



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

### **TEMA:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
“ESTACIÓN DE SERVICIO LUZ IRENE”, UBICADA EN EL CANTÓN  
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

**AUTORA:**

**VALERIA CATHERINE CORONEL GARCÍA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2017**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita Valeria Catherine Coronel García quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso  
**DIRECTOR DEL TRIBUNAL**

Ing. Mauro Patricio Andrade Romero  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Valeria Catherine Coronel García declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, Enero de 2017

Valeria Catherine Coronel García

C.C: 060470721-6

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres Jorge y Melba por ser los mejores del mundo y saber guiarme día a día por el camino correcto, por siempre acompañarme en mis buenos y malos momentos y por ese amor incondicional, a mi hermana Verónica por ser un pilar fundamental en mi vida y a mi tío Mauro por ser quien siempre me ha apoyado como a una hija.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento primero a Dios por regalarme sabiduría y conocimiento para mi carrera universitaria y por permitirme ahora estar a punto de realizar unos de mis sueños más grandes en la vida. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y en especial a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, al Ing. Leonardo Cabezas y al Ing. Mauro Andrade, quienes con su apoyo y colaboración permitieron la culminación del presente trabajo de investigación, y a todos los profesores que con sus clases impartidas me ayudaron a culminar mi vida politécnica.

A la Estación de Servicio “Luz Irene”, de la ciudad de Riobamba, al Señor Mauro García en calidad de gerente, quien junto a sus colaboradores que me brindaron la información pertinente para desarrollar mi trabajo.

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Summary.....	xiv
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1. Formulación Del Problema.....	4
1.1.2. Delimitación Del Problema .....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3. OBJETIVOS .....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	7
2.1.1. Antecedentes Históricos .....	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	8
2.2.1. Control Interno.....	8
2.2.2. Sistema De Control Interno .....	16
2.2.3. Inventario .....	18
2.2.4. Tipos de Sistema de Control Interno .....	20
2.2.5. Modelo COSO .....	22
2.2.6. Riesgos de Control.....	29
2.2.7. Métodos de evaluación del Control Interno.....	31

2.3.	IDEA A DEFENDER .....	39
2.4.	VARIABLES DE ESTUDIO.....	39
2.4.1.	Variable Dependiente .....	39
2.4.2.	Variable Independiente .....	39
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
3.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.4.1.	Población .....	41
3.4.2.	Muestra .....	41
3.5.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	41
3.5.1.	Métodos .....	41
3.5.2.	Técnicas .....	42
3.5.3.	Instrumentos.....	43
3.6.	RESULTADOS .....	43
3.7.	VERIFICACIÓN DE HIPÒTESIS .....	56
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	57
4.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	57
4.2.	OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	57
4.3.	OBJETIVOS ESPECÌFICOS .....	57
4.4.	IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA .....	58
4.5.	LA EMPRESA.....	58
4.5.1.	Antecedentes .....	58
4.5.2.	Misión .....	59
4.5.3.	Visión.....	59
4.5.4.	Valores Corporativos .....	59
4.5.5.	Organigrama .....	60
4.5.6.	Ubicación .....	61
4.5.7.	Precio y Producto.....	61
4.5.8.	Proveedores.....	62
4.5.9.	Clientes .....	63
4.6.	ANÀLISIS SITUACIONAL .....	63
4.6.1.	Análisis Interno.....	64

4.6.2.	Análisis Externo.....	67
4.7.	CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO.....	71
4.7.1.	Cuestionario de control interno ambiente de control.....	71
4.7.2.	Cuestionario de Control Interno de Evaluación de Riesgos. ....	73
4.7.3.	Cuestionario de Control Interno de Actividades De Control.....	75
4.7.4.	Cuestionario de Control Interno de Información y Comunicación.....	77
4.7.5.	Cuestionario de Control Interno de Supervisión y Monitoreo.....	79
4.8.	PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	81
4.8.1.	Descripción del proceso de selección y contratación de personal. ....	82
4.9.	PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL. ....	86
4.9.1.	Descripción del proceso de inducción al personal.....	87
4.10.	PROCESO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL. ....	89
4.10.1.	Descripción del proceso de capacitación al personal.....	90
4.11.	PROCESO DE COMPRA DE ADITIVOS Y LUBRICANTES.....	92
4.11.1.	Descripción del proceso de compras de aditivos y lubricantes. ....	93
4.12.	PROCESO DE COMPRA DE COMBUSTIBLE.....	95
4.12.1.	Descripción del proceso de compras de combustible. ....	96
4.13.	PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLE. ....	99
4.13.1.	Descripción del proceso de venta de combustible. ....	100
4.14.	PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS. ....	102
4.14.1.	Descripción del proceso de almacenamiento y control de inventarios. ....	103
4.15.	PROCESO DE CIERRE DE TURNO Y MANEJO DE CAJA. ....	105
4.15.1.	Descripción del Proceso de cierre de turno y manejo de caja. ....	106
4.16.	PROCESO DE CONCILIACIÓN BANCARIA. ....	108
4.16.1.	Descripción del Proceso de la Conciliación Bancaria. ....	109
4.17.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL.....	111
4.18.	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA EL CONTROL INTERNO .....	116
4.18.1.	Control de Entrada y Salida del personal.....	116
4.18.2.	Orden de Compra.....	117
4.18.3.	Formato del documento de Kárdex.....	118
4.18.4.	Formato del documento del ingreso de bodega .....	119
4.18.5.	Formato del documento de Control de asistencia. ....	120
4.18.6.	Formato de Reporte de inventarios. ....	121
4.18.7.	Formato del documento de Cierre de Turno. ....	122



4.18.8. Formato del documento de reporte de combustible.....	123
CONCLUSIONES .....	124
RECOMENDACIONES.....	125
BIBLIOGRAFÍA .....	126
ANEXOS .....	128

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de Sistema de Control Interno .....	20
Tabla 2: Nivel de Riesgo .....	31
Tabla 3: Símbolos del Flujograma.....	37
Tabla 4: Población .....	41
Tabla 5: Misión, Visión y Valores.....	44
Tabla 6: Objetivos.....	45
Tabla 7: Organigrama .....	46
Tabla 8: Estructura Organizativa .....	47
Tabla 9. Manual de Funciones.....	48
Tabla 10: Control Interno .....	49
Tabla 11: Sistema de Control Interno .....	50
Tabla 12: Políticas de Control Interno .....	51
Tabla 13: Capacitaciones de Atención al Cliente .....	52
Tabla 14. Operaciones Administrativas.....	53
Tabla 15: Instrucciones .....	54
Tabla 16: Comunicación.....	55
Tabla 17: Análisis Situacional de la Empresa .....	63
Tabla 18: Riesgo y confianza del Ambiente de Control. ....	72
Tabla 19: Riesgo y confianza de la Evaluación de Riesgos .....	74
Tabla 20: Riesgos y Confianza del Control de Actividades .....	76
Tabla 21: Riesgo y Confianza de la Información y comunicación. ....	78
Tabla 22: Riesgo y Confianza de la Supervisión y Monitoreo. ....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Modelo COSO .....	23
Gráfico 2:Componentes del Informe Coso I.....	25
Gráfico 3 :Flujograma Vertical .....	34
Gráfico 4: Flujograma Horizontal.....	35
Gráfico 5: Flujograma de Bloques.....	36
Gráfico 6:Misión, Visión y Valores.....	44
Gráfico 7:Objetivos.....	45
Gráfico 8:Organigrama .....	46
Gráfico 9:Estructura Organizativa .....	47
Gráfico 10:Manual de Funciones.....	48
Gráfico 11:Control Interno .....	49
Gráfico 12:Sistema de Control Interno .....	50
Gráfico 13:Políticas de Control Interno.....	51
Gráfico 14:Capacitaciones de Atención al Cliente .....	52
Gráfico 15:Operaciones Administrativas.....	53
Gráfico 16:Instrucciones .....	54
Gráfico 17:Comunicación.....	55
Gráfico 18:Organigrama Estructural .....	60
Gráfico 19:Ubicación de la Estación de Servicio .....	61
Gráfico 20:Tecnología .....	64
Gráfico 21:Infraestructura.....	66
Gráfico 22:Matriculación de vehículos.....	68
Gráfico 23:Consumo de combustible .....	68
Gráfico 24:Competencia .....	69
Gráfico 25:Exportaciones de crudo .....	70
Gráfico 26:Flujograma de contratación de personal.....	84
Gráfico 27:Flujograma de inducción de personal.....	88
Gráfico 28:Flujograma de Capacitación al personal.....	91
Gráfico 29:Flujograma de compra de aditivos y lubricantes .....	94
Gráfico 30: Compra de Combustible .....	98
Gráfico 31:Flujograma de venta de combustible.....	101

Gráfico 32:Flujograma del almacenamiento del inventario. ....	104
Gráfico 33:Flujograma del Cierre de Turno. ....	107
Gráfico 34:Conciliación Bancaria .....	110

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta.....	129
Anexo 2 Instalaciones.....	132
Anexo 3 Inventarios.....	135
Anexos 4 Tecnología y Equipos.....	137

## **RESUMEN**

El Diseño de un Sistema de Control Interno para la “Estación de Servicio Luz Irene”, ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo tiene como finalidad disminuir riesgos presentes en todo momento o circunstancia y proporcionar a la Administración una herramienta para mejorar la toma de decisiones contribuyendo al mejoramiento del desempeño en cada uno de sus colaboradores para que de esta manera sean eficientes en sus tareas. La propuesta se basa en la aplicación de cuestionarios de control interno basados en el modelo COSO I y la elaboración de la matriz Foda para el análisis situacional de la empresa, consecutivamente se ha realizado la construcción de procedimientos de control interno a través de flujogramas tanto en el área administrativa como operativa, estableciendo la manera correcta de realizarse, además se propuso formatos de control para las actividades diarias determinado políticas y asignando funciones. Concluyendo que al aplicar el Sistema de Control Interno mejorará sus actividades como las funciones del personal ya que se tendrá un control diario según las normas de Control Interno y basándose en una filosofía empresarial para que se realice un trabajo en equipo por el bien en común de la empresa, obteniendo de esta manera eficiencia en sus tareas. Se recomienda a la estación de Servicio “Luz Irene” sistematizar las actividades de Control Interno, lo cual permitirá eficiencia laboral optimizando recursos, disminuyendo riesgos y alcanzado altos niveles de calidad.

**Palabras Claves:** CONTROL INTERNO, COSO I, RIESGO DE CONTROL, FLUJOGRMAS.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## SUMMARY

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad en Control Interno en las empresas es de suma importancia ya que un Control eficiente y adecuado contribuye seguridad, evaluando y fijando procedimientos en los cuales se optimizará recursos y se disminuirá riesgos, es por eso que la aplicación de un Sistema de Control Interno permitirá que la información sea fiable y completa, delimitando funciones, aplicando políticas para que de esta manera las actividades conlleven a la empresa al éxito.

El trabajo investigativo tiene como finalidad el Diseño de un Sistema De Control Interno que está compuesto por procedimientos, políticas, formatos de control para sus actividades sea eficientes, disminuyendo riesgos y optimizando recursos.

CAPITULO I: En este capítulo se describe el problema, la formulación, la delimitación, así también como los objetivos que se pretende cumplir en la investigación.

CAPÍTULO II: Se da a conocer el marco teórico en el que se describe los antecedentes generales y la fundamentación teórica del Sistema de Control Interno que permite abordar y sustentar la problemática.

CAPÍTULO III: Se presenta el marco metodológico que se aplica al trabajo investigativo, en donde se determina para el efecto: métodos técnicas e instrumentos que permitan la recepción de información vera y oportuna que permitan el análisis y la interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV: Se presenta el marco propositivo en donde se desarrolla la propuesta Diseño de un Sistema de Control Interno para La “Estación de Servicio Luz Irene”, ubicada en el Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo como solución a la empresa.

CAPÍTULO V: Se describe las conclusiones y las recomendaciones de los resultados obtenidos.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Estación de Servicio Luz Irene fue creada en el año 2014, en la Avenida Lizarzaburu y Juan XXIII, Ciudadela Cerámica, de la ciudad de Riobamba, iniciando con dos islas con cuatro surtidores para el despacho del combustible; dicha estación tiene como principal función satisfacer las necesidades de servicio de expendio de combustible para el parque automotor de la ciudad de Riobamba; y, adicionalmente el abastecimiento de carburante a empresas privadas y entidades gubernamentales de la ciudad y provincia.

Realizado un breve diagnóstico se pudo observar una serie de problemáticas que están caracterizando el desarrollo de las diferentes actividades administrativas y de operación, a falta de un Sistema de Control Interno que permita a sus colaboradores trabajar con empeño, aprovechando al máximo el tiempo y los diferentes recursos.

Entre las problemáticas identificadas, constan las siguientes:

- No se está cumpliendo con un adecuado Control Interno en las diferentes áreas operativas, ya que sus actividades no son efectuadas con eficiencia y eficacia lo cual implica que la información producida no es totalmente fiable.
- Es evidente en los últimos meses un alta rotación del personal en el área de servicio al cliente, lo cual ha causado una gran incertidumbre entre el personal que labora en esta Estación de Servicio, a más de incidir en los bajos resultados económicos.
- Por otro lado, la Estación de Servicio no ha logrado identificar el lugar y la causa de las debilidades y deficiencias que están caracterizando sus operaciones en la parte administrativa, lo que provoca que sus actividades sean realizadas de forma poco eficiente y eficaz.



- El personal de la Estación de Servicio Luz Irene no se encuentra adecuadamente involucrado con los grandes objetivos y propósitos de entidad, lo que provoca el mal uso de los diferentes recursos y esto se revierte en pérdida para la empresa.
- La Estación de Servicio no cuenta con procesos adecuados para la compra y venta tanto de combustible como de aditivos.
- Finalmente, la Administración de la Estación de Servicio no tiene definida sus políticas y estrategias para la mejora de su situación empresarial.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen por la falta de un Sistema de Control Interno que permita establecer lineamientos que den solución a la problemática que aqueja a la Estación de Servicio” Luz Irene” para que de esta manera las debilidades se conviertan en fortalezas; las actividades de la entidad sean veraces, confiables y que al momento de presentar la información esta sea fidedigna para la los usuarios de la misma, así también se limiten a cumplir procesos obteniendo buenos resultados y menos errores como por ejemplo al momento de realizar cualquier tipo de actividad, sea desde la emisión de una factura o pagos a proveedores, todo esto se detallará en el Sistema de Control Interno a proponerse, esperando que en un corto plazo empiece a dar resultados para beneficio tanto de los usuarios como de los propietarios.

Por lo anterior, es importante emprender con el presente Diseño de un Sistema de Control Interno que entre otras partes incluya: todas las políticas y procedimientos, controles internos que se adapten para la administración de la Estación de Servicio, de esta manera ayudar a cumplir el objetivo que es asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de este negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. Esto debe ser ejecutado y acatado por todas las personas que conforman la Estación. El control interno en la Estación de Servicio proporciona seguridad razonable acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la gerencia con el fin de que mejore la administración de la empresa, y su manejo administrativo y financiero sea el óptimo y esto se manifieste en el

desarrollo de sus actividades con eficiencia, reducción de desperdicios y un incremento de sus utilidades.

### **1.1.1. Formulación Del Problema**

Por lo antes indicado surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo el Diseño de un Sistema de Control Interno para la Estación de Servicio Luz Irene del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, contribuirá en la disminución de riesgos y proporcionará a la Administración una herramienta para la toma de decisiones?

### **1.1.2. Delimitación Del Problema**

**Área:** Control Interno

**Aspecto:** Diseño de un Sistema Control Interno para la “Estación de Servicio Luz Irene “ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

**Temporal:** Año 2016

**Espacial:** Estación de Servicio “Luz Irene”

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

### **Justificación Teórica**

El presente Diseño de un Control Interno para la “Estación de Servicio Luz Irene “ubicada en el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo está fundamentado en aspectos teóricos existentes sobre el tema, y que han sido respaldadas por varios autores a través de los años, tiene como propósito fundamental determinar el desempeño de las actividades y la toma de decisiones de la Institución, de tal manera que los objetivos planteados sea cumplidos.

### **Justificación Metodológica**

En la investigación se utilizará todos los métodos necesarios, técnicas e instrumentos de búsqueda que permitan la recolección de información verídica y confiable.

### **Justificación Académica**

Esta perspectiva consiste en fortalecer los conocimientos adquiridos como estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en nuestra formación, con la finalidad de resolver problemas basados en la ética y en trabajo en equipo participativo y colaborativo para mejorar la gestión de las empresas.

### **Justificación práctica**

La investigación se fundamenta en el pragmatismo (práctica). El Diseño de un Sistema de Control interno ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque disciplinario al momento de seguir un esquema en el control de las actividades que se desarrollan en la Estación de Servicio Luz Irene es decir que se cumpla con toda la normativa legal.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Diseñar de un Sistema de Control Interno para Estación de Servicio Luz Irene del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, a fin de disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Establecer las bases teóricas que permitan el apoyo para desarrollar la investigación.
- Diagnosticar la situación actual de la Estación de servicio Luz Irene, mediante la utilización de cuestionarios de control internos aplicando el modelo COSO I que permita identificar la realidad de la empresa.
- Diseñar el Sistema de Control Interno para la Estación de Servicio Luz Irene que contribuya a la disminución de riesgos y sea utilizado como una herramienta para la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1. Antecedentes Históricos**

Es en la revolución industrial, cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas. Se piensa que el origen del Control Interno, surge con la partida doble, una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

El control interno se encuentra combinado con la alta dirección de una organización y sirve para monitorear la eficacia y eficiencia de las actividades de las empresas, incluye controles que se pueden considerar como contables o administrativos de planificación, organización y dirección. El control interno se amplía como consecuencia del notable aumento de la producción, a finales del siglo pasado los propietarios de los negocios se vieron forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que disminuyeran fraudes o errores, ya que no se prestaba atención a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operativo dentro de las empresas, llevando a cabo un control sobre la gestión de los negocios.

En la evolución histórica de las empresas ha tenido una remarcada importancia en el hecho que los propietarios eran a su vez los encargados de la gestión empresarial, es decir ejecutaban funciones directivas y supervisaban personalmente el cumplimiento de las normas impuesta por los mismo lo que creaba un autocontrol en las empresas siendo estos no eficientes por la acumulaciones de responsabilidades. (Gomez, 2014).

En forma general podemos decir que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios implicó una complejidad en la administración de las empresas por lo cual se ve la necesidad de llevar un control interno.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Control Interno**

El Control Interno comprende todo el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (Santillana, 2003).

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (Maldonado M. , 2006).

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que:

El Control Interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales.

#### **2.2.1.1. Objetivos del Control Interno:**

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que los objetivos del Control Interno son:

- Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad.
- Promover eficiencia operativa.
- Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información genera en la entidad
- Protección de los activos de la entidad

Los objetivos del Control Interno son:

- Proteger los activos y proteger los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los estados contables.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de metas y objetivos programados. (Estupiñan, 2006)

Por lo general la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo.

- Confiabilidad de los informes financieros.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y reglamentos. (Arens 2007).

### ***2.2.1.2.Importancia del Control Interno***

El control interno debería ser de mucha importancia para una empresa ya que mediante este se puede conocer si las metas y objetivos organizacionales que se trazaron se están logrando según lo planificado y de esta manera ir evaluando el desempeño de la misma.

El conocimiento del control interno permite a toda entidad sea pública o privada, a obtener beneficios significativos en sus actividades y estas serán realizadas con eficiencia, eficacia y economía, ya que estos indicadores son muy elementales en el análisis, para la toma de decisiones y consecución de los objetivos planteados. Esta es la razón, por la que todas las empresas sin importar cuál sea su actividad, deben de contar con controles administrativos y a la vez también con un buen sistema contable. (Gomez, 2014).

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales. (Estupiñan, 2006)

### ***2.2.1.3. Principios Básicos***

Los principios que gobiernan el control interno son:

- El principio de la igualdad consiste en que el SCI debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
- Según el principio de moralidad, todas las operaciones se deben realizar no solo atacando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- El principio de eficiencia vela porque, igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- El principio de economía vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.
- El principio de la celeridad consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna por parte de la organización a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.
- Los principios de imparcialidad y publicidad consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de las organizaciones de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación tanto en oportunidades como en acceso en la información.
- El principio de valoración de costos ambientales consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operaciones pueda tenerlo. (Cepeda, 1997).



#### ***2.2.1.4. Estructura del Control Interno***

Se denomina estructura de control interno al conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos del control interno.

El concepto moderno de control interno fluye por sus componentes y diversos elementos, los que se integran en el proceso de gestión y operan en distintos niveles de efectividad y eficiencia. Es por esta razón que afirmamos que una estructura sólida del Control Interno es fundamental para promover la efectividad y eficiencia en las operaciones(Arens,2007).

#### ***2.2.1.5. Responsabilidad del Control Interno***

La responsabilidad más directa corresponde a la dirección que se le asigna a los departamentos de gestión y control interno pero casi todo el personal cumple alguna función de control interno, transmitiendo posibles sugerencias por los canales adecuados, los miembros de la organización deben concientizarse de que el control interno no es ajeno a ellos, sino que todos están implicados. (Arens, 2007).

#### ***2.2.1.6. Beneficios del Control Interno***

Proporciona seguridad razonable de:

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los beneficios y metas establecidos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Proteger los recursos y bienes de la empresa, y el adecuado uso de los mismos.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores. (Estupiñan, 2006).

### ***2.2.1.7. Normas de Control Interno***

Según (Esparza Mosquera, 2010) las normas de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento institucional; estos se dividen en tres grandes grupos, por su aplicación:

#### ***2.2.1.7.1. Aplicables a la Estructura Orgánica:***

La estructura orgánica necesita ser definida con bases firmes, partiendo de una adecuada separación de funciones de carácter incompatible, así como la asignación de responsabilidades y autoridad a cada puesto o persona, para lo cual son aplicables las siguientes normas de control interno:

**Responsabilidad Delimitada.-** Permite fijar con claridad las funciones por las cuales adquiere responsabilidad una unidad administrativa o una persona en particular; es decir, a nivel de unidad administrativa y dentro de esta, el campo de acción de cada empleado o servidor público; definiéndole además, el nivel de autoridad correspondiente, para que se desenvuelva y cumpla con su responsabilidad en el campo de su competencia.

**Separación de Funciones de Carácter Incompatible.-** Evita que un mismo empleado, ejecutivo o servidor público, ejecute todas las etapas de una operación dentro de un mismo proceso, por lo que se debe separar la autorización, el registro y la custodia dentro de las operaciones administrativas y financieras, según sea el caso, para evitar que se manipulen los datos y se generen riesgos y actos de corrupción.

**Instrucciones por Escrito.-** Las instrucciones por escrito dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y específicas, así como en los procedimientos para ponerlos en funcionamiento, garantizan que sean entendidas y cumplidas esas instrucciones, por todo empleado, ejecutivo o servidor público, conforme fueron diseñados.

### **2.2.1.7.2. Aplicables a los Procesos y Sistemas:**

Todos los sistemas integrados o no, deben ser diseñados tomando en cuenta que el control es para salvaguardar los recursos que dispone la organización, destinados a la ejecución de sus operaciones; por tanto son aplicables las siguientes normas de control interno:

- a) Aplicación de Pruebas Continuas de Exactitud.-** La aplicación de pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, permite que los errores cometidos por otros funcionarios sean detectados oportunamente, y se tomen medidas para corregirlos y evitarlos.
  
- b) Uso de Numeración en los Documentos.-** El uso de numeración consecutiva, para cada uno de los distintos formatos diseñados para el control y registro de las operaciones, sea o no generados por el propio sistema, permite el control necesario sobre la emisión y uso de los mismos; además, sirve de respaldo de la operación, así como para el seguimiento de los resultados de lo ejecutado.
  
- c) Uso de Dinero en Efectivo.-** Muchas organizaciones aún manejan dinero en efectivo por el uso de fondos de caja chica, lo cual si no existe un buen control, puede convertirse en una fuente de desperdicio constante que a la larga, puede constituirse en una gran estafa.

La alta tecnología actual del mercado aplicable a los sistemas integrados, permite que los pagos se realicen sin el uso de dinero en efectivo ni chequeras, utilizando los servicios bancarios de redes computacionales que ayudan a ordenar el pago a través de transferencias bancarias, directamente a las cuentas de los beneficiarios, según las necesidades y facilidades del mercado, esto es para empleados y proveedores.

- d) Uso de Cuentas de Control.-** La apertura de los sistemas integrados de contabilidad, debe ser lo suficientemente amplia para facilitar el control de los distintos momentos de las operaciones, así como de aquellos datos que, por sus características, no formen parte del sistema en sí; por ejemplo: control de existencias, control de consumo de gasolina, control de mantenimiento y otras operaciones.

Se deben diseñar los registros auxiliares que sean necesarios para controlar e informar al nivel de detalle que la operación requiera; por esto, el contador público debe hacer un análisis de las necesidades de control para armar los procesos, de tal manera que le permita agrupar datos, integrar y consolidar la información según las necesidades de los ejecutivos y demás personas instituciones que necesitan de dicha información.

- e) Depósitos Inmediatos e Intactos.-** Probablemente es el punto donde mayor esfuerzo se ha dedicado, por lo que se ha escrito mucho al respecto, y es de lo que más se preocupan los auditores internos que pierden su tiempo realizando arquezos del efectivo recibido, sea por la venta de productos, o por el cobro a sus clientes.

Según la tecnología utilizada actualmente, las recaudaciones pueden ser captadas por entes ajenos al ente beneficiario, quienes informan de la gestión realizada, así como de las transferencias que se han realizado a la cuenta principal de la organización.

