



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO - EL CARMEN PUMA, UBICADA EN EL CANTÓN EL CARMEN, PROVINCIA DE MANABÍ”.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTOR:

JEFFERSON ALEJANDRO PEÑALOZA ZAPATA

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
ESTACIÓN DE SERVICIO - EL CARMEN PUMA, UBICADA EN
EL CANTÓN EL CARMEN, PROVINCIA DE MANABÍ”.**

Trabajo de Titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTOR: JEFFERSON ALEJANDRO PEÑALOZA ZAPATA

DIRECTOR: ECO. WILLIAN GEOVANNY YANZA CHAVEZ

Riobamba - Ecuador

2022

©2022, Jefferson Alejandro Peñaloza Zapata.

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, JEFFERSON ALEJANDRO PEÑALOZA ZAPATA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 06 de julio de 2022

A handwritten signature in black ink, reading "Alejandro Peñaloza". The signature is written in a cursive style with some overlapping letters. Below the signature is a horizontal line.

Jefferson Alejandro Peñaloza Zapata

C.I. 0202300646

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO - EL CARMEN PUMA, UBICADA EN EL CANTÓN EL CARMEN, PROVINCIA DE MANABÍ”**, realizado por el señor: **JEFFERSON ALEJANDRO PEÑALOZA ZAPATA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Javier Lenin Gaibor PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-07-06
Eco. Willian Geovanny Yanza Chavez DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-07-06
Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-07-06

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de Titulación a Dios quien supo guiarme por el camino correcto y me ha dado la sabiduría, los conocimientos necesarios y la fortaleza para poder cumplir esta meta tan anhelada.

A mis padres Emilio y Zulema por su apoyo incondicional, valores, consejos y sobre todo su gran esfuerzo que han realizado por mí y por permitir lograr cada una de mis metas, son un pilar fundamental en mi vida.

A mis hermanos Carolina, Emely, Santiago y Pedro por apoyarme y ser mi inspiración para seguir estudiando, por brindarme confianza y ánimo para poder culminar una etapa importante en mi vida.

A mi familia en general, a mis amigos, compañeros y todas aquellas personas que de una u otra manera me han brindado consejos y palabras de aliento y se encuentran presente en cada etapa de mi vida.

Jefferson

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en cada momento de mi vida por brindarme fortaleza para superar cada obstáculo que se presenta en mi vida y por brindarme la sabiduría, paciencia e inteligencia para culminar una de mis metas académicas.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirme ser parte de esta prestigiosa institución y a la Escuela de Contabilidad y Auditoría que cuenta con maestros de excelencia quienes han compartido sus conocimientos durante mi formación profesional de una manera responsable y ética.

Un agradecimiento especial a la Estación de Servicio - El Carmen Puma, por la apertura y colaboración para la realización de este trabajo de investigación.

A mis tutores de Tesis Eco. Willian Yanza e Ing. Hernán Arellano por su paciencia, criterio y sabiduría en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Jefferson

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	7
1.1. Antecedentes de investigación.....	7
1.2. Fundamentación teórica.....	8
1.2.1. Antecedentes del control interno.....	8
1.2.2. Control interno.....	9
1.2.3. Objetivos del control interno.....	10
1.2.4. Importancia del Control Interno.....	11
1.2.5. Características del Control Interno.....	12
1.2.6. Principios de Control Interno.....	13
1.2.6.1. Aplicables a la estructura orgánica.....	14
1.2.6.2. Aplicables a los procesos y sistemas.....	14
1.2.6.3. Aplicables a la administración personal.....	15
1.2.7. Clasificación del Control Interno.....	15
1.2.7.1. Por la función.....	15
1.2.7.2. Por la acción.....	16
1.2.8. Responsables del control interno.....	17
1.2.9. Evaluación de Control interno.....	17
1.2.9.1. Pruebas de cumplimiento.....	18
1.2.9.2. Métodos para evaluar el Control interno.....	18
1.2.10. Técnicas de obtención de información.....	23
1.2.11. Modelo COSO.....	23

1.2.11.1.	<i>Antecedentes del Modelo COSO</i>	24
1.2.11.2.	<i>Método COSO</i>	24
1.2.11.3.	<i>Informe Coso</i>	26
1.2.11.4.	<i>Componentes del Control Interno COSO</i>	26
1.2.11.5.	<i>Base de análisis de COSO sobre las diferencias en el entendimiento del control interno</i>	29
1.3.	Marco conceptual	30
1.4.	Idea a defender	31

CAPITULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	32
2.1.	Enfoque de investigación	32
2.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	32
2.1.2.	<i>Enfoque Cuantitativo</i>	32
2.2.	Nivel de investigación	33
2.2.1.	<i>Exploratoria</i>	33
2.2.2.	<i>Descriptiva</i>	33
2.3.	Diseño	33
2.3.1.	<i>No experimental</i>	33
2.3.2.	<i>Transversal</i>	33
2.4.	Tipo de investigación	33
2.4.1.	<i>Aplicada</i>	33
2.5.	Población y muestra	34
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	34
2.6.1.	<i>Métodos</i>	34
2.6.1.1.	<i>Deductivo</i>	34
2.6.1.2.	<i>Inductivo</i>	35
2.6.2.	<i>Técnicas e instrumentos de investigación</i>	35
2.6.2.1.	<i>Observación</i>	35
2.6.2.2.	<i>Entrevista</i>	36
2.6.2.3.	<i>Documentos</i>	36
2.7.	Análisis e interpretación de resultados	36
2.7.1.	<i>Encuesta</i>	37
2.8.	Verificación de idea a defender	49

CAPITULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS	50
3.1.	Título De La Propuesta	50
3.2.	Objetivo de la propuesta	50
3.3.	Objetivos Específicos	50
3.4.	Importancia De La Propuesta	51
3.5.	Estación De Servicio El Carmen Puma	51
3.5.1.	<i>Antecedentes</i>	51
3.5.2.	<i>Misión</i>	51
3.5.3.	<i>Visión</i>	51
3.5.4.	<i>Valores corporativos</i>	52
3.5.5.	<i>Organigrama</i>	52
3.5.6.	<i>Ubicación</i>	52
3.5.7.	<i>Precio y producto</i>	54
3.6.	Análisis Situacional	55
3.6.1.	<i>Análisis Interno</i>	55
3.6.1.1.	<i>Fortalezas</i>	56
3.6.1.2.	<i>Debilidades</i>	56
3.6.2.	<i>Análisis Externo</i>	57
3.6.2.1.	<i>Oportunidades</i>	58
3.6.2.2.	<i>Amenazas</i>	59
3.7.	Matriz de priorización de Variables	61
3.7.1.	<i>Matriz de priorización Holmes - priorización de Fortalezas</i>	61
3.7.2.	<i>Matriz de priorización Holmes - priorización de Oportunidades</i>	62
3.7.3.	<i>Matriz de priorización Holmes - priorización de Debilidades</i>	63
3.7.4.	<i>Matriz de priorización Holmes - priorización de Amenazas</i>	64
3.8.	Análisis CAME	65
3.9.	Evaluación De Control Interno	67
3.9.1.	<i>Cuestionario de control interno ambiente de control</i>	67
3.9.2.	<i>Cuestionario de Control Interno de Evaluación de Riesgos</i>	69
3.9.3.	<i>Cuestionario de Control Interno de Actividades De Control</i>	71
3.9.4.	<i>Cuestionario de Control Interno de Información y Comunicación</i>	73
3.9.5.	<i>Cuestionario de Control Interno de Supervisión y Monitoreo</i>	75
3.10.	Selección y contratación de personal	77

3.10.1.	<i>Políticas de control</i>	77
3.10.2.	<i>Proceso de contratación del personal</i>	79
3.10.3.	<i>Flujograma del proceso de Selección de personal</i>	80
3.11.	Inducción de personal	81
3.11.1.	<i>Políticas de control</i>	81
3.11.2.	<i>Proceso de inducción del personal</i>	82
3.11.3.	<i>Flujograma de inducción de personal</i>	83
3.12.	Capacitación del personal	84
3.12.1.	<i>Políticas de control</i>	84
3.12.2.	<i>Proceso de capacitación del personal</i>	85
3.12.3.	<i>Flujograma de Capacitación del personal</i>	86
3.13.	Compra de Combustible	87
3.13.1.	<i>Políticas de control</i>	87
3.13.1.	<i>Proceso de compra de combustible</i>	88
3.13.2.	<i>Flujograma del proceso de compra de combustible</i>	89
3.14.	Venta de combustible	91
3.14.1.	<i>Proceso de venta de combustible</i>	92
3.14.2.	<i>Flujograma de proceso de venta</i>	93
3.15.	Cierre de turno y manejo de caja	94
3.15.1.	<i>Políticas de Control</i>	94
3.15.2.	<i>Proceso de cierre y manejo de caja</i>	96
3.15.3.	<i>Flujograma de proceso de cierre y manejo de caja</i>	97
3.16.	Funciones de los colaboradores	98
3.16.1.	<i>Gerente</i>	98
3.16.2.	<i>Auxiliar de contabilidad</i>	99
3.16.3.	<i>Despachadores</i>	100
3.17.	Actividades de control	101
3.17.1.	<i>Control de Entradas y salidas</i>	101
3.17.2.	<i>Orden de compra</i>	102
3.17.3.	<i>Control de asistencia y atrasos</i>	103
3.17.4.	<i>Tarjeta Kardex</i>	104
3.17.5.	<i>Ingreso de bodega</i>	105
3.17.6.	<i>Arqueo de Caja</i>	106
3.17.7.	<i>Reporte de combustible</i>	107
3.17.8.	<i>Reporte de inventarios</i>	108

CONCLUSIONES	109
RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Modelo COSO	25
Tabla 1-2:	Población	34
Tabla 2-2:	Diagnóstico Situacional.....	37
Tabla 3-2:	Sistema de control interno	38
Tabla 4-2:	POA	39
Tabla 5-2:	Manual de Procesos.....	40
Tabla 6-2:	Arqueos de Caja	41
Tabla 7-2:	Mecanismos de Control.....	42
Tabla 8-2:	Selección de personal	43
Tabla 9-2:	Capacitación a empleados	44
Tabla 10-2:	Evaluaciones de desempeño	45
Tabla 11-2:	Eficiencia y eficacia en las operaciones	46
Tabla 12-2:	Comunicación entre colaboradores	47
Tabla 13-2:	Gestión Administrativa.....	48
Tabla 1-3:	Precio y Producto	54
Tabla 2-3:	Análisis Situacional.....	55
Tabla 3-3:	Autos Matriculados en el 2020.....	59
Tabla 4-3:	Autos matriculados por Tipo de combustible.....	59
Tabla 5-3:	Priorización de Fortalezas	61
Tabla 6-3:	Priorización de Oportunidades	62
Tabla 7-3:	Priorización de Debilidades.....	63
Tabla 8-3:	Priorización de Amenazas	64
Tabla 9-3:	Tabla de Riesgo y Confianza de Ambiente de Control	68
Tabla 10-3:	Tabla de Riesgo y Confianza de Evaluación de Riesgo	70
Tabla 11-3:	Tabla de Riesgo y Confianza de Actividades de Control	72
Tabla 12-3:	Tabla de Riesgo y confianza de Información y Comunicación.....	74
Tabla 13-3:	Tabla de Riesgo y Confianza de Supervisión y Monitoreo	76
Tabla 14-3:	Políticas de Control	77
Tabla 15-3:	Proceso de contratación del personal.....	79
Tabla 16-3:	Políticas de Control	81
Tabla 17-3:	Proceso de inducción del personal.....	82
Tabla 18-3:	Políticas de Control	84
Tabla 19-3:	Proceso de capacitación del personal	85

Tabla 20-3:	Políticas de control	87
Tabla 21-3:	Proceso de compra de combustible	88
Tabla 22-3:	Políticas de Control	91
Tabla 23-3:	Proceso de venta de combustible.....	92
Tabla 24-3:	Políticas de control	94
Tabla 25-3:	Proceso de cierre y manejo de caja.....	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Evolución del Control Interno en América	9
Figura 2-1:	Tipos de Control Interno	15
Figura 3-1:	Métodos para Evaluar el Control Interno.....	19
Figura 4-1:	Cuestionario de Control Interno.....	20
Figura 5-1:	Cédula Narrativa	21
Figura 6-1:	Diagrama de Flujo.....	22
Figura 7-1:	Simbología de Diagrama de Flujos.....	22
Figura 8-1:	Componentes de Control Interno	26
Figura 1-3:	Organigrama Estructural	52
Figura 2-3:	Estación de Servicio.....	53
Figura 3-3:	Localización Geográfica	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Diagnostico Situacional.....	37
Gráfico 2-2:	Sistema de control interno	38
Gráfico 3-2:	POA.....	39
Gráfico 4-2:	Manual de procesos	40
Gráfico 5-2:	Arqueos De Caja	41
Gráfico 6-2:	Mecanismos de Control.....	42
Gráfico 7-2:	Selección de personal	43
Gráfico 8-2:	Capacitación a Empleados.....	44
Gráfico 9-2:	Evaluaciones de Desempeño	45
Gráfico 10-2:	Eficiencia y eficacia en operaciones.....	46
Gráfico 11-2:	Comunicación entre colaboradores	47
Gráfico 12-2:	Gestión administrativa.....	48

