aplicación de técnicas estadísticas paramétricas, tales como la r de Pearson, para la contrastación de hipótesis y análisis la incidencia entre ambas variables.

3.5.2. Hipótesis General

Con el objetivo de determinar la relación entre las variables Control de Costos y la Rentabilidad en la Estación de Servicios Campo Verde, se aplicó la r de Pearson, debido a que ambas variables presentan distribución normal según los resultados de las pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk).

- Ho: El control de los costos no incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.
- Ha: El control de los costos incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.

Tabla 33*Contrastación de Hipótesis General*

		Control de Costos	Rentabilidad
Control de Costos	Correlación de Pearson	1	,970
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	9	9
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,970	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	9	9

Interpretación

Los resultados estadísticos indican un coeficiente de Pearson de 0.970 con una significancia bilateral de $p = 0.000$, lo que revela una incidencia positiva, muy fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que sí existe una relación significativa entre el control de costos y la rentabilidad dentro de la organización.

Desde una perspectiva aplicada, este hallazgo sugiere que, en la Estación de Servicios Campo Verde, los esfuerzos orientados a mejorar el control de costos, tienen un impacto directo y positivo sobre los niveles de rentabilidad del negocio. Es decir, a mayor eficiencia en la gestión de los costos, mayor es la capacidad de la estación para generar beneficios económicos.

Este resultado no solo valida la hipótesis planteada, sino que también proporciona una base empírica para la toma de decisiones gerenciales en la empresa, destacando la importancia de implementar políticas y herramientas de control financiero como estrategia para optimizar los resultados económicos.

3.5.3. *Hipótesis Específicas*

3.5.3.1. Hipótesis Específica N° 01

- Ho: El correcto cálculo de los costos no incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.
- Ha: El correcto cálculo de los costos incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.

Tabla 34

Contrastación de Hipótesis Específica N° 01

		Cálculo del costo	Rentabilidad
Cálculo del costo	Correlación de Pearson	1	,719
	Sig. (bilateral)		0.029
	N	9	9
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,719	1
	Sig. (bilateral)	0.029	
	N	9	9

Interpretación

El valor del coeficiente de r de Pearson ($r = 0.719$) indica una incidencia positiva alta entre el cálculo del costo y la rentabilidad. Esto significa que a medida que mejora el proceso de cálculo del costo (precisión, consistencia, actualización), se observa una tendencia a que la rentabilidad de la empresa también aumente. El nivel de significancia

asociado al coeficiente es $p = 0.029$, que es menor al nivel crítico de 0.05, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa.

Con base en los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis nula (que establecía que no hay relación entre las variables) y se acepta la hipótesis específica 1, concluyendo que: El cálculo del costo incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL. Este resultado respalda la importancia de contar con un sistema de cálculo de costos bien estructurado y preciso, ya que tiene un impacto directo en la eficiencia financiera de la empresa.

3.5.3.2. Hipótesis Específica N° 02

- Ho: El control de los recursos no incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.
- Ha: El control de los recursos incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.

Tabla 35

Contrastación de Hipótesis Específica N° 02

		Control de Recursos	Rentabilidad
Control de Recursos	Correlación de Pearson	1	,977
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	9	9
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,977	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	9	9

Interpretación

El coeficiente de r de Pearson de $r = 0.977$ indica una incidencia positiva extremadamente fuerte entre el control de los recursos y la rentabilidad. Además, el nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$ confirma que esta relación es estadísticamente significativa ($p < 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, concluyendo que el control de los recursos incide significativamente en la rentabilidad de la empresa.

Este resultado demuestra que en la Estación de Servicios Campo Verde SCRL, el nivel de eficiencia en el control de los recursos (como combustibles, lubricantes, suministros, personal, activos y tiempo operativo) tiene un impacto directo y decisivo sobre el resultado económico de la empresa.

Una gestión eficaz de los recursos permite evitar pérdidas, reducir costos innecesarios, optimizar el rendimiento del personal y asegurar que cada unidad de recurso aporte valor al negocio. Esto se traduce en mayores márgenes de ganancia y sostenibilidad financiera.

Los resultados confirman empíricamente la validez de la hipótesis específica 2: el control de los recursos es un factor clave para mejorar la rentabilidad en la Estación de Servicios Campo Verde SCRL. Esto sugiere que la empresa debe continuar fortaleciendo sus procesos de monitoreo, uso racional y seguimiento de recursos para asegurar un desempeño financiero óptimo.

3.5.3.3. Hipótesis Especifica N° 03

- H_0 : El control físico de los inventarios no incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.

- Ha: El control físico de los inventarios incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.

Tabla 36*Contrastación de Hipótesis Específica N° 03*

		Control de inventario	Rentabilidad
Control de inventario	Correlación de Pearson	1	,846
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	9	9
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,846	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	9	9

Interpretación

El valor de $r = 0.846$ indica una incidencia positiva fuerte entre el control de inventario y la rentabilidad. Además, el nivel de significancia bilateral ($p = 0.004$) es menor a 0.05, lo cual indica que la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, concluyendo que el control de inventario incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa.

Este resultado sugiere que el manejo eficiente del inventario tiene un impacto directo en la capacidad de la empresa para generar utilidades. Una gestión de inventario adecuada evita pérdidas por caducidad, robos, faltantes o sobrestock, lo cual reduce costos y mejorar la eficiencia operativa.