- f) Uso Mínimo de Cuentas Bancarias.-** La aplicación del concepto de Cuenta Principal, Cuenta Única o cualquier otra denominación, minimiza el uso de cuentas bancarias ya que utilizando la tecnología disponible en el mercado, el pago se puede efectuar a través de transferencias bancarias, sin que se cuente con una chequera.

- g) Uso de Dispositivos de Seguridad.-** En las organizaciones que disponen de equipos informáticos, mecánicos o electrónicos, formando parte de los sistemas de información, deben crearse las medidas de seguridad que garanticen un control adecuado del uso de esos equipos en el proceso de las operaciones, así como para que permitan la posibilidad de comprobación de las operaciones ejecutadas.

Los dispositivos de seguridad dependerán de los sistemas, si son de última tecnología, los mismos paquetes traen incorporados dispositivos que ayudan a darle seguridad a los procesos; por ejemplo: una bitácora que registra las operaciones del día; además puede producir un informe que salga en la pantalla de un supervisor, para que este vea que una clave no autorizada está ingresando a un sector del sistema.

- h) Uso de Indicadores de Gestión.-** Este debe formar parte de los sistemas, para que permitan medir el grado de control integral de las operaciones y su avance tanto físico

como financiero, de tal manera que se puedan hacer análisis de la gestión en los distintos sectores y proyectar de mejor manera a la organización, ayudando a reorientar las acciones, en los casos específicos.

### **2.2.1.7.3. Aplicables a la Administración de Personal:**

La administración del personal requiere de criterios básicos para fijar técnicamente sus responsabilidades, para lo cual se aplicaran las siguientes normas de control interno:

**a) Selección de Personal Hábil y Capacitado.-** La aplicación de esta norma permite que cada puesto de trabajo disponga del personal idóneo, seleccionado bajo criterios técnicos que se relacionen con su especialización, el perfil del puesto y su respectiva jerarquía, así como dentro del marco legal correspondiente.

Las unidades administrativas encargadas de esta actividad, deberán coordinar con las unidades solicitantes, para que el proceso de selección sea el más adecuado a los intereses de la organización, ya que de esto depende la eficiencia que tengan las operaciones.

**b) Capacitación Continua.-** La aplicación de esta norma permitirá que una organización o ente público, disponga de los recursos humanos capacitados para responder a las demandas del mercado, para lo cual la organización deberá programar la capacitación de su personal en los distintos campos y sistemas que funcionen en su interior, para fortalecer el conocimiento y garantizar eficiencia en los servicios que brinda.

**c) Vacaciones y Rotación de Personal.-** Desde el punto de vista humano y social, las vacaciones generan la recuperación de las energías perdidas durante el trabajo, por lo que la aplicación de este principio, es importante para que los trabajadores de los distintos niveles de la organización convivan con armonía.

Las vacaciones y rotación de personal, generan la especialización de otros y motivan el descanso anual de aquellos que hacen uso de este derecho; además permiten el descubrimiento de nuevas ideas de trabajo y eventuales malos manejos.

## **2.2.2. Sistema De Control Interno**

Un conjunto por partes conectadas de cómo obtener mejores resultados dentro de una organización al combinar o formar un todo organizado teniendo en cuenta el mismo fin, objetivo trazado es decir el mismo propósito pero de una forma integral y no trabajando independientemente. (Murdick, 2005).

### **2.2.2.1. Clasificación del Control Interno**

De acuerdo a las definiciones anteriormente presentadas sobre control interno se puede observar la siguiente clasificación:

#### **POR LA FUNCIÓN**

##### **Administrativo**

Lo conforma el plan de organización, procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión para poder autorizar las actividades comerciales de la dirección quien debe alcanzar los objetivos establecidos, lo cual es el principio para establecer un control contable. (Arens, 2007).

##### **Financiero o Contable**

Consiste el plan de organización y los procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la fiabilidad de los registros financieros y en consecuencia, está diseñado para proporcionar una razonable seguridad de que:

- Las transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización general o específica de la dirección.
- Las transacciones se registran, según sea necesario.
- Mantener el control sobre los activos.
- El acceso de los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección.

- El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y adoptan medidas correspondientes en el caso de que existan diferencias. (Arens, 2007).

## **FOR LA ACCIÓN**

### **Previo**

Es el que se aplica antes de que las operaciones se lleven a cabo o de que los actos administrativos queden en firme para tutelar su corrección y pertinencia. Está constituido por el conjunto de normas, procedimientos, políticas, reglas, implantados para evitar errores en el proceso de las transacciones. (Arens, 2007).

### **Concurrente**

El control concurrente está inmerso en el proceso de las operaciones, se aplica simultáneamente a la ejecución de las operaciones y desempeño de los funcionarios se debe concentrar en la obtención de los mejores con los menores esfuerzos y recursos, y es ineludible la responsabilidad de verificar la corrección de las operaciones. (Arens, 2007).

### **Posterior**

Examen de las operaciones financieras y administrativas que se efectúan después de que estas se han producido, con el objeto de verificarles, revisarlas, analizarlas y, en general, evaluarlas de acuerdo a la documentación y resultados de las mismas. Las funciones del control posterior en medianas y grandes organizaciones son ejercidas, por regla general, por la auditoría interna, sin perjuicio de los exámenes profesionales que prestan las auditorías externas o independientes, o en forma combinada. (Arens, 2007).

## **POR LA UBICACIÓN**

### **Control Interno**

Elemento básico y fundamental de toda administración y expresión utilizada para definir, en general, las medidas adoptadas por los propietarios, administradores, verificar la precesión de la empresa o titulares de las entidades públicas o privadas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de sus negocios o instituciones. (Arens, 2007).

### **Control Externo Privado**

Examen o vigilancia a cargo de personas que actúan por mandato de una empresa o de sus accionistas, socios o acreedores, generalmente, esta función es encomendada a los auditores independientes, fideicomisarios, síndicos, para el control posterior del área financiera o parte de ella. (Arens, 2007).

### **Control Externo Público**

Examen o vigilancia a cargo de organismos del Estado, cuyas facultades y ámbito de acción son determinados en la Constitución Política y en Leyes Orgánicas o especiales, los organismos públicos más representativos son: La Contraloría General del Estado o, en otros países o empresas, los Tribunales de Cuentas, la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Compañías. (Arens, 2007).

### **2.2.3. Inventario**

El inventario es el conjunto de bienes y materiales propiedad de la empresa destinada a la venta o para ser incorporados en el proceso de fabricación de acuerdo a la actividad económica de la empresa. (Aguirre, 2009).



### ***2.2.3.1. Objetivo de los Inventarios***

El objetivo de los inventarios es mantener una cantidad adecuada de los materiales para poder disponer en el momento que se necesite y que de esta manera no afecte la economía de la empresa al tener excesos o falta de materiales, además permite dar a conocer el estado de las existencias y su valor real proporcionando esta información a los departamentos de ventas, compras, programación y producción, que permitan tomar así decisiones oportunas. (Cantú, 2010).

### ***2.2.3.2. Conteo físico de inventarios***

Se entiende el conteo físico, palpable de los artículos que existen en el almacén, independientemente del registro teórico de la existencia en el sistema. Se utilizan varios métodos para determinar las cantidades físicas de un inventario que generalmente necesitan de un equipo de trabajo para hacer más exacto y confiable el conteo. (Pérez, 2012)

### ***2.2.3.3. Niveles óptimos de inventarios***

Cada empresa debe fijar una política para el manejo de los inventarios política eficiente de inventarios planea el nivel óptimo de la inversión en inventarios mediante el control se asegura, de que los niveles óptimos se cumplen según estos factores: (Pérez, 2012)

- Ritmo de los consumos
- Capacidad riesgos de compras
- Carácter perecedero de los artículos
- Protección de los artículos
- Costos para mantener el inventario
- Tiempo de respuesta del proveedor
- Instalaciones de almacenamiento
- Suficiencia de capital (Pérez, 2012)

## 2.2.4. Tipos de Sistema de Control Interno

Tabla 1 Tipos de Sistema de Control Interno

CORRE	Especifica muy bien que es fundamental la conducta ética permanente en el trabajo de todo el personal de una institución, especialmente aplicado en la alta dirección. Así mismo se refiere a la filosofía y estilo de la alta gerencia, componente muy importante, para cumplir con responsabilidad social y que refleja en la imagen institucional.
COCO	El informe Coko es producto de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte Coso y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del Coso enfrentaron inicialmente algunas organizaciones.
COSO I	Es el plan organizativo, conjunto de métodos y procedimientos que aseguren y garanticen la custodia de los activos, la prevención y la detección de fraudes y errores, ayuda al funcionamiento de la entidad en forma eficiente y confiable.
COSO II	Pone especial énfasis en el establecimiento de estrategias y en la administración de los riesgos con la participación permanente de todos los miembros de la organización, mediante el uso de herramientas que permitan evitarlos, disminuirlos compartirlos o aceptarlos. En todo caso, la gestión de los riesgos debe permitir al menos: alinear el riesgo aceptado y las estrategias; mejorar las decisiones en respuesta a los riesgos; aprovechar las oportunidades: disminuir sorpresas y pérdidas operativas; facilitar la adopción de respuestas integrales a múltiples riesgos cuyos impactos se interrelacionan.

*Elaborado por: Valeria Coronel García*

*Fuente: (Gutiérrez 2011)*

#### ***2.2.4.1. Características del Sistema de Control Interno.***

Las características de un Sistemas de Control Interno son:

- El SCI está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, de información y operaciones de la respectivas organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- La auditoría interna o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficacia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del SCI de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo.
- El Control Interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- No mide desviaciones; permite identificarlas.
- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones. (Estupiñan, 2006).

#### ***2.2.4.2. Condiciones para la existencia de Sistema de Control Interno.***

Para (Esparza Mosquera, 2010) las condiciones y procedimientos necesarios para tener un adecuado sistema de control interno son los siguientes:

1. Personal competente y confiable.
2. Segregación adecuada de funciones, con líneas claras de prioridad y responsabilidad.
3. Procedimientos de autorización apropiados.
4. Registro y documentos adecuados.
5. Control físico sobre sus activos.
6. Procedimientos de mantenimiento y verificación de los controles existentes.

### ***2.2.4.3. Elementos del Sistema de Control Interno.***

Según Cante, S. Y. (2006) un sistema de control interno debe contener los siguientes elementos:

1. Organización adecuada y delimitación de autoridad y niveles de responsabilidad.
2. Definición de políticas y procedimientos para la ejecución de procesos.
3. Formulación de planes y establecimiento de objetivos y metas.
4. Dirección y administración de personal conforme a un sistema de méritos y sanciones
5. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.
6. Implementación de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
7. Programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.

Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

### **2.2.5. Modelo COSO**

#### ***2.2.5.1. Antecedentes del Modelo COSO***

El denominado “Informe Coso” sobre control interno publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. El control interno fue sometido a un riguroso estudio por la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treedway (COSO por sus siglas en inglés).

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA).
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).

- Financial Executive Institute (FEI).
- Institute of Internal Auditors (IIA).
- Institute of Management Accountants (IMA). (Lybrand, 1997)

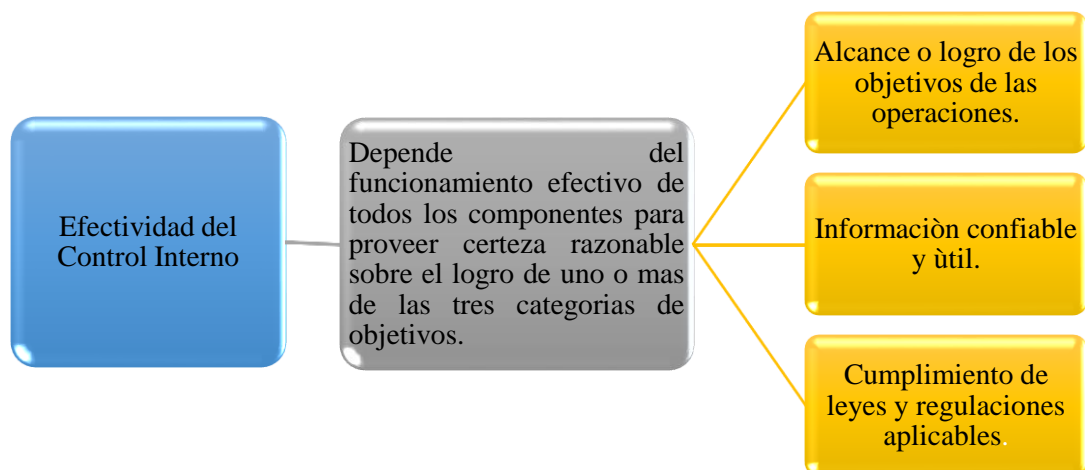
### 2.2.5.2. Informe COSO

El informe COSO es un proceso efectuado por el consejo de administración por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de acuerdo a los siguientes puntos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:

Gráfico 1: Modelo COSO



*Fuente: (Estupiñan, 2006)*  
*Autor: Valeria Coronel García.*

Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a estos.

Orientado al cumplimiento de objetivos, es medio, concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos. (Estupiñan, 2006).

#### ***2.2.5.3. Importancia del Modelo Coso***

En términos generales la importancia de un sistema de control basado en el modelo COSO, radica en que su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; promoviendo la eficiencia de las operaciones y ayudando a reducir los riesgos a que pudieran estar expuestos los recursos, aporta mayor confiabilidad a la información financiera y operacional, proporcionando mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas aplicables. (Lybrand, 1997).

#### ***2.2.5.4. Finalidad***

La finalidad del Modelo Coso I es facilitar un modelo con el cual las empresas puedan evaluar sus sistemas de control y definir cómo manejarlos, contando con una estructura que les permita medir la eficiencia y eficacia dentro de sus procesos, disminuyendo el nivel de errores que puedan existir dentro de cada una de las actividades diarias que realiza la organización, así como obtener con más rapidez y exactitud los responsables de los errores existentes dentro de la empresa.

Este tipo de modelo nos permite proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de los objetivos planteados por la empresa. (Samuel, 2005).

### 2.2.5.5. Componentes del Sistema de Control Interno según El Informe Coso.

Gráfico 2:Componentes del Informe Coso I



*Elaborado por: Valeria Catherine Coronel García  
Fuente: (Santillana 2003)*

- **AMBIENTE DE CONTROL**

El ambiente de control establece la atmósfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control del personal. Es el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, otorgando ordenamiento y estructura a dicho sistema. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán: la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. (Maldonado M. , 2011).

- **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados.

A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio.

En la evaluación se deberá examinar: que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, y que se les haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia. (Estupiñan, 2006).

- **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Las actividades de control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella.

Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones.

En la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados. (Mantilla, 2009).

- **SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de



decisiones, informe de los negocios y reportes externos. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. (Mantilla, 2009).

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. (Estupiñan, 2006).

### **Controles generales**

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y de seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros. (Estupiñan, 2006).

### **Controles de aplicación**

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfases con otros sistemas de los que reciben o entregan información. Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. (Estupiñan, 2006).

## **SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad de desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing (continuo), evaluaciones separadas (independientes) o combinación de las dos. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing.

Las deficiencias de control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y a la junta solamente a los asuntos serios. (Mantilla, 2009).

### **Evaluación del sistema de Control Interno**

La eficiencia del sistema de control interno de toda organización, debe ser periódicamente evaluada por la dirección y los mandos medios.

### **Eficiencia del sistema de Control Interno**

Un sistema de control interno se considera eficiente si la dirección de la entidad tiene la seguridad razonable de que:

- Dispone de la información adecuada sobre el nivel de logro de los objetivos operacionales de la entidad.
- Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.
- Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta. Validación de los supuestos asumidos Se deben validar periódicamente los supuestos que sustentan los objetivos de una organización.

A modo de ejemplo, los objetivos de una organización pueden apoyarse en supuestos acerca de las necesidades del grupo meta. Por consiguiente, será fundamental la validación de estos supuestos en el transcurso del tiempo.

### **Deficiencias detectadas**

Se deben establecer procedimientos que aseguren que toda deficiencia detectada, que afecte al sistema de Control Interno o pueda llegar a afectarlo, pueda ser oportunamente informada. (Mantilla, 2009).

## **2.2.6. Riesgos de Control**

### **2.2.6.1. Riesgo**

Se produce riesgo cuando hay probabilidad de que algo negativo suceda o que algo positivo no suceda, la ventaja de una empresa es que conozca claramente los riesgos oportunamente y tenga la capacidad para afrontarlos. El “Riesgo” es un concepto que bien podríamos llamar vital por su vínculo con todo lo que hacemos, casi podríamos decir que no hay actividad de la vida de los negocios o de cualquier asunto que se nos ocurra, que no incluya la palabra riesgo. (Santillana, 2003).

### **2.2.6.2. Niveles de Riesgo**

La identificación y el análisis de los riesgos es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de Control Interno eficaz. La dirección debe examinar detalladamente los riesgos existentes a todos los niveles de la empresa y tomar las medidas oportunas y gestionarlos. (Coopers, 2007)

Constituye el núcleo neurálgico sobre el que giran el resto de componentes del sistema de Control Interno. (Dorta, 2011)

El nivel de riesgo tiende a incrementarse cuando los objetivos de la organización se apartan de las líneas de comportamientos establecidas en el pasado. (Fonseca, 2011)

### **2.2.6.3. Origen de los riesgos**

Pueden ser derivados por las amenazas externas y las debilidades internas, algunos cuantificables y otros no originados específicamente por una inadecuada estructura organizacional, la competencia desleal por la mala calidad de los productos por exigencias exageradas de los empleados, huelgas, nuevos impuestos, catástrofes, iliquidez, tasas de interés exageradas, aumento de precios de los proveedores, pérdida de imagen, por inadecuada auditoría externa o interna o por autocontroles no aplicados. (Santillana, 2003).

Se pueden clasificar los diferentes riesgos de gestión en:

- Riesgos Estratégicos y del Negocio.
- Riesgos Financieros.
- Riesgos generales o de Apoyo.

#### ***2.2.6.4. Categorías de los Riesgos***

Dentro del estudio trabajaremos para detectar las diferentes categorías de los riesgos de auditoría que se puedan presentar dentro del marco de la evaluación como son:

- Riesgo Inherente.
- Riesgo de Control.
- Riesgo de Detección.

##### ***2.2.6.4.1. Riesgo Inherente***

El riesgo inherente es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

##### ***2.2.6.4.2. Riesgo de Control***

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

##### ***2.2.6.4.3. Riesgo de Detección***

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables.

Una vez que hayamos detectado el riesgo existente procederemos a la Evaluación del Riesgo de auditoría, que es un “proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo procedente en cada caso.”

La evaluación del nivel de riesgo es un proceso totalmente subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor, además es la base para la determinación del enfoque de auditoría a aplicar y la cantidad de satisfacción de auditoría a obtener, por lo tanto debe ser un proceso cuidadoso y realizado por quienes posean la mayor capacidad y experiencia en un equipo de trabajo. (Maldonado M. , 2011).

Tabla 2 Nivel de Riesgo

Nivel de Confianza		Riesgo
Alta	76 - 95%	Bajo
Moderado	51 - 75%	Moderado
Baja	15 - 50%	Alto

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

*Fuente: (Santillana, 2003)*

### **2.2.7. Métodos de evaluación del Control Interno.**

La evaluación del control interno puede ser efectuada por un auditor como parte de su examen, en este caso se lo realizará con el objeto de cumplir la norma de ejecución del trabajo que requiere que el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría; sin embargo, el control interno también puede y debe ser realizado por la propia entidad con el concurso de todos los servidores, no siendo necesaria la creación de departamentos o unidades para ello. Los métodos más conocidos y utilizados para evaluar el control interno de una organización son:

- a) Método Descriptivo o de Memorándum.
- b) Método Grafico o Flujogramas.
- c) Método de Cuestionario.

#### **2.2.7.1. Método Descriptivo o de memorándum**

Este método consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos; la descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practica en forma aislada o con subjetividad.

Se detalla ampliamente por escrito los métodos contables y administrativos en vigor, mencionando los registros y formas contables utilizadas por la empresa, los empleados que los manejan son las personas que custodian bienes, cuanto perciben por sueldos

La información se obtiene y se prepara según lo juzgue conveniente el Contador, por funciones, por departamentos, por algún proceso que sea adecuado a las circunstancias. (Santillana, 2003).

#### **2.2.7.2. Método Gráfico o Flujogramas**

El método de flujogramas es aquel que se expone por medio de cuadros o gráficos, si el auditor diseña un flujograma del sistema debe ser preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan.

Debe elaborarse usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Se denominan también diagramas de secuencia y constituyen una herramienta para levantar la información y evaluar en forma preliminar las actividades de control de los sistemas funcionales que operan en una organización. (Santillana, 2003).

Antes de comenzar con la creación de un flujograma debemos tener en cuenta y precisar cuáles son las ideas principales que deberán incluirse en el flujograma, es importante por otra parte, evaluar la exactitud o eficacia flujograma poniéndole a revisión de una persona

externa al negocio o proceso para que lo evalúe en cuanto a calidad de la información, para asegurarnos que el flujograma describe el proceso de manera eficaz. Los flujogramas pueden ser verticales, es decir va desde arriba (punto de inicio) hacia abajo (punto final), o tener formatos horizontales, que van desde la izquierda hacia la derecha, o también mixto siendo con una combinación de los dos. (Estupiñan, 2006).

#### ***2.2.7.3. Características de los Flujogramas***

- Un diagrama de flujo siempre empieza con un inicio y un fin, aunque dentro de los mismos puede haber otro inicio y otro fin de una sub-etapa.
- Capacidad de Comunicación, permite la puesta en común de conocimientos individuales sobre un proceso, y facilita la mejor comprensión global del mismo.
- Claridad, proporciona información sobre los procesos de forma clara, ordenada y concisa.
- Favorece y facilita la comprensión y el mejor entendimiento del proceso a través de mostrarlo como un dibujo. Una persona reconoce más fácilmente los dibujos, un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto. (Enriquez, 2012).

#### ***2.2.7.4. Construcción de un flujograma***

Para construir adecuadamente un flujograma se deben realizar los siguientes pasos:

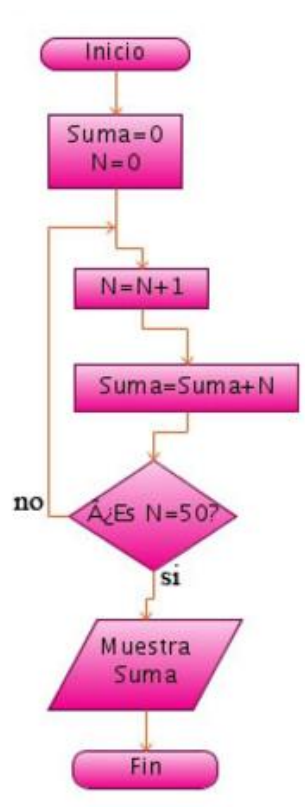
- Listar las actividades que conforman el proceso.
- Describir las actividades uniformemente y anotar puntos de decisión y actividades que deriven de las alternativas.
- Identificar los agentes que ejecutan cada actividad.
- Dibujar la secuencia de actividades.
- Añadir entradas y salidas.
- Revisión final y reflexión.
- Retroalimentación para mejora del proceso. (Pardo, 2012).

### 2.2.7.5. Tipos de Flujogramas

#### Diagrama Vertical

También denominado gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico en donde existen columnas y líneas. En las columnas están los símbolos (de operación, transporte, control, espera y archivo), el espacio recorrido para la ejecución y el tiempo invertido, estas dos últimas son opcionales de inclusión en el diagrama de flujo. En las líneas se destaca la secuencia de los pasos y se hace referencia en cada paso a los funcionarios involucrados en la rutina. Este tipo de diagrama es extremadamente útil para armar un procedimiento, ayudar en la capacitación del personal y racionalizar el trabajo. (Sequeira, 2009).

Gráfico 3 :Flujograma Vertical



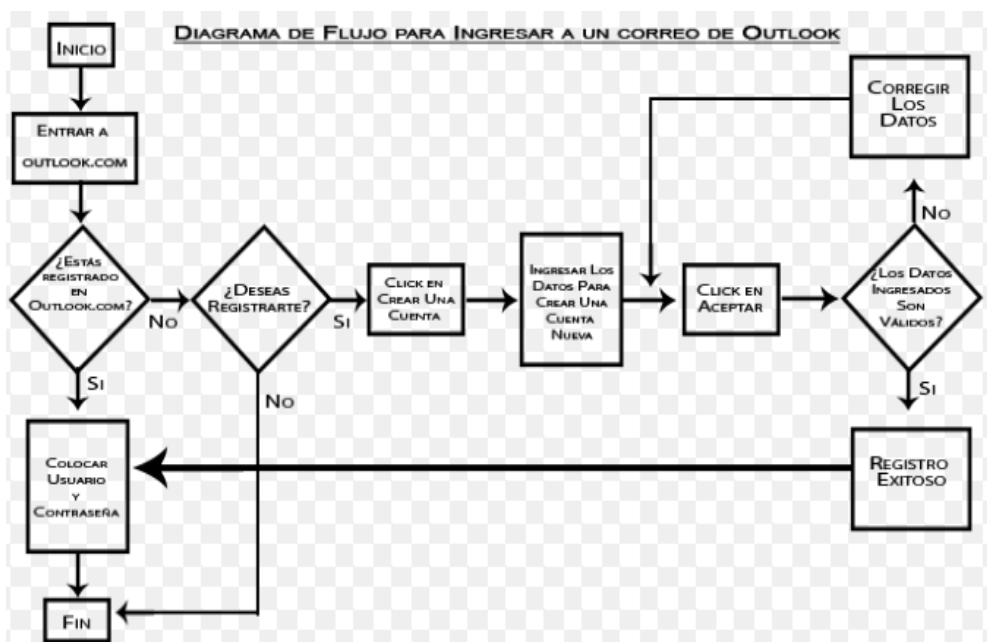
Fuente: (Sequeira, 2009)



## Diagrama Horizontal

En este diagrama de flujo se utilizan los mismos símbolos que en el diagrama de flujo vertical, sin embargo la secuencia de información se presenta de forma horizontal. Este diagrama sirve para destacar a las personas, unidades u organismos que participan en un determinado procedimiento o rutina, y es bastante común que sea utilizado para visualizar las actividades y responsabilidades asignadas a cada uno de estos actores y así poder comparar la distribución de tareas y racionalizar o redistribuir el trabajo. Aunque su elaboración resulta más compleja que la del diagrama vertical, este diagrama facilita la visualización de los sectores de una organización que intervienen en un procedimiento determinado; además, permite una mejor y más rápida comprensión del procedimiento por parte de los usuarios. (Sequeira, 2009).