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS

RESUMEN

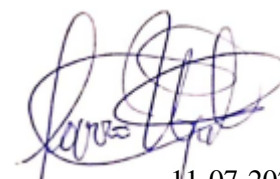
El trabajo de investigación tuvo como finalidad diseñar un Sistema de Control Interno para la Estación de Servicios el Carmen – Puma del cantón El Carmen - Provincia de Manabí, que proporcione una herramienta de control que garantice la eficiencia, eficacia y economía en sus actividades. Para efectuar la investigación se aplicó diferentes técnicas, métodos e instrumentos que permitieron obtener información para el desarrollo de esta, como: la aplicación de encuestas y entrevistas al personal, con el fin de obtener información preliminar acerca de la situación en la que se encuentra la entidad; la observación directa que permitió tener una perspectiva de los procesos y actividades que se ejecutan en la entidad; en cuanto al aspecto metodológico para el desarrollo del trabajo se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que la información recolectada en la entrevista y encuesta fueron tabulados y presentados de manera cuantitativa determinando un resultado favorable para la realización del trabajo. Para el diseño de un Sistema de Control Interno se procedió a realizar un análisis situacional de la empresa, en donde se utilizó la Matriz FODA y se evaluó el Control Interno mediante cuestionarios, además se realizó una priorización de variables utilizando el método CAME, en donde se pudo determinar que: la estación no cuenta con un sistema de control interno; los empleados no conocen acerca de planes estratégicos ni que función cumplen en la organización; la estación de servicio no cuenta con un manual de procesos lo cual hace que no se tengan bien definidos los puestos de trabajo, funciones ni lineamientos; los arqueos de caja e inventarios son realizados de una manera empírica sin conocimiento técnico alguno; entre otros. En vista de lo anterior se realizó el diseño del Sistema de Control Interno, el mismo que contiene políticas y procedimientos de las principales funciones de la entidad representados mediante flujogramas, también se plantearon formatos de uso diario en las principales actividades de la estación. Se sugiere al Gerente la aplicación del Sistema de Control Interno mismo que ayudará a mejorar la ejecución de los procedimientos, optimizando tiempo y recursos, con el fin de dar cumplimiento a cada uno de los objetivos institucionales con eficiencia y efectividad.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <CONTROL INTERNO>, <PROCESOS>, <RECURSOS>, <FLUJOGRAMAS>, <EFICIENCIA>, <EL CARMEN (CANTÓN)>.

REVISADO

11 JUL 2022

Ing. Jonathan Porroño Ugualdo
ANALISTA DE BIBLIOTECA



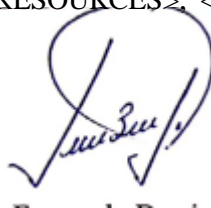
11-07-2022

1457-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The purpose of the present study was to design an internal control system for the El Carmen - Puma Service Station located in El Carmen, province of Manabí in order to provide a control tool that guarantees efficiency, effectiveness and economy in its activities. To carry out the investigation, different techniques, methods and instruments were applied that allowed obtaining information for its development, such as: the application of surveys and interviews to the personnel, in order to obtain preliminary information about the situation of the company, the direct observation that allowed to have a perspective about the processes and activities that are executed in the company. Regarding the methodological aspect for the development of the study, the qualitative and quantitative approach was used, as the information collected in the interview and survey were tabulated and presented in a quantitative way, determining a favorable result to carry out the study. For the design of an Internal Control System, a situational analysis of the company was carried out, where the SWOT Matrix was used and Internal Control was evaluated through questionnaires, in addition, a prioritization of variables was carried out using the CAME method, where it was determined that: the station does not have an internal control system; employees do not know about strategic plans or what role they play in the organization; The service station does not have a process manual, which means that jobs, functions and guidelines are not well defined; cash counts and inventories are performed empirically without any technical knowledge; among others. Therefore, the design of the Internal Control System was carried out, which contains policies and procedures of the main functions of the company represented by flowcharts, formats for daily use in the main activities of the station were also proposed. The application of the Internal Control System itself is suggested to be applied by the manager in order to improve the execution of the procedures, optimizing time and resources to comply with each of the institutional objectives with efficiency and effectiveness.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL>, <PROCESSES>, <RESOURCES>, <FLOWGRAMS>, <EFFICIENCY>, <EL CARMEN (CANTON)>.



Luis Fernando Barriga Fray

0603010612

INTRODUCCIÓN

El control interno comprende el conjunto de métodos y procedimientos adoptados por los directivos de una entidad que es considerado como la herramienta más importante para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales, salvaguardar sus recursos, verificar la confiabilidad y veracidad de la información financiera y administrativa, alcanzar una adecuada gestión, evitar pérdidas por desviaciones o fraudes, logrando mejores niveles de productividad.

La Estación de Servicios El Carmen Puma ubicada en la provincia de Manabí se inicia como una Compañía Limitada siendo propiedad del Sindicato de Choferes de El Carmen hasta 1999 que pasa a ser propiedad de Don Hugo Cruz Andrade; la Estación de Servicios cuenta con 3 surtidores de combustible: uno de diésel, extra con diésel y extra con súper, cuya principal función es satisfacer las necesidades de servicio de expendio de combustible para la Ciudad de El Carmen y cantones aledaños, mediante la compra/venta de combustible, sin embargo, la inexistencia de un Sistema de Control Interno impide que los objetivos organizacionales y el buen desarrollo de las actividades sean satisfactorios.

El trabajo de investigación cuenta con tres capítulos primordiales para su desarrollo:

PRIMER CAPÍTULO: Durante este capítulo se detalla el problema objeto de estudio a partir de un análisis macro, meso y micro, la justificación, el objetivo general y específico que se pretende alcanzar con el desarrollo de la investigación, los antecedentes investigativos en donde se toma como referencia aquellos trabajos referentes al tema y la fundamentación teórica en el cual se procede a tomar información pertinente de libros, tesis, artículos científicos y otros que permiten desarrollar el marco teórico y conceptual del presente tema.

SEGUNDO CAPÍTULO: Contiene el marco metodológico donde se detalla el enfoque de investigación, el diseño de investigación, tipos de estudio, población, muestra, métodos técnicas e instrumentos los cuales permitirán obtener resultados de la aplicación de la entrevista y la encuesta; también consta de la verificación de la idea a defender.

TERCER CAPÍTULO: Marco de Resultados y Discusión de Resultados, en donde se desarrolla la propuesta de investigación y se procede a realizar el Diseño de un Sistema de Control Interno que sirve como un instrumento y herramienta en el manejo organizacional. Finalmente se encuentra las conclusiones y recomendaciones que se evidencian a lo largo de la investigación y análisis organizacional.

Planteamiento del problema

Para poder entender la importancia del control interno en las organizaciones se debe tener en cuenta cual es el objetivo del control interno, el cual es salvaguardar los recursos que posee la empresa evitando pérdidas por cualquier caso que se le pueda presentar, así como también poder detectar irregularidades que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos empresariales. Por lo general las pequeñas y medianas empresas carecen de cualquier tipo de control bien definido, en donde carecen de objetivos, planes o algún manual por escrito ya que todo lo manejan de una manera empírica lo que hace que la empresa esté vulnerable a cualquier imprevisto que se pueda presentar, solucionando los problemas cuando se presenten, invirtiendo sin ninguna planificación o creando o delegando funciones según nuevas necesidades.

Por lo general se piensa que el Control Interno se debe aplicar tomando en cuenta el tamaño de la empresa, sin embargo, cuando se aplica un control interno adecuado a cualquier organización sea grande mediana o pequeña se optimizará la utilización de sus recursos logrando una adecuada gestión financiera, administrativa y contable de calidad, mejorando sus niveles de productividad.

En el Ecuador más de la mitad del volumen de combustible despachado se destina para el segmento Automotriz y según la Agencia de Regulación y control Hidrocarburífero (ARCH) el Mercado Ecuatoriano operan 1.085 estaciones de servicio de 14 comercializadores tanto nacionales, internacionales y estatales, entre las cuales las 3 más grandes del mercado están: EP Petroecuador con el 22%, PRIMAX con el 21%, P & S con el 21% y el porcentaje restante distribuyéndose en las marcas restantes como MASGAS, PETROLRIOS, LUTEXA, Etc. Haciendo que la competencia entre Marcas comercializadoras de Combustible sea fuerte desplazando cada vez más a las marcas con menor acogida en el mercado. Una estación de servicio o gasolinera es un establecimiento cuya función es ofrecer al público productos derivados del petróleo para vehículos como gasolina y lubricantes.

La Estación de Servicios El Carmen Puma fue creada en septiembre de 1991 en el km 30 de la Vía Chone, parroquia El Carmen, en la Ciudad de El Carmen, provincia de Manabí iniciando como una Compañía Limitada siendo propiedad del Sindicato de Choferes de El Carmen hasta 1999 que pasa a ser propiedad de Don Hugo Cruz Andrade; la Estación de Servicios cuenta con 3 surtidores de combustible: uno de diésel, extra con diésel y extra con súper, cuya principal función es satisfacer las necesidades de servicio de expendio de combustible para la Ciudad de El Carmen y cantones Aledaños mediante la compra/venta de Combustible cuyos ingresos oscilan entre los \$190,000.00 a \$200,000.00 Mensuales generados en 3 clases de derivados del petróleo como lo es gasolina Súper, Extra y Diésel.

Entre las falencias que impiden un adecuado desarrollo de las actividades constan las siguientes: La Estación de Servicios no cuenta con procesos definidos para la selección e inducción del personal; no hay un manual de Funciones que delimite las tareas respectivas que los empleados deben realizar; No se socializa las medidas de seguridad industrial establecidas por las entidades reguladoras; existe alta rotación del personal; utilizan procesos empíricos para realizar procesos contables como arqueos o conciliaciones bancarias; no se cumple con un adecuado control en las diferentes áreas de trabajo.

Las Causas que generan esta sintomatología están dadas por: Los empleados contratados no son sometidos a un proceso de selección de personal; las tareas establecidas a los empleados se hacen de manera verbal sin utilizar algún sustento escrito; la falta de capacitación a los empleados hace que desconozcan las medidas de seguridad industrial necesarias; el estado de emergencia hace que la relación laboral sea corta y exista rotación; la empresa no cuenta con un contador de planta por lo que utiliza un auxiliar que no lleva los registros de una forma correcta; la inexistencia de una normativa de control hace que no se pueda ejercer un control efectivo.

La problemática descrita anteriormente es causada por la falta de un Sistema de Control Interno que guíe los procedimientos realizados en la Estación de Servicios El Carmen Puma y mejore el cumplimiento de objetivos impuestos, para que así se logre eficiencia, eficacia y economía, terminando con las debilidades, minimizando las amenazas, aumentando las fortalezas y aprovechando al máximo las oportunidades de la estación de servicios logrando también obtener información financiera más confiable.

Por lo anterior, se hace necesario la realización de un Sistema de Control interno para la Estación de Servicios El Carmen Puma con el fin de que se garantice la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, un buen cumplimiento de las normas de control, optimización de recursos y a la toma de decisiones, y que se genere un incremento en sus utilidades.

Formulación del problema

¿De qué Manera el Diseño de un Sistema De Control Interno para la “Estación de Servicio El Carmen Puma”, de El Cantón El Carmen, Provincia De Manabí”, contribuirá al mejoramiento de la eficiencia, eficacia, ¿economía y a la toma de decisiones?

Delimitación del problema

El problema de investigación se encuentra delimitado de la siguiente manera:

Tipo de estudio:	Sistema de Control Interno
Campo:	Auditoría
Espacial:	Ciudad de El Carmen
Empresa:	Estación de servicios El Carmen Puma
Provincia:	Manabí
Cantón:	El Carmen
Parroquia:	El Carmen
Dirección:	Av. Chone, Km 30 Manabí – Ecuador
E- mail:	gasolinerapuma_elcarmen@hotmail.com
Teléfono:	0999197712

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno Administrativo, Contable y financiero para la Estación de Servicio El Carmen Puma, ubicada en el cantón El Carmen, provincia de Manabí, que proporcione una herramienta de control que garantice la eficiencia, eficacia y economía en sus actividades.

Objetivos Específicos

- Realizar el marco teórico utilizando fuentes de información primarias y secundarias con el fin de que se fundamente el presente trabajo de investigación.
- Efectuar una evaluación de la Estación de servicio mediante el uso de técnicas y herramientas de recolección de información con el fin de que se determine las falencias que serán mejoradas con el Sistema de Control Interno.