En el contexto específico de una estación de servicios como Campo Verde SCRL, donde el inventario es un activo altamente rotativo y sensible, contar con un sistema de control preciso y actualizado permite tomar mejores decisiones comerciales, prevenir desperdicios y asegurar la disponibilidad constante de productos clave.

Los resultados estadísticos validan empíricamente la hipótesis específica 3, confirmando que el control de inventario incide significativamente en la rentabilidad de la Estación de Servicios Campo Verde SCRL. Se recomienda a la gerencia continuar fortaleciendo sus sistemas de gestión de inventarios, como herramientas tecnológicas, procesos de verificación y control físico, para maximizar el rendimiento económico.

CONCLUSIONES

- 1) El control de costos incide de manera determinante en la rentabilidad de la Estación de Servicios Campo Verde SCRL durante el periodo 2023. Los resultados de encuestas, entrevistas y revisión documental evidencian debilidades estructurales en el cálculo de costos, el uso eficiente de recursos y el control físico de inventarios. Estas deficiencias repercuten directamente en los indicadores financieros: un margen neto de apenas 2.87% y una alta proporción del costo de ventas sobre los ingresos (88.21%). El inadecuado control de costos provoca sobreestimaciones, pérdidas y falta de información confiable para la toma de decisiones. Por tanto, la empresa requiere fortalecer integralmente sus políticas de control de costos, estandarizar procedimientos contables y optimizar su gestión operativa para elevar su rentabilidad de forma sostenida.

- 2) El cálculo correcto de los costos incide significativamente en la rentabilidad. Sin embargo, los hallazgos empíricos muestran una gestión inconsistente: en la tabla 4, el 44.4% del personal manifestó que “nunca” o “casi nunca” evalúa el costo de adquisición de la gasolina, y en la tabla 6, un 44.4% tampoco registra el costo del GLP. Esta falta de control en insumos clave afecta directamente la rentabilidad, pues estos combustibles representan la mayor parte del costo de ventas. Los directivos confirmaron la ausencia de una estrategia formal de cálculo y de un sistema estandarizado de costeo por producto, lo que limita la planificación y la proyección de márgenes. En consecuencia, la deficiente estructura de costeo debilita el control financiero y reduce la utilidad neta.

- 3) El control eficiente de los recursos se configura como un factor decisivo en la rentabilidad de la empresa. No obstante, los datos recopilados muestran una ejecución irregular de las tareas asociadas al mantenimiento y control de recursos: en la tabla 8, el 55.6% del personal

indicó que “casi nunca” se realizan inspecciones técnicas programadas a los dispensadores, y en la tabla 9, un 33.3% señaló que “nunca” se aplican procedimientos para reducir mermas. Los gerentes reconocieron que los mantenimientos son correctivos y no preventivos, generando sobrecostos y fallos inesperados. Además, el gasto de ventas y administración representa más del 60% del EBITDA, evidenciando que la falta de control sistemático de los recursos ha incrementado los gastos operativos y reducido directamente la rentabilidad neta.

- 4) El control físico de los inventarios es un factor crítico que incide de forma significativa en la rentabilidad de la empresa. Sin embargo, las prácticas actuales son deficientes: en la tabla 11, el 66.6% del personal indicó que “nunca” o “casi nunca” realiza conteos físicos, y en la tabla 10, el uso del sistema Kardex es solo parcial. En entrevista, ambos gerentes aceptaron que hay discrepancias entre el inventario físico (medido manualmente) y el lógico (sistema computarizado), generando pérdidas por error humano y evaporación no controlada. Dado que el costo de ventas representa el 88.21% de los ingresos y el margen neto es bajo, incluso pequeñas mermas afectan de inmediato la rentabilidad. Por tanto, la falta de control físico sistemático del inventario debe corregirse con urgencia mediante protocolos técnicos, conteos periódicos y herramientas digitales para asegurar una gestión eficiente.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda que la gerencia general, en coordinación con el área contable-financiera, implemente un sistema integral de control de costos que abarque procedimientos estandarizados para el cálculo, supervisión y control de cada uno de los componentes del costo de ventas. Este sistema debe incluir la digitalización de registros, la aplicación de software especializado y la capacitación del personal en contabilidad de costos, con el fin de optimizar los márgenes financieros y aumentar la rentabilidad operativa de la empresa. Además, se sugiere establecer indicadores de desempeño que permitan monitorear mensualmente la relación entre costos y utilidad, como medida preventiva y correctiva.

- 2) Se recomienda al área contable implementar un sistema de costeo por producto, basado en la metodología de costeo directo o ABC (costeo basado en actividades), que permita identificar con precisión el costo real de adquisición y distribución de cada tipo de combustible (gasolina, petróleo, GLP). Asimismo, es necesario formalizar la evaluación periódica del costo de adquisición mediante reportes de margen por tipo de combustible, lo que permitirá fijar precios más rentables y tomar decisiones informadas en contextos de variabilidad del mercado. La estandarización del cálculo contribuirá a reducir márgenes de error y evitar decisiones intuitivas o subjetivas.