Gráfico 4: Flujograma Horizontal

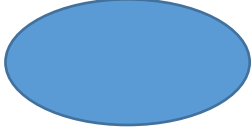


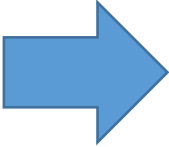






Fuente: (Sequeira, 2009)



### 2.2.7.6. Símbolos del Flujograma

Tabla 3 Símbolos del Flujograma

	Se utiliza al inicio y al fin de un proceso.
	Utilice este símbolo para representar una actividad o conjunto de actividades.
	Se utiliza este símbolo en situaciones disyuntivas.
	Este símbolo tiene dos funciones: 1) Unir símbolos entre si 2) Indicar el sentido del flujo o el traslado de información.
	Se utiliza cuando el flujo continúa en otra página.
	Este símbolo enlaza entre sí partes distantes del flujo.
	Utilizar este símbolo para representar todo elemento portador de información.
	Se utiliza para el almacenamiento de información.

Elaborado por: Valeria Coronel  
Fuente: (Pardo, 2012)

#### ***2.2.7.7.Método de Cuestionario***

Son documentos orientados a obtener información a través de preguntas enfocadas hacia el tema de investigación, a las personas relacionadas directamente con la empresa, de igual manera consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo; la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones.

Radica en la evaluación con base en preguntas las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable se asienta en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido. (Santillana, 2003).

### **2.3. IDEA A DEFENDER**

El Diseño de un Sistema de Control Interno para Estación de Servicio Luz Irene del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, permitirá que se identifiquen los riesgos a través del Método Coso para que de esta manera se convierta en una herramienta para la toma de decisiones.

### **2.4. VARIABLES DE ESTUDIO**

#### **2.4.1. Variable Dependiente**

- Control Interno

#### **2.4.2. Variable Independiente**

- Identificación de Riesgos

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Se aplicó esta investigación para obtener datos e información directamente de la realidad de la empresa, por lo tanto, fue necesario acudir a las instalaciones de esta dependencia para observar procesos, métodos y técnicas de Control Interno. Además, fue importante encuestar a los actores involucrados para que describieran por ellos mismos la problemática a la que se enfrentan y necesitan dar solución.

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad en donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (Arias, 2006)..

### **3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Al diseño como al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación. En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su diseño para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto a los lineamientos de la investigación. (Sampieri, Fernández & Baptista 2006).

### **3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Investigación Descriptiva**

En la investigación se ejecutó la descripción de los métodos que actualmente la empresa utiliza como control interno, de la misma forma se analizó y planteó los procedimientos adecuados que permitieron un control eficaz de los mismos a través de la propuesta planteada.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. Población**

En la presente investigación la población de estudio fue la Estación de Servicio “Luz Irene”

Tabla 4 Población

N°	Área	N° de personal
1	Administrativa	5
2	Despacho de Combustible	9
	TOTAL	14

*Fuente: Estación de Servicio “Luz Irene”  
Elaborado por: Valeria Coronel García*

#### **3.4.2. Muestra**

La muestra es parte de una población que se considera representativa de la misma, en esta investigación no se procederá a su cálculo, pues se trabajará con el total de la población por ser reducida.

### **3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.5.1. Métodos**

##### **Método Deductivo**

Aquel que parte de lo general a lo particular. En lo que se refiere a leyes, normas, reglamentos y principios relacionados con la Contabilidad, se aplicaron en forma correcta a los hechos más importantes de acuerdo a la realidad de la empresa.

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hecho particulares. (Bernal, 2010).

### **Método Inductivo**

Parte de lo particular a lo general, la cual fue muy útil para nuestra investigación en la Estación de “Servicio Luz Irene” al momento de ir detectando las deficiencias.

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación tiene carácter general. (Bernal, 2010).

Para esta investigación se utilizó los siguientes métodos, técnicas e instrumentos

#### **3.5.2. Técnicas**

Para esta investigación se realizaron encuestas a los empleados, directivos y una observación de campo.

#### **Encuesta**

Esta técnica se aplicó a cada uno de los miembros de la Estación de “Servicio Luz Irene”, desde los altos mandos hasta los empleados, mediante preguntas previamente elaborados según el cargo que realizan para obtener la obtener información.

#### **Observación de Campo**

Esta técnica se realizó acudiendo a la Estación de “Servicio Luz Irene “donde se realizan las actividades u operaciones como las oficinas o lugar de despacho de combustible y observar detenidamente cómo se desarrollan las labores de cada uno de los empleados.



### **3.5.3. Instrumentos**

Para la observación de campo se utilizó la ficha de observación, tablas de cotejo y hojas de inspección y en la encuesta se elaboró un modelo previo en el cual constó con preguntas que vayan relacionadas con el tema de estudio en nuestro caso Control Interno.

### **3.6. RESULTADOS**

Se procedió a aplicar las herramientas establecidas para la recolección de información, la encuesta se la realizó al personal administrativo y de Ventas de la Estación de Servicio Luz Irene.

Se obtuvo los siguientes resultados:

### Pregunta 1

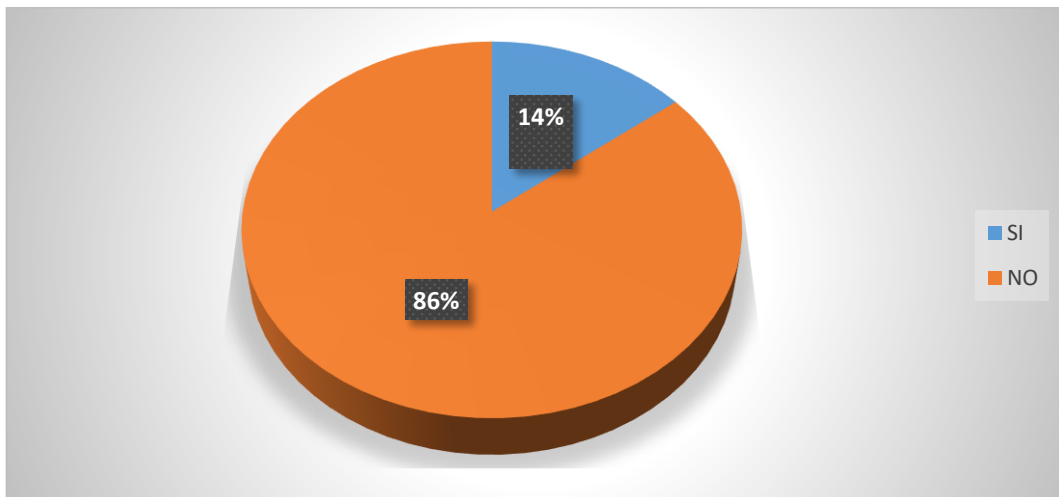
¿Conoce la misión, visión y valores adecuadamente estructurados que permitan comprender para qué se ha formado y hacia dónde quieren llegar como empresa en un tiempo determinado?

Tabla 5 Misión, Visión y Valores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	14%
NO	12	86%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

Gráfico 6: Misión, Visión y Valores



*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

### Análisis e Interpretación

El 86% de los encuestados concuerda que no tienen conocimiento de que si existe o no una misión, visión y valores o que nunca les han informado acerca de ellos. Sabiendo que son puntos indispensables que explican lo que somos y hacia dónde se dirige de la Estación de Servicio como negocio, asegurándonos su avance continuo. Mientras que el 14% afirma que si existe una filosofía pero empíricamente por parte de los propietarios nada más.

## Pregunta 2

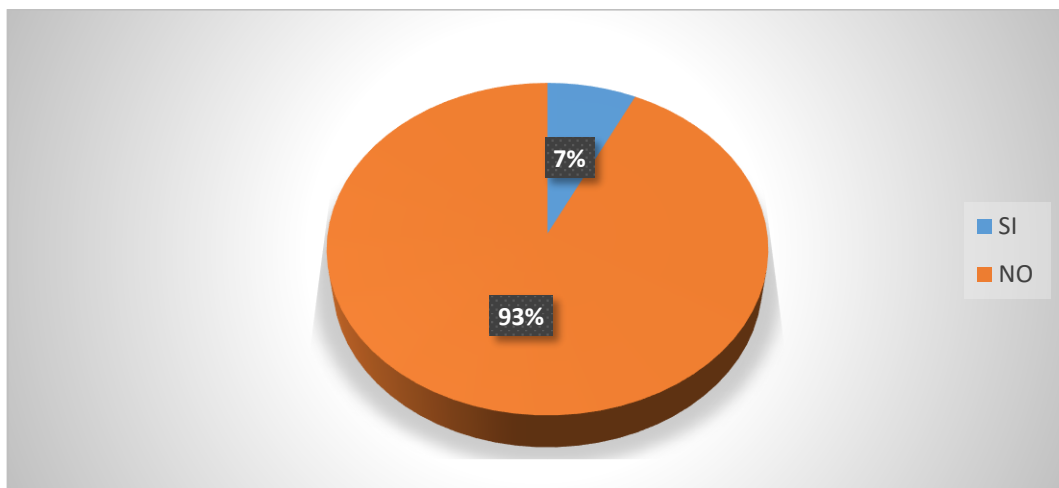
¿Existen objetivos empresariales claramente definidos a corto, mediano y largo plazo?

Tabla 6 Objetivos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	7%
NO	13	93%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

Gráfico 7:Objetivos



*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

## Análisis e Interpretación

Como se puede observar, el 93% de la población concuerda que la Estación de Servicio “Luz Irene” no cuenta con objetivos empresariales a corto, mediano y largo lo que ocasiona que sus colaboradores no esté trabajando en equipo para lograr un objetivo en común ya que no tiene conocimiento de las metas u objetivos que tiene la empresa por lo tanto su desempeño no va a ser lo suficientemente eficaz, mientras que el 7% afirma que si, viniendo esta respuesta solamente del propietario.

### Pregunta 3

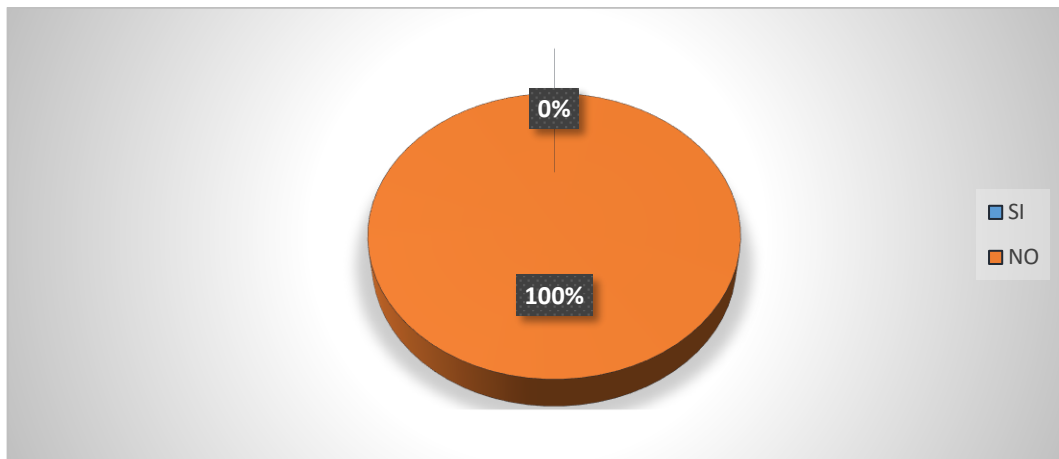
¿La Estación de Servicio cuenta con un organigrama?

Tabla 7 Organigrama

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	14	100%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

Gráfico 8: Organigrama



*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

### Análisis e Interpretación

El 100% de la población dice no tener conocimiento alguno de la existencia de un organigrama en la Estación de Servicio “Luz Irene”, lo cual no permite que las líneas de mando organizacional se cumplan correctamente ya que su jefe inmediato es solo el gerente, demostrando así que no existe delimitación de funciones en la estación.

#### Pregunta 4

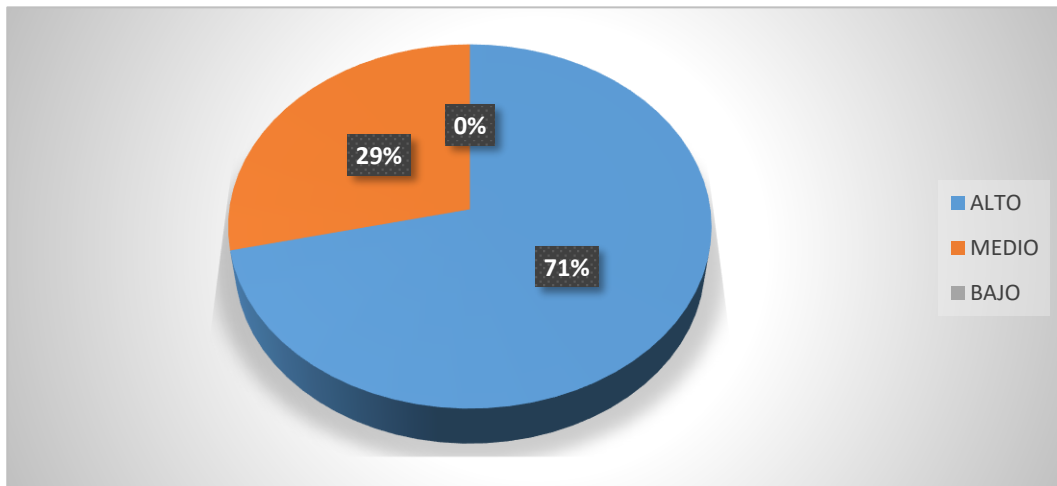
¿Califique el nivel de Operaciones de la Estación de Servicio Luz Irene?

Tabla 8 Estructura Organizativa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	10	71%
MEDIO	4	29%
BAJO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio "Luz Irene".  
Elaborado por: Valeria Catherine Coronel García.*

Gráfico 9: Estructura Organizativa



*Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio "Luz Irene".  
Elaborado por: Valeria Catherine Coronel García.*

#### Análisis e Interpretación

El 71% del personal de la Estación de Servicio "Luz Irene" piensa que la planificación de las operaciones se encuentra en un nivel Alto lo cual es eficiente y un 29% opina que está en un nivel Medio lo que quiere decir los administradores no están aprovechando al máximo los recursos materiales, humanos y financieros lo que provoca no cumplir en orden y a tiempo lo que se tenga que efectuar.

## Pregunta 5

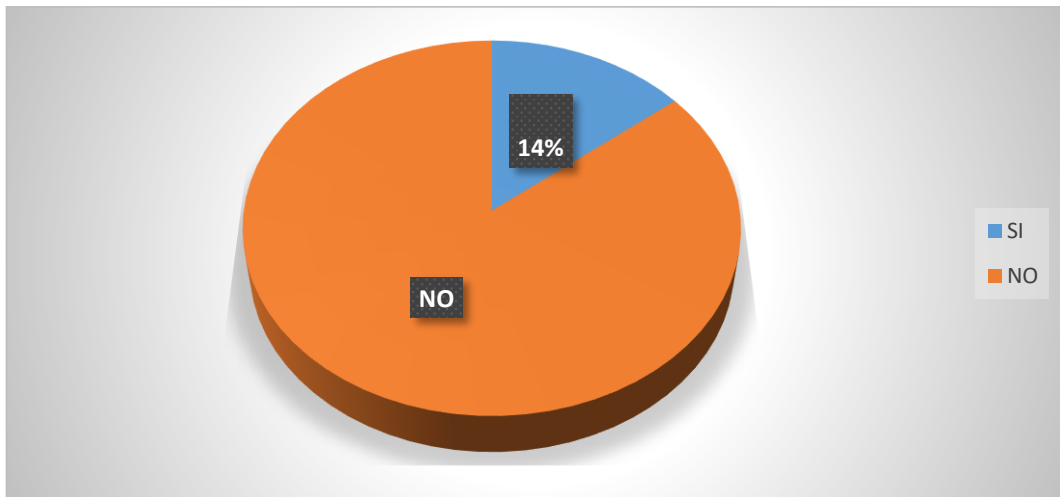
¿Cuenta la empresa con un manual de funciones que les permita a sus colaboradores conocer las actividades a su cargo?

Tabla 9 Manual de Funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	14%
NO	12	86%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

Gráfico 10:Manual de Funciones



*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

## Análisis e Interpretación

El 86% encuestados concuerda que no existe un manual de funciones y un 14% dice que si pero que estas han sido establecidas de manera verbal y prácticamente nada por escrito, mostrando así la inexistencia del mismo en el cual se debería establecer la forma en la que deberían realizar sus actividades al igual que la manera de informar a la administración cualquier novedad que se presente en la Estación de Servicio.

## Pregunta 6

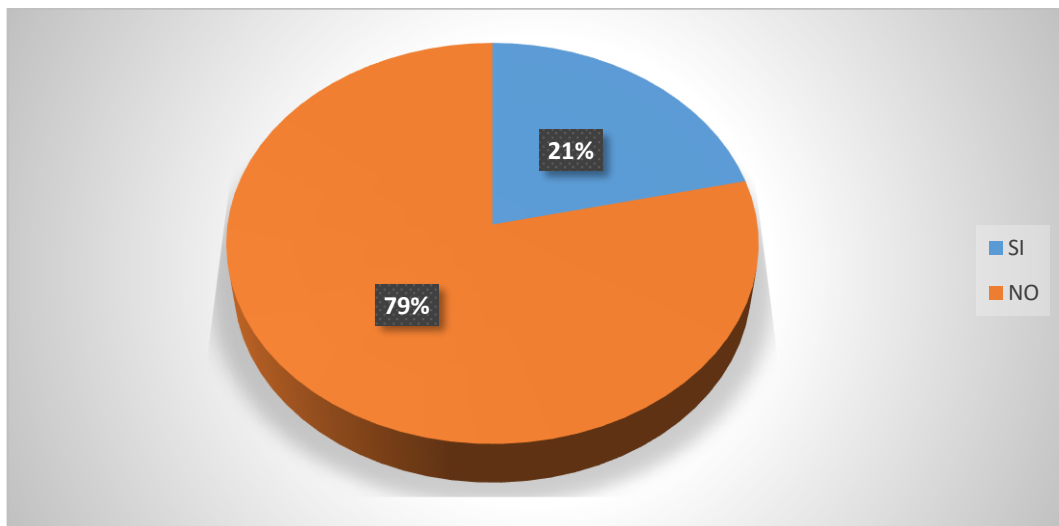
¿Sabe usted si se lleva un Control Interno en la Estación de Servicio?

Tabla 10 Control Interno

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	21%
NO	11	79%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

Gráfico 11:Control Interno



*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

## Análisis e Interpretación

El 79% de la población coincide que desconoce si se lleva un Control Interno en la Estación de Servicio “Luz Irene” y un 21% afirma que si existe, en lo que se puede observar que no todos tienen conocimiento del control que se lleva en la empresa, por lo que existe la necesidad que todos tengan noción de lo que significa y que implica un Control Interno.

## Pregunta 7

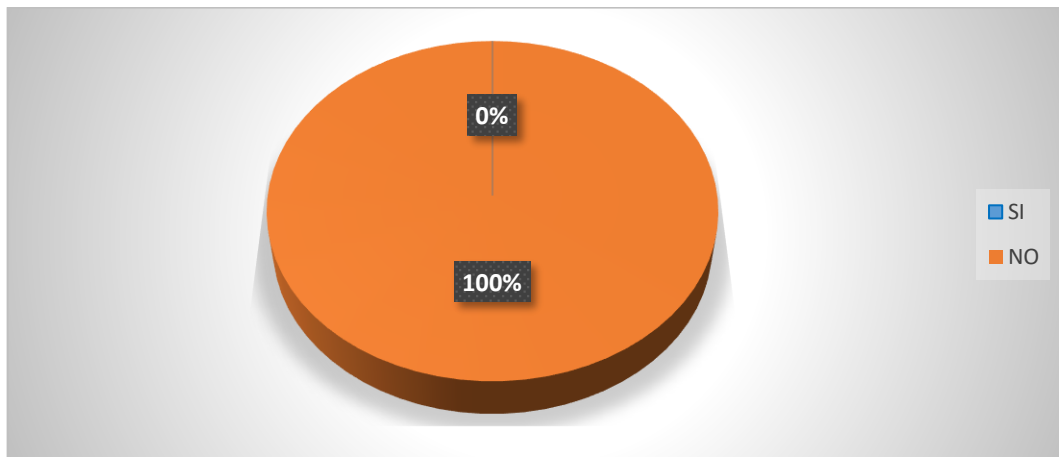
¿La Estación de Servicio “Luz Irene” posee un Sistema de Control Interno?

Tabla 11 Sistema de Control Interno

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	14	100%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

Gráfico 12: Sistema de Control Interno



*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

## Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados de la Estación de Servicio Luz Irene coincide que no existe un Sistema de Control Interno por lo que se sugiere el Diseño de un Sistema de Control Interno que permita controlar todas las actividades que se desarrollan en la Estación para que de esta manera sus actividades sean más eficientes, se optimicen recursos y se disminuyan riesgos.



## Pregunta 8

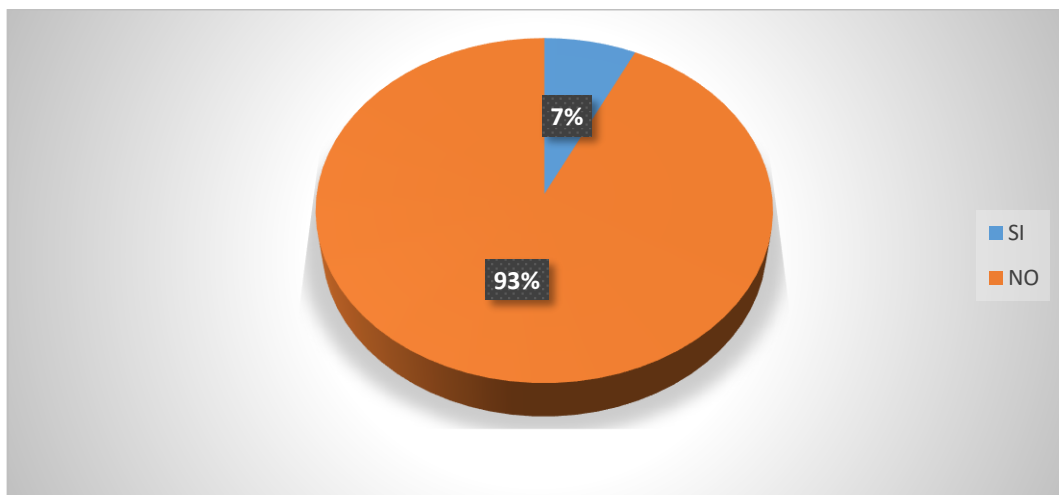
¿Conoce usted si existen políticas de Control Interno claramente definidas en la Estación de Servicio Luz Irene?

Tabla 12 Políticas de Control Interno

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	7%
NO	13	93%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

Gráfico 13: Políticas de Control Interno



*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

## Análisis e Interpretación

El 93% de encuestados coincide en que no se maneja políticas de Control Interno, por lo que se debería diseñar políticas adecuadas para que se tenga lineamientos que dirijan el control de las actividades que se desarrollan en la empresa, mientras que el 7% afirma que si existe pero son emitidas por el propietario según su conveniencia.

## Pregunta 9

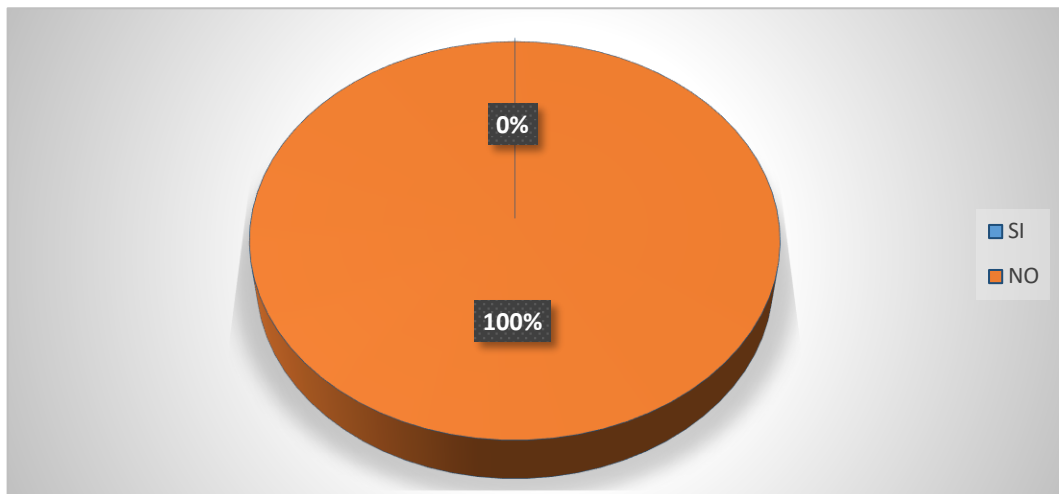
¿Existe capacitación a los empleados de la Estación de servicio Luz Irene en el área de atención al cliente?