- Preparar el Sistema de control interno mediante el marco integrado COSO 1 con el fin de que se utilice como una herramienta que aumente la eficiencia, eficacia y economía en sus actividades.

Justificación

Justificación Teórica

La presente investigación se justifica su emprendimiento desde la parte teórica, ya que permitirá aprovechar el contenido teórico existente sobre Control Interno, particularmente aprovechar el contenido teórico de autores de renombre en el ámbito de Marco integrado COSO, contenidos que se tomaran de libros, revistas, artículos científicos, investigaciones especializadas y tendientes a la sustentación de la presente investigación con la finalidad de que pueda ser sustentado el presente trabajo.

Justificación metodológica

La presente investigación se justifica ya que se quiere utilizar al máximo los métodos, técnicas y herramientas de investigación científica que existen con el fin de recolectar información suficiente y competente a través del correcto uso de aquellos métodos que se empleen, con el fin de que la investigación o resultados sean concretos y reales al momento de la revisión que se realice una vez concluida la investigación.

Justificación Académica

La presente investigación en lo académico justifica su realización desde el inicio de este, ya que lo que se busca es realizar un Sistema de Control Interno para la “Estación De Servicio El Carmen Puma”, Ubicada en el Cantón El Carmen, Provincia de Manabí”, utilizando todos aquellos conocimientos que han sido adquiridos a lo largo de la formación académica y además de ello permitir que por medio de la experiencia que representa la realización de este trabajo se pueda adquirir nuevos conocimientos, en donde cabe recalcar que además de ello representa un prerrequisito para la incorporación como profesional de la República del Ecuador.

Justificación Práctica

La presente investigación se justifica su emprendimiento porque busca diseñar un Sistema de Control Interno para la “Estación De Servicio El Carmen Puma”, Ubicada en el Cantón El Carmen, Provincia de Manabí, poniendo en práctica el procedimiento para el Diseño de un sistema de Control interno bajo el Marco Integrado COSO, en donde se detallarán los procesos realizados diariamente en la Estación de Servicio con el Fin Diseñar un sistema de control interno de acuerdo a la normativa vigente de Control Interno propuesta por la Contraloría General del Estado, así también el personal que interviene en cada proceso junto con su debido sustento, con el fin de optimizar tiempo y recursos a la Estación de Servicios aumentando su eficiencia y eficacia al momento de realizar estas actividades.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de investigación

Según Coronel (2017), en su proyecto de investigación llamado “Diseño De Un Sistema De Control Interno Para La “Estación De Servicio Luz Irene”, Ubicada En El Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo”, menciona:

Para realizar el sistema de control interno se utilizó la siguiente metodología: 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. Su alcance fue La “Estación De Servicio Luz Irene”, Ubicada En El Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo. Año 2017. (p.XIII)

El resultado más relevante fue: 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. (p.124)

Según Cruz (2019), en su proyecto de investigación llamado “Propuesta de Sistema de Control Interno para Mejorar el desempeño operativo en el sector de transporte de carga pesada. caso Empresa Faquimstran S.A.” establece:

En este trabajo de investigación se utilizó la siguiente metodología: se diagnostica y evalúa la situación actual de la compañía, describiendo los procesos principales e identificando los riesgos y falencias en cada uno; detallando las funciones y responsabilidades asignadas a cada colaborador para de esta manera plantear el diseño de la propuesta. Su alcance fue la Empresa Faquimstran S.A. 2019. (p 1-2)

El Resultado más relevante fue: La compañía requiere y es necesario la implementación de un sistema de control interno para mejorar el desempeño de la misma, de manera organizada y generando una ventaja competitiva en el sector de transporte. (p.83)

Según Alvarado & Lucas (2016), en su proyecto de investigación llamado “Diseño de Sistema De Control Interno del departamento de bodega de TENSOLIT S.A.”, menciona:

En este trabajo de investigación se utilizó la siguiente metodología: utilizando el modelo de gestión de control interno denominado COSO; Se van a determinar las principales circunstancias que originan las situaciones antes indicadas, a través de una investigación de campo; de igual manera utilizaremos instrumentos tales como el cuestionario para encuestar al personal seleccionado de la empresa. Su alcance es el departamento de bodega de TENSOLIT S.A. (p. IX)

El resultado más relevante fue: Con el desarrollo del trabajo de investigación se comprueba que al diseñar un sistema de control interno para el área de bodega se influirá de manera positiva en la eficiencia y eficacia de la administración de la empresa TENSOLIT S.A. De igual manera, se pudo realizar la evaluación de gestión de bodega para obtener información suficiente y competente y estar en condiciones de identificar oportunidades de mejora en este departamento. (p.66)

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Antecedentes del control interno

Según Fonseca, (2011), al hablar de los antecedentes del Control Interno, señala lo siguiente:

El control interno apareció por primera vez en una obra de Montgomery en 1917, aunque para algunos, el primer antecedente se ubica en un estudio de “Verificación de Estados Financieros” divulgado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (su sigla en inglés AICPA), en 1912.

En 1936, el AICPA desarrolló el primer acercamiento entorno al control interno al señalar en el estudio Evaluación y Juicio del Auditor con el Control Interno Contable lo siguiente: “el término verificación y control interno se usa para describir aquellas medidas y métodos adoptados dentro de la organización para salvaguardar el efectivo y otros activos, así como para verificar la exactitud del registro en los libros contables. Las salvaguardas cubrirán asuntos tales como los ingresos y salidas que se manejan por correo, los ingresos de ventas en efectivo, preparación y pago de nóminas, y erogación de fondos...” (p. 14).

Por otra parte, Lara, (2012), al tratar de los acontecimientos que marcaron el rumbo del Control Interno, manifiesta que:

Como todas las áreas de estudio relacionadas con negocios, el control interno ha evolucionado conforme las organizaciones y sus mercados lo hacen. El principal cambio ha sido pasar de ser simplemente un sistema de control transaccional, a ser una robusta teoría que cubre diversos aspectos con diferentes enfoques. Estas transformaciones pretenden mantener en control a la organización, desde su estrategia corporativa hasta la forma en que opera, para satisfacer las demandas de los inversionistas, entre otros interesados.

La siguiente figura muestra cómo ha evolucionado en control interno a nivel mundial. Algunos eventos mencionados sucedieron en Estados Unidos, tomado como referencia por su influencia en los negocios y en la economía global.

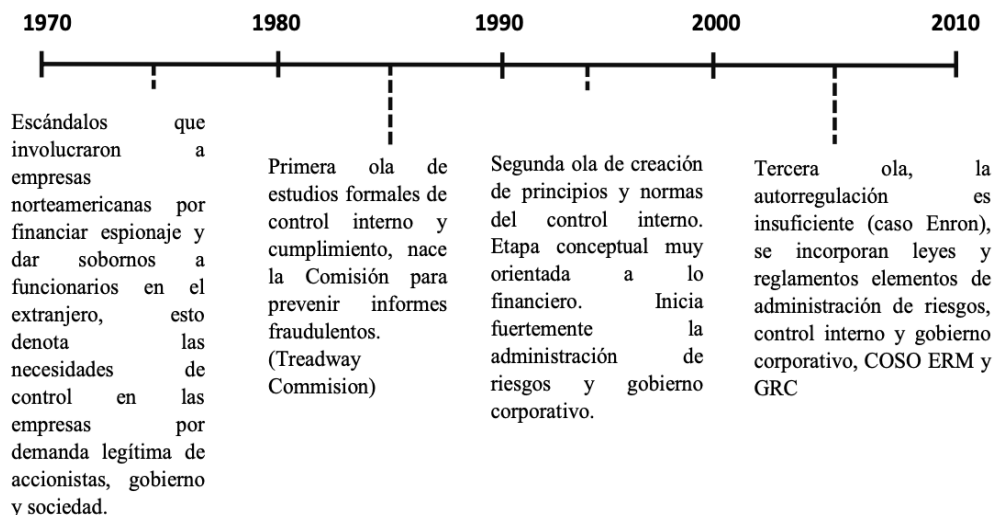


Figura 1-1: Evolución del Control Interno en América

Fuente: Lara, A. (2012)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

1.2.2. Control interno

Según Ladino (2009), en su libro Control Interno: Informe COSO define al control interno como:

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. (p.8)

Por su parte Estupiñán (2016) define al control interno como: “Control interno es un proceso,

ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable”. (p.27)

Ambos autores tienen en común que el control interno es un proceso realizado por la empresa con el objetivo de que garantice una seguridad razonable para el logro de objetivos de la empresa.

1.2.3. Objetivos del control interno

Según Ruíz & Escutia (2016) hablando de objetivos menciona lo siguiente:

Los objetivos del control interno pueden ser clasificados de la siguiente manera:

- Provocar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adherencia a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad.
- Promover la eficiencia en la operación.
- Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera, administrativa y operacional que se genera en la entidad.
- Protección de los activos de la entidad. Recuperado de: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/1461_30096_A_Sistemas_contro_interno_V1.pdf

Según Estupiñán (2016), menciona los siguiente acerca de los objetivos del control interno:

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”. De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p.16)

Según Rodríguez (2009), manifiesta que:

Las definiciones sobre el Control Interno indican que es una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración. Un sistema de Control Interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

- Proteger sus recursos contra pérdidas, fraudes o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
- Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las Áreas funcionales de la organización.
- Verificar si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización. (p.51)

En cuanto a los objetivos de control interno se puede evidenciar que los autores se enfocan en los siguientes parámetros:

- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Asegurar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera.
- Garantizar la eficiencia, eficacia de las operaciones que realice la empresa.

1.2.4. Importancia del Control Interno

Según Servin, (2016) menciona que: “Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.” Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html#>

Según Mantilla (2009), habla sobre la importancia del control interno como:

- Los Controles Internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de

sus objetivos de rentabilidad en consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino.

- Los Controles Internos la hacen posibles en la administración negociar en los ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, para el crecimiento futuro.
- Los Controles Internos son percibidos cada vez más como solución a una variedad de problemas potenciales. (p. 69)

Para Estupiñán (2006), 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. (p.56)

Los autores se enfocan en la optimización de recursos para lograr mayor productividad, la importancia de implantar un sistema de control interno para direccionar a la organización, mitigar o minimizar los riesgos que puedan presentarse en el camino, siendo flexibles ante el constante cambio que se genera en este mundo globalizado enfocándose en la solución de problemas potenciales y la información confiable y razonable.

1.2.5. Características del Control Interno

Rodríguez (2009), menciona que las características del control interno son las siguientes:

- **Deben ser oportunos:** Un control es oportuno cuando se dispone de el en el momento apropiado. La manera óptima de información para control debiera pronosticar desviaciones a las normas o bases en que estas ocurran.
- **Seguir una estructura orgánica:** Los buenos controles están bien relacionados con

la estructura orgánica y muestran su eficiencia, así como la de sus procedimientos en cuanto a su diseño y función. El enviar la información al gerente o jefe de área es una forma efectiva de hacer factible la práctica del control al más bajo nivel posible de la empresa.

- **Ubicación estratégica:** No es posible fijar controles para cada aspecto de un organismo, aun cuando este sea de pequeña o mediana magnitud. Por tanto, es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación siguiendo un criterio estratégico.
- **Un control debe ser económico:** Se refiere al aspecto de que cuando hay un control excesivo, puede ser gravoso y provocar un efecto sofocante en el personal. La función de control consume recursos, por tanto, debe prestarse especial atención al análisis costo beneficio de los sistemas de control.
- **Revelar tendencia y situaciones:** Los controles que exponen la situación actual de una fase específica de una actividad son relativamente fáciles de preparar, ya que solo son necesarios los controles que muestren periódicamente la actividad por controlar. Aunque tales mediciones muestran una visión de la situación presente, no revelan necesariamente la tendencia de la ejecución.
- **Resaltar la excepción:** Existen dos razones del porqué un sistema de control efectivo acentúa la excepción. La primera es la cantidad de información producida, aun en pequeños organismos, es tan extensa que hace difícil determinar la importancia de toda la información. La segunda, cuando la información que resalta la excepción es presentada al administrador, su atención se centra en aquellos aspectos que requieren una acción correctiva. (pp. 29 - 30)

1.2.6. Principios de Control Interno

Según Fonseca, (2004), menciona que: “Los principios 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”.