- 3) Se recomienda al área de operaciones y logística establecer e implementar un programa de mantenimiento preventivo obligatorio para todos los activos críticos (dispensadores, tanques, vehículos y tuberías), con una periodicidad técnica definida. Este programa debe estar acompañado por una bitácora digital de mantenimiento y por un sistema de inspección regular con cronograma validado por supervisores técnicos. Asimismo, se debe aplicar un protocolo de detección y registro de mermas, apoyado en tecnología como sensores de flujo

o indicadores electrónicos, para minimizar pérdidas por evaporación o fugas. Esta acción permitirá reducir los costos operativos innecesarios y contribuir al incremento de la eficiencia energética y financiera de la empresa.

- 4) Se recomienda al área de almacén, en conjunto con el departamento de administración, fortalecer el sistema de control físico de inventarios mediante la implementación de conteos cíclicos (mínimo semanales), y la estandarización del uso del sistema Kardex, tanto físico como digital. Para ello, se debe capacitar al personal responsable en técnicas de medición precisa, reducir la dependencia de instrumentos manuales (como varillas), e incorporar tecnología complementaria (sensores ultrasónicos, software de gestión de stock). Además, se sugiere desarrollar un protocolo de conciliación diaria entre el inventario físico y lógico, lo que permitirá detectar discrepancias, reducir mermas y mejorar la fiabilidad de la información contable.

BIBLIOGRAFIA

- Albujar, J., y Huaman, S. (2014). Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la empresa Agro Macathon S.A.C. 102. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/151/ALBUJAR%20ARANGO%20-%20HUAMAN%20IRRAZABAL.pdf>
- Alvino, L. (2022). *Costos de producción y rentabilidad de la panadería y pastelería grupo San Carlos; Huánuco 2021*. Tesis de Pregrado, Universidad de Huanuco, Huanuco. <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3377>
- Ambrosio, G. (2019). *Aplicación de los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa Emapa San Luis S.A. Huánuco - 2018*. Tesis, Universidad de Huanuco, Huanuco. <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2219>
- Barney, J. (1991). Recursos de la empresa y ventaja competitiva sostenida. *Journal Of Managent*, 22. [https://josephmahoney.web.illinois.edu/BA545_Fall%202022/Barney%20\(1991\).pdf](https://josephmahoney.web.illinois.edu/BA545_Fall%202022/Barney%20(1991).pdf)
- Clop, M. (2019). *Análisis de rentabilidad de una Estación de Servicio en Mendoza*. Tesis, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza- Argentina. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/16159/clop-fce.pdf
- Coaguila, E. (2021). *Costo de producción y su relación con la rentabilidad en la empresa ganadera de producción de leche Ezequiel Jucharo Ccahuana - Arequipa 2020*. Tesis, Universidad Continental, Arequipa. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12056/2/IV_FCE_310_TE_Coaguila_Condori_2021.pdf
- Cujano, J. (2023). *Sistema de costos y la incidencia en la rentabilidad de la empresa SIMAA cía. Ltda., del cantón Guano, período 2021*. Tesis, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba - Ecuador.

[http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10858/1/Cujano%20Grefa%2c%20J.%20%282023%29%20Sistema%20de%20Costos%20y%20la%20Incidencia%20en%20la%20Rentabilidad%20de%20la%20Empresa%20SIMAA%20C%c3%ada.%20Ltda.%2c%20del%20cant%c3%b3n%20Guano%2c%20per%c3%adodo%](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10858/1/Cujano%20Grefa%2c%20J.%20%282023%29%20Sistema%20de%20Costos%20y%20la%20Incidencia%20en%20la%20Rentabilidad%20de%20la%20Empresa%20SIMAA%20C%c3%ada.%20Ltda.%2c%20del%20cant%c3%b3n%20Guano%2c%20per%c3%adodo%20)

Davies, J. (2019). *¿Cómo calcular la utilización de los recursos?* TeamBook.

<https://teambookapp.com/es/blog/como-calcular-utilizacion-recursos>

Ferruz, L. (2000) *La rentabilidad y el riesgo en inversiones financieras. España*

<https://ciberconta.unizar.es/LECCION/fin010/INICIO.HTML>

Garzón, M. y Luiz, A. (2009). Una vía de colaboración entre la economía y la administración:

la teoría de los recursos y las capacidades. *Revista Equidad y Desarrollo*, 30.

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1050&context=eq#:~:text=E%20sta%20teor%C3%ADa%20considera%20la%20organizaci%C3%B3n,analizar%20su%20si%2D%20tuaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica.>

Gestion. (2022). *¿Cómo se establece el precio del combustible en los grifos?* *Minería y*

Energía. <https://mineriaenergia.com/como-se-establece-el-precio-del-combustible-en-los-grifos-dos-expertos-lo-explican/>

Gregorio, D., y Hurtado, M. (2021). *Los costos de producción y su incidencia en la rentabilidad*

de la empresa Corporación el Trigo S.A.C. Ate, 2020. Tesis, Universidad Autónoma

del Peru, Lima.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1661/Gregorio%20Molina%2c%20David%20y%20Hurtado%20Cabello%2c%20Monica.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta.

ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

- Hornigren, C., Datar, S., y Rajan, M. (2012). *Contabilidad de Costos : Un Enfoque Gerencial* (Decimo Cuarta Edicion ed.). (G. Domínguez Chávez, Ed., & J. G. Mont Araiza, Trad.) DF Mexico, Mexico: Pearson Educacion.
- Leal, A. (2018). ¿Qué es un kardex? *SIIGO*. <https://www.siigo.com/blog/empresario/que-es-un-kardex/>
- Ley del Impuesto a la Renta. (2023). *Capitulo V de la Renta Bruta*. SUNAT. <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/ley/capv.pdf>
- Llapa, M. (2022). *Sistema de costos y la rentabilidad en las empresas de servicios, en el año 2020*. Tesis, Universidad Privada del Norte, Lima. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31972/Llapa%20Asencio%2c%20Miluska%20Kimberly.pdf>
- Markowitz, H. (2008) *Teoría del portafolio Vol. 7, No. 1* https://www.researchgate.net/publication/228051028_Portfolio_Selection
- Ministerio de Economía y Finanzas, NIC 16. (s.f.). *Propiedad Planta y Equipo*. Norma. https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/16_NIC.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas, NIC 2. (2021). *Inventarios*. Norma. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2841030/NIC%202%202021.pdf.pdf>
- Ocrospoma, J. (2012). La Teoría de la Utilidad y de la Demanda del Consumidor. *Zona Economica*. <https://www.zonaeconomica.com/teoria-utilidad-demanda>
- Pedrosa, S. (2024). *Rentabilidad financiera (ROE): Qué es, cálculo e interpretación*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>
- Sánchez, J. (2021). *Control de costes*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/control-de-costes.html>

- Sevilla, A. (2024). *Rentabilidad: Qué es y qué tipos hay*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- SUNAT, INFORME N° 09-2006-SUNAT/2B0000. (2006). *Informe SUNAT*. OFICIO SUNAT. <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2006/oficios/i0092006.htm>
- SUNAT, Instituto Administrativo Tributario. (2024). *EBITDA, un indicador utilizado en la legislación tributaria peruana*. Blog.
<https://webcampus.sunat.gob.pe/blog/index.php?entryid=4345#:~:text=El%20indicador%20EBITDA%20permite%20realizar,suficiente%20para%20generar%20beneficios%20econ%C3%B3micos.>
- Torres, F. A. (2018). *Análisis comparativo del costo de capital y la rentabilidad del activo en las Mipymes bogotanas comerciales: 2011-2015*. Tesis, Universidad Nacional de Colombia, Bogota - Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/68790/Felipe%20Alejandro%20Torres%20Castro.pdf>
- Torres, L. A. (2020). *El control financiero y su relación con la rentabilidad de las Mypes del sector servicios de Tingo María, región Huánuco*. Tesis, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María.
<https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/faef1cb2-4424-4e4f-931b-b003f3344090/content>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista de educación*, 33(1), 155-165.
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Westreicher, G. (2018). *Margen neto*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/margen-neto.html>

Westreicher, G. (2020). *Retorno de la inversión (ROI)*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/retorno-de-la-inversion-roi.html>

Westreicher, G. (2021). *Rentabilidad de los activos – ROA*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-de-los-activos-roa.html>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “El control del costo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023”

INTERROGANTE	OBJETIVO	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES		METODOLOGIA
INTERROGANTE GENERAL ¿De qué manera el control de los costos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023?	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera el control de los costos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.	HIPÓTESIS GENERAL El control de los costos incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.	Variable Independiente (X): Control del Costo		Tipo Aplicada
			Dimensiones	Indicadores	
			Cálculo del Costo	- Costo de la Gasolina - Costo del Petróleo - Costo del GLP	Nivel Descriptivo Explicativo
INTERROGANTE ESPECIFICA ¿De qué manera el correcto cálculo del costo incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023?	OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar de qué manera el correcto cálculo del costo incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS El correcto cálculo de los costos incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.	Control de Activos Fijos	- Costo de Mantenimiento - Evaluación periódica de dispensadores - Control de Merma	Enfoque Mixto
			Control de Inventario	- Manejo de Kardex - Inventario - Identificación de fallas	
¿De qué manera el control de los recursos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023?	Determinar de qué manera el control de los recursos incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.	El control de los recursos incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023	Variable Dependiente (Y): Rentabilidad		Diseño No experimental
			Utilidad Deseada	- Margen Neto - Margen Bruto	
¿De qué manera el control de inventario físico incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023?	Determinar de qué manera el control de inventario físico incide en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023	El control físico de los inventarios incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023.	Retorno de la Inversión	- Logro de beneficios y ganancias - ROE - ROI	Tipo de Estudio Transversal
			Recursos Utilizados	- ROA - EBITDA	Población y Muestra 9 trabajadores

ANEXO 2
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Saludos cordiales, mi nombre es Paul Jherson Cotrina Ávila, aspirante a contador público, en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. En ese sentido, solicito responder el siguiente cuestionario anónimo de la tesis “El control del costo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023”, al respecto, se solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, el aporte será de mucho interés para mi trabajo de investigación. Se agradece su participación.