Tabla 13 Capacitaciones de Atención al Cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	14	100%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio "Luz Irene".  
Elaborado por: Valeria Catherine Coronel García.

Gráfico 14: Capacitaciones de Atención al Cliente



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio "Luz Irene".  
Elaborado por: Valeria Catherine Coronel García.

## Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados concuerda que no se les ha emitido capacitaciones de atención al cliente en la Estación de Servicio "Luz Irene" lo que provoca que la atención no sea la adecuada por lo que los clientes se sienten poco satisfechos y esto se ve reflejado en las ganancias de la empresa.

## Pregunta 10

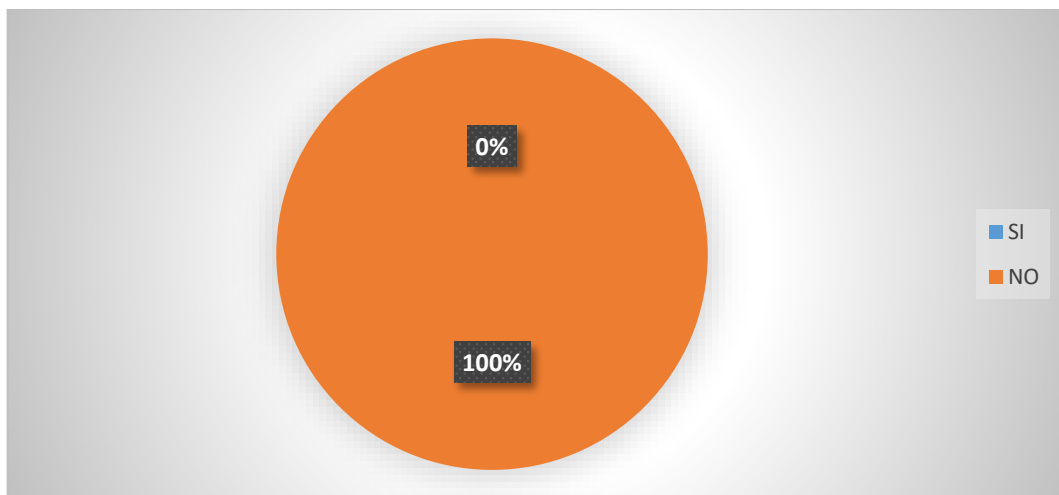
¿Las operaciones administrativas se desarrollan con eficiencia?

Tabla 14 Operaciones Administrativas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	14	100%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio "Luz Irene".  
Elaborado por: Valeria Catherine Coronel García.*

Gráfico 15: Operaciones Administrativas



*Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio "Luz Irene".  
Elaborado por: Valeria Catherine Coronel García.*

## Análisis e Interpretación

El 100% opina que no son eficientes ya que se toman tiempo para una transacción simple, o al momento de la impresión de los documentos no existe los recurso suficientes para que se lleve a cabo la transacción completa, también en el momento de los roles existe controversia en los descuentos a sus colaboradores.

### Pregunta 11

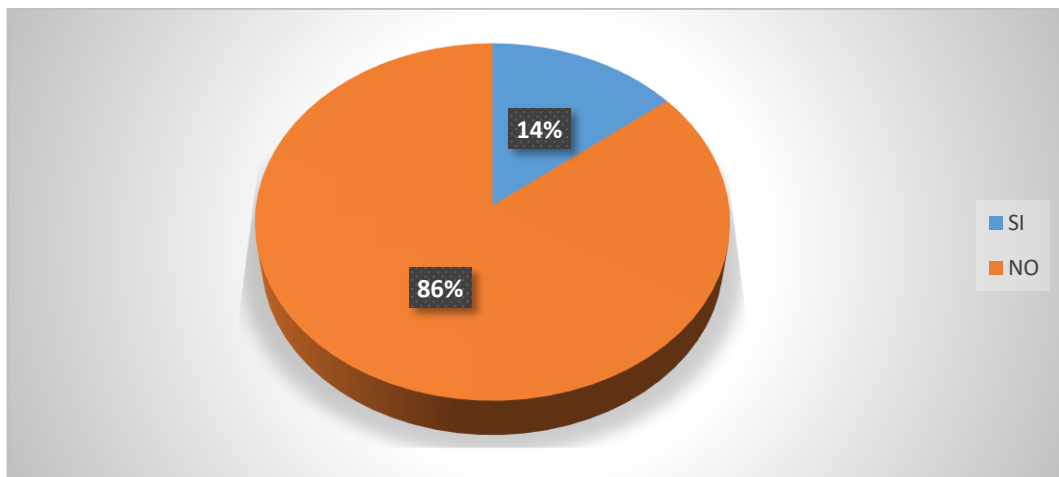
¿Las instrucciones para el desarrollo de las actividades de la Estación de Servicio, provienen del gerente únicamente?

Tabla 15 Instrucciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	14%
NO	12	86%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

Gráfico 16: Instrucciones



*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

### Análisis e Interpretación

El 86% de los encuestados afirma que solo el gerente emite instrucciones para el desarrollo de las actividades de la Estación de Servicio, mientras que el 14% mantiene que las instrucciones provienen del gerente y de su esposa y en ciertas ocasiones de la secretaria de la empresa.

## Pregunta 12

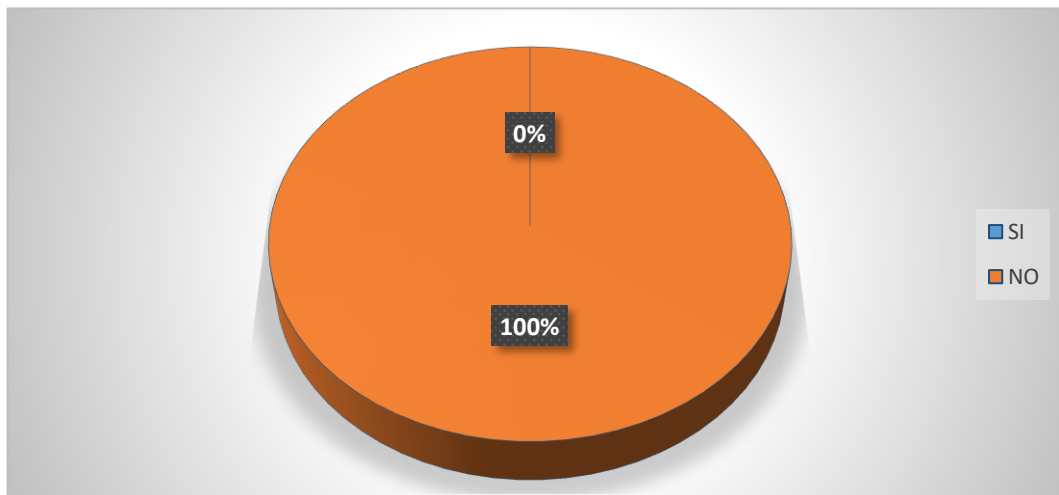
12) ¿La comunicación en la Estación de Servicio es la adecuada y se emite por escrito?

Tabla 16 Comunicación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	14	100%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

Gráfico 17: Comunicación



*Fuente:* Encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.  
*Elaborado por:* Valeria Catherine Coronel García.

## Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados de la Estación de Servicio afirma que la comunicación es de manera verbal lo que dificulta una interrelación entre sus colaboradores para poder transmitir las órdenes y que estas lleguen completas y no distorsionadas, lo que hace que el personal no tenga claro sus funciones al momento de ejecutarlas por lo que se ve la necesidad de que exista comunicación por escrito en donde haya evidencia de instrucciones u órdenes.

### **3.7. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

Se ha desarrollado el diagnóstico en la Estación de Servicio “Luz Irene” de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, aplicando la investigación de campo y utilizando las técnicas e instrumentos antes mencionando y se ha obtenido los siguientes resultados.

En la pregunta 7 de la encuesta realiza todo el personal de la Estación de “Servicio Luz Irene” ha respondido en su totalidad que no existe un Sistema de Control Interno por lo que es una pauta que indica la viabilidad de la investigación planteada, es decir que a la Estación de Servicio “Luz Irene” le hace falta un Sistema de Control Interno que contenga procedimientos de sus actividades en el cual se optimicen recursos elevando sus niveles de calidad y disminuyendo riesgos.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA “ESTACIÓN DE SERVICIO LUZ IRENE”, UBICADA EN EL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

### **4.2. OBJETIVO DE LA PROPUESTA**

Entregar un Sistema de Control Interno enfocado en el modelo COSO I, donde se establezca y se cumplan estándares planteados en dicho modelo, con esto tener controles respectivos y necesarios que brinden seguridad, eficacia, fiabilidad y confianza para la Estación de Servicio Luz Irene.

### **4.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Esta propuesta tiene como objetivos específicos:

- Contar con reglamentos específicos para ciertas áreas estratégicas como: Compras, el área Administrativa, Talento Humano y la gerencia, evitando así que se produzcan errores o irregularidades en el desempeño de los colaboradores.
- Lograr que el sistema entregado funcione de manera correcta y ayude como guía para que los colaboradores de la estación de servicio mejoren sus actividades y exista menos riesgos.
- Entregar lineamientos a la gerencia con el fin que permita: direccionar, controlar, supervisar y tomar decisiones de manera adecuada con respecto y en beneficio de la empresa.

- Crear y mejorar los procesos de cada una de las áreas de la estación de servicio permitiendo que existan mayor confianza y se cometa menos errores en dichos procesos.
- Hacer que las actividades se cumplan con respecto a normas, controles y reglamentos internos.

#### **4.4. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA**

Para realizar el Sistema de Control Interno de la estación de servicio, vi oportuno aplicar el modelo COSO I, debido a que es una empresa mediana con una estructura poco amplia y en la actualidad no cuenta con controles establecidos; por ello la creación de un marco de actividades considero que sería suficiente y de gran ayuda para realizar las actividades diarias de la empresa ayudado que se realicen con efectividad y un control adecuado.

Además facilitara que las actividades y los procesos se realicen con seguridad, ya que al regirse a cumplir y a realizar los sistemas y procedimientos previamente establecidos disminuirá el nivel de riesgos en posibles errores.

#### **4.5. LA EMPRESA**

##### **4.5.1. Antecedentes**

Inicialmente la Estación de Servicio “Luz Irene” pertenencia al señor Edmundo Arcentales, donde inicia sus actividades de la llamada en esa época Estación de Servicio “Arcentales” en el año de 1982, posterior a esto adquieren como una idea de negocio por parte del señor Mauro García junto a su esposa Luz Irene Núñez, quienes antes de comprar la Estación de Servicio, tenían un negocio de ferretería en la ciudad del Coca provincia de Francisco de Orellana con la que pudieron obtener un capital para poder estructurar la idea de la Estación de Servicio en la ciudad de Riobamba, y es así como un 14 de Julio del 2014 inicia sus actividades en la Avenida Lizarzaburu y Juan XXII, Ciudadela Cerámica, de la ciudad de Riobamba con 2 islas, en la primera 2 surtidores de gasolina extra y súper, en la segunda isla 2 surtidores de Diésel Premium Filtrado.



La empresa cambia de nombre y se constituye bajo el nombre de Estación de Servicio Luz Irene; al estar en el mercado varias décadas la estación no fue actualizando sus procesos, sus manejos y la estructura tampoco, es por esto que con los anteriores dueños no dio mayores resultados positivos. En la actualidad con la nueva administración se ha visto la oportunidad y la necesidad de ir mejorando en si todo su manejo, tanto de programas y sistemas de control, con la idea de tener una mejor administración, es así como esta empresa ha ido brindando un servicio enfocada al Sector Automotor de la provincia con altos estándares de seguridad, imagen y servicio al cliente ampliando con el pasar del tiempo la distribución en al por menor de lubricantes y aditivos.

#### **4.5.2. Misión**

Crear un servicio de alta calidad, integrado a través de la comercialización de combustible, la distribución de lubricantes y aditivos para el sector automotriz de la provincia de Chimborazo, procurando siempre cumplir los mejores estándares de calidad y seguridad; teniendo una excelente atención al cliente para de esta manera satisfacer las necesidades del consumidor.

#### **4.5.3. Visión**

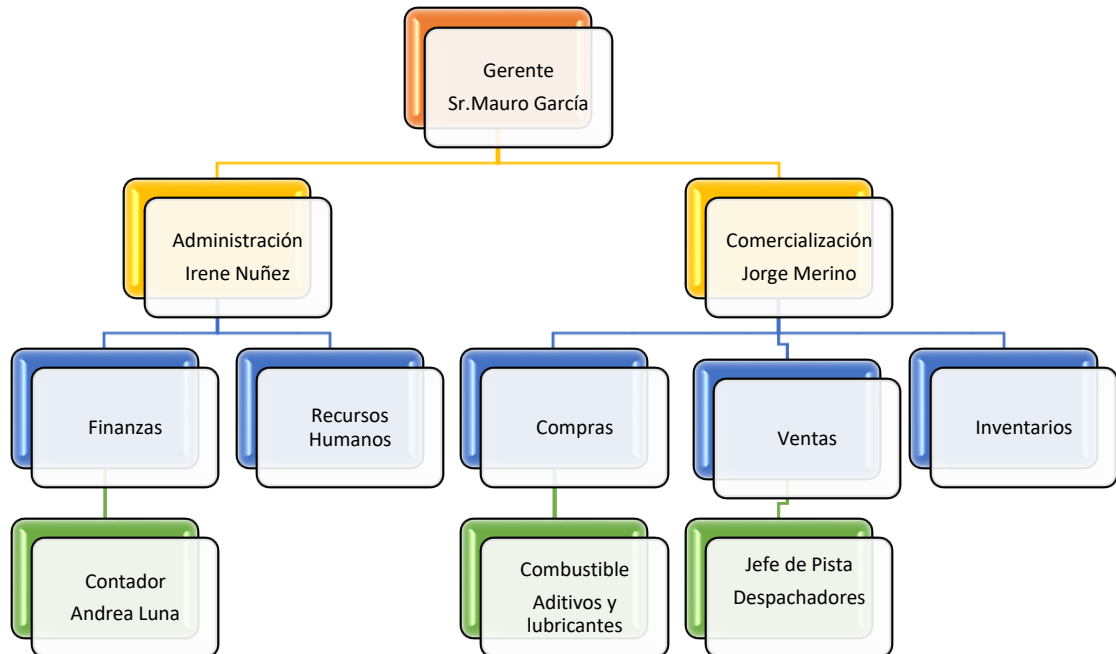
Ser la Estación de Servicio líder en la Provincia de Chimborazo en la comercialización de combustible y distribución de lubricantes, abasteciendo al mercado automotor e innovando nuestra empresa con tecnología para proporcionar siempre un servicio eficiente con cantidad y precio justo.

#### **4.5.4. Valores Corporativos**

- Actitud de Servicio y Calidad
- Responsabilidad.
- Trabajo en Equipo.
- Transparencia.
- Innovación.
- Precios Justos
- Cantidad Justa.
- Respeto al Medio Ambiente.

#### 4.5.5. Organigrama

Gráfico 18: Organigrama Estructural

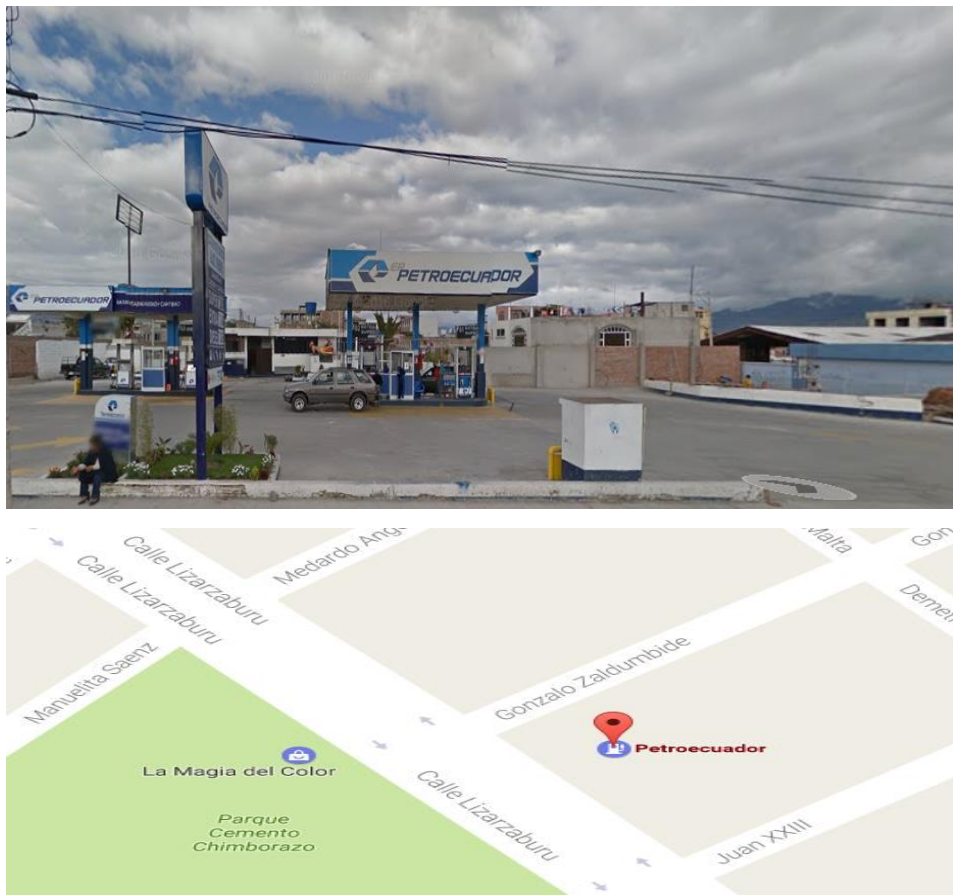


*Elaborado por: Valeria Coronel G.*

#### 4.5.6. Ubicación

La Estación de Servicio Luz Irene se encuentra ubicada en la provincia de Chimborazo, en el cantón Riobamba, parroquia Lizarzaburu en las calles Avenida Lizarzaburu y Juan XXIII, Ciudadela Cerámica.

Gráfico 19: Ubicación de la Estación de Servicio



Fuente: (Maps, 2017)

#### 4.5.7. Precio y Producto

La Estación de Servicio “Luz Irene” realiza la venta de combustible que está regulado por EP PETROECUADOR que se encarga de regular el precio y la cantidad del producto.

- Gasolina Extra.
- Gasolina Súper.
- Diésel Premium Filtrado

**Además que comercializa aditivos y lubricantes para los vehículos como:**

- Aceites 20W40 litro.
- Galón 20W40 galón.
- SAE 20W50 litro y galón.
- Dos Tiempo para auto.
- Cuatro tiempos moto.
- Cuatro tiempos auto.
- Limpiador d inyectores a diésel
- Hidráulico de litro
- ABRO tratamiento de diésel
- Refrigerante de litro y galón (LUBRISTONE)
- Elevadores de Octanaje ABRO
- Liquido de freno (Litro)
- ABRO eliminador de humo
- Turbo diésel 15w40 en litro
- Aguas destiladas
- Aguas acidas
- Limpiador de inyectores de Gasolina

**Repuestos**

- Filtros de diésel
- Swiden

**4.5.8. Proveedores**

- EP PETROECUADOR.
- DISPENSADORES Y ANEXOS DISPAX S.A.
- PROMESA PRODUCTOS METALICOS S.A.
- PUEBLA CHAVEZ Y ASOCIADOS LTDA.
- PETROCHECK CIA LTDA.
- TRUSOIL.

#### 4.5.9. Clientes

Público en general e instituciones del estado.

#### 4.6. ANÁLISIS SITUACIONAL

Tabla 17 Análisis Situacional de la Empresa

<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalaciones propias.</li><li>• Tecnología, surtidores.</li><li>• Disponibilidad de horarios de atención.</li><li>• Precios bajos</li></ul>	<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Convenios empresariales.</li><li>• Crecimiento poblacional en el sector.</li><li>• Apertura crediticia.</li><li>• Posesión en el mercado a través de una franquicia. (EP PETROECUADOR).</li><li>• Ubicación estratégica.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención al Cliente.</li><li>• Infraestructura.</li><li>• Alta rotación del personal.</li><li>• Falta de procesos y políticas de Control Interno.</li><li>• No poseen procesos adecuados y con la seguridad necesaria en la compra y venta de combustible.</li><li>• No se hace arqueros de caja en los turnos diarios de la estación.</li></ul>	<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia.</li><li>• Inestabilidad de los precios del petróleo.</li><li>• Políticas gubernamentales.</li><li>• Mayor regulación ambiental.</li></ul>

Fuente: Estación de Servicio "Luz Irene"  
Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.6.1. Análisis Interno

El análisis interno comprende las fortalezas y debilidades de la Estación de Servicio “Luz Irene” las mismas que la entidad puede manejar y mejorar para una buena gestión de tal manera que se pueda cumplir con los objetivos planteados.

##### **Fortalezas.**

- Instalaciones propias.

La Estación de Servicio cuenta con un terreno m2 y de construcción m2 en el cual se ha tratado de dar la mayor utilidad posible, adecuándolo a las necesidades presentes, tomando en cuenta de que se la compro ya construida.

- Tecnología, surtidores.

Con la nueva administración se ha tratado de ir mejorándola y adaptándola para que sea funcional, entre estas se adquirieron surtidores con nueva tecnología donde estas están conectadas directamente al sistema de facturación electrónica con el objetivo de tener un mejor control y dar un mejor servicio a los usuarios.

Gráfico 20:Tecnología



*Fuente: Estación de Servicio “Luz Irene”*

- Disponibilidad de horarios de atención.

Se ha tratado de ampliar el horario de atención con el fin de poder llegar a más usuarios tomando en cuenta que no será una restricción para poder abastecerse de combustible, diferenciándonos así del resto de estaciones de servicio.

- Precios bajos.

Al pertenecer a una empresa franquiciada se obtienen beneficios competitivos, como por ejemplo diferencia en centavos al resto de estaciones de servicio que no pertenezcan a Petrocomercial.

- Súper 2.26
- Extra 1.48
- Diésel 1.037

- Apertura crediticia.

Para facilidad de los usuarios se tiene la opción de poder dar crédito tanto a personas naturales como a empresas obviamente con el debido respaldo de documentos o de ser el caso de garantes.

### **Debilidades.**

- Atención al Cliente.

Ante la falta de experiencia de los propietarios se han descuidado en gran parte el capacitar a sus empleados para dar un buen servicio al cliente, sin tomar en cuenta que la imagen en este caso de la empresa son los despachadores de combustible, es por esto que se ha visto la necesidad de enfocarse en esto y realizar cambios.

- Infraestructura.

Al ser una estación de servicio antigua fue construida para necesidades que se presentaban en épocas de los años 90, en la actualidad el parque automotor ha crecido considerablemente, es por esto que cuando existe gran afluencia de clientes se presenta malestar ya que no hay suficientes surtidores para despachar combustible. Los clientes que se ven más afectados son los vehículos pesados porque al tener tanques con mayor capacidad se tardan en llenar.

Gráfico 21:Infraestructura



*Fuente: Estación de Servicio “Luz Irene”*

- Alta rotación del personal.

Una de las herramientas principales de las estaciones de servicio son los despachadores, la mayoría de estos son personas no tiene designadas sus responsabilidades, esto hace que su trabajo no sea desempeñado eficientemente.

Falta de procesos y políticas de Control Interno.

En la Estación de Servicio “Luz Irene” no se cuenta con un Control Interno adecuado que contenga procesos, procedimientos ni políticas; es decir lineamientos que se sigan o se cumplan para una buena administración, por lo que actualmente el control es de forma empírica solo por parte del gerente.



- No poseen procesos adecuados y con la seguridad necesaria en la compra y venta de combustible.

Esto produce que al momento la recepción de la compra del combustible se convierta en una situación de peligro para la estación ya que no se toma las precauciones adecuadas y al momento del expendio del combustible no se lo hace con la consideración adecuado al cliente por lo que se ha tenido quejas por parte de los mismo dando como resultado una mala imagen a la estación.

- No se hace arqueos de caja en los turnos diarios de la estación.

Los arqueos de caja en los turnos diarios de la estación son muy importante y la falta de estos ha hecho que exista faltantes en el dinero al momento de entregar el tueno a la administración y esta también es una causa para la rotación del personal ya que estos faltantes son descontados en el rol de pagos a fin de mes.

#### **4.6.2. Análisis Externo**

Las circunstancias externas son de vital importancia para el desenvolvimiento estratégico de la estación de servicio no solo en el tamaño y atractivo de los mercados que la empresa atiende, sino en la capacidad de esta para atenderlos rentablemente y la competencia que esta tiene.

#### **Oportunidades**

- Convenios empresariales.

Los convenios empresariales han ayudado para que la empresa gane participación de mercado, es decir se han realizado alianzas estratégicas con empresas tanto privadas como públicas, con el fin de que todos sus autos puedan tranquear y darles crédito o facilidades de pago, en una de estas son: Merquiauto, Asiauto, estos son concesionarios de vehículos, adicional a esto se tiene un convenio con la Policía, con todos sus patrulleros; entre otras.

- Crecimiento del parque automotor en Chimborazo.