1.2.6.1. Aplicables a la estructura orgánica

Según Fonseca. (2004), menciona lo siguiente:

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 los siguientes Principios de Control Interno:

- Responsabilidad Delimitada
- Separación de funciones de carácter incompatible
- Instrucciones por Escrito. Recuperado de: <https://biblio.ulead.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2148>

1.2.6.2. Aplicables a los procesos y sistemas

Según Fonseca, A. (2004), menciona lo siguiente:

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 los siguientes Principios de Control Interno:

- Aplicación de pruebas de continuas de exactitud
- Uso de Numeración en los documentos
- Uso de Dinero Efectivo
- Uso de las cuentas de control
- Depósitos inmediatos e intactos
- Uso mínimo de las cuentas bancarias
- Uso de dispositivos de seguridad
- Uso de indicadores de Gestión. Recuperado de: <https://biblio.ulead.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2148>

1.2.6.3. Aplicables a la administración personal

Según Fonseca, A. (2004), menciona lo siguiente:

La administración del personal requiere de criterios básicos para fijar técnicamente sus responsabilidades, para lo cual se aplicarán los siguientes Principios de Control Interno:

- Selección de personal hábil y capacitado
- Capacitación continua
- Vacaciones y rotación del personal
- Cautiones Recuperado de: <https://biblio.ulead.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2148>

1.2.7. Clasificación del Control Interno

1.2.7.1. Por la función

Según Estupiñán (2016), hablando del control administrativo menciona que: “Para prevenir o detectar estos siete riesgos potenciales, la empresa establece controles administrativos y contables.” (p.7)

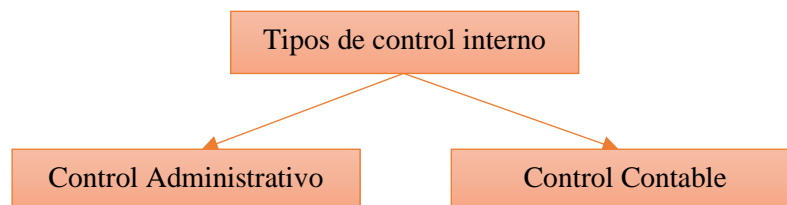


Figura 2-1: Tipos de Control Interno

Fuente: Estupiñán Gaitán, R. (2016)
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

- **Control Administrativo**

Estupiñán (2016), hablando de control administrativo dice lo siguiente:

El plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de: Mantenerse informado de la situación de la empresa; Coordinar sus funciones;

Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos. Mantener una ejecutoria eficiente; Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (p.7)

- **Control Contable**

Estupiñán (2016), hablando de control Contable menciona lo siguiente: “Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos”:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con la autorización administrativa. (p.8)

1.2.7.2. Por la acción

Según Sifuentes, (2009) clasifica al control interno por la acción de la siguiente manera:

- **Control Interno Previo**

Todas las entidades públicas tienen establecidos los procedimientos (desde la autorización hasta la evaluación) de sus operaciones. El Control Interno previo pone énfasis en la existencia de reglamentos de organización, manuales o disposiciones específicas que señalan todo el proceso que se necesita para poder realizar una determinada operación.

- **Control Interno Simultaneo**

Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.

- **Control Interno Posterior**

El Control Interno posterior es ejercido por los órganos de auditoría interna en las entidades del sector público mediante auditorías y exámenes especiales, con la finalidad de evaluar la medida en que las disposiciones legales, políticas internas, lineamientos y procedimientos puestos en práctica por la gerencia, han sido eficaces para salvaguardar sus activos, asegurar la confiabilidad de su información gerencial, proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los resultados previstos y evaluar el cumplimiento de sus metas, así como administrar los recursos de cada entidad con efectividad, eficiencia y economía. (p.70)

1.2.8. Responsables del control interno

Según la Contraloría General del Estado (2019), nos habla de:

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta. (p.1)

1.2.9. Evaluación de Control interno

Para Estupiñán (2006), En su libro Control Interno y fraudes con base en los Ciclos Transaccionales y Análisis de Informe COSO I y II en cuanto a evaluación de control interno menciona que:

Al evaluar y estudiar el Control Interno, el auditor obtiene y conoce información que debe concluir en el fundamento, proceso y finalidad determinando posibles riesgos,

excepciones de Control Interno, deficiencias e inconsistencias y algunas veces indicios de irregularidades y hasta de cometimiento de fraudes.

Los métodos de evaluación: Pruebas de cumplimiento, Evaluación de Control Interno, Métodos para evaluar el Control Interno, Obtención de información para la evaluación de Control Interno, Diagramación de Control Interno, Cuestionarios para realizar pruebas de cumplimiento, Método descriptivo. (p.157)

1.2.9.1. Pruebas de cumplimiento

Para Estupiñán (2006), dice lo siguiente sobre las pruebas de cumplimiento:

Son las que tienen como propósito comprobar la efectividad de un sistema de control, por lo tanto, se deben efectuar pruebas para indicar si el procedimiento de control se está ejecutando y pruebas de que la información sujeta al sistema de control es correcta.

El objetivo de las pruebas de cumplimiento es proporcionar al auditor una seguridad razonable de que los procedimientos relativos a los controles internos contables están siendo aplicados tal como fueron establecidos. (p.156)

1.2.9.2. Métodos para evaluar el Control interno

Según Estupiñán (2006) menciona lo siguiente:

La revisión del Control Interno por parte del auditor le ayuda a determinar otros procedimientos de auditoría para formular su opinión sobre la razonabilidad de los saldos finales.

- Método Cuestionarios
- Método Narrativo o descriptivo
- Método Gráfico o Diagramas de Flujo. (p.157)

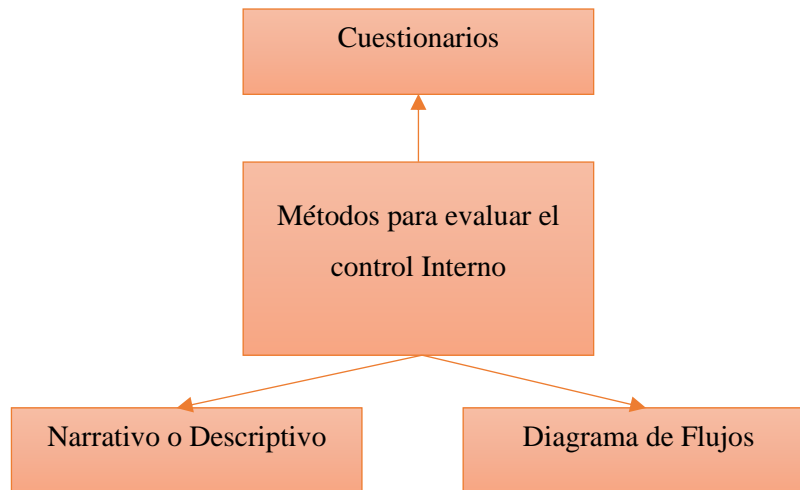


Figura 3-1: Métodos para Evaluar el Control Interno

Fuente: Estupiñán, R. (2006)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

- **Método de cuestionarios**

Según Quinaluisa, A. (2017) nos menciona que:

Para realizar una correcta evaluación del SCI, es importante conocer la estructura de cada uno de los mecanismos de evaluación a utilizar.

Se iniciará detallando los elementos básicos para elaborar un CCI, siendo estos: Información de la organización auditada; Periodo o alcance de la auditoria; Procedimiento de Auditoria; Componente (COSO) y Subcomponente evaluado; Referencias de Fecha de elaboración y quién elaboró; Referencias de Fecha de supervisión y aprobación; Columnas de control. Recuperado de: https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_3.pdf

EMPRESA IPSP S.A.						
ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA						PT-PLAN-1
Objetivos de la auditoría						
1	Cerciorarse de que los estados financieros se elaboran con base en las cifras de los registros contable.					
2	Determinar la importancia relativa de los rubros que integran los estados financieros que serán examinados					
3	Cerciorarse de que no existan variaciones atípicas en los rubros de los estados financieros entre los periodos sujetos a examen.					
4	Determinar el efecto en cambios por las transacciones efectuadas en moneda extranjera, mismo que debe quedar reflejado en los estados financieros como derechos u obligaciones, según sea el caso, en función a la equivalencia de la moneda en que dichas transacciones se llevaron a cabo.					
5	Cerciorarse de la correcta presentación de los rubros que integran los estados financieros.					
Cuestionario del Control Interno						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿Se preparan estados financieros mensuales?	1	0		25/jul/2017	MAGL
2	¿El plazo para su preparación no es excesivo y contribuye a su emisión oportuna?	0	1			
3	¿Se preparan con base en una balanza de comprobación previamente autorizada?	1	0			
4	¿Su contenido está de acuerdo con las normas de información financiera?	1	0			
5	¿Existe evidencia documental sobre la conexión entre la balanza de comprobación y los estados financieros?	1	0			
6	¿Hay evidencia de la revisión y aprobación de los estados financieros por parte de un funcionario facultado para ello?	1	0			
CALIFICACION TOTAL:		5	1			
Nivel de confianza del control interno:			Nivel de riesgo del control interno:			
NC=	CT*100/PT			NR= (100 - NC)%		
NC=	5*100/6			NR= (100 - 80)%		
NC=	80%			NR= 20%		
		ALTO (X)	MODERADO ()	BAJO ()		
Comentarios adicionales:						
Los estados financieros a pesar de que se preparan mensualmente estos no se emiten oportunamente.						
Responsable de la evaluación:						
		MAGL	24/jul/2017			
		Iniciales	Fecha	Firma		

Figura 4-1: Cuestionario de Control Interno

Fuente: Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G. (2017)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

- **Método narrativo o descriptivo**

Según Quinaluisa, Ganchozo & Arriaga, (2017), nos menciona que:

La narración escrita, comprende los mismos elementos básicos enunciados en el CCI, con la particularidad que las columnas de control son reemplazadas con la narración referenciada con papeles de trabajo (P/T).

Esta metodología es sencilla de aplicar, pues dependerá de la habilidad del auditor, para expresar por escrito los procesos que ha evaluado. Y a su vez esos procesos y actividades son referenciados con P/T, con la evidencia que el auditor ha podido encontrar.

La descripción de los controles que han sido objeto de estudio por el auditor no necesariamente identifica desviaciones o inconsistencias en esos controles.

Empresa IPSP S.A.
Auditoría a los Estados Financieros del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016
Procedimiento: Evaluación de Control Interno
Componente: Ambiente de Control
Subcomponente: ESTADOS FINANCIEROS
ESTADOS FINANCIEROS
El proceso de preparación de estados financieros comienza con la revisión del registro oportuno de las operaciones o actividades de la empresa, la verificación del importe correcto, en las cuentas apropiadas (P/T Cl.A. 1/4).
El departamento de contabilidad se demora el lapso de 3 días laborables al término del cierre mensual, para analizar todas las transacciones realizadas ese periodo. Esto con la finalidad de que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, verificando además cualquier tipo de ajuste que se presente (P/T Cl.A. 2/4).
Una vez revisada que toda la información que este consistente con el sistema contable se procede a realizar los respectivos informes de los estados financieros (P/T Cl.A. 3/4).
Por último una vez elaborado los estados financieros, los auditores expresan una opinión acerca si los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las normas de contabilidad aprobadas y vigentes (P/T Cl.A. 4/4).
Elaborado por: MAGL
Fecha: 31-12-2016
Supervisado por: NVQM (Jefe Dpto. Contabilidad)
Fecha: 10-01-2017

Figura 5-1: Cédula Narrativa

Fuente: Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G. (2017)
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

- **Método gráfico o diagrama de flujo**

Según Quinaluisa, Ganchozo, Arriaga, (2017) nos menciona que:

Los diagramas de flujo, muestran los movimientos de información, procesos, operaciones, actividades realizadas en las áreas a ser auditadas desde el origen. Para levantar esta técnica de evaluación de control interno es necesario utilizar los siguientes símbolos básicos: Inicio/Fin, decisión, actividades de proceso y líneas de dirección.