Parte II: Marca con una x la casilla que considere adecuada para su respuesta considerando lo siguiente:

1	2	3	4	5		
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre		
Variable Independiente (X): Control del Costo						
Dimensión: Calculo del Costo						
Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Evalúa regularmente el costo de adquisición de la gasolina para determinar su efecto en los márgenes de ganancia?					
2	¿Verifica el costo del petróleo adquirido para planificar el precio de venta y calcular la rentabilidad?					
3	¿Registra y analiza el costo del GLP en cada compra para controlar sus efectos en los ingresos?					
Dimension: Control de Recursos						
4	¿Registra los costos de mantenimiento de equipos para prevenir incrementos innecesarios en los gastos operativos?					
5	¿Se realizan inspecciones técnicas programadas a los dispensadores de combustible para mantener su operatividad?					
6	¿Utiliza procedimientos específicos para detectar y reducir las mermas de combustible en el proceso de venta?					

Dimensión: Control de Inventario					
7	¿Utiliza el sistema Kardex para registrar correctamente el ingreso y salida de combustibles?				
8	¿Realiza conteos físicos periódicos del stock de combustibles y lubricantes para validar el inventario contable?				
9	¿Detecta y corrige de forma oportuna errores o pérdidas en el proceso logístico del abastecimiento de combustible?				
Variable Dependiente (Y) : Rentabilidad					
Dimensión: Utilidad Deseada					
10	¿Aplica estrategias para reducir costos y así mejorar el margen neto de la empresa?				
11	¿Realiza un control detallado de los costos directos para mantener un margen bruto favorable?				
Dimensión: Retorno de la Inversión					
12	¿Supervisa los resultados mensuales para asegurar que las operaciones generen beneficios esperados?				
13	¿Realiza acciones para optimizar los recursos propios de la empresa y así mejorar su rentabilidad financiera (ROE)?				
14	¿Evalúa si las compras, inversiones o gastos realizados realmente generan beneficios superiores a lo invertido (ROI)?				
Dimensión: Recursos Utilizados					
15	¿Asegura el buen uso de los activos de la empresa para maximizar su capacidad de generar utilidades (ROA)?				
16	¿Controla los gastos operativos para mejorar los beneficios netos antes de impuestos y amortización (EBITDA)?				

ANEXO 3
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Tingo María, 10 de diciembre del 2024

Estimado.

Paul Jherson Cotrina Ávila

Presente.

Asunto: Autorización para ejecución del trabajo de investigación (tesis) "El control del costo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023"


Mediante la presente reciba un cordial saludo y la vez manifestarle lo siguiente:

Con documento de la referencia solicita permiso para realizar el trabajo de investigación (tesis) "El control del costo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios Campo Verde SCRL, Coronel Portillo - Ucayali, periodo 2023", hacer de su conocimiento lo siguiente:

Al respecto, se le **AUTORIZA** la realización de su trabajo de investigación (tesis) en la Estación de Servicios Campo Verde SCRL ubicada en el Distrito de Campo Verde, Provincia de Coronel Portillo y Departamento de Ucayali, con el propósito que dicha información sea usada para fines académicos.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad de expresarle las muestras de mi especial consideración y estima

Atentamente


ESTACIÓN DE SERVICIOS CAMPO VERDE S.C.R.L.
Joel Bryan Cristobal Nieto
Gerente General

ANEXO 4

REVISION DOCUMENTAL - ESTADOS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD



REPORTE
FORMULARIO 710 RENTA ANUAL
TERCERA CATEGORIA E ITF

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	20608492152	Razón Social:	ESTACION DE SERVICIOS CAMPO VERDE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
Periodo Tributario:	202313		
Número de Formulario:	0710		
Fecha Presentación:	01/04/2024	Número de Orden:	1003787658



Detalle en archivo excel



Detalle en archivo PDF

Estado de Situación Financiera (Balance General)

Estado de Situación Financiera (Balance General - Valor Histórico al 31 de dic 2023)					
Activo			Pasivo		
Efectivo y equivalentes de efectivo	359	444006	Sobregiros bancarios	401	
Inversiones financieras	360		Trib y aport sist pens y salud por pagar	402	13176
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	69760	Remuneraciones y particip por pagar	403	1544
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404	
Cuentas por cobrar al personal, acc (socios) y directores	363		Ctas por pagar comerciales - relac	405	
Ctas por cobrar diversas - terceros	364		Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407	
Serv y otros contratados por anticipado	366		Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	
Mercaderías	368	292516	Provisiones	410	
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411	
Subproductos, desechos y desperdicios	370		TOTAL PASIVO	412	14720
Productos en proceso	371		PATRIMONIO		
Materias primas	372		Capital	414	150000
Materiales aux, suministros y repuestos	373		Acciones de inversión	415	
Envases y embalajes	374		Capital adicional positivo	416	
Inventarios por recibir	375		Capital adicional negativo	417	
Desvalorización de inventarios	376		Resultados no realizados	418	
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Excedente de revaluación	419	
Otro activos corrientes	378	26743	Reservas	420	
Inversiones mobiliarias	379		Resultados acumulados positivos	421	384274
Propiedades de inversión (1)	380		Resultados acumulados negativos	422	
Activos por derecho de uso (2)	381		Utilidad de ejercicio	423	295117
Propiedades, planta y equipo	382	11352	Pérdida de ejercicio	424	
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(266)	TOTAL PATRIMONIO	425	829391
Intangibles	384				
Activos biológicos	385		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	844111
Deprec: act biológico y amortiz acumulada	386				
Desvalorización de activo inmovilizado	387				
Activo diferido	388				
Otros activos no corrientes	389				
TOTAL ACTIVO NETO	390	844111			