Actualmente, debido a varios factores sin duda ha disminuido la venta de vehículos a nivel nacional, pero eso no quiere decir que no siga creciendo el número de vehículos en nuestro país, es por esto que lo he tomado como una gran oportunidad ya que sin combustible los autos no funcionan.

Gráfico 22: Matriculación de vehículos

NÚMERO DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS MATRICULADOS, POR PROVINCIA, SEGÚN CLASE

PROVINCIA	TOTAL	CLASE											
		AUTOMÓVIL	AUTOBUS	CAMIÓN	CAMIONETA	FURGONETA C	FURGONETA P	JEEP	MOTOCICLETA	TANQUERO	TRAILER	VOLQUETA	OTRA CLASE
TOTAL	1.752.712	529.521	11.300	78.652	368.890	32.242	41.374	260.877	405.173	2.511	6917	9.942	5.313
AZUAY	105.178	35.946	400	3.785	25.736	1.667	1.355	26.727	8.641	93	223	407	198
BOLÍVAR	15.277	3.876	171	1.175	4.731	153	79	2.124	2.739	23	17	139	50
CAÑAR	44.488	12.547	283	2.899	13.550	579	363	6.568	6.738	87	317	441	116
CARCHI	20.930	6.583	149	1.424	4.969	180	168	3.581	3.455	38	221	116	46
CHIMBORAZO	47.064	16.222	427	2.893	14.089	787	481	7.151	4.493	55	73	258	135
COTOPAXI	58.810	14.752	347	4.182	17.924	635	354	7.585	11.349	186	355	854	287
EL ORO	85.580	16.350	406	5.122	19.581	974	745	8.538	32.422	75	336	817	214
ESMERALDAS	47.834	7.093	379	2.863	9.723	556	358	4.355	21.484	103	188	608	124
GALÁPAGOS	914	59	17	81	317	11	3	52	357	3	1	11	2
GUAYAS	321.354	117.236	1.899	13.061	53.393	9.027	25.059	25.215	72.223	441	1.838	234	1.728
IMBABURA	51.308	17.123	415	2.246	11.692	892	545	9.311	8.437	47	161	283	156
LOJA	45.464	14.414	276	2.357	12.887	493	438	7.750	6.037	45	159	481	127
LOS RÍOS	95.889	10.130	331	4.844	15.804	733	446	3.595	58.911	61	316	589	129
MANABÍ	165.783	35.478	1.397	6.573	41.093	2.007	2.132	13.519	60.124	542	710	1.802	406
MORONA SANTIAGO	9.045	1.794	106	541	2.470	80	46	1.355	2.397	13	19	174	50
NAPO	6.904	1.275	74	267	1.868	81	34	949	2.203	9	18	97	29
ORELLANA	15.368	1.474	171	1.140	3.551	150	41	1.007	7.127	68	309	201	129

Fuente: INEC

Gráfico 23: Consumo de combustible

NÚMERO DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS MATRICULADOS, POR USO Y TIPO DE COMBUSTIBLE, SEGÚN PROVINCIAS

PROVINCIA	TIPO DE COMBUSTIBLE	TOTAL	USO DEL VEHÍCULO						
			PARTICULAR	ALQUILER	ESTADO	MUNICIPIO	GOBIERNOS SECCIONALES	OTROS	
	GASOLINA	38.810	37.956	588	190	68	8	-	
	HÍBRIDO	29	28	-	-	1	-	-	
	ELÉCTRICO	1	1	-	-	-	-	-	
	GAS LIQUADO DE PETRÓLEO	10	10	-	-	-	-	-	
CARCHI	TOTAL	20.930	19.126	1.261	448	92	3	-	
	DIESEL	2.686	1.584	911	132	57	2	-	
	GASOLINA	18.221	17.520	349	316	35	1	-	
	HÍBRIDO	16	16	-	-	-	-	-	
	ELÉCTRICO	2	1	1	-	-	-	-	
	GAS LIQUADO DE PETRÓLEO	5	5	-	-	-	-	-	
CHIMBORAZO	TOTAL	47.064	43.786	2.089	860	284	45	-	
	DIESEL	5.773	4.243	1.034	292	175	29	-	
	GASOLINA	41.193	39.445	1.055	568	109	16	-	
	HÍBRIDO	89	89	-	-	-	-	-	
	ELÉCTRICO	-	-	-	-	-	-	-	
	GAS LIQUADO DE PETRÓLEO	9	9	-	-	-	-	-	

Fuente: INEC



- Inestabilidad de los precios del petróleo.

Gracias al subsidio por parte del gobierno el precio de la gasolina no afecta directamente, pero si es un punto que se debe tomar en cuenta ya que el petróleo es la materia prima principal para poder tener el combustible como la gasolina.

Gráfico 25:Exportaciones de crudo

#### EXPORTACIONES NACIONALES DE CRUDO

Mes/Año	2014			2015			2016		
	VOLUMEN Millones Bls.	PRECIO USD/Bl	VALOR Millones USD	VOLUMEN Millones Bls.	PRECIO USD/Bl	VALOR Millones USD	VOLUMEN Millones Bls.	PRECIO USD/Bl	VALOR Millones USD
<b>I Trimestre</b>	35.8	95.34	3,413.4	39.8	41.76	1,662.0	35.0	23.93	837.1
<b>II Trimestre</b>	37.2	97.41	3,622.4	35.4	54.90	1,946.3	36.0	37.30	1,343.3
<b>III Trimestre</b>	39.8	86.82	3,453.6	41.4	39.42	1,633.1	37.0	36.84	1,364.9
<b>IV Trimestre</b>	41.9	60.31	2,526.6	35.1	31.74	1,113.8			
<b>TOTAL</b>	<b>154.7</b>	<b>84.16</b>	<b>13,016.0</b>	<b>151.8</b>	<b>41.88</b>	<b>6,355.2</b>	<b>108.0</b>	<b>32.81</b>	<b>3,545.2</b>

Fuente: EP PETROECUADOR

- Políticas gubernamentales.


El precio de la gasolina es manejado por el gobierno, ya que este es propietario de las refinerías y es el que lo subsidia.

- Mayor regulación ambiental.

Hace poco fue creada la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero | ARCH, el cual controla a las estaciones de servicio con la idea de que se vaya cumpliendo ciertas regulaciones, lo cual va creando ciertas barreras para las estaciones ya que cada vez aumentan normas y parámetros nuevos y esto genera mayor malestar para los propietarios ya que involucra mayores gastos.

## 4.7. CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

### 4.7.1. Cuestionario de control interno ambiente de control

AMBIENTE DE CONTROL			
ENTIDAD: ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”			
ÁREA DE ESTUDIO: Operativa-Administrativa			
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Tiene la Estación de Servicio definidos sus valores éticos?		1
2	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	1	
3	¿Desarrolla el personal sus actividades con conocimiento de actitudes éticas y morales	1	
4	¿Se capacita constantemente al personal de la estación en las respectivas áreas de gestión?		1
5	¿El ambiente de trabajo en que se desenvuelve las actividades de la estación es adecuado?	1	
6	¿Existe delegación de autoridad y responsabilidad?		1
7	¿Los colaboradores de la estación reflejan los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades de compra y venta de combustible y en el área administrativa?		1
8	¿La rotación del personal es poco frecuente en la estación de servicio?		1
9	¿El personal tiene la suficiente iniciativa para problemas que susciten en la empresa?		1
10	¿Las destrezas de sus colaboradores son valoradas en la estación?		1
<b>TOTAL:</b>		<b>3</b>	<b>7</b>

Fuente: Estación de Servicio “Luz Irene”  
Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.7.1.1. Evaluación del riesgo en el componente de Ambiente de Control

Tabla 18 Riesgo y confianza del Ambiente de Control.

ALTO	MODERADO	BAJO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Fuente: Estación de Servicio "Luz Irene"

Elaborado por: Valeria Coronel García.

Respuestas Positivas: 30%

Respuestas Negativas: 70%

#### Resultados de la Evaluación.


Al aplicar el componente de Ambiente de control en la Estación de Servicio "Luz Irene" encontramos un nivel de confianza de 30% y un nivel de riesgo de 70% en el que claramente observamos que:

La estación no cuenta con un código de conducta pero se ha difundido verbalmente los valores con el personal.

- Casi en su totalidad el gerente es quien asume la autoridad y delega funciones.
- Muchos de sus colaboradores no reflejan los conocimientos para desenvolverse en sus puestos de trabajo.
- Siempre que se suscita problemas en la estación sean operativos o administrativos se necesita de la presencia del gerente para resolverlos.
- No existen incentivos en la empresa para sus colaboradores.

Existe un número considerable de debilidades encontradas en el componente de Ambiente de Control dentro de la estación, esto es debido a que no se ha creado normas, políticas y lineamientos que conduzcan a la misma para evitar cometer este tipo de errores lo cual no es beneficioso para la empresa ya que sus colaboradores no están involucrados al 100% con la misma porque existe desconocimiento de las funciones de sus puestos de trabajo, no hay incentivos en de acuerdo a sus habilidades y no son capaces de resolver problemas.

#### 4.7.2. Cuestionario de Control Interno de Evaluación de Riesgos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS			
ENTIDAD: ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”			
ÁREA DE ESTUDIO: Operativa-Administrativa			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿El personal de la Estación de Servicio “Luz Irene” tiene conocimiento de los objetivos para trabajar por los mismos?		1
2	¿Cuándo los objetivos o metas de la estación no están siendo cumplidos el gerente toma las debidas precauciones?	1	
3	¿Se ha elaborado políticas que respalde la consecución de los objetivos?		1
4	¿Son confiables los estados financieros elaborados la Administración		1
5	¿Se identifican los riesgos a los que la estación de servicio está expuesta?	1	
6	¿Se les asigna a los riesgos una categoría según el nivel de importancia?		1
7	¿Se identifica si los riesgos son causados por factores internos y/o externos	1	
8	¿Existen lineamientos definidos para identificar, monitorear, controlar, informar y revelar los riesgos ya sean de operaciones o administrativos?		1
9	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	1	
10	¿Se evalúa el impacto de los riesgos hacia la estación?		1
<b>TOTAL:</b>		<b>4</b>	<b>6</b>

Fuente: Estación de Servicio “Luz Irene”  
Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.7.2.1. Evaluación del Riesgo en el Componente Evaluación De Riesgos.

Respuestas Positivas: 40%

Respuestas Negativas: 60%

Tabla 19 Riesgo y confianza de la Evaluación de Riesgos

ALTO	MODERADO	BAJO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Fuente: Estación de Servicio "Luz Irene"  
Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### Resultados de la evaluación:


Los resultados obtenidos en el componente de Evaluación de Riesgos aplicado a la estación de "Servicio Luz Irene" se observó que existe un Nivel del confianza del 40% y un nivel de riesgo del 60% debido a:

- El gerente es el único que tiene conocimiento de los objetivos de la estación de servicio más no el personal.
- Como el personal no tiene conocimiento de los objetivos de la empresa no existen políticas para la consecución de estos.
- Los estados financieros no son confiables ya que existen multas en el Servicio de Rentas Internas además que las utilidades de la estación no se ven reflejadas en su totalidad.
- No se les asignan categorías a los riesgos ya que solo se trata de mitigarlos más no en analizarlos.
- No existe lineamientos que analice y estudie cada riesgo en la estación.
- No se evalúa el impacto de los riesgos.

De acuerdo con las debilidades encontradas se pudo observar que la Estación de Servicio "Luz Irene" no está preparada correctamente para afrontar los riesgos a los que está expuesta ya que no se realiza un seguimiento y análisis adecuado de los riesgos es decir no tienen el conocimiento del impacto que sufriría la empresa a un riesgo considerable.



#### 4.7.3. Cuestionario de Control Interno de Actividades De Control

ACTIVIDADES DE CONTROL			
ENTIDAD: ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”			
ÁREA DE ESTUDIO: Operativa-Administrativa			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿El personal de la Estación de Servicio “Luz Irene” tiene conocimiento de los objetivos para trabajar por los mismos?		1
2	¿La documentación sobre actividades y transacciones es exacta, comprensible y completa?		1
3	¿Se realizan diariamente las jornalizacion de las transacciones en la estación?		1
4	¿Toda transacción o actividad que se desarrolle en la estación tiene la autorización previa del gerente?	1	
5	¿La estación cuenta con mecanismos de seguridad para el acceso a la información, recursos, activos y documentación de la misma?	1	
6	¿Existe un software que maneje la estación?	1	
7	¿El software cuenta con medidas de seguridad en la entrada, almacenamiento, respaldo y salida de información?	1	
8	¿Se deposita el dinero de las ventas en el banco al final del día?		1
9	¿Se analizan los, precios, cálculos y cotejos contra las órdenes de compra y notas de recepción de combustible?		1
10	¿Se ha aplicado algún método de valoración de inventarios para los aditivos y lubricantes que ofrece la estación?		1
<b>TOTAL:</b>		<b>4</b>	<b>6</b>

Fuente: Estación de Servicio “Luz Irene”  
Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.7.3.1. Evaluación del Riesgo en el Componente Actividades De Control

Respuestas Positivas: 40%

Respuestas Negativas: 60%

Tabla 20 Riesgos y Confianza del Control de Actividades

ALTO	MODERADO	BAJO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Fuente: Estación de Servicio "Luz Irene"  
Elaborado por: Valeria Coronel García.


#### Resultados de la Evaluación.

Dentro del componente de Actividades de Control aplicado a la Estación de Servicio "Luz Irene" obtuvimos un 40% en el nivel de confianza y un 60% en el nivel de riesgo observando lo siguiente:

- No realizan personas diferentes las tareas y responsabilidades relacionadas al, autorización, registro y revisión de compra y venta de combustible.
- La documentación sobre actividades y transacciones no es exacta, comprensible y completa.
- No se deposita el dinero de las ventas en el banco al final del día.
- No se analizan los, precios, cálculos y cotejos contra las órdenes de compra y notas de recepción de combustible.
- No se ha aplicado algún método de valoración de inventarios para los aditivos y lubricantes que ofrece la estación.

Evidentemente hay actividades de control que la Estación de Servicio no maneja de manera de adecuada ya que no está siendo eficiente al momento de desarrollarlas y esto ocasiona inconvenientes en la empresa provocando errores ya sean administrativos u operativos por la inexistencia de control interno en cada una de sus actividades.

#### 4.7.4. Cuestionario de Control Interno de Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNIACIÓN			
ENTIDAD: ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”			
ÁREA DE ESTUDIO: Operativa-Administrativa			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Se preparan informe de las existencias de inventarios y la recepción del combustible?		1
2	¿Se generan reportes diarios de las ventas de combustible, aditivos y lubricantes?	1	
3	¿Se utilizan reportes para manifestar información en las diferentes áreas de la estación?		1
4	¿Existe una comunicación abierta por parte del gerente para con sus colaboradores?	1	
5	¿La información que recibe todo el personal de la estación es comunicada con claridad y efectividad?	1	
6	¿El gerente mantiene actualizado a sus colaboradores de las ocurrencias en la estación?	1	
7	¿Los comprobantes que se generan en las transacciones son revisados en el momento que se efectúan?		1
8	¿La información que llega al gerente es confiable para que este tome decisiones?	1	
9	¿Se comunican los aspectos relevantes del control interno provenientes de los órganos reguladores para la estación?	1	
10	¿La información que se maneja en la estación de servicio es recopilada mediante sistemas de información?		1
<b>TOTAL:</b>		<b>6</b>	<b>4</b>

Fuente: Estación de Servicio “Luz Irene”  
Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### **4.7.4.1. Evaluación del Riesgo del Componente Información y Comunicación.**

Respuestas Positivas: 60%

Respuestas Negativas: 40%

Tabla 21 Riesgo y Confianza de la Información y comunicación.

ALTO	MODERADO	BAJO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

*Fuente: Estación de Servicio "Luz Irene"  
Elaborado por: Valeria Coronel García.*


#### **Resultados de la Evaluación.**

Al aplicar el componente de Información y Comunicación en la Estación de Servicio "Luz Irene" encontramos un nivel de confianza del 60% y un nivel de riesgo del 40% en el que claramente observamos:

- No se preparan informe de las existencias de inventarios y la recepción del combustible.
- No se utilizan reportes para manifestar información en las diferentes áreas de la estación.
- Los comprobantes que se generan en las transacciones no son revisados en el momento que se efectúan.
- La información que se maneja en la estación de servicio no es recopilada mediante sistemas de información.

En este componente existe más fortalezas que debilidades lo que representa un beneficio para la estación, sin embargo se debe trabajar para mitigar esas debilidades que obstaculizan que las actividades sean completamente eficientes como por ejemplo la comunicación no está muy clara sabiendo que es un factor determinante del éxito de la empresa y que si esta es mala podría ocasionar conflictos interno.

#### 4.7.5. Cuestionario de Control Interno de Supervisión y Monitoreo.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
ENTIDAD: ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”			
ÁREA DE ESTUDIO: Operativa-Administrativa			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Se supervisa a los colaboradores de la estación de servicio “Luz Irene” en las actividades que desempeña?	1	
2	¿Se verifica el ingreso y la salida de sus colaboradores?	1	
3	¿Existe una persona encargada de la custodia de los inventarios?		1
4	¿Se ha tomado acciones por faltantes de dinero o inventarios a sus respectivos encargados?	1	
5	¿Se reporta todos los informes al gerente de la estación?	1	
6	¿Existe un monitoreo continuo en el momento de la recepción del combustible?		1
7	¿Existe un análisis al momento de recibir los estados financieros por parte de la administración?		1
8	¿Se verifica que las órdenes de la gerencia se cumplan con exactitud?	1	
9	¿La estación ha sido sujeta a una auditoría interna y/o externa?		1
10	¿El gerente de la estación compara los resultados esperados con los resultados obtenidos?		1
<b>TOTAL:</b>		<b>5</b>	<b>5</b>

Fuente: Estación de Servicio “Luz Irene”  
Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### **4.7.5.1. Evaluación del Riesgo del Componente Supervisión y Monitoreo.**

Respuestas Positivas: 50%

Respuestas Negativas: 50%

Tabla 22 Riesgo y Confianza de la Supervisión y Monitoreo.

ALTO	MODERADO	BAJO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Fuente: Estación de Servicio "Luz Irene"  
Elaborado por: Valeria Coronel García.


#### **Resultados de la evaluación:**

Los resultados obtenidos en el componente de Supervisión y Monitoreo aplicado a la estación de "Servicio Luz Irene" se observó que existe un Nivel de confianza del 50% y un nivel de riesgo del 50% debido a:

- No existe una persona encargada de la custodia de los inventarios.
- No existe un monitoreo continuo en el momento de la recepción del combustible.
- No existe un análisis al momento de recibir los estados financieros por parte de la administración?
- La estación ha no sido sujeta a una auditoría interna y/o externa.
- El gerente de la estación no compara los resultados esperados con los resultados obtenidos.

El monitoreo y la supervisión continuo en la estación es indispensable que ya que es cuando se va evaluando cada actividad y midiendo el desempeño de la misma, notificando o teniendo conocimiento de las falencias que se pueden encontrar en el desarrollo de estas y haciendo las modificaciones necesarias para que de esta manera la estación responda ágilmente y esté dispuesta a cambios según las circunstancias.

#### 4.8. PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

 <b>POLÍTICAS DE CONTROL</b>	
Objetivo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecutar una correcta selección del personal en base a los perfiles de puestos de trabajo establecidos en la Estación de Servicio.</li><li>• Elegir a los colaboradores que reúnan las aptitudes necesarias para los puestos de trabajo solicitados.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los diferentes procedimientos de reclutamiento, selección y contratación del personal se realizarán bajo la normativa laboral vigente del país.</li><li>• Tener por escrito actualizado las responsabilidades y actividades de cada puesto.</li><li>• La convocatoria del proceso de selección se la hará por escrito en medios de comunicación conocidos en la ciudad.</li><li>• Asegurar que cada candidato tanto en la selección como en la contratación reciba el mismo trato durante el proceso.</li><li>• Analizar la demanda de personal que requiere cada área de la estación para lograr los objetivos propuestos.</li><li>• La selección se efectuarán tan pronto como se vea la necesidad de contar con nuevo personal.</li><li>• La selección se deberá desarrollar en base a principios éticos, anteponiendo siempre el pro de la Estación.</li><li>• Las observaciones encontradas en el proceso de selección deberán ser informadas por escrito al gerente de la estación para que esté se encuentre informado.</li><li>• Para la selección del personal deberán haber una (terna) en la parte administrativa para optar por el puesto y al menos 2 candidatos para los puestos de trabajo en la parte operativa.</li><li>• Apoyar y fortalecer los conocimientos y habilidades del personal.</li></ul>	

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

#### 4.8.1. Descripción del proceso de selección y contratación de personal.

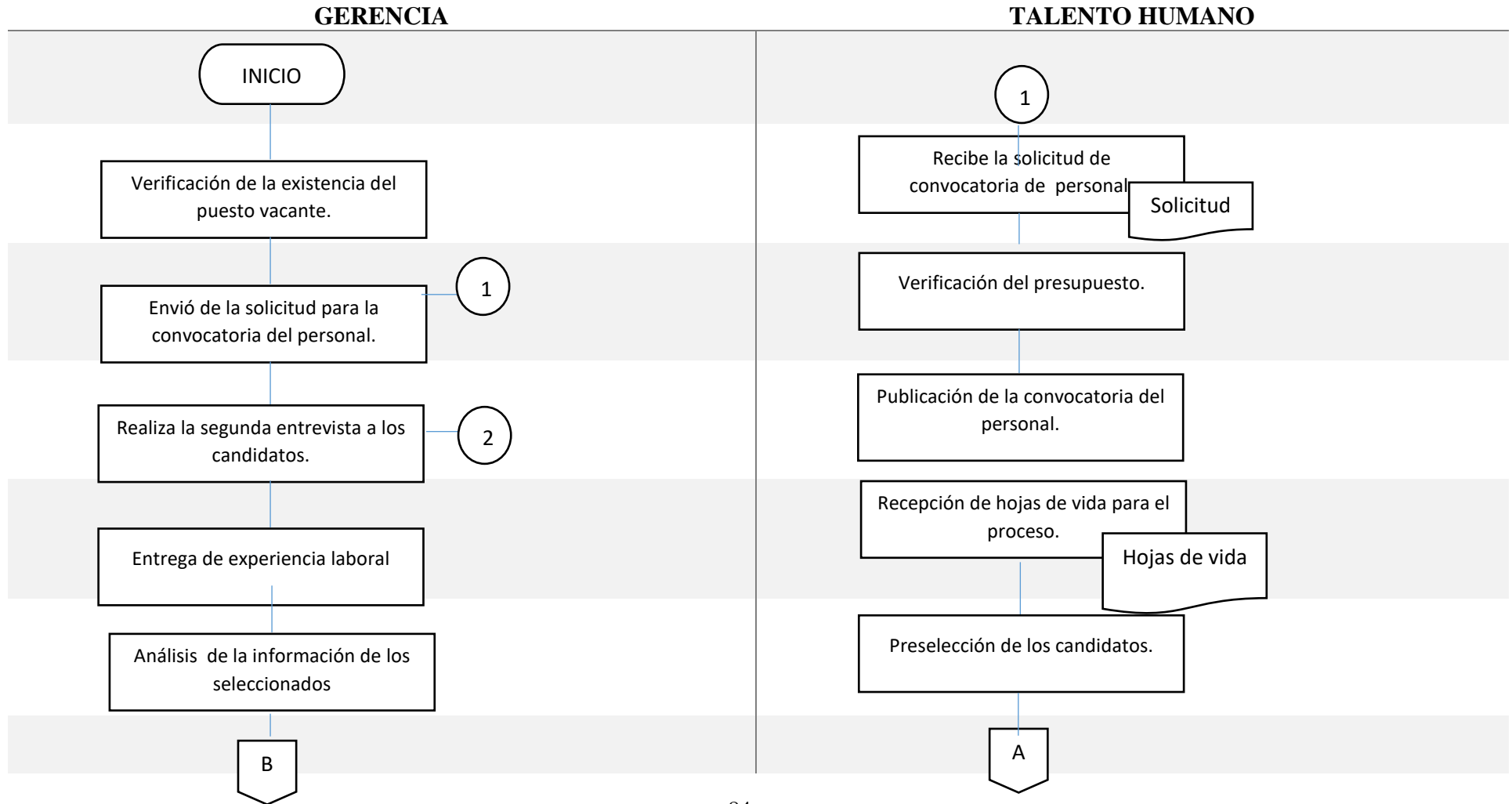
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
La gerencia verifica la existencia de un puesto vacante y envía la solicitud a talento humano para que realice la convocatoria de personal.	Gerente	15 minutos
Verificación de la existencia de recursos económicos para la contratación del personal.	Gerente	30 minutos
Se receipta hojas de vida y se verifica que los candidatos cubran los criterios de la convocatoria.	Talento Humano	60 minutos
Talento Humano preselecciona a los candidatos.	Talento Humano	30 minutos
Posteriormente procede a realizar la entrevista inicial a los candidatos.	Talento Humano	60 minutos
Se realizan pruebas de aptitudes.	Talento Humano	45 minutos
Una vez revisadas las pruebas se analiza y se informa a los candidatos que no cubran criterios y se agradece por su interés	Talento Humano	20 minutos
Se realiza un nuevo llamado a los candidatos que obtuvieron un alto rendimiento.	Talento Humano	15 minutos



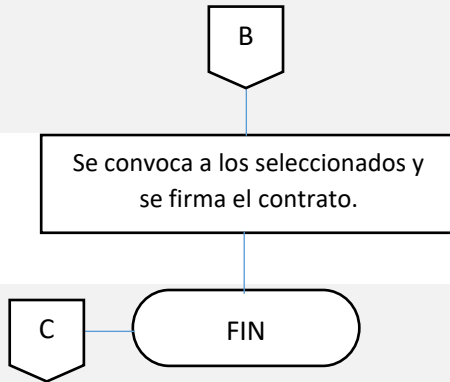
Se realiza una segunda entrevista con el señor Gerente de la Estación de Servicio.	Gerente	20 minutos
Luego de la entrevista se pide referencia laboral a los candidatos más aptos para el puesto.	Gerente	10 minutos
Talento Humano, procede a verificar la validez de la documentación y las referencias laborales.	Talento Humano	10 minutos
El gerente analiza la información de los candidatos elegidos y aprueba la selección del personal.	Gerente	10 minutos
Se convoca a los candidatos elegidos y se firma el contrato e ingreso a la Estación de Servicio.	Talento Humano	10 minutos
FIN DEL PROCESO		

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

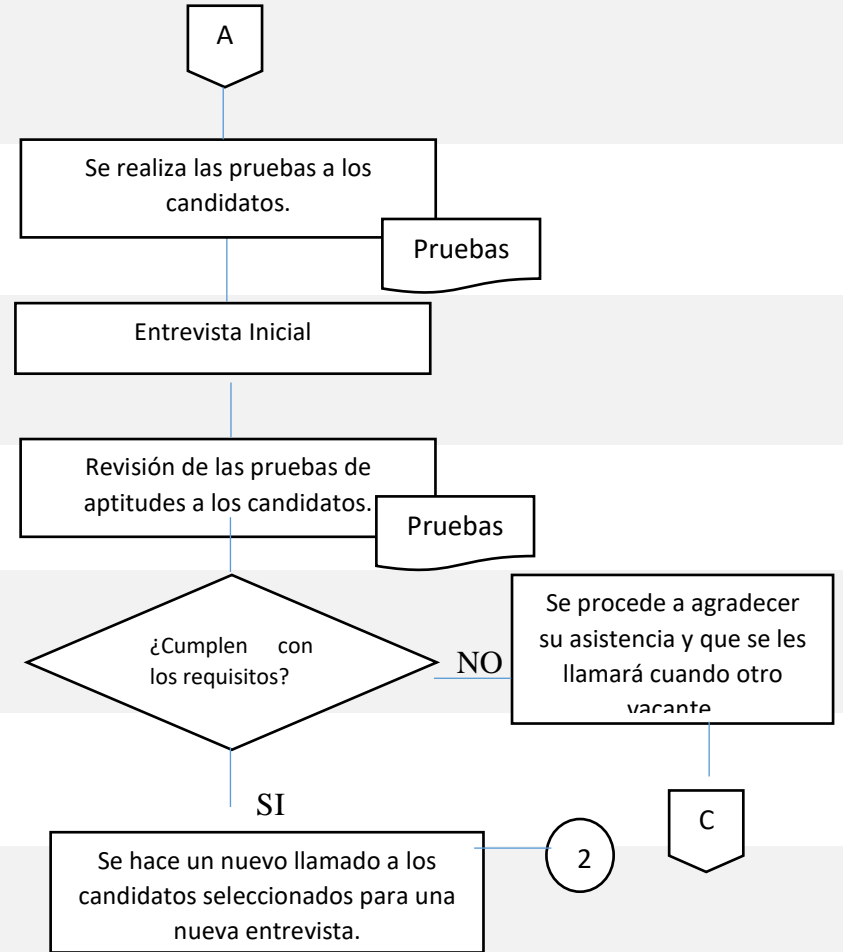
Gráfico 26:Flujograma de contratación de personal



## GERENCIA




## TALENTO HUMANO



Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.9. PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL.