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoria, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Recuperado de:

https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_3.pdf

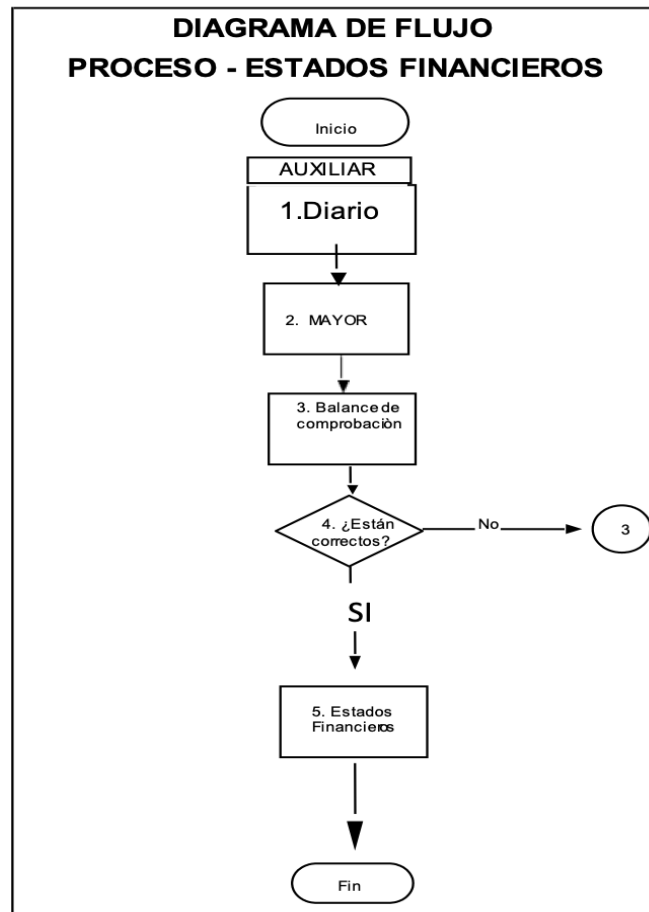


Figura 6-1: Diagrama de Flujo

Fuente: Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G. (2017)
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

• **Simbología de flujogramas**









	Se ocupa al inicio y al final de un proceso
	Representa una actividad o conjunto de actividades
	Se ocupa en situaciones disyuntivas o de elección
	Une símbolos Indica el sentido de dirección del flujo
	Se utiliza para continuar el flujo en otra pagina
	Se utiliza para enlazar partes distantes de un flujo
	Se ocupa para expresar elementos que contienen información o archivos
	Se utiliza para almacenar información

Figura 7-1: Simbología de Diagrama de Flujos

Fuente: Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G. (2017)
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

1.2.10. Técnicas de obtención de información

Según Estupiñán (2006), nos dice lo siguiente sobre la obtención de información: “Las técnicas de obtención de información más utilizadas son las siguientes:

- La entrevista
- Observación personal y directa
- Revisión, lectura y estudio de documentación y antecedentes
- Cuestionarios.” (p.161)

1.2.11. Modelo COSO

Según la Asociación Española para la Calidad, (2019), menciona que:

Calidad COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros. Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

1.2.11.1. Antecedentes del Modelo COSO

Según Mantilla. (2013), hablando sobre el modelo COSO como:

El control interno es definido de maneras diferentes y por consiguiente aplicado en formas distintas. Esa es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular. De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO, si bien hay otras alternativas entre las cuales se destacan GRC (Estados Unidos), Turnbull (Reino Unido) y CoCo (Canadá). COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114316>

1.2.11.2. Método COSO

Según la Asociación Española para la Calidad, (2019), menciona que:

El modelo COSO pretende asegurar razonablemente el cumplimiento de objetivos de tipo operacional, financiero y normativos. Está diseñado con el objetivo de proveer seguridad razonable para la administración y la junta directiva de la organización, mediante la detección oportuna de posibles riesgos que puedan afectar negativamente a la entidad, garantizando salvaguardar los activos y el cumplimiento eficiente y eficaz de sus objetivos institucionales establecidos.

Este método a pesar de sus variaciones en el tiempo busca evaluar el control interno de las instituciones, tanto de manera general o específica, dependiendo del objeto de estudio, para lo cual se describe a continuación una breve descripción de los mismos:

Tabla 1-1: Modelo COSO

MÉTODO	DETALLE
COSO I	<p>Publicado en 1992 denominado COSO I cuyo objetivo era ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de Control interno.</p> <p>La estructura se divide en 5 componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente de control 2. Evaluación de riesgos 3. Actividades de Control 4. Información y comunicación 5. Supervisión
COSO II	<p>Publicado en 2004, COSO II este amplía el concepto de control interno a la gestión de Riesgos implicando a todo el personal, incluidos directores y administradores.</p> <p>COSO II (ERM) sea añade 3 componentes a la estructura estándar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecimiento de objetivos 2. Identificación de Eventos 3. Respuesta a los Riesgos
COSO III	<p>Publicado en 2013 siendo la tercera versión COSO III.</p>
	<p>Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos • Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos • Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

Fuente: Asociación Española para la Calidad. (2019)

Realizado por: Peñaloza, J. (2022)

1.2.11.3. Informe Coso

Según Estupiñán (2006), menciona lo siguiente:

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. (p. 67)

1.2.11.4. Componentes del Control Interno COSO



Figura 1-1: Componentes de Control Interno

Fuente: Contraloría General del Estado. (2019)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

- **200. Ambiente de Control**

Según la Contraloría General del Estado (2019) establece que:

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. (p.2)

Para Mantilla S. (2012) le define al ambiente de control como:

Una actitud de la gerencia frente al Control Interno, da las pautas para una entidad, que a su vez genera conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores. En este elemento se fundamentan los demás componentes del control interno, generando parámetros de disciplina y estructura. (p.7)

- **300. Evaluación de Riesgos**

Según la Contraloría General del Estado (2019), establece:

El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos. (p.7)

Componente de Control Interno que se encarga de identificar e implantar medidas para mitigar los posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

- **400. Actividades de Control**

Según la Contraloría General del Estado (2019) establece que:

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos. (p.9)

- **500. Información y Comunicación**

Según la Contraloría General del Estado (2019) establece que:

El sistema de información y comunicación está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar los resultados de su gestión en la entidad versus los objetivos predefinidos, es decir, busca obtener información sobre su nivel de desempeño. La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.

Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades y al ordenamiento jurídico vigente. La obtención de información interna y externa facilita a la alta dirección preparar los informes necesarios en relación con los objetivos establecidos. El suministro de información a los usuarios, con detalle suficiente y en el momento preciso, permitirá cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz. (p.77)

- **600. Seguimiento**

Según la Contraloría General del Estado (2019) establece que:

El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.

Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente. Se observará y evaluará el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad. El resultado del seguimiento brindará las bases necesarias para el manejo de riesgos, actualizará las existentes, asegurará y facilitará el cumplimiento de la normativa aplicable a las operaciones propias de la entidad. (p. 78)

1.2.11.5. Base de análisis de COSO sobre las diferencias en el entendimiento del control interno

Según COSO. (2005), menciona lo siguiente:

Muchos grupos emplean el término control interno o variaciones del mismo, pero no significan la misma cosa para todos ellos. Cada una de las partes ha creado diferentes términos y definiciones, los cuales se emplean tanto en la práctica como en la literatura sobre el control interno. Si bien se necesitan diferentes perspectivas sobre el control interno, la variedad de significados impide el entendimiento común del control interno. Ejecutivos de operación, ejecutivos financieros, directores, auditores independientes e internos, legisladores y reguladores, e inversionistas y acreedores, a menudo perciben el control interno de manera diferente.

Antes de probar una definición de control interno, es útil revisar el conocimiento de las palabras control e interno, y entonces considerar las perspectivas de las distintas partes.

Las definiciones existentes sobre control incluyen: influencia ejercitante, restrictiva o directiva; poder o autoridad para guiar o administrar; dirección, regulación y coordinación de actividades de negocios; y un mecanismo usado para regular o guiar la operación de un sistema. Estas definiciones tienen en común las actividades de orientación o dirección, pero no se centran en el resultado final deseado.

El concepto de moverse en dirección a un objetivo deseado es, sin embargo, incorporado en la siguiente definición: Aquello que sirve a una función útil influyendo para la consecución de un objetivo determinado. (p. 131)

1.3. Marco conceptual

Control Interno

Según la Contraloría General del Estado (2019), nos define al control interno como: “El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.” (p.1)

Sistema de control interno

Según Murdock (2005), nos dice que es:

Un conjunto por partes conectadas de cómo obtener mejores resultados dentro de 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. (p. 25)

Modelo COSO

Según Estupiñán (2016), nos dice que: “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”. (p. 80)

1.4. Idea a defender

El sistema de control interno para la estación de servicios el Carmen – Puma, del Cantón El Carmen, provincia de Manabí, permitirá mejorar las falencias encontradas mediante la aplicación de técnicas de recolección de información, proporcionando una herramienta de control interno que garantice la eficiencia, eficacia y economía en sus actividades.

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo está orientado a explicar las técnicas y herramientas que se van a emplear para analizar y demostrar la problemática que se presenta como interrogante de estudio.

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Enfoque cualitativo*

Según Guerrero (2015), nos habla sobre el enfoque Cualitativo lo siguiente:

Una característica fundamental del método cualitativo es que concibe lo social como una realidad construida que se genera a través de articulaciones con distintas dimensiones sociales, es decir, por una diversidad cultural sistematizada, cuyas propiedades son muy diferentes a las de las leyes naturales. (p.46)

Se aplicará el enfoque cualitativo ya que se utilizará técnicas de recolección de información como observación, entrevista, revisión de documentos, etc.

El análisis cualitativo busca comprender los fenómenos dentro de su contexto, se basa en las descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, comportamientos observados, documentos, y demás fuentes que persigan el fin de construir un planteamiento de problema que sustente la realización del trabajo de titulación y que dé una solución al mismo.

2.1.2. *Enfoque Cuantitativo*

Según Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero. (2018), nos mencionan que: “Se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico”.

Se utilizó en la comprobación, tabulación e interpretación de datos estadísticos resultado de la aplicación de técnicas y herramientas de recolección de información en la búsqueda de la problemática de investigación, los cuales fueron detallados dentro de los resultados obtenidos cuando se aplicó la encuesta al personal con el fin de verificar la idea a defender.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. Exploratoria

Se empleará el nivel de investigación, debido a que se indagará la situación de la Estación de Servicios El Carmen Puma, lo cual ayudará a identificar los problemas de mayor riesgo que afecten al desarrollo de las actividades.

2.2.2. Descriptiva

Se empleará debido a que se describirán los procesos, tareas, y personas que intervienen en la realización de estas en la Estación de Servicios, al aplicar este nivel de investigación se podrá definir la aplicación de manera correcta de los lineamientos acordes a la normativa vigente.

2.3. Diseño

2.3.1. No experimental

El diseño de la investigación se torna no experimental ya que no hay manipulación de variables, éstas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural. Su metodología es fundamentalmente descriptiva.

2.3.2. Transversal

Este diseño se utiliza por la corta población que interviene en la investigación en la cual no se calculó ninguna muestra para poder aplicar encuestas y debido a que la información solo se ocupó una sola vez.

2.4. Tipo de investigación

2.4.1. Aplicada

El tipo de investigación es aplicada ya que el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas. Se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado.

2.5. Población y muestra

Escudero, D. (2017), hablando de población y muestra menciona que:

Para definir la población, se debe repasar la diferencia entre los conceptos población y muestra. El primero incluye a todos los sujetos posibles que cumplen los criterios de inclusión. La muestra es el conjunto de sujetos que integran la población, elegidos para efectuar el estudio. (p.10)

La población con la que se trabajará en el proyecto de investigación será de 7 debido a que es el total de participantes en la Estación de Servicios El Carmen Puma del Cantón El Carmen, Provincia de Manabí.

Tabla 1-2: Población

N	AREA	N# DE PERSONAL
1	Administrativa	3
2	Despacho combustible	4
3	Total	7

Fuente: Estación de servicios "El Carmen – PUMA"

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Según García (2009), hablando de Métodos, técnicas e instrumentos de investigación nos dice lo siguiente: "Las técnicas cualitativas se caracterizan por ser exploratorias, flexo- blus, abiertas que permiten la construcción de categorías a partir de la recolección de la información o desde el comienzo en un Inter juego entre ambas". (p.87)

2.6.1. Métodos

2.6.1.1. Deductivo

Bernal C. (2010) menciona que la aplicación de este método es "Es tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares". (p. 59)

Se utilizará este método, ya que se busca partir de una problemática general para solucionar los problemas específicos que afectan a la empresa, analizando los efectos que se producen en la Estación de Servicios a nivel nacional, provincial y particular que ayuden a tener una visión más completa del control interno.

2.6.1.2. Inductivo

Mientras para Muñoz C. (2011) en su criterio sobre el método inductivo establece que: “Permite formular conclusiones de carácter general que suelen convertirse en leyes, teorías y postulados, de esta forma, sus conclusiones son de carácter general.” (p.215)

Se analizará los procesos necesarios que aplica La estación de servicios juntamente con la normativa vigente necesaria para la realización de estos para comprobar cuáles son los que causan un efecto más grave a las actividades diarias con el fin de que se corrijan y se proporcionen pautas que mitiguen estos errores.

2.6.2. Técnicas e instrumentos de investigación

2.6.2.1. Observación

Según García (2009), manifiesta que: “La observación permite no solo conocer al objeto observado, sino elaborar un saber sobre él y hasta crear estrategias de intervención”. (p.88)

- **Observación participante**

Según García (2009), nos dice lo siguiente: “Llamamos observación participante a aquella donde el observador participa realmente de la vida del grupo que estudia, como uno más de ellos, sin interferir en el normal desenvolvimiento de los hechos.” (p.89)

- **Observación no Participante**

Según García (2009), Menciona que: “La observación no participante consiste en mirar lo que sucede y registrar los hechos. Pero, a no ser que se observe con cámaras o grabadoras, siempre existe un grado de participación del investigador.” (p.90)

2.6.2.2. Entrevista

Según García (2009), nos dice lo siguiente: “Las entrevistas son documentos personales que permiten registrar emociones, sentimientos expresiones gestuales que de otra manera se pierden, porque son producto de una relación directa entre entrevistador y entrevistado.” (p.93)

2.6.2.3. Documentos

Según García (2009), manifiesta que: El análisis de documentos es una fuente de gran utilidad porque brinda información retrospectiva acerca de un determinado hecho. Se agrupan en:

- Documentos Oficiales: son toda clase de registros disponibles como fuente de información. Por ejemplo: registros de organismos, informes gubernamentales, actas de reuniones, grabaciones, archivos estadísticos, cartas oficiales, etc.
- Documentos personales: son relatos producidos por una persona que relata sus propias experiencias y creencias, mostrando sus acciones a nivel individual y a nivel social. Describimos estos documentos, como diarios y cartas personales, autobiografías, etc.” (p.91 - 92)

2.7. Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los resultados que fueron obtenidos en la aplicación de las encuestas a los 7 empleados de la estación de servicio.