Estado de Resultados

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2023)		
Ventas netas o ing por servicios	461	10269219
Desc , rebajas y bonif concedidas	462	
Ventas netas	463	10269219
Costo de ventas	464	(9058708)
Resultado bruto Utilidad	466	1210511
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(616465)
Gastos de administración	469	(155334)
Resultado de operación utilidad	470	438712
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	
Ingresos financieros gravados	473	1
Otros ingresos gravados	475	
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del Act. F.	477	
Costo enajen, de val. y bienes A.F	478	
Gastos diversos	480	(14176)
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	
Resultado antes de part - Utilidad	484	424537
Resultado antes de part - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	424537
Resultados antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(129420)
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	295117
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

ANEXO 5

GUIA DE ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL Y GERENTE FINANCIERO

GUIA DE ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Nombre: Joel Bryan Cristóbal Nieto (Hijo)

Cargo: Gerente General de la Estación de Servicios Campo Verde SCRL

Años en el puesto: 4 años

I. CONTROL DE COSTOS

1) ¿Cuáles son los principales factores que afectan los costos operativos en la Estación de Servicios Campo Verde?

Principalmente son la Planilla, gastos bancarios pues tenemos opciones de medido de pago, descuentos por volumen de consumo, impuestos mensuales, servicios de terceros por mantenimiento de nuestros equipos, surtidores o pintado y reparación de la infraestructura, compra de repuestos de maquinarias, vehículos y mano de obra.

2) ¿Qué estrategias implementa la empresa para controlar los costos de los combustibles (gasolina, petróleo, GLP)?

Un buen fletero, pues se tiene un mejor control de descarga de combustible, manejo de carga en planta. Pero NO tenemos una estrategia para controlar eso.

3) ¿Cómo influye el costo de mantenimiento de los equipos y dispensadores en la rentabilidad del negocio?

Es una inversión necesaria, aunque grande, ya que los repuestos de los surtidores son caros, algunos importados, el mantenimiento hay que hacerlo cada semana, quincena, mensual o trimestral, dependiendo del repuesto, además los profesionales que hacen el mantenimiento son de la capital, hay que traerlos hasta la estación, programar sus gastos, viáticos, etc.

4) ¿Qué medidas han tomado para reducir la merma en el almacenamiento y distribución de combustibles?

Aún no podemos reducir el porcentaje, sin embargo, el alza de nuestros precios al cliente se basa en las promociones que tenemos para nuestros clientes, bebidas gratis, snack gratis, regalos por su fidelidad, solo de esta forma tratamos de que nuestros clientes se fidelicen y puedan seguir comprando el producto a un precio más elevado. Creemos que un mejor manejo del operario de descarga haría

quizá que se disipe ese porcentaje. Control de cámaras también, nos ayuda a tener certeza de que el combustible llegue completo y se descargue completo, pero la merma por el clima es inevitable, pues incluso el combustible llega más denso antes de descargar, cuando está en los tanques almacenado se hace más líquido, pierde volumen y disminuye cantidad.

5) ¿Cómo se gestionan los inventarios de combustibles y qué controles se aplican para evitar pérdidas?

Se hace medida diaria de inventario físico y lógico, el inventario físico lo hace el turno noche, a través de varillas de madera de unos 6 metros que introducen en los tanques en orden de posición y mediante una wincha, miden la varilla mojada de combustible, sin embargo suele pasar que a veces el personal tiende a equivocarse en la medida, porque la gasolina se seca rápido en la varilla, de esta forma no se tiene la medida en centímetros exactos para tal combustible, el control lógico se hace a través del sistema que se compró a un tercero, mediante ingreso de facturas de compra y de liquidaciones del personal de cada turno en sus cuadernos, es donde se puede saber cuánto se vendió, cuando queda en galones. El problema es que, siempre hay una diferencia entre stock lógico y stock líquido, puede haber días donde falta combustible y días donde sobra combustible, tan solo con medir mal la varilla.

6) ¿Se realizan auditorías o evaluaciones periódicas para mejorar el control de costos?

Hay decisiones que se toman con calma, hay otras donde el tiempo es importante y tenemos que decidir pronto, nos guiamos a través de balances semanas por parte del administrador, el tiene la facultad de tomar decisiones en cuestiones de dinero. Además, es nuestro personal de confianza, así como en el área de recursos humanos, existen gastos que recién sabemos de su existencia a la semana de lo ocurrido., pero si se tiene un detalle de cada gasto efectuado por semana, nos cercioramos a través de fotos o videos que el gasto era necesario y real, pero no se realizan auditorías por parte interna o externa, porque confiamos en nuestro personal administrativo.

II. GESTIÓN DE RECURSOS Y PROCESOS

7) ¿Qué importancia tienen los manuales de procedimientos en la administración eficiente de los recursos?

Nuestra documentación formal diaria son los cuadernos de cada personal, dentro de ese cuaderno se lleva control de las ventas del día y de los gastos del día que ese personal ha hecho, también se anota el cómputo electrónico de cada surtidor que hace que sepamos cuando combustible en galones se vendió. Además, tenemos un sistema integral de control, es decir un software donde se traslada la información de los cuadernos del personal, al finalizar la liquidación en el sistema, tendremos el resultado lógico de saber cuánto queda y cuanto se vendió.

8) ¿Cómo se supervisa el uso eficiente de los activos en la Estación de Servicios Campo Verde?