 <b>POLÍTICAS DE CONTROL</b>	
Objetivo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar una correcta orientación general al trabajador en las tareas que le serán asignadas para que se desenvolvimiento sea más eficiente.</li><li>• Construir en los nuevos empleados un sentimiento de pertenecía a la Estación para que se trabaje con altos niveles de autoestima y valores éticos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los nuevos empleados de la Estación de Servicio “Luz Irene” tendrán conocimiento de la filosofía que se maneja en la institución.</li><li>• El proceso de inducción de personal deberá ser obligatorio para todos los nuevos colaboradores sin excepción alguna.</li><li>• Al momento de estructurar el proceso de inducción se buscara un equilibrio costo-beneficio para la Estación.</li><li>• Cada inducción de personal deberá contener aspectos relevantes de control interno que el trabajador debe tener conocimiento.</li><li>• Entregar por escrito las obligaciones y funciones que el nuevo trabajador tiene bajo su responsabilidad, con la firma del gerente y talento humano.</li><li>• Personas que el día de la inducción se encuentre como suplentes del trabajador no se someterán al proceso.</li><li>• El proceso de inducción no llevara más de 7 días laborales para los trabajadores y si existe aún dudas se deberá comunicar a la gerencia o talento humano los cuales ampliaran el proceso o a su vez suministrarán de más información al colaborador.</li><li>• En la finalización del proceso de inducción al personal se preguntará inquietudes y dudas acerca de lo explicado.</li></ul>	

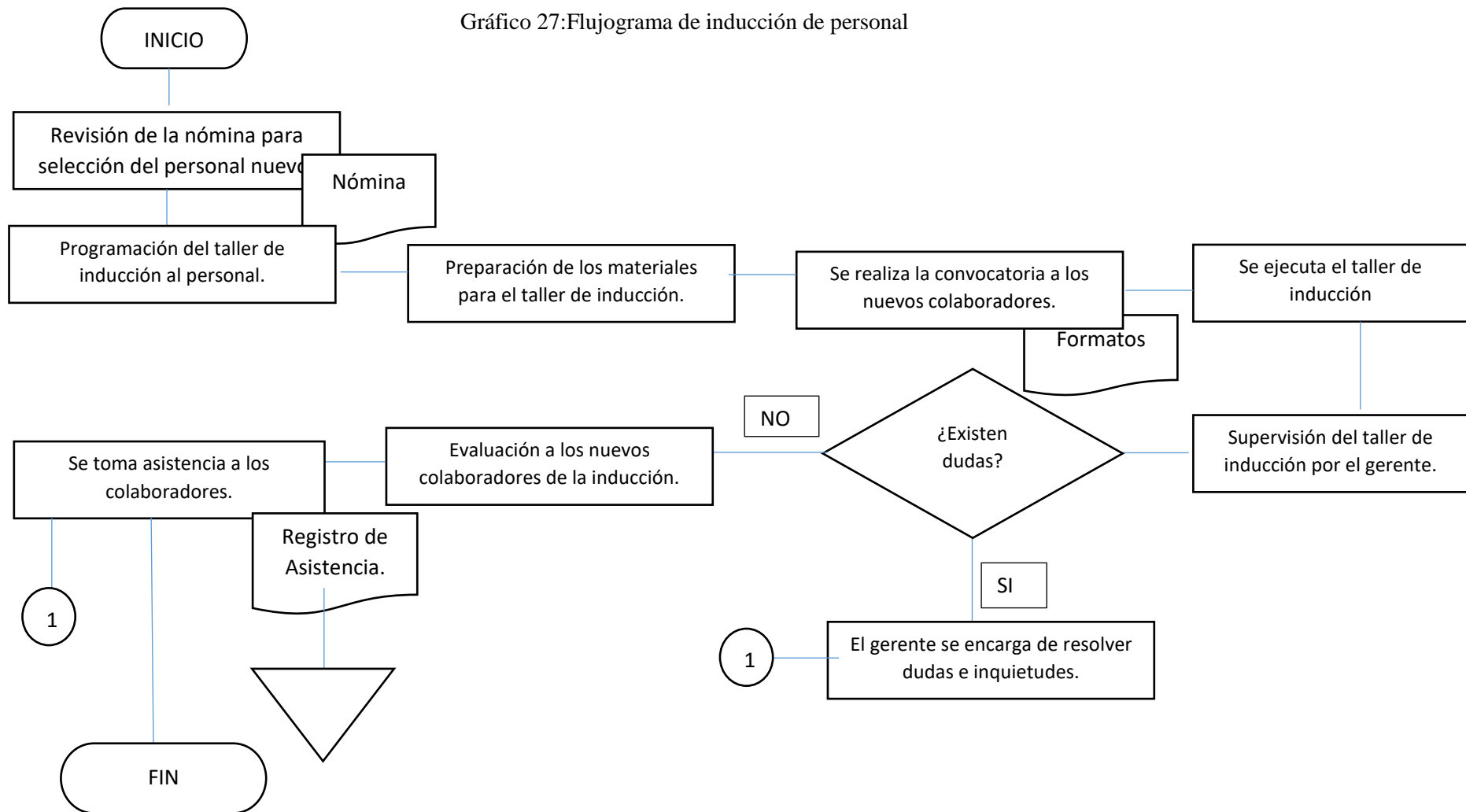
*Elaborado por: Valeria Coronel*

#### 4.9.1. Descripción del proceso de inducción al personal.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
El gerente notifica la incorporación del nuevo empleado a la Estación de servicio “Luz Irene”	Gerente	10 minutos
Talento Humano revisa la nómina para seleccionar a los nuevos empleados de la empresa.	Talento Humano	20 minutos
Programa junto al Gerente un taller de inducción al personal nuevo definiendo fecha, lugar y hora a realizarse.	Talento Humano	30 minutos
Talento Humano prepara los materiales necesarios para llevar a cabo el taller, en el cual estarán políticas, funciones y responsabilidades acorde al puesto de trabajo para un mejor entendimiento.	Talento Humano	40 minutos
Se realiza la convocatoria por escrito a los nuevos colaboradores, indicando el horario establecido.	Secretaría	5 minutos
Ejecutar el taller de inducción resolviendo inquietudes y dudas de los nuevos colaboradores.	Jefe de Piso/Administración	60 minutos
Supervisar que el taller de inducción se realice acorde con lo planeado.	Gerente	10 minutos
Evaluación de la inducción a los colaboradores.	Talento Humano	15 minutos
Se toma asistencia de los nuevos colaboradores.	Talento Humano	5 minutos
Se archiva la asistencia junto al expediente del mismo.	Talento Humano	5 minutos
<b>FIN DEL PROCESO</b>		


*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

Gráfico 27:Flujograma de inducción de personal



Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.10. PROCESO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.

 POLÍTICAS DE CONTROL	
Objetivo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lograr el perfeccionamiento de cada uno de los colaboradores en su puesto de trabajo para que su desenvolvimiento sea productivo, optimizando los recursos de la estación.</li><li>• El conocimiento de las funciones cada puesto trabajo tiene en la Estación de Servicio “Luz Irene”.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La Estación de Servicio “Luz Irene” deberá programar talleres de capacitación por lo menos una vez por trimestre.</li><li>• Se deberá realizar un presupuesto para las capacitaciones a los colaboradores</li><li>• Se deberá convocar a las capacitaciones de forma escrita y haciéndolo público en una cartelera, en donde se detallará lugar y fecha de la misma.</li><li>• Todos los colaboradores deberán asistir de manera obligatoria sin excepción alguna.</li><li>• La gerencia deberá contactar con anterioridad a los profesionales de la rama según el área para que emitan la capacitación</li><li>• Mostrar con hechos reales los resultados dela capacitación.</li></ul>	

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

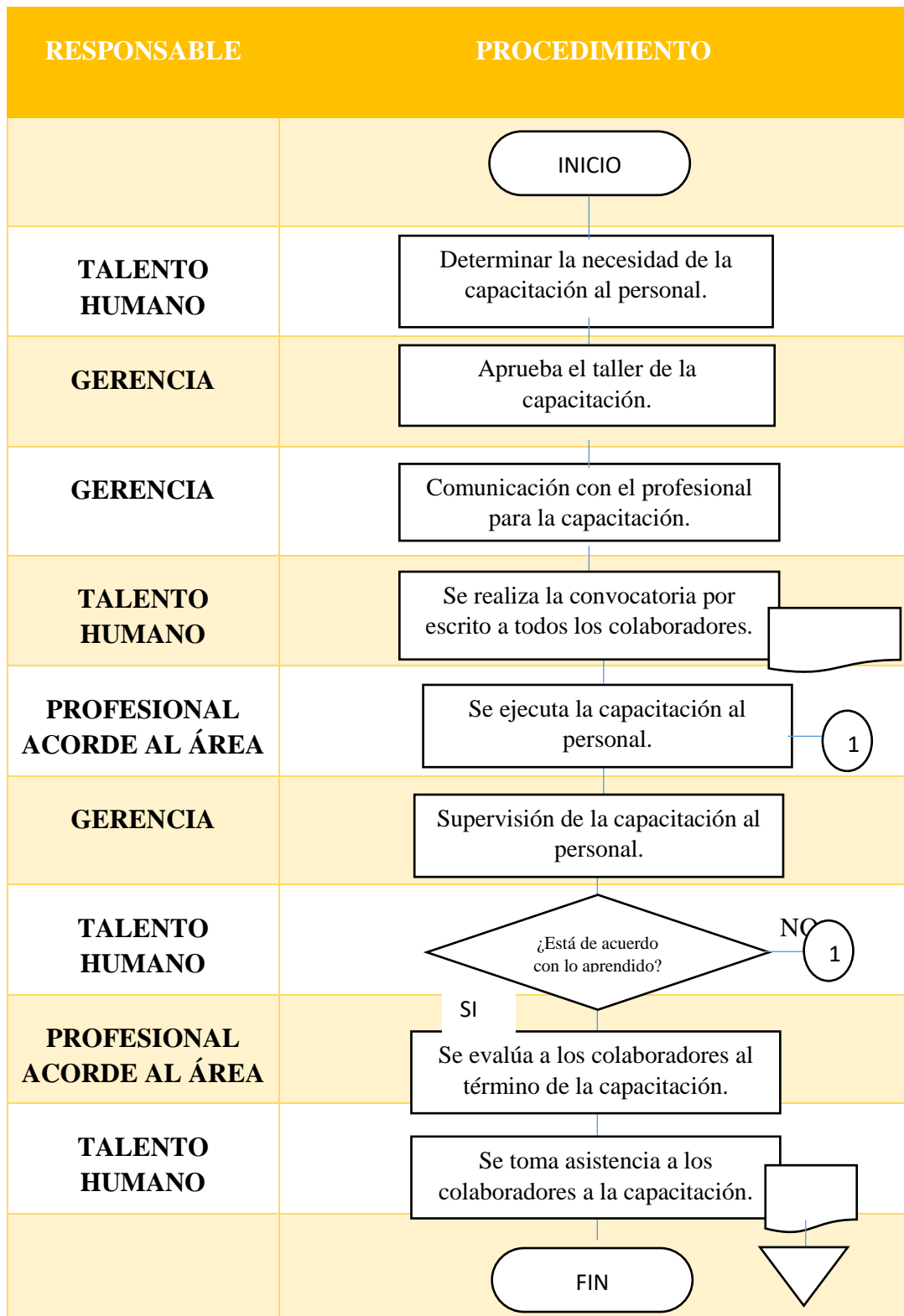
#### 4.10.1. Descripción del proceso de capacitación al personal.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Determinar la necesidad de capacitación al personal de la Estación de Servicio “Luz Irene”.	Gerente	10 minutos
El Gerente aprueba el taller de capacitación.	Gerente	10 minutos
Se realiza formatos para la capacitación adicionales a los que el profesional pida.	Talento Humano	30 minutos
El gerente llama vía telefónica al profesional para acordar la capacitación y establecer horarios y fecha.	Gerente	5 minutos
Se realiza la convocatoria por escrito a los colaboradores, indicando el horario establecido.	Secretaria	10 minutos
Se ejecuta la capacitación explicando el tema en cuestión.	Profesional	60 minutos
El gerente supervisa que la capacitación se realice acorde a lo planeado.	Gerente	20 minutos
Se evalúa a los colaboradores al término de la capacitación	Talento Humano	15 minutos
Se toma asistencia de los colaboradores a la capacitación.	Talento Humano	5 minutos
Se archiva la asistencia junto al expediente del mismo.	Talento Humano	5 minutos
<b>FIN DEL PROCESO</b>		

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*




Gráfico 28:Flujograma de Capacitación al personal



Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.11. PROCESO DE COMPRA DE ADITIVOS Y LUBRICANTES.

 POLÍTICAS DE CONTROL	
Objetivo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar un proceso en el que se detalle cada una de las actividades en la compra de aditivos y lubricantes para optimizar recursos y evitar cometer errores dentro de la estación de Servicio.</li><li>• Designar responsables al momento de efectuarse la compra.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se revisará de manera semanal el inventario físico de los lubricantes y aditivos.</li><li>• La Estación deberá hacer un análisis de los proveedores para elegir a más idóneo.</li><li>• No podrá la gasolinera de ninguna manera desabastecerse de los productos.</li><li>• La compra de los lubricantes y los aditivos será inmediata después de revisar el inventario.</li><li>• El ingreso de los productos a la percha será solo con la factura revisando que todo el pedido este completo.</li><li>• Se deberá revisar los productos al momento de la entrega.</li><li>• La factura y el comprobante de ingreso de inventario será archivado por administración y el bodeguero.</li><li>• Se deberá realizar informes diarios de la venta de los lubricantes y aditivos.</li><li>• El pago a los proveedores se deberá realizar dentro de los 5 días subsiguientes.</li><li>• Se deberá tener en físico y digital el detalle de los productos en cada compra que se realice y elaborar un informe cada semana de las compras realizadas.</li></ul>

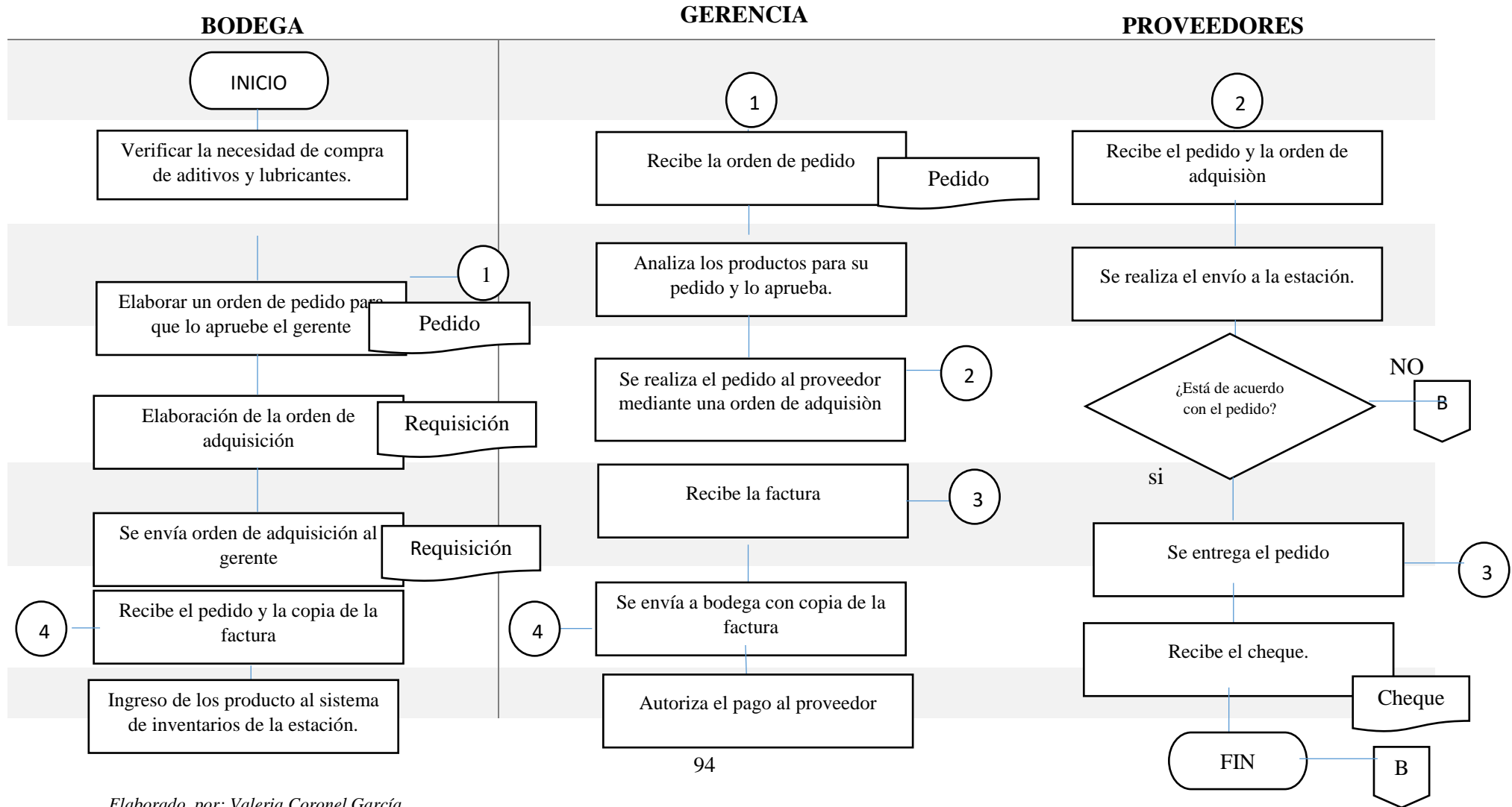
Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.11.1. Descripción del proceso de compras de aditivos y lubricantes.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Verificar la necesidad de compra de aditivos y lubricantes haciendo según el informe de inventarios.	Bodeguero	10 minutos
Elaborar una Orden de pedido para que lo apruebe el Gerente con copia en bodega	Bodeguero	10 minutos
Aprobación del gerente para la compra.	Gerente	10 minutos
Se realiza el pedido al proveedor de aditivos y lubricantes.	Gerente	10 minutos
Solicitar el envío de la factura correspondiente al proveedor.	Gerente	10 minutos
Administración se encarga de receiptar la compra y de recibir la factura.	Gerente	30 minutos
El bodeguero recibe la compra por parte de Administración y realiza la orden de ingreso de inventario cotejando con la factura.	Bodeguero	30 minutos
Ingresar la factura al sistema contable de la Estación de Servicio.	Bodeguero	20 minutos
El gerente autoriza el pago al proveedor.	Gerente	10 minutos
Se elabora el cheque en administración.	Secretaria	5 minutos
Pago y entrega del cheque al proveedor.	Gerente	5 minutos
FIN DEL PROCESO		


Elaborado por: Valeria Coronel García.

Gráfico 29:Flujograma de compra de aditivos y lubricantes



Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.12. PROCESO DE COMPRA DE COMBUSTIBLE.

 <p>POLÍTICAS DE CONTROL</p>	
Objetivo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Describir de manera detallada los parámetros del proceso de compra de combustible de la Estación de Servicio “Luz Irene”.</li><li>• Optimizar los recursos y delegar responsabilidades sus colaboradores en el momento de la compra.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se deberá entregar un reporte diario de la cantidad de combustible tanto de gasolina extra, súper y diésel premium filtrado.</li><li>• Para verificar la cantidad de combustible los colaboradores deberán utilizar herramientas y uniformes autorizados por la Estación.</li><li>• Para solicitar una compra de combustible se debe elaborar una orden de pedido especificando la cantidad.</li><li>• La recepción del combustible solo se podrá hacer si existe la autorización del encargado caso contrario sino no se revisa antes el tanquero de combustible no se podrá hacer la descarga.</li><li>• Se hará una revisión frecuente de los tanques de combustible para evitar fugas del mismo o evaporaciones.</li><li>• El pago del combustible debe realizarse en el banco antes del despacho.</li><li>• Exigir que el tanquero de combustible tenga las condiciones adecuado para el transporte.</li><li>• La administración pedirá la guía de remisión al señor transportista del tanquero que la emite Petrocomercial, con firma de la entrega.</li><li>• No se podrá descargar el combustible si los encargados de recibir no tiene su kit de seguridad.</li></ul>	

Elaborado por: Valeria Coronel García.