2.7.1. Encuesta

Pregunta 1

¿Considera usted que la realización de un diagnóstico situacional (FODA) ayudará a mejorar el rendimiento de la estación de servicios?

Tabla 2-2: Diagnóstico Situacional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

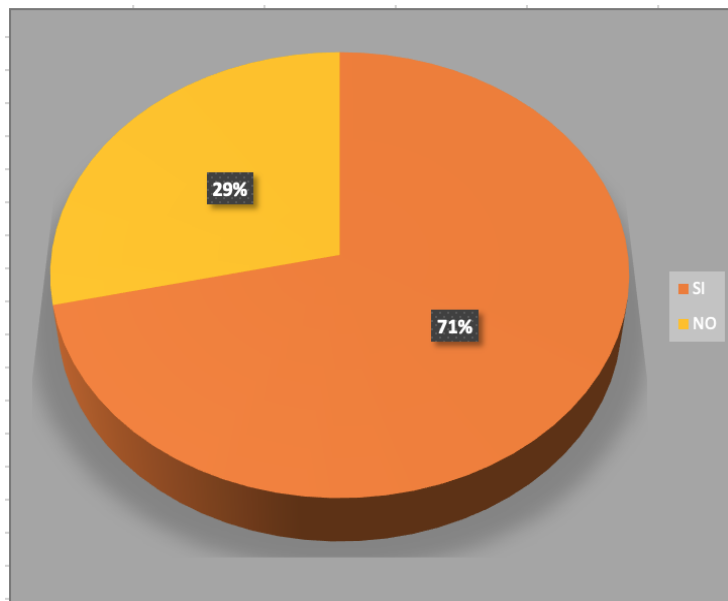


Gráfico 1-2: Diagnóstico Situacional

Fuente: Tabla 2-2
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

Como se observa en el gráfico, el 71,43% de la población con cuerda con que la realización de un diagnóstico situacional en la estación de servicios el Carmen – Puma apoyará en el rendimiento de la estación de servicios ya que se conocerá el entorno el cual rodea, y se podrá realizar estrategias aprovechando sus fortalezas y explotando sus oportunidades, mientras que se mitiguen las debilidades y se controlen las amenazas.

Pregunta 2

¿Considera que la estación de servicio debe contar con un sistema de control interno?

Tabla 3-2: Sistema de control interno

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

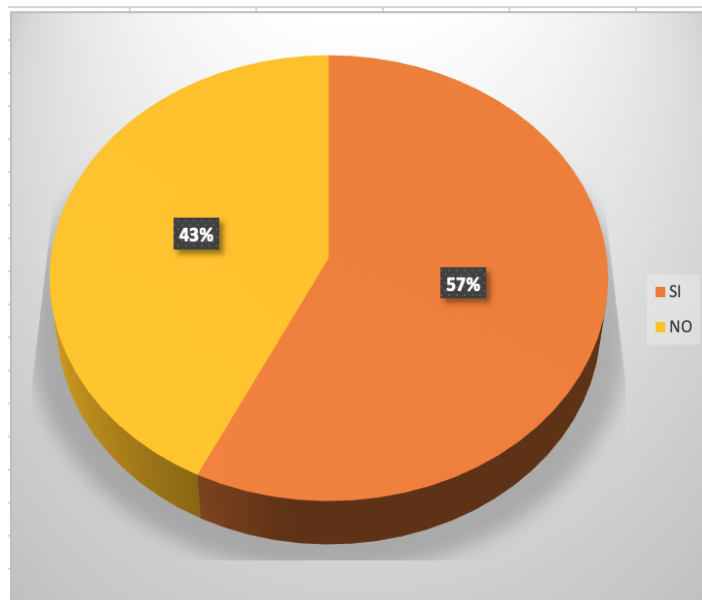


Gráfico 2-2: Sistema de control interno

Fuente: Tabla 3-2

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

El 57,14% de encuestados respondieron que la empresa debe contar con un sistema de control interno ya que esta es una herramienta en la cual consta de una manera detallada todas las actividades que realiza cada puesto de trabajo explicando la manera correcta lo que se debe hacer mientras que un 42,86% piensa que un sistema de control interno generará gastos.

Pregunta 3

¿Considera adecuado la realización de planes operativos anuales (POA)?

Tabla 4-2: POA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

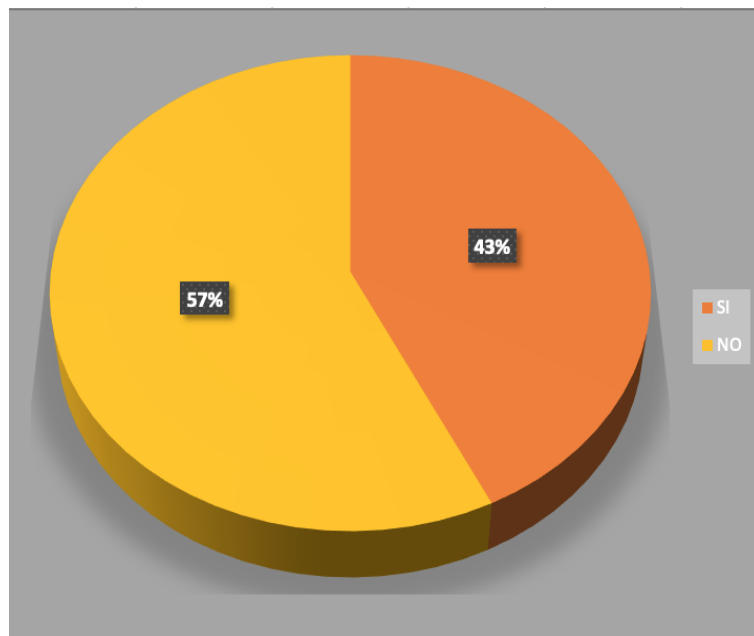


Gráfico 3-2: POA

Fuente: Tabla 4-2

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

El 57,14% de la población dice que no considera adecuado la realización de planes Operativos Anuales debido a que piensan que no es necesario para una estación de servicio, mientras que el 43% está un poco familiarizado y entiende que una buena planificación estratégica permite actuar de manera oportuna cuando surgen problemas en la organización.

Pregunta 4

¿Considera usted que la empresa deba contar con un manual de procesos?

Tabla 5-2: Manual de Procesos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

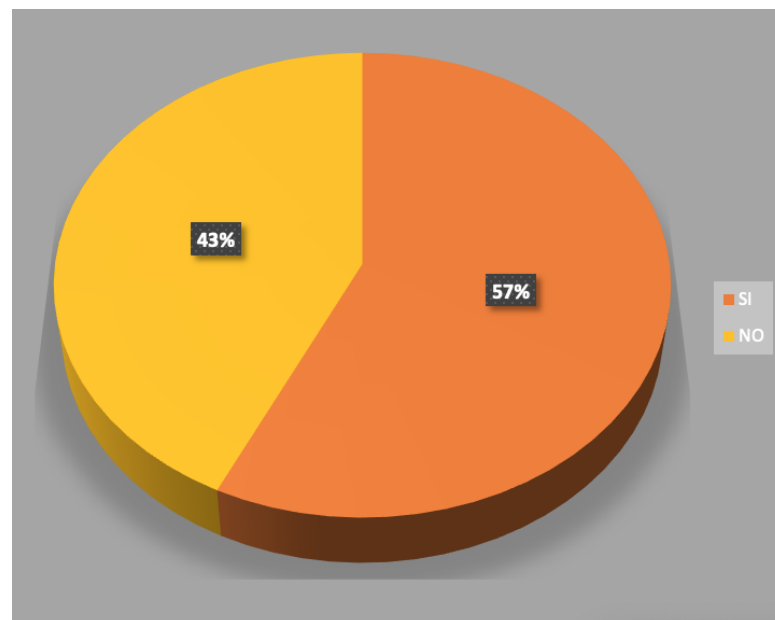


Gráfico 2-2: Manual de procesos

Fuente: Tabla 5-2
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

La empresa no cuenta con un manual de procesos con el cual se puedan sustentar en cuanto a las funciones, actividades y lineamientos específicos de cada miembro de la organización, haciendo que en sus actividades no se logre eficiencia ni eficacia, sin saber aprovechar todos los recursos que posee la empresa. El 57% de las personas cree que si necesitan un manual de procesos.

Pregunta 5

¿Cree usted que los controles como arqueos de caja e inventarios son realizados de manera correcta en la estación de servicios?

Tabla 6-2: Arqueos de Caja

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

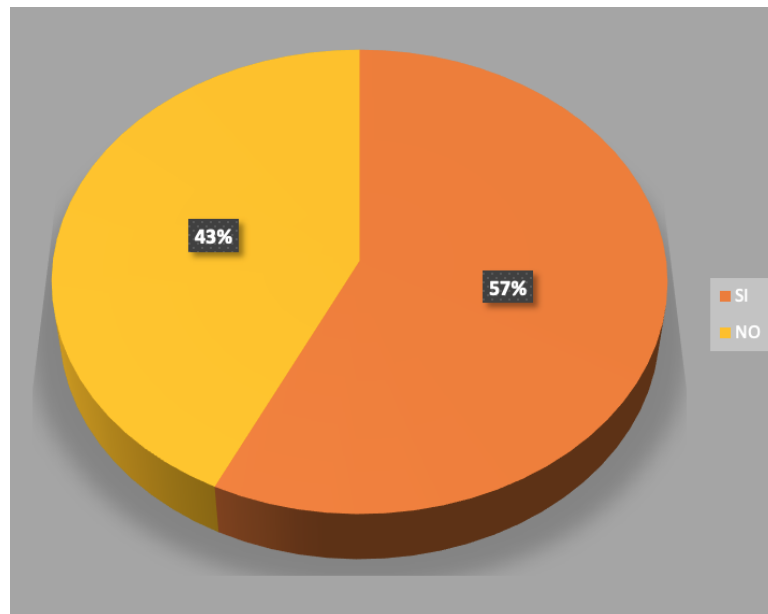


Gráfico 5-2: Arqueos De Caja

Fuente: Tabla 6-2
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

En cuanto a arqueos de caja el 57% de encuestados respondieron son realizados de una manera correcta en cuanto a ellos les enseñaron, pero la metodología que ocupan no es la correcta para realizar un arqueo de caja o un inventario ya que esta actividad es fundamental para una estación de servicios, en cuanto a control de ingresos diarios, lamentablemente la manera en la que lo realizan es de una manera muy empírica sin conocimientos técnicos.

Pregunta 6

¿Considera usted necesario la implantación de mecanismos de control de entrada y salida del personal?

Tabla 7-2: Mecanismos de Control

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

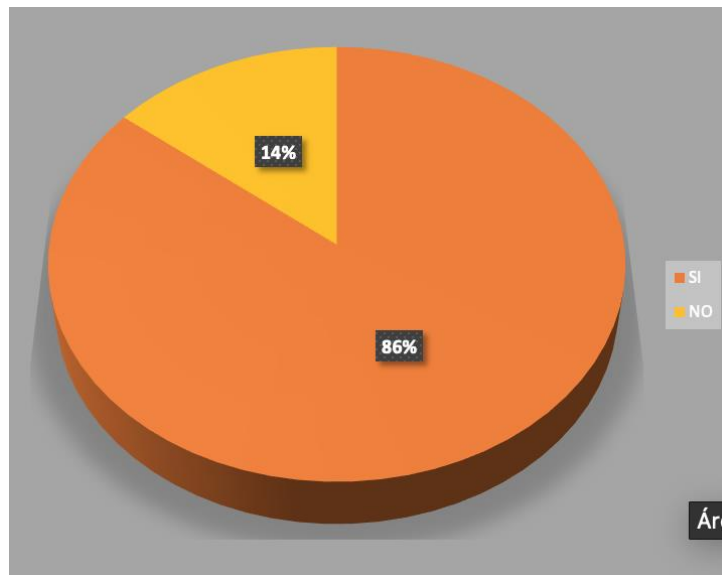


Gráfico 6-2: Mecanismos de Control

Fuente: Tabla 7-2
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

De las siete personas encuestadas seis respondieron que si debido a que con un control de entradas y salidas se controlaría más el cálculo de las horas extraordinarias y suplementarias de una mejor manera mientras que un 14% respondió que no ya debido al poco uso que se le daba a un control antiguo que se tenía.

Pregunta 7

¿Cree usted que se deba implementar un proceso de contratación para los nuevos empleados de la estación de servicios?