A través de informes de los operarios de los vehículos, a través de nuestro administrador, o del jefe del personal que está junto al personal de venta, por lo general los dispensadores se hacen mantenimiento o deberían de hacerse cada 6 meses, sin embargo, lo hacemos cuando deja de funcionar. Los tanques se limpian 1 vez al año, con personal profesional, el mantenimiento de los vehículos de transporte queda a cargo de los chóferes asignados, son ellos los responsables del uso correcto de los vehículos, nosotros supervisamos a través de GPS y sabemos que los vehículos están en la planta, o en dirección a la estación, o está en el taller, pero las averías que suceden no los podemos prever. Un trabajo en conjunto con todas las áreas nos permite que podamos supervisar el uso adecuado de nuestros activos.

9) ¿Considera que la capacitación del personal influye en un mejor control del costo? ¿Por qué?

Sí, porque no te malogra máquinas, te ayuda a cuidarlos, te genera clientes fieles, comete menos errores. El personal lleva capacitaciones orientados a la atención al personal, pero se dificulta hacer la capacitación en manejo y seguridad debido a la alta rotación de personal en la zona, esto debido a factores personales, de idiosincrasia cultural. Además, un personal capacitado, motivado, tendrá mejores resultados en atención al cliente, evitarán menos rotación y por lo tanto menos gasto en liquidaciones, la búsqueda de nuevo personal requiere tiempo y más gasto, seguros de vida, pagos extras al contador, uniformes nuevos, reuniones con recursos humanos, gasto en inducción empresarial por cada trabajador nuevo. Entonces es vital la capacitación al personal constante.

10) ¿Qué tecnologías o herramientas utiliza la empresa para optimizar la gestión de costos y recursos?

Cámaras ubicadas en zonas estratégicas, monitoreo por parte de la policía nacional de forma constante, softwares para administración y para el área de ventas, aún no implementamos control de

asistencia digital, los vehículos no se han renovado a series más actualizadas y modernas. Nuestros surtidores tienen casi 11 años, aún no se ha modificado o comprado de última generación.

III. RENTABILIDAD Y RETORNO DE LA INVERSIÓN

11) ¿Cómo impacta el control de costos en el margen de utilidad neta de la empresa?

Impactan significativamente, pues nuestros gastos no son recuperables a menos que la rotación del producto almacenado sea rápida, ya que el combustible almacenado se evapora y deja de ser espeso, dejando de tener el volumen que suelen tener al inicio. Los precios suelen cambiar cada viernes, bajan o suben, pero los gastos por mantenimiento no varían, gastamos igual, aunque el producto baje o sube.

12) ¿Ha considerado la empresa nuevas inversiones o mejoras tecnológicas para optimizar aún más la rentabilidad?

Si, hacer una ampliación, para que se pueda tener mucha más capacidad para atención al cliente, más servicios a los clientes, áreas específicas ciertos para ciertos clientes, como cochera, espacio de recreación para el personal, sala de reuniones y capacitaciones, almacén de productos, de esta manera captar más la atención de la población, darles mejor servicio y se sientan bien en este lugar. Además de adquirir surtidores nuevos de ultima gama.

GUIA DE ENTREVISTA AL GERENTE FINANCIERO

Nombre: Joel Ignacio Cristóbal Cotrina (Padre)

Cargo: Gerente Financiero de la Estación de Servicios Campo Verde SCRL

Años en el puesto: 11 años

I. Control de Costos

1) ¿Cuáles son los principales factores que afectan los costos operativos en la Estación de Servicios Campo Verde?

La pérdida por derrames de combustible, licencias trimestrales, semestrales y anuales, las cuentas por cobrar a clientes del sector público, arbitrios municipales, servicios básicos.

2) ¿Qué estrategias implementa la empresa para controlar los costos de los combustibles (gasolina, petróleo, GLP)?

No tenemos una estrategia plasmada, no existe un manual, intentamos hacer todo a través del método de la observación, confiando en nuestro personal idóneo que nos reporta informes semanales sobre las compras, pérdidas de combustible, stock y lo que haga falta.

3) ¿Cómo influye el costo de mantenimiento de los equipos y dispensadores en la rentabilidad del negocio?

Es necesario los mantenimientos porque si no pasa lo que ya nos pasó, mangueras rotas, roturo de tuberías y pérdidas grandes, influye grandemente porque son costosos, pero él no hacerlo genera muchas pérdidas más. Además, es inevitable hacer el mantenimiento pues el movimiento o afluencia de clientes es mucha, nuestros dispensadores necesitan también una mejora tecnológica para evitar errores humanos, o errores del personal al abastecer, incluso la poca efectividad de energía eléctrica en la zona afecta nuestras máquinas cuando hay cortes de luz.

4) ¿Qué medidas han tomado para reducir la merma en el almacenamiento y distribución de combustibles?

Las mermas aquí no se pueden evitar, siempre habrá por la volatilidad de la gasolina, aún no se ha podido reducir la merma del 1 %, además por el clima donde estamos, la gasolina sobre todo se evapora más rápido al momento de hacer la descarga a los tanques, la medida que hemos adoptado es

la de subir nuestro margen de ganancia sustentado en una mejora en la atención al cliente, de esta forma el alza del precio estará sustentado por una experiencia de satisfacción del cliente.