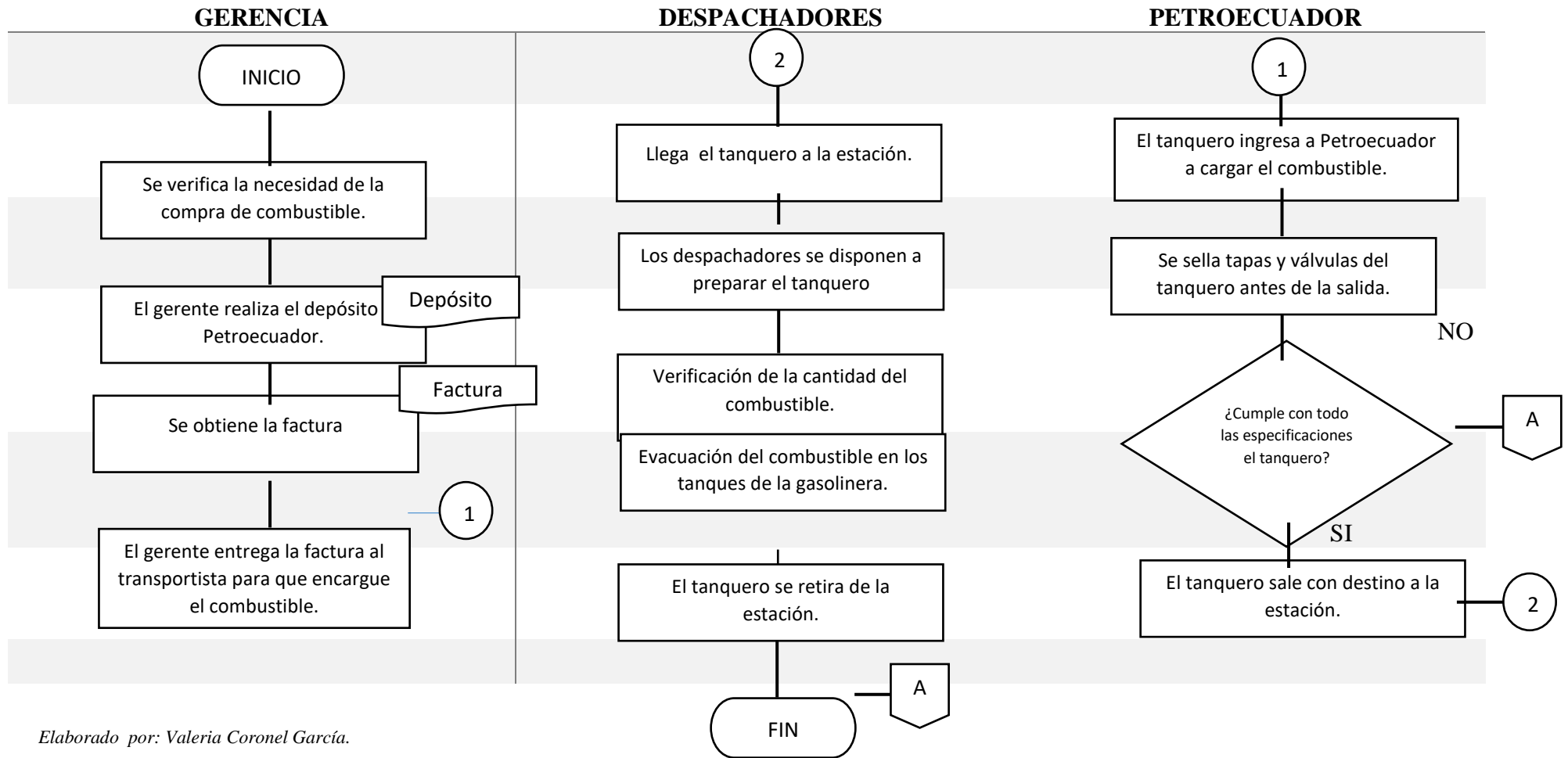
#### 4.12.1. Descripción del proceso de compras de combustible.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Se verifica la necesidad de la compra de combustible.	Jefe de Piso	10 minutos
El gerente realiza el depósito a Petroecuador sea transferencia o efectivo en la respectiva entidad financiera.	Gerente	60 minutos
Una vez realizado el depósito se procede a la facturación.	Gerente	10 minutos
El gerente entrega al transportista la factura para que realice los trámites para la autorización en Petroecuador	Gerente	5 minutos
El señor transportista pide autorización para que el tanquero pueda ingresar a cargar el combustible en Petroecuador.	Transportista	30 minutos
Una vez que el personal de Petroecuador despache el tanquero con el consumible estos proceden a sellarla las tapas y válvulas del mismo para su transportación hacia la estación de servicio.	Petroecuador	30 minutos
Llega el tanquero a la Estación de Servicio.	Transportista	45 minutos
Los despachadores proceden a cumplir con las normas de seguridad, como conos al contorno del tanquero y conecta el lagarto que es un cable de cobre que	Despachadores	20 minutos

sirva para hacer tierra en caso de una descarga eléctrica.		
Los despachadores proceden a la verificación de sellos tanto en las válvulas como en las tapas que no estén violados y proceden a medir manualmente con la varilla calibra la cantidad exacta en cada compartimento por lo general todo tanquero tiene 3 compartimentos.	Despachadores	15 minutos
Una vez medido se produce a conectar las mangueras para la evacuación hacia los tanques de combustible.	Despachadores	25 minutos
Terminada la evacuación del combustible el despachador verifica que no haya residuos de combustible en cada compartimento del tanquero.	Despachadores	10 minutos
El tanquero se retira de la Estación con las debidas precauciones.	Transportista	5 minutos
<b>FIN DEL PROCESO</b>		

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*


Gráfico 30: Compra de Combustible



Elaborado por: Valeria Coronel García.



#### 4.13. PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLE.

 <p>POLÍTICAS DE CONTROL</p>	
Objetivo del cargo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer parámetros en el proceso de ventas que permita tener el control de estas para que sea eficiente y se refleje en las ganancias de la Estación de Servicio Luz Irene.</li><li>• Desarrollar actividades en el proceso de venta de combustible para mitigar riesgos.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar un excelente servicio al cliente al momento de despachar el combustible o la venta de aditivos y lubricantes.</li><li>• Despachar la cantidad y el precio justo del combustible.</li><li>• Si el pago es en cheque pedir autorización a la administración antes de realizar el cobro.</li><li>• Si el pago es con tarjeta verificar antes la funcionalidad del DATA y los suministros como papel y tinta para no ocasionar molestias a nuestros clientes.</li><li>• Las impresiones será:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Una original para el cliente</li><li>○ Una copia para el registro en la Estación de Servicio.</li></ul></li><li>• El cliente es un ente indispensable para la Estación de Servicio.</li><li>• Los despachadores deberán tener su uniforme al momento de despechar el combustible.</li><li>• Cada despachador según su turno es responsable del dinero recaudado en su respectivo horario.</li><li>• Emitir facturas al cliente ya sea con datos o consumidor final.</li></ul>

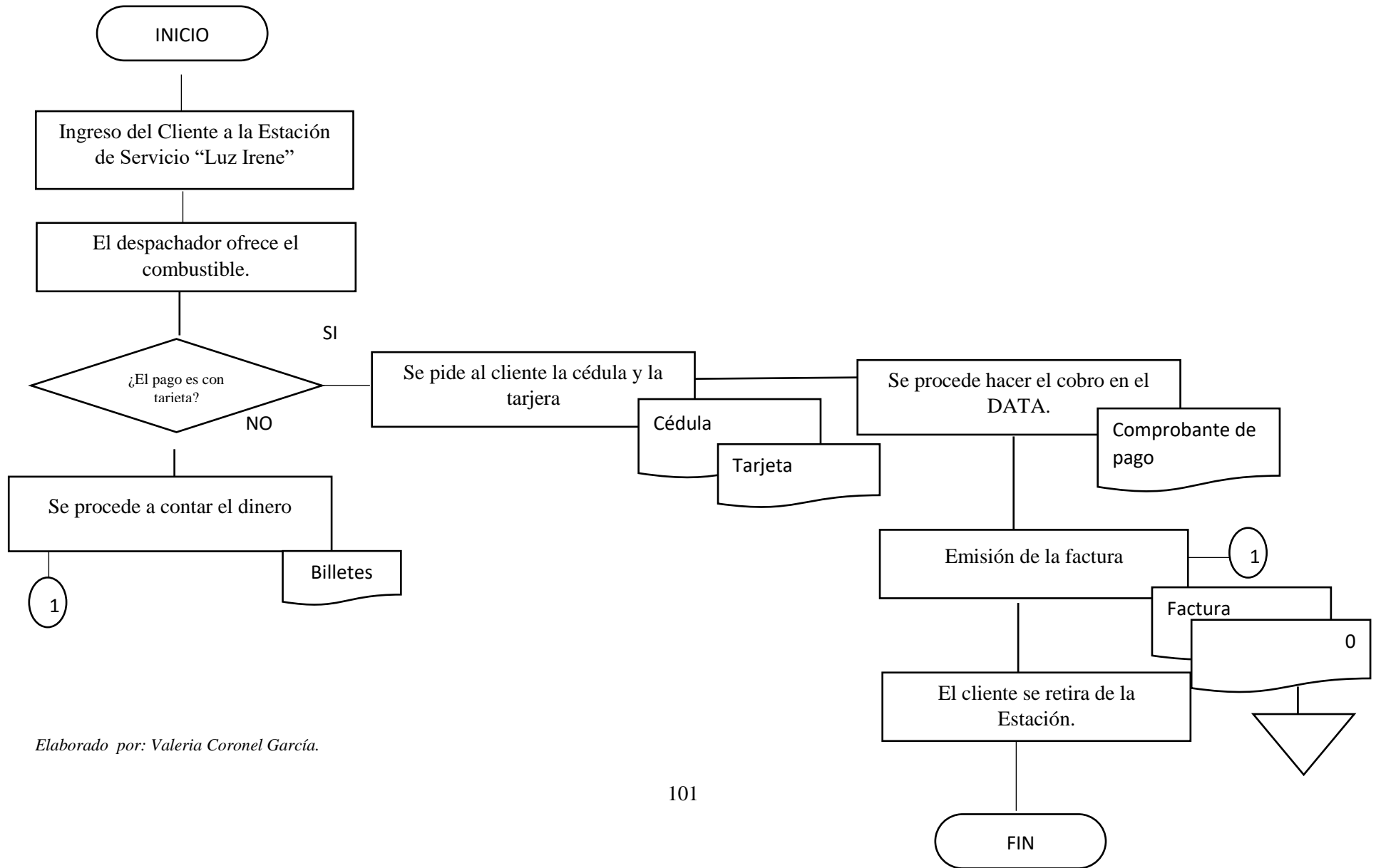
Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.13.1. Descripción del proceso de venta de combustible.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
El cliente llega a la Estación de Servicio y solicita el valor de combustible que requiere.	Cliente	5 minutos
El despachador ingresa en el surtidor el valor, antes poniendo en cero este.	Despachadores	3 minutos
El despachador pregunta al cliente como es su pago si es en efectivo, con tarjeta.	Despachadores	3 minutos
Si es con tarjeta procede a realizar el procedimiento en el DATA pidiendo a cliente la tarjeta y su cedula.	Despachadores	5 minutos
Se procede a retirar la manguera del auto.	Despachadores	5 minutos
El despachador pregunta si la factura es con datos o consumidor final.	Despachadores	5 minutos
Si es con datos pregunta el número de cedula y automáticamente se realiza la factura. El despachador emite la factura, original al cliente y la copia a administración para su respectivo registro.	Despachadores	5 minutos
El cliente de retira de la Estación de Servicio.	Cliente	5 minutos.
FIN DEL PROCESO		


Elaborado por: Valeria Coronel García.

Gráfico 31:Flujograma de venta de combustible.



Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.14. PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS.

 <b>POLÍTICAS DE CONTROL</b>	
Objetivo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar actividades para que el proceso de Almacenamiento y control de inventarios sea eficiente y facilite las actividades en la Estación de “Servicio Luz Irene”</li><li>• Delegar responsabilidades en el área de la bodega y recepción del combustible.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Para recibir el combustible los despachadores deberán tener su uniforme y su kit de seguridad (gafas, guantes, arnés, casco).</li><li>• Se debe hacer la limpieza de bodega cada semana al ingresar mercadería nueva tanto en aditivos y lubricantes.</li><li>• Se debe tener por separado las ordenes de pedido de combustible, y las ordenes de pedido de aditivos y lubricantes.</li><li>• Aplicar un método de valoración de inventarios en los aditivos y lubricantes.</li><li>• Los tanqueros que se usen para el transporte del combustible debe tener buenas condiciones, permiso necesarios y los 2 compartimentos para el combustible (extra, súper, diésel).</li><li>• Los tanques de almacenamiento deben estar debidamente calibrados para mantener en óptimas condiciones el combustible.</li></ul>	

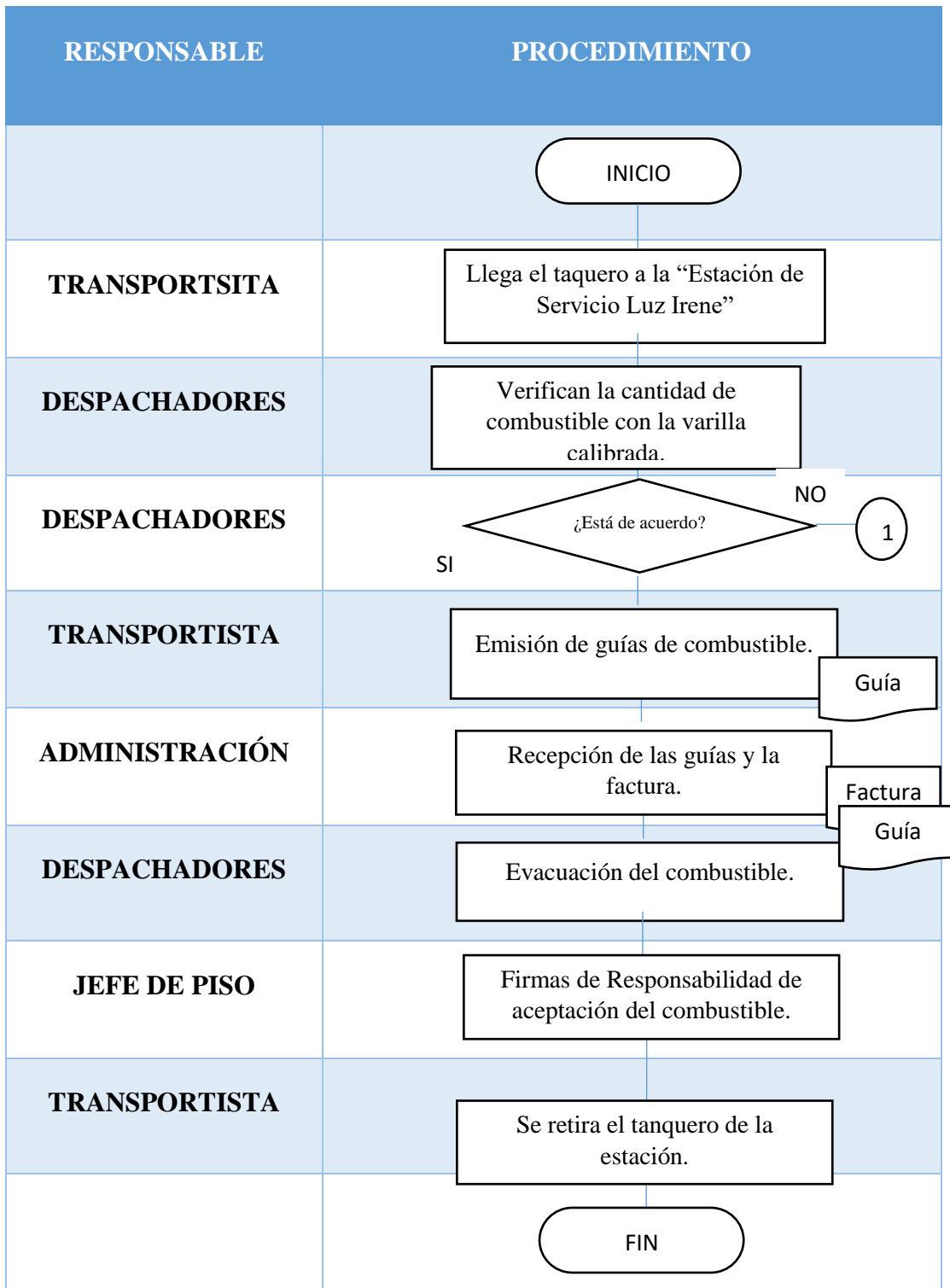
*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

#### 4.14.1. Descripción del proceso de almacenamiento y control de inventarios.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
El transporte del combustible desde Petroecuador hasta la Estación de Servicio “Luz Irene”.	Transportista	5 minutos
Los despachadores con sus respectivos uniformes reciben el combustible y lo verifican con una varilla calibrada con anterioridad.	Despachadores	30 minutos
Evacuación del combustible en los tanques de la estación.	Despachadores	10 minutos
El transportista emite las guías del combustible a la administración y esta pide firma de responsabilidad al mismo.	Transportista	5 minutos
Firma de responsabilidad de la aceptación del combustible.	Jefe de Piso	10 minutos
FIN DEL PROCESO		


*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

Gráfico 32:Flujograma del almacenamiento del inventario.



Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.15. PROCESO DE CIERRE DE TURNO Y MANEJO DE CAJA.

 <p>POLÍTICAS DE CONTROL</p>	
Objetivo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salvaguardar el dinero recaudado en la ventas diarias de la Estación de “Servicio Luz Irene”</li><li>• Delegar responsabilidades en la recaudación del dinero para el cierre de turno.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El personal que maneje dinero debe estar debidamente capacitado para que al momento de recibirlo no tenga inconvenientes.</li><li>• Se descontará la pérdida del dinero a la persona responsable.</li><li>• El dinero recaudado será depositado en mismo día hasta las 5 de la tarde.</li><li>• Se archivara cierre de turno y la papeleta de depósito como respaldo.</li><li>• Realizar arqueos de caja periódicos.</li><li>• La clave de la caja fuerte debe estar debidamente custodiada por los propietarios de la Estación de Servicio “Luz Irene”.</li><li>• No está permitido el ingreso a la Caja Fuerte al personal de la Estación de Servicio.</li><li>• Billetes falsificados serán descontados al personal responsable.</li><li>• Se asignara un fondo de caja chica con anterioridad para que no se utilice dinero de ventas diarias para gastos generales.</li><li>• El personal que maneje dinero deberá estar afianzado con el fin que la estación no se someta a un fraude o pérdida.</li><li>• Las funciones de autorización, ejecución, y registrar el dinero deberán estar separadas.</li><li>• Los fondos recaudados no serán utilizados para fines administrativos ni operativos.</li></ul>	

Elaborado por: Valeria Coronel G.

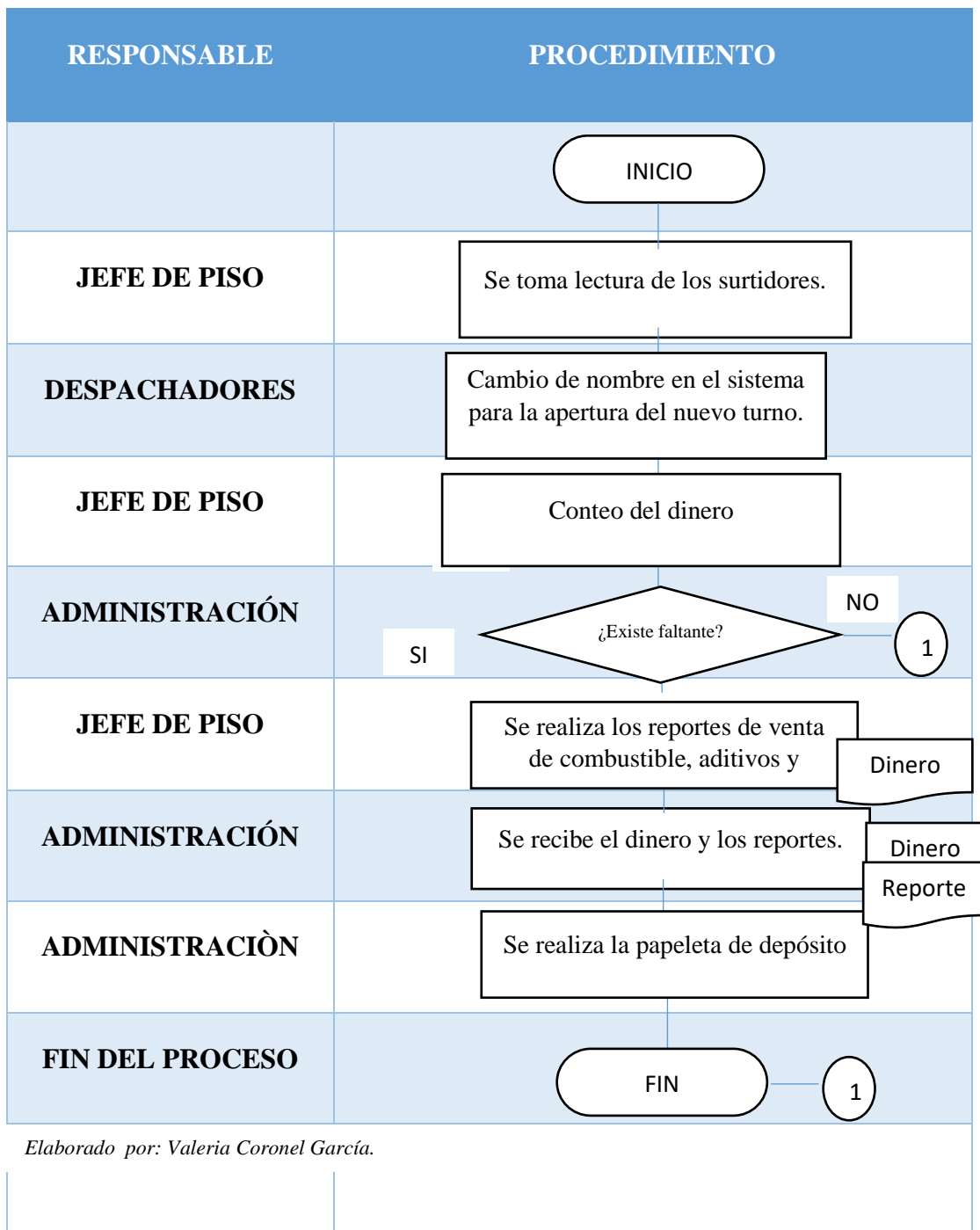
#### 4.15.1. Descripción del Proceso de cierre de turno y manejo de caja.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Se toma la lectura de los números de cada surtidor para der por cerrado el turno.	Jefe de piso.	10 minutos
Cambio de nombre de despachadores en el sistema para la apertura del nuevo turno.	Despachadores	10 minutos
Conteo del dinero en efectivo y los comprobantes del Sistema DATAFAST.	Despachadores/ Jefe de Pista	25 minutos
Se realiza el reporte de las ventas de lubricantes y aditivos y el reporte del combustible vendido.	Jefe de piso	5 minutos
Se recibe le dinero y los reportes	Administración	10 minutos
Se realiza la papeleta de deposito	Administración	5 minutos
FIN DEL PROCESO		


*Elaborado por: Valeria Coronel García.*



Gráfico 33:Flujograma del Cierre de Turno.



#### 4.16. PROCESO DE CONCILIACIÓN BANCARIA.

 POLÍTICAS DE CONTROL	
Objetivo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salvaguardar el que se deposite o retire de la cuenta bancaria de la estación de Servicio “Luz Irene”.</li><li>• Tener un control previo, continuo y posterior de los cheques girados de la cuenta bancaria de la estación. .</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se llevará un libro auxiliar de bancos en donde se especificará todos los datos del cheque como son: Número de cheque, destinatarios, fecha de cobro, quien autoriza.</li><li>• No podrá el personal designado para emitir cheques realizar todas las funciones de la emisión sino debe existir una segregación de funciones.</li><li>• Pedir un estado de cuenta mensual de los estados de cuentas.</li><li>• Cotejar mensualmente el estado de cuenta y el libro auxiliar de bancos.</li><li>• Separar notas de débito y crédito y registrarlas debidamente en el libro auxiliar de bancos.</li><li>• Presentar por escrito o computarizadas las conciliaciones.</li></ul>	

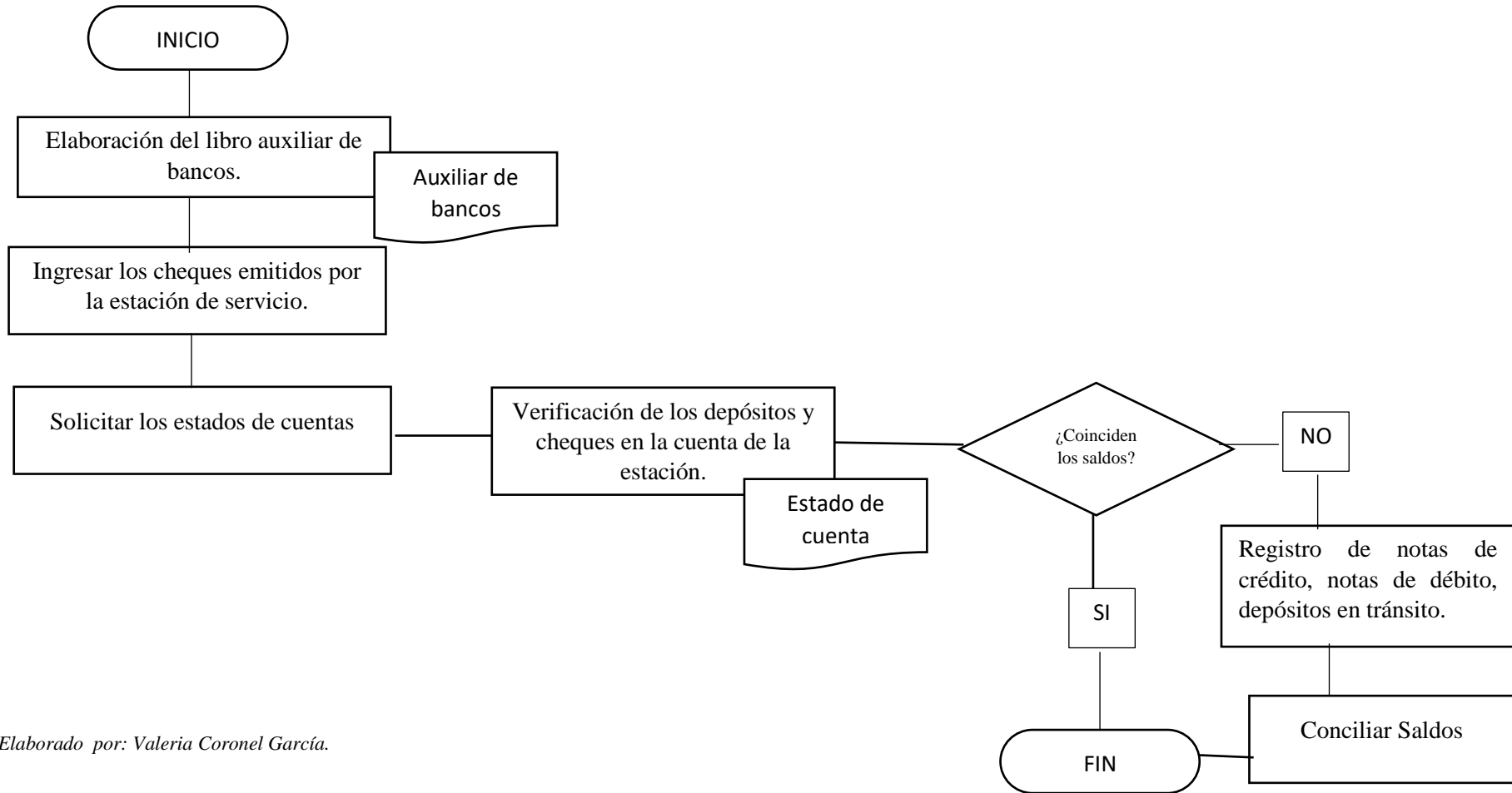
*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

#### 4.16.1. Descripción del Proceso de la Conciliación Bancaria.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Realizar un libro auxiliar de bancos.	Auxiliar de Contabilidad.	30 minutos
Ingresar los cheques emitidos por la Estación de servicio.	Auxiliar de Contabilidad.	20 minutos
Pedir los estados financieros a la respectiva institución bancaria.	Gerente	60 minutos
Revisar cheques y depósitos que existen en el Estado de cuenta de la estación.	Auxiliar de Contabilidad	20 minutos
Cotejar libro auxiliar de bancos con el estado de cuenta emitido por la institución bancaria.	Auxiliar de Contabilidad.	25 minutos
Registrar valores por notas de débito y de crédito.	Auxiliar de Contabilidad.	20 minutos
Conciliación de saldos tanto en estado de cuenta como libros de bancos	Auxiliar de Contabilidad	10 minutos
FIN DEL PROCESO		


*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

Gráfico 34: Conciliación Bancaria



Elaborado por: Valeria Coronel García.