Tabla 8-2: Selección de personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

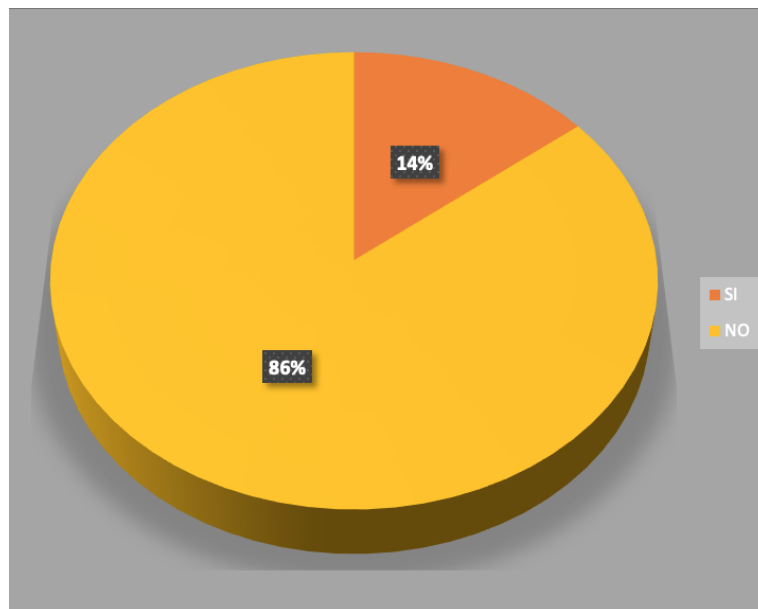


Gráfico 7-2: Selección de personal

Fuente: Tabla 8-2
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

En cuanto a selección del personal la empresa no utiliza procesos para selección del personal ya que lo hacen de una manera simple y empírica el 86% dijeron que no, con la excusa de que para despachar gasolina no se necesita tener conocimientos técnicos, limitándose a ser monos funcionales y dificultando la realización de otros procedimientos necesarios en cuanto a control de inventarios o arqueo de caja más completos, esto se le suma la alta rotación del personal.

Pregunta 8

¿Cree usted que se debe capacitar a los empleados de la estación de servicios?

Tabla 9-2: Capacitación a empleados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

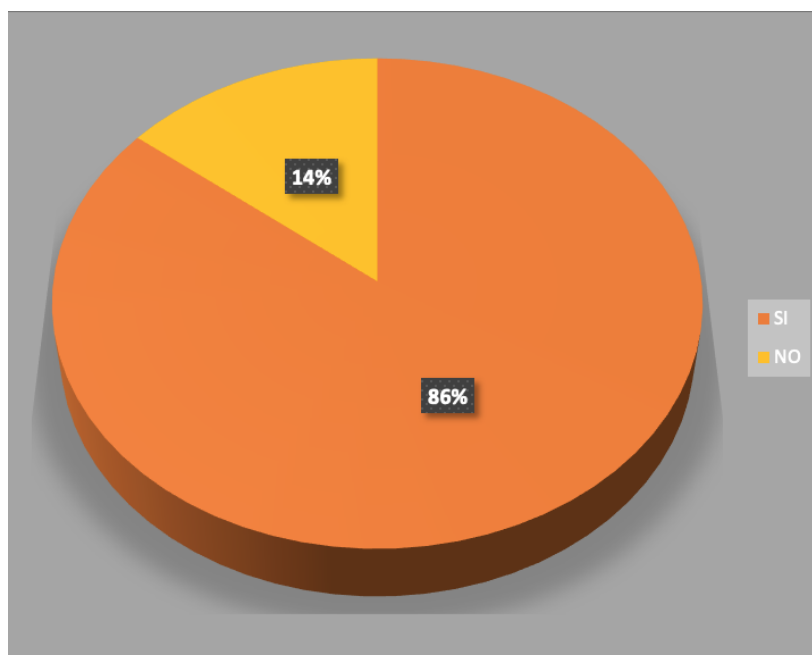


Gráfico 8-2: Capacitación a Empleados

Fuente: Tabla 9-2

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

El 86% encuestados respondieron que si deberían capacitar a los empleados sin embargo no reciben capacitaciones por parte de la empresa en ningún ámbito debido a los costos que lleva realizarlo y por la alta rotación de personal que existe en la estación de servicios pero que si necesitan capacitaciones en cuanto a posibles contingentes que pueda suceder.

Pregunta 9

¿Cree usted que se deba evaluar al personal la estación de servicios para medir su desempeño?

Tabla 10-2: Evaluaciones de desempeño

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

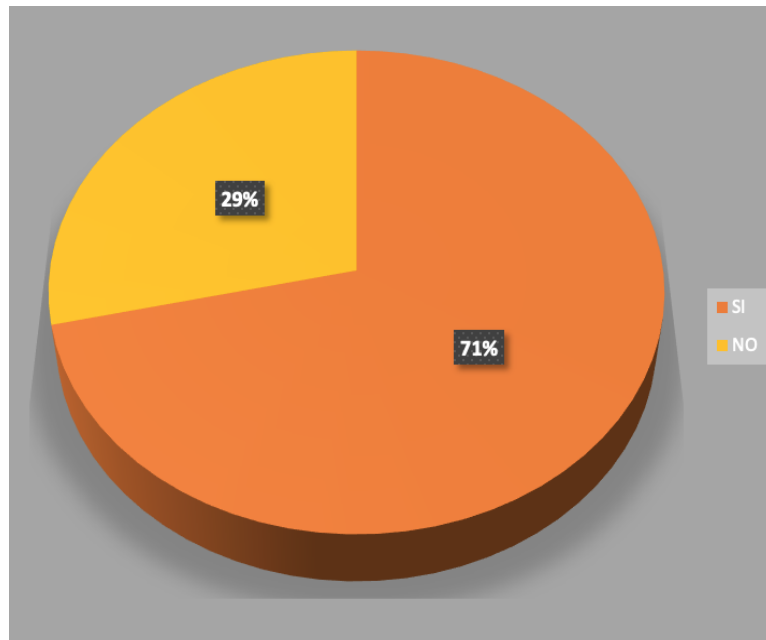


Gráfico 9-2: Evaluaciones de Desempeño

Fuente: Tabla 10-2
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

El 71% si sería necesario realizar evaluaciones periódicas debido a que así ellos pueden verificar que su trabajo es realizado de una forma correcta. Los encuestados respondieron que no se realizan evaluaciones al personal en cuanto a desempeño ni poseen algún buzón de sugerencias, haciendo que no se pueda realizar mejoras en cuanto a calidad en la prestación del servicio y atención al cliente.

Pregunta 10

¿Cree usted en las operaciones como despacho y almacenamiento de productos, cuadros de caja, control de entradas y salidas, controles de inventarios, capacitación de personal y almacenamientos del producto que se realizan a diario en la estación de existe eficiencia y eficacia?

Tabla 11-2: Eficiencia y eficacia en las operaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

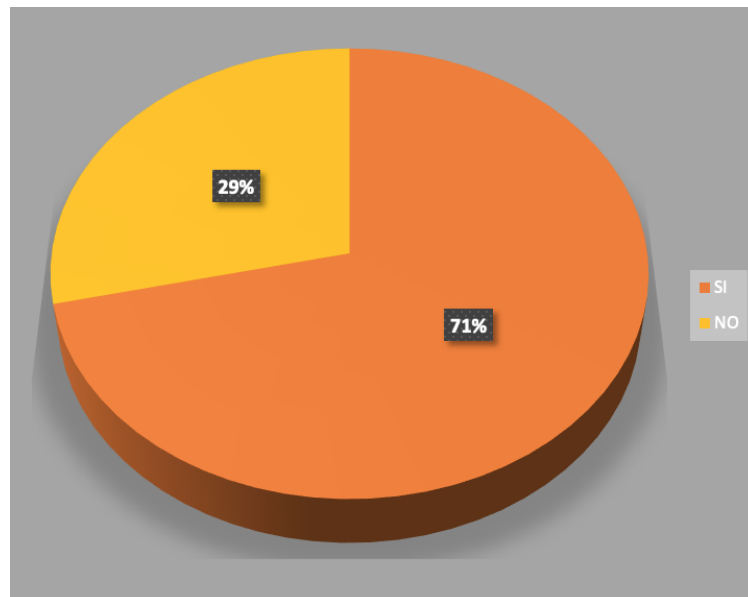


Gráfico 10-2: Eficiencia y eficacia en operaciones

Fuente: Tabla 11-2
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

El 71% de encuestados respondieron que sí, debido a que no tienen en claro el concepto de eficiencia y eficacia ya que existen ciertos comportamientos que hacen que no se optimice tiempos ni recursos cuando se ejecutan las actividades.

Pregunta 11

¿Cómo califica la comunicación entre los colaboradores de la estación de Servicio?

Tabla 12-2: Comunicación entre colaboradores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	4	57%
MUY BUENA	1	14%
BUENA	2	%
MALA	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

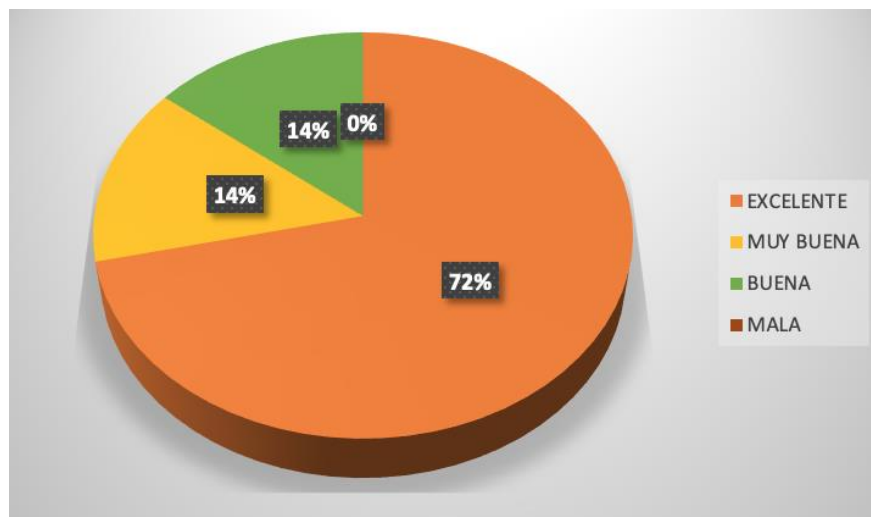


Gráfico 11-2: Comunicación entre colaboradores

Fuente: Tabla 12-2
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

Todos los encuestados respondieron de una manera positiva a esta pregunta ya que la comunicación que existe dentro de la estación a su parecer es buena, aunque existen falencias con respecto a socialización de manuales o políticas que tiene la empresa, pero no ocupa entonces genera una debilidad en cuanto a colaboradores de la empresa limitando la comunicación a solo dar y recibir órdenes.

Pregunta 12

¿Cómo Califica la gestión administrativa en la estación de servicios?

Tabla 13-2: Gestión Administrativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	4	57%
MUY BUENA	1	14%
BUENA	2	29%
MALA	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

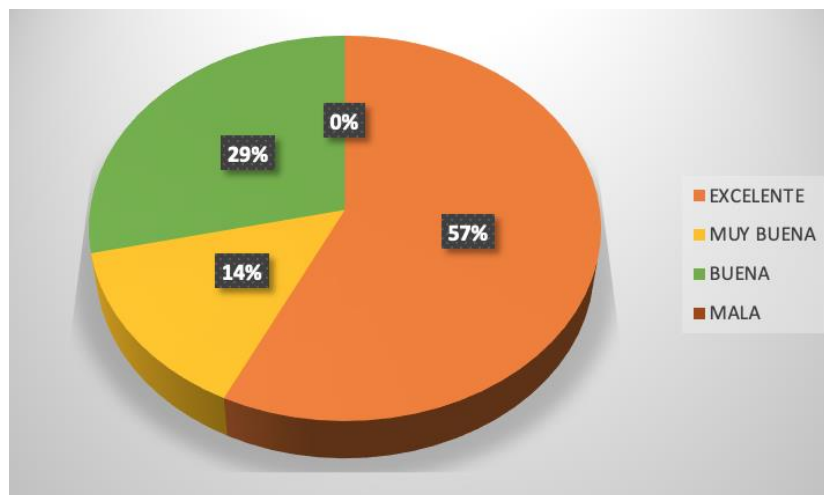


Gráfico 12-2: Gestión administrativa

Fuente: Tabla 13-2
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Análisis e interpretación

El 57% de encuestados respondieron que la gestión administrativa es excelente, 14% respondió que es buena y un 29% que es buena, pese a que hay muchas falencias que se pudo detectar al momento de encuestar a los empleados de la estación de servicio.

2.8. Verificación de idea a defender

Se verificó la idea a defender mediante la aplicación de una encuesta al personal directamente relacionado con los procesos de control realizados en la Estación de servicios El Carmen – Puma, orientada a demostrar la factibilidad del presente trabajo de investigación.