5) ¿Cómo se gestionan los inventarios de combustibles y qué controles se aplican para evitar pérdidas?

La gestión de inventarios se hace diariamente, con las medidas del turno noche y el ingreso de facturas de compra del administrador al sistema computarizado, así mismo a través de la liquidación de cada turno en sus respectivos cuadernos. De esa forma podemos saber las ventas del día, y cuanto queda en stock, pero solo podemos saberlo exactamente de manera lógica, más no de manera física. Siempre ha existido una diferencia entre una y otra. Un control de mantenimiento a los tanques, a las bombas, a los tableros, al sistema de tuberías, incluso a los pisos, son de vital importancia para evitar pérdidas mayores. Además, el contador externo, lleva los inventarios de manera lógica, en base a los resultados del programa computarizado, aún no podemos controlar de manera eficaz y precisa nuestras pérdidas.

6) ¿Se realizan auditorías o evaluaciones periódicas para mejorar el control de costos?

Se realizan semanalmente balances a través del área de administración y el área de gerencia lo revisa detalladamente, aunque en mucho de los casos los gastos no dependen de nosotros, es decir del área de gerencia, sino a criterio del área de administración, ven la necesidad de realizar algo inmediatamente y lo hacen. El área de gerencia solo verifica y constata la realización o consumo de esos gastos. Sin embargo, de manera profesional no se ha llevado auditorías aún, controles de supervisión tampoco ya que los gerentes no viven aquí, sino en otro departamento del Perú, solo venimos de manera ocasional, nos regimos por los balances semanales que el área de administración nos envía.

II. Gestión de Recursos y Procesos

7) ¿Qué importancia tienen los manuales de procedimientos en la administración eficiente de los recursos?

No existe propiamente un manual, existe un sistema de trabajo plantado desde hace mucho tiempo, un control lógico de inventario, a través de cuadernos de liquidación del personal, reportes semanales del área de administración, gestión de compras de combustible a Petro Perú a través de página web,

código y usuario, además un sistema de trabajo por parte del transportista que descarga nuestro combustible, es de suma importancia llevar esos controles.

8) ¿Cómo se supervisa el uso eficiente de los activos en la Estación de Servicios Campo Verde?

Mediante GPS, pero no de todo, solo de algunos, se trata, pero no se puede atender a todo a la vez, pero mayormente se supervisa el uso eficiente de un activo cuando este se malogra o deja de funcionar, también a través de cámaras podemos ver el uso adecuado de nuestros activos por parte de nuestro personal. Así mismo lo supervisamos con informes del área de administración y recursos humanos, sin embargo, sentimos que no es eficiente. Pues como se menciona, se hacen reparaciones o mantenimientos cuando dejan de funcionar o presentan problemas de operatividad.

9) ¿Considera que la capacitación del personal influye en un mejor control del costo? ¿Por qué?

Definitivamente, hemos tenido pérdidas por el mal uso del personal de las herramientas de trabajo, como los surtidores, mal manejo de pistolas, daños en los acoples para GLP, en falta de acción protocolar al ocurrir incidentes en isla, la alta rotación de personal ha sido motivo por el cual no se ha tenido al personal al 100% capacitado. Incluso un personal con problemas personales ha tenido mala experiencia abasteciendo combustible que no es, haciendo que gastemos en mecánicos para el vehículo, reconocer el error y cargar con el nuevo combustible, ocasionando pérdidas no previstas, además de perder al cliente por una mala atención, todo eso se puede evitar si el personal estaría totalmente capacitado.

10) ¿Qué tecnologías o herramientas utiliza la empresa para optimizar la gestión de costos y recursos?

cámaras de seguridad, 20 cámaras, sistema de control de recursos humanos a través de oficinas online como es Trello, además de sistema de facturador por terceros, haciendo más rápida la emisión de comprobantes de pago para el cliente, tenemos un sistema integrado llamado Ecosorft, que sirve para poder gestionar el control de las operaciones diarias de administración, de esta forma se realiza balances semanales para la correcta información numérica para la alta gerencia.

III. Rentabilidad y Retorno de la Inversión

11) ¿Cómo impacta el control de costos en el margen de utilidad neta de la empresa?

Hay cosas que se tienen que mejorar, pensar muy bien, como, por ejemplo, los descuentos que se les da a los clientes por volumen de compras, pues no hay una forma de controlar que sean reales esas ventas. Si no son reales esas ventas, pero los descuentos son dados por el personal de turno, entonces obtenemos pérdidas, ante eso, tenemos que aumentar en centavos nuestro margen pues se ve reducido, tener mejor control de gastos diversos, errores del personal, etc.

12) ¿Ha considerado la empresa nuevas inversiones o mejoras tecnológicas para optimizar aún más la rentabilidad?

Ampliar dos islas más, teniendo en total 2 surtidores más, con esto aumentar el número de trabajadores, pero pudiendo abastecer a muchos clientes a la vez, obteniendo una atención rápida al cliente. También pensamos en renovar la infraestructura actual, pintados de la estación e implantar monitoreo de asistencia digital a través de huella digital, también el de contar con cajeros automáticos. En el ámbito de medición de stock, buscamos la manera de tener apoyo en la tecnología para tener datos exactos.

ANEXO 6
EVIDENCIA FOTOGRAFICA