#### 4.17. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL.

		ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”
		FUNCIÓN LABORAL
Área	Unidad Administrativa	
Cargo	Gerente	
Objetivo del cargo.	Planear y coordinar las actividades comerciales, administrativas y operativas de la Estación de Servicio “Luz Irene”	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar legalmente a la Estación de Servicio.</li> <li>• Elaborar un programa de actividades de manera mensual para el abastecimiento de combustible.</li> <li>• Supervisar las actividades diarias de la estación (inventarios, admiración, talento, humano).</li> <li>• Realizar un plan de contingencia y difundirlo a toda la estación haciendo simulacros.</li> <li>• Realizar entrevistas a los trabajadores que ingresen a la Estación.</li> <li>• Análisis de los estados financieros.</li> <li>• Supervisión de los depósitos a Petroecuador.</li> <li>• Autorización de pago y emisión de cheques.</li> <li>• Trabajar por el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Estación.</li> <li>• Atender visitas comerciales.</li> <li>• Supervisar la calidad de atención al cliente que se brinda en la Estación.</li> <li>• Revisar los cierres de turno diario.</li> </ul>		

*Elaborado por: Valeria Coronel G.*



## ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”

### FUNCIÓN LABORAL

Área	Unidad Administrativa
Cargo	Contador
Objetivo del cargo.	Analizar y verificar la información contable que se desarrolle en la empresa para que sea procesada, comprobando su exactitud a fin de garantizar estados financieros oportunos y confiables.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la información contable financiera en orden y actualizada.</li> <li>• Aplicar los Principios Generales de Contabilidad en las actividades diarias que se realicen.</li> <li>• Mantener una jornalizacion de actividades.</li> <li>• Verificación de la legalidad de comprobantes de venta y documentos complementarios autorizados por el Sri a la Estación.</li> <li>• Cumplir con las obligaciones tributarias de la Estación con el SRI.</li> <li>• Registro de facturas, retenciones, guía de remisión, notas de ventas, tickets de máquinas registradoras.</li> <li>• Archivo de la información contable y de personal en forma ordenada.</li> <li>• Ingresar la información contable al sistema LATINUM.</li> <li>• Ingreso de los colaboradores de la Estación al IEES.</li> <li>• Confidencialidad de la información que la Estación le haya suministrado al igual que la de clientes.</li> </ul>	

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*



## ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”

### FUNCIÓN LABORAL

Área	Unidad Administrativa
Cargo	Secretaria.
Objetivo del cargo.	Brindar a la gerencia apoyo incondicional con las tareas establecidas y la vigilancia de todos los acontecimientos que se presenten en la Estación de Servicio “Luz Irene”.

- Responsable de la recepción de la correspondencia de gerencia.
- Emitir información en ausencia del gerente en las vivitas de la ARCH.
- Atención al personal en las entrevistas junto a la gerencia de la Estación.
- Recepción de las carpetas del personal.
- Responsable de convocar a reuniones, capacitaciones.
- Atención de llamadas telefónicas de la gerencia.
- Manejo de caja chica.
- Reclutamiento de solicitudes de atención al cliente.
- Atender al cliente de nuestros servicios de una forma cortés y amable.
- Realizar instrucciones y tareas que sean asignados por la gerencia.
- Conocimiento de las políticas y normas que la Estación de Servicio “Luz Irene” posee para dar a conocer en caso de desconociendo.

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*



## ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”

### FUNCIÓN LABORAL

Área	Unidad Operativa
Cargo	Jefe de Piso
Objetivo del cargo.	Asegurar por un apropiado funcionamiento de los surtidores de gasolina en la Estación, para brindar un excelente servicio al cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el funcionamiento de los equipos de la estación.</li> <li>• Supervisa la limpieza de las islas.</li> <li>• Supervisar la limpieza de los baños.</li> <li>• Realizar el chequeo de la planta de luz.</li> <li>• Chequeo del abastecimiento de combustible.</li> <li>• Chequear la funcionabilidad de la bomba de agua y de aire para los clientes.</li> <li>• Ser el responsable de la seguridad y del despacho completo del tanquero.</li> <li>• Notificar al gerente en el caso de la existencia de quejas.</li> <li>• Supervisar el trabajo de los despachadores y la atención al cliente.</li> <li>• Entregar documentos de responsabilidad a la administración de la recepción del combustible.</li> </ul>	

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*





## ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”

### FUNCIÓN LABORAL


Área	Unidad Operativa
Cargo	Despachador de Combustible
Objetivo del cargo.	Atender al cliente poniendo en práctica los valores de la Estación, ofreciendo un excelente servicio de venta tanto en combustible como en aditivos y lubricantes.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener en perfecto uso y limpio su área de trabajo</li> <li>• Mantener la limpieza de los baños.</li> <li>• Chequear el inicio del turno junto al jefe de piso.</li> <li>• Facturación de la venta del combustible</li> <li>• Reporte de las ventas diarias.</li> <li>• Cumplir con las normas de seguridad.</li> <li>• Mantener bajo su custodio el combustible y la mercadería (aditivos y lubricantes).</li> <li>• Depositar el dinero en el banco a través del sistema DATA cuando los pagos son con tarjeta.</li> <li>• Reportar al jefe de turno en caso de algún desperfecto.</li> <li>• Solicitar al jefe de piso el abastecimiento de aditivos y lubricantes en el exhibidor.</li> </ul>	

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

#### 4.18. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA EL CONTROL INTERNO

##### 4.18.1. Control de Entrada y Salida del personal.

Este formato será indispensable para realizar el control diario de la entrada y salida del personal de la Estación de servicio convirtiéndose en una herramienta para la toma de decisiones.

							
<b>ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”</b> Dirección: Av. Lizarzaburu y Juan XXIII  <i>Ruc :</i>  <b>Control de Entrada y Salida del Personal</b>							
Nº Orden	Apellidos y Nombres	Hora de Ingreso	Firma	Hora de Salida	Firma	Horario de Turno	Horas Complementarias


Elaborado por: Valeria Coronel García.

---

Firma de Responsabilidad

#### 4.18.2. Orden de Compra


La orden de compra es un documento que da constancia de los productos que la Estación de Servicio ha solicitado al proveedor. En esta se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, precio y condiciones de pago.

	<b>ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”</b> <b>Dirección: Av. Lizarzaburu y Juan XXIII</b>  <b>Ruc :</b>	<b>ORDEN DE COMPRA N<sup>a</sup></b>
Fecha: Proveedor.	Dirección: Condición de pago:	
Código	Cantidad	Precio
Aprobado por: _____		

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

#### 4.18.3. Formato del documento de Kárdex


La persona encargada de controlar la mercadería es el bodeguero, el mismo que deberá ayudarse con estos formatos propuestos para cada uno de los productos (aditivos y lubricantes) en el cual que registro entrada, salida y existencia de inventarios.

		<b>ESTACION DE SERVICIO "LUZ IRENE"</b> <b>Dirección: Av. Lizarzaburu y Juan XXIII</b>  <b>Ruc :</b>  <b>Tarjeta Kárdex N°</b>								
		Producto:					Código:			
		Cantidad :					Método de Valoración:			
Existencias Máximas: Existencias Mínimas:										
		Ingreso			Egreso			Existencias		
Fech a	Concept o	Cant .	Peci o	Valo r	Cant .	Peci o	Valo r	Cant .	Peci o	Valo r
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <b>Elaborado por:</b>										

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

#### 4.18.4. Formato del documento del ingreso de bodega


Este formato se aplicará al momento que llegue la mercadería para que exista constancia de cada uno de los productos, se cotejara con la factura que envía el proveedor para verificar que todo el pedido este completo.

	<b>ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”</b> <b>Dirección: Av. Lizarzaburu y Juan XXIII</b> <b>Ruc :060236854001</b>		<b>INGRESO DE BODEGA N°</b>
	Fecha: Proveedor: Fecha de Entrega:	Dirección: Factura N°:	
<b>Código</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Valor</b>
Aprobado por: _____			

*Elaborado por: Valeria Coronel García.*

#### 4.18.5. Formato del documento de Control de asistencia.

Este documento se aplicará para controlar asistencias y atrasos a la empresa con el cual al finalizar cada mes se descontara en rol según este reporte.

		<b>ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”</b> <b>Dirección: Av. Lizarzaburu y Juan XXIII</b> <b>Ruc : 0602356854001</b>			
		<i>Mes:</i>			
		<b>Control de Asistencia y atrasos.</b>			
Nº Orden	Apellidos y Nombres	Horario/Turno	Atrasos	Hora de Salida	Firma

Elaborado por: Valeria Coronel García.

\_\_\_\_\_  
**Firma de Responsabilidad**

#### 4.18.6. Formato de Reporte de inventarios.

Este documento servirá para dar constancia de los productos existentes en bodega cada mes o semana según la Administración lo requiera, en el cual se especificará los productos existentes.


<b>Identificación de Inventario</b>	<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Cantidad Existente</b>	<b>Valor de Inventario</b>

---

**Firma de responsabilidad.**

#### 4.18.7. Formato del documento de Cierre de Turno.

En este formato se utilizará a diario para cada cierre de turno en el cual se va a detallar el dinero recaudado en las ventas tanto en efectivo como en el sistema DATA.


	<b>ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ IRENE”</b> <b>Dirección: Av. Lizarzaburu y Juan XXIII</b> <b>Ruc : 0602356854001</b>	
	<b>Día:</b>	
	<b>Cierre de Turno N°</b>	
<b>Billetes</b>	<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
1.00		
2.00		
5.00		
10.00		
20.00		
50.00		
100.00		
<b>TOTAL BILLETES:</b>		
<b>Monedas</b>	<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
0.01		
0.05		
0.10		
0.25		
0.50		
1.00		
<b>TOTAL MONEDAS:</b>		
<b>DATA</b>	<b>Numeración</b>	<b>Total</b>
<b>Total recaudado en DATA</b>		
<b>TOTAL</b>		

\_\_\_\_\_  
Firma de Responsabilidad



#### 4.18.8. Formato del documento de reporte de combustible

Este formato será utilizado por el Jefe de Piso el mismo que va a detallar del combustible recibido por el tanquero, indicado si hubo alguna novedad y siendo responsable de las cantidades evacuadas en los tanques.

			<b>ESTACIÓN DE SERVICIO "LUZ IRENE"</b>		
			<b>Dirección: Av. Lizarzaburu y Juan XXIII</b>		
			<b>Ruc : 0602356854001</b>		
			<i>Día:</i>		
<b>Reporte de Recepción de Combustible</b>					
<b>Cantidad /Volumen</b>		<b>Descripción</b>		<b>Total</b>	
Galones existentes					
Galones comprados					
Galones Despachados					

\_\_\_\_\_  
**Firma de Responsabilidad**

## CONCLUSIONES

- Al desarrollar el Marco teórico de la investigación se pudo ampliar los conocimientos acerca del Control Interno con el cual se elaboró cuestionarios para las áreas de la estación en donde se pudo detectar falencias y dar solución mediante procedimientos.
- La ausencia de un Sistema de Control Interno en la Estación de Servicio “Luz Irene” ha producido que no se alcance los objetivos propuestos y que sus actividades no sean lo suficientemente eficaces, lo que no es beneficioso para la empresa porque presenta niveles de riesgo alto y niveles de confianza baja, esto hace que no exista un buen direccionamiento del negocio.
- El Sistema de Control Interno disminuirá los riesgos, podrá identificar, las deficiencias y será utilizado como una herramienta para la toma de decisiones dentro de la estación de servicio.
- También se ha concluido que en la estación de servicio no están definidas las responsabilidades y funciones de cada uno de sus colaboradores, originando una mala comunicación y un control deficiente en las tareas que se realice.
- Existe desconocimiento de la filosofía empresarial de la estación es por eso que sus colaboradores no trabajan en equipo para la obtención de un bien común sino solo individual.
- En la Estación no se cuenta con políticas en las actividades y procedimientos que se desarrolla debido a que existe un control empírico y estas están sujetas a ese control.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación del Sistema de Control Interno ya que este permitirá que todos los procesos tengan control y estén vinculados entre sí, respaldados con información veraz, permitiendo una delegación transparente de autoridad para que de esta manera se alcancen los objetivos institucionales.
- Supervisión de cada una de las actividades realizadas por los empleados diariamente para concientizar el control y que sus tareas sean eficientes.
- Realizar una debida segregación de funciones para que no se pierdan las líneas de autoridad evitando centralización en cargos de trabajo para evitar posibles fraudes y disminuir riesgos.
- El conocimiento de la filosofía empresarial por parte de todos los colaboradores para trabajar por el bien común de la Estación.
- Crear nuevos cargos y responsabilidades establecidas en los procedimientos para un mejor desempeño de las actividades en la Estación.
- Revisar los procedimientos establecidos antes de efectuar las actividades de la estación de servicio para que se siga el orden de estos.
- La empresa debe destina recursos económicos para la capacitación del personal, lo cual permitirá eficiencia en sus actividades y minimizar riesgos.
- Cumplir las normas de control interno que se establece en cada procedimiento de la estación de servicio propuesto.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A y otros. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. México: Pearson Education.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación* 5a Edición. Venezuela: Episteme.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Editorial: Prentice-Hall.
- Cantú, A. (2010). *Planeación, Organización y Control* 4a Edición. México: McGraw-Hill.
- Cepeda, G. (1997) *Auditoría y Control Interno*. Bogotá 4ª Edición McGraw-Hill.
- Esparza, F. (2010). *Texto Básico de Auditoria de Gestión*. Riobamba. Espoch.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá. ECOEC.
- Gómez, J. (2014) *El Control Interno en los Negocios*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoria de Gestión* 2ª Edición Quito: Abya Yala.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoria de Gestión* 4ª Edición. Quito: Abya Yala.
- Mantilla, A (2009). *Auditoria de Control Interno* 2ª Edición. Bogotá.
- Murdick, R. (2005). *Sistema de Información Administrativa* .México: Prentice-Hall.
- Santillana, J (1997). *Manual del Auditor*. México: Ediciones Contables y Administrativas.
- Mantilla, S. (2005). *Informe Coso*. Bogotá Eco Ediciones.
- Santillana, G. (2003) *Establecimientos de Sistemas de Control Interno la función de Coopers & Lybrand*. *contraloría*. México: Thomson.
- (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO)*. Madrid: Díaz de Santos.
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno*. 9ª Edición: México: Thomson.
- Bacon, C. (1996). *Manual de Auditoria Interna*. 2ª Edición. México. Thomson.
- Guerrero, H. (2010). *Inventarios, Manejo y Control*. Madrid: Starbook.

García, J. (1999). *El Sistema de Control Interno*. Cali: Ecoe Ediciones.

Robbins, S.; & De Cenzo, D.(2009).*Fundamentos de Administración.México.Peaeson Educación*.

## **FUENTES DIGITALES**

Enriquez, R. *Administración Moderna*. Obtenido de <http://www.administracionmoderna.com/2012/04/flujograma.html>

GESTIOPOLIS. Control Interno.(<http://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>.

Pardo. *guía metodológica para la elaboración de un flujograma*. obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/12095/5/guia%20metodol%c3%93gica>.

Pérez, C.Métodos de Conteo. Obtenido de <ttp://es.slideshare.net/claudiaeperezf/tecnicas-y-metodos-deconteo>.

Sequeira, *Mideplan*. Obtenido de <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/>.

# ANEXOS

**Escuela Superior Politécnica de Chimborazo**

**Facultad de Administración de Empresas**

**Escuela de Contabilidad y Auditoría**

**ENCUESTA**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO  
“LUZ IRENE”**

Señale con una X la respuesta conforme a su criterio.

Nombre: \_\_\_\_\_

1) ¿Conoce la misión, visión y valores adecuadamente estructurados que permitan comprender para qué se ha formado y hacia dónde quieren llegar como empresa en un tiempo determinado?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

2) ¿Existen objetivos empresariales claramente definidos a corto, mediano y largo plazo?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

3) ¿La Estación de Servicio cuenta con un organigrama?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

4) ¿Califique la estructura organizativa de la Estación de Servicio Luz Irene?

ALTO \_\_\_\_\_

MEDIA \_\_\_\_\_

BAJO \_\_\_\_\_

5) ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones que les permita a sus colaboradores conocer las actividades a su cargo?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

¿Por qué cree que es importante?

6) ¿Sabe usted si se lleva un Control Interno en la Estación de Servicio?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

Por qué?

7) ¿La Estación de Servicio “Luz Irene” posee un Sistema de Control Interno?

SI \_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

8) ¿Conoce usted si existen políticas de Control Interno claramente definidas en la Estación de Servicio Luz Irene?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

9) ¿Existe capacitación a los empleados de la Estación de servicio Luz Irene en el área de atención al cliente?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

10) ¿Las operaciones administrativas se desarrollan con eficiencia?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

¿Si su respuesta fue NO explique su Por qué?



11). ¿Las instrucciones que se emiten en la gasolinera, provienen del gerente únicamente?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

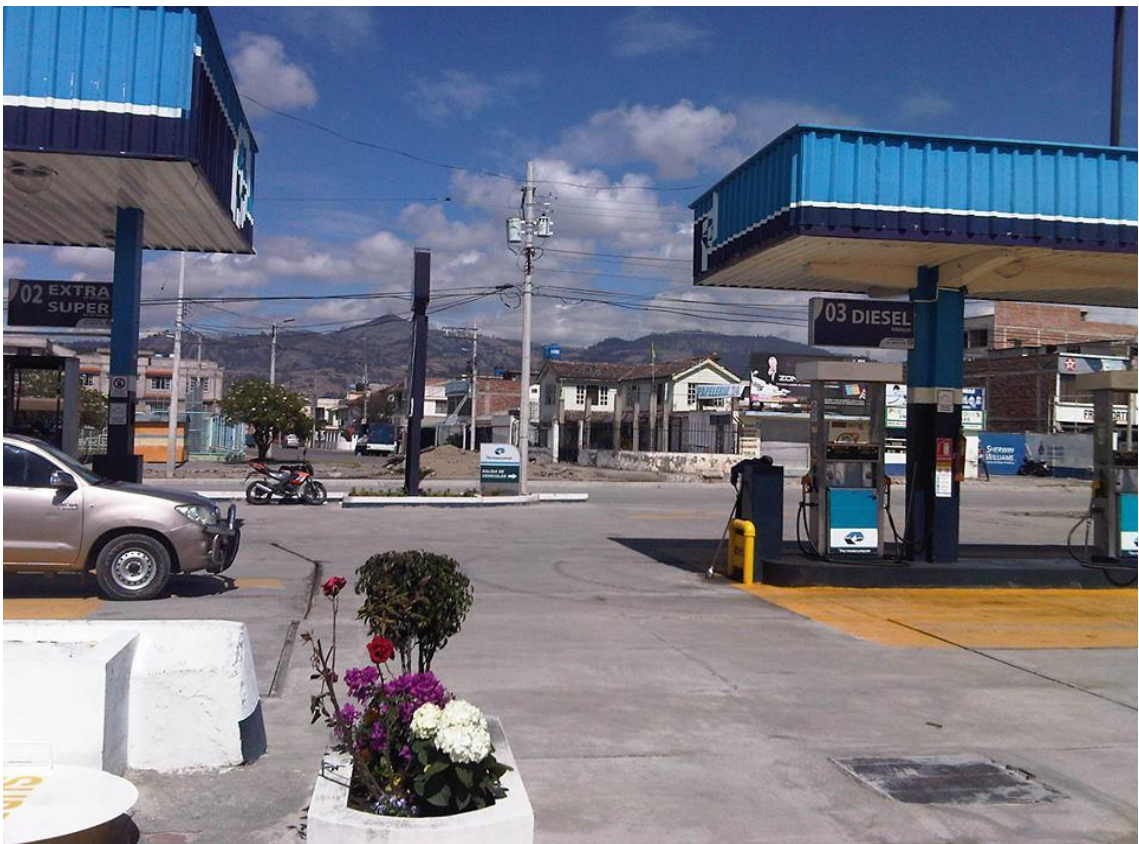
¿Si su respuesta fue NO explique su Por qué?

12) ¿La comunicación en la Estación de Servicio es la adecuada y se emite por escrito?

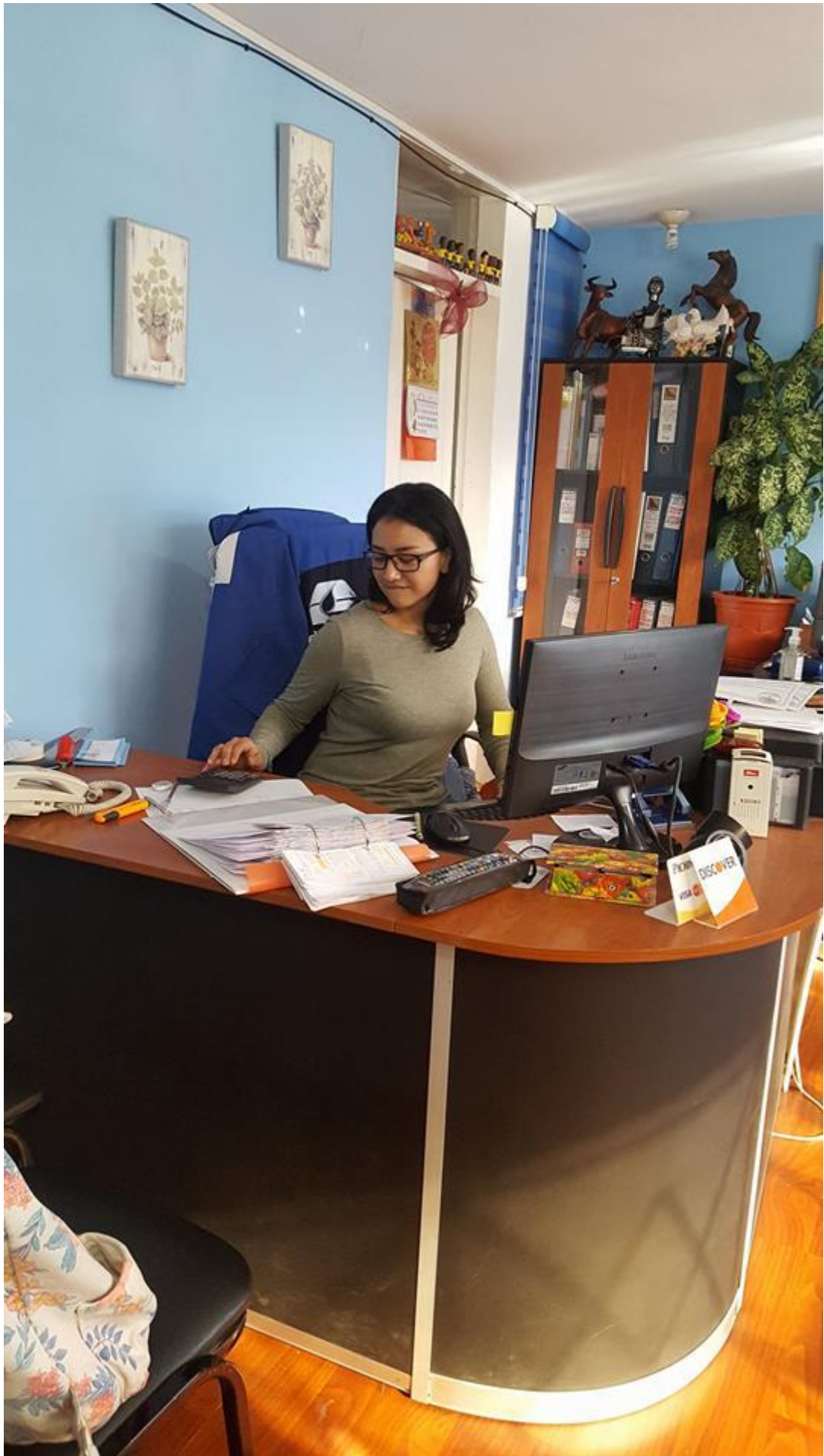
SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

Anexo 2 Instalaciones







Anexo 3 Inventarios





Anexos 4 Tecnología y Equipos