A través de su aplicación se pudo determinar que:

La estación de servicios el Carmen – Puma no se ha realizado un diagnóstico situacional pero que las personas si sienten la necesidad que se lo realice lo que hace que se desconozca el estado de la organización en cuanto a factores internos y externos; La estación no cuenta con un sistema de control interno pero que lo que ocasiona que de una manera inconsciente se generen pérdidas de tiempo y gastos que afectan a la empresa; Los empleados no conocen acerca de planes estratégicos ni que función cumplen en la organización; La estación de servicio no cuenta con un manual de procesos lo cual hace que no se tengan bien definidos los puestos de trabajo, funciones ni lineamientos; Los arqueos de caja e inventarios son realizados de una manera empírica si conocimiento técnico alguno; No existen controles de entrada ni salida del personal.; No existen procesos ni procedimientos internos técnicos para la selección de personal por parte de la empresa; No se brinda capacitaciones adecuadas al personal de servicios en cuanto a posibles contingentes que se pueden suscitar en la empresa; La empresa no realiza evaluaciones periódicas en cuanto a desempeño del personal; Los procedimientos realizados en la estación de servicio no garantizan eficiencia y eficacia; La comunicación que tienen dentro de la empresa no es la adecuada al momento de socializar manuales o políticas necesarias en la empresa; La empresa gestión administrativa y contable que tiene la empresa no es adecuada ya que muchos de los procesos no son los que se deberían ocupar en una empresa de esta clase.

La problemática existente dentro de la Estación de servicios El Carmen Puma, se demostró anteriormente en los literales citados de la encuesta por lo tanto dichos resultados permiten continuar con el trabajo de investigación ya que es necesario lograr un adecuado uso de normativas de control vigentes para lograr eficiencia, eficacia y economía en las operaciones realizadas diariamente.

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS

3.1. Título De La Propuesta

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO - EL CARMEN PUMA, UBICADA EN EL CANTÓN EL CARMEN, PROVINCIA DE MANABÍ

3.2. Objetivo de la propuesta

Implantar un Sistema de Control Interno mediante el uso de políticas y estándares de los entes reguladores, enfocado a las necesidades de la estación de servicio con el fin de que se aumente la eficiencia, eficacia, fiabilidad y confianza en las actividades de la Estación de Servicio El Carmen – PUMA.

3.3. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos que se buscan son:

- Aplicar lineamientos determinados en cada área de la Estación de servicios utilizando las normativas vigentes para evitar que se generen inconformidades o irregularidades cuando se realicen las actividades.
- Implantar el sistema de control interno mediante el uso de este en las diferentes áreas de la estación de servicio con el fin de que se realicen las actividades de una manera correcta optimizando los recursos de la empresa.
- Evaluar el cumplimiento en cuanto al uso del Sistema de control interno realizando un seguimiento periódico con el fin de que se verifique la correcta realización de los procesos y se genere confianza en este.

3.4. Importancia De La Propuesta

La propuesta es importante ya que ayudará a la estación de servicio a mejorar su productividad dando apoyo a la correcta realización de sus actividades, en la cual se implementó el COSO 1 debido a que este se acopla a las necesidades de la empresa por ser una empresa mediana cuya estructura orgánica no es tan compleja, en la actualidad la empresa no cuenta con políticas o lineamientos establecidos, por ello se propuso realizar un sistema de control interno el cual brinde seguridad en cuanto a la realización de las actividades diarias que se realizan en la estación de servicio mejorando la eficiencia, eficacia y economía de la estación.

3.5. Estación De Servicio El Carmen Puma

3.5.1. Antecedentes

La Estación de Servicios El Carmen Puma fue creada en septiembre de 1991 en el km 30 de la Vía Chone, parroquia El Carmen, en la Ciudad de El Carmen, provincia de Manabí iniciando como una Compañía Limitada siendo propiedad del Sindicato de Choferes de El Carmen hasta 1999 que pasa a ser propiedad de Don Hugo Cruz Andrade; la Estación de Servicios cuenta con 3 surtidores de combustible: uno de diésel, extra con diésel y extra con súper, cuya principal función es satisfacer las necesidades de servicio de expendio de combustible para la Ciudad de El Carmen y cantones Aledaños mediante la compra/venta de Combustible cuyos ingresos oscilan entre los \$190,000.00 a \$200,000.00 Mensuales generados en 3 clases de derivados del petróleo como lo es gasolina Súper, Extra y Diésel.

3.5.2. Misión

Prestar un servicio de calidad, enfocado en la comercialización de combustible e insumos para vehículos en la provincia de Manabí, cumpliendo con los estándares de Calidad y seguridad, con el único objetivo de satisfacer todas las necesidades del Cliente.

3.5.3. Visión

Ser la empresa Líder en el mercado de combustibles e insumos para vehículos, ofreciendo un excelente servicio e innovando la estación con tecnologías que garanticen eficiencia, eficacia y economía, precio justo.

3.5.4. Valores corporativos

La estación cuenta con los siguientes valores corporativos

- Respeto
- Equidad
- Transparencia
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad social

3.5.5. Organigrama

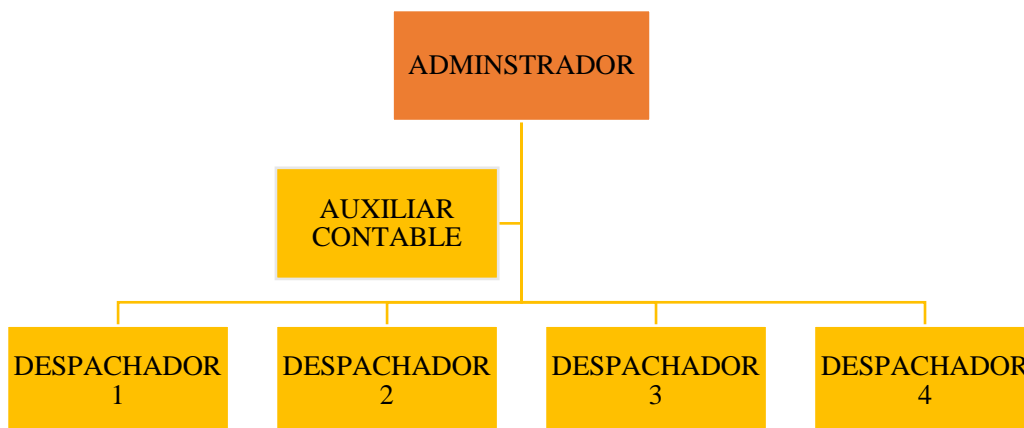


Figura 1-3: Organigrama Estructural

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.5.6. Ubicación

La estación de servicio el Carmen Puma está ubicada en la provincia de Manabí, cantón el Carmen, en el km. 30 de la vía Chone, 0.264725, -79.419069.



Figura 2-3: Estación de Servicio

Fuente: www.google.maps

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

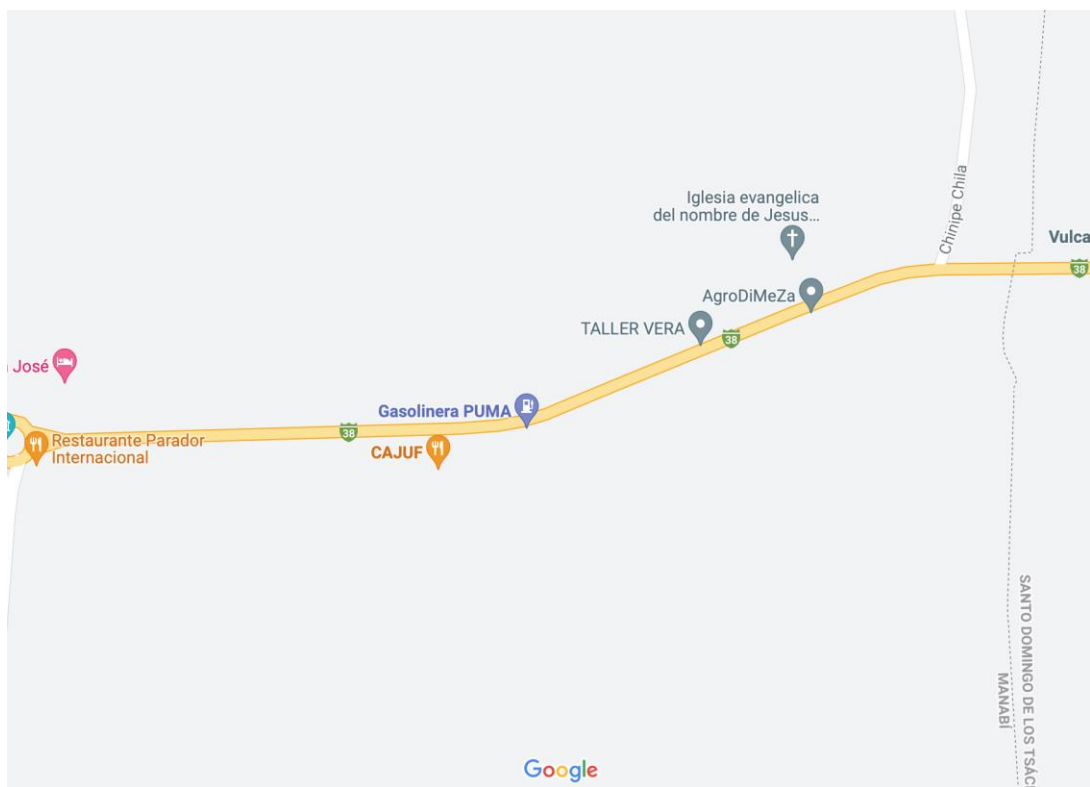


Figura 3-3: Localización Geográfica

Fuente: www.google.maps

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.5.7. Precio y producto

El precio y la cantidad del producto de la estación de servicios El Carmen – Puma están reguladas por PUMA energy.

Tabla 1-3: Precio y Producto

PRODUCTO	PRECIO
Diésel Filtrado	\$1,90
Gasolina Extra	\$2,55
Gasolina Súper	\$3,65

Fuente: Estación de servicios “El Carmen – PUMA”

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.6. Análisis Situacional

Tabla 2-3: Análisis Situacional

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones propias. • Alto nivel Tecnológico, (surtidores). • Disponibilidad de horarios de atención (atención las 24 horas). • Precios Competitivos. • Conocimiento y experiencia del negocio. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios empresariales. • Posesión en el mercado a través de una franquicia. (PUMA Energy). • Ubicación estratégica. • Crecimiento del mercado automotor
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación en atención al Cliente. • Falta de manual de funciones, procesos, objetivos. Etc. • Alta rotación del personal. • Falta de políticas de Control Interno. • No poseen la seguridad industrial necesaria. • Los procesos de arqueos y conciliación no son correctos. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia. • Inestabilidad de los precios del petróleo. • Políticas gubernamentales. • Mayor regulación ambiental. • Inestabilidad económica del país

Fuente: Estación de servicios “El Carmen – PUMA”
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.6.1. Análisis Interno

El análisis interno detalla las fortalezas y debilidades de la Estación de Servicio El Carmen – PUMA las mismas deben ser mejoradas, con el fin de que se pueda cumplir con los objetivos planteados.

3.6.1.1. Fortalezas

- **Instalaciones propias**

La Estación de Servicio cuenta con un amplio terreno en el cual se ha adecuado de acuerdo con la necesidad, con el fin de dar la mayor utilidad posible, tomando en cuenta de que se la compró construida y funcionando.

- **Tecnología de Surtidores**

Con la nueva administración a cargo de Don Hugo Cruz se ha tratado de ir mejorándola y adaptándola para que vaya a la par con la tecnología, se adquirieron surtidores con nueva tecnología donde se puede brindar un mejor control al momento que se despacha la gasolina siendo equitativo con el cliente dando la cantidad a un precio justo, con el objetivo de tener un mejor control y dar un mejor servicio a los usuarios.

- **Disponibilidad de horarios**

Se ha tratado de ampliar el horario de atención a 24 horas los 7 días de la semana 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.

- **Apertura Crediticia**

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

3.6.1.2. Debilidades

- **Atención al cliente**

El personal no está capacitado correctamente para dar la atención que el cliente se merece ya que se han recibido quejas acerca de la atención debido a la falta de experiencia de los empleados y falta de atención del administrador que se han descuidado en gran parte sobre 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**

La estación de servicio fue adquirida en los años 90 por Don Hugo Cruz y desde ese entonces se viene manejando la misma infraestructura el cual ya presenta algunos daños, deterioros e inconsistencias las cuales necesitan una mejora para poder brindar un mejor servicio al cliente.

- **Alta rotación de personal**

Debido a la emergencia sanitaria la cual atraviesa el país hace que los despachadores tengan un nivel de rotación alto, siendo esta una debilidad ya que al no contar con una persona con experiencia suficiente en el trabajo para brindar un buen servicio que satisfaga las necesidades del cliente.

- **Falta de políticas de control interno**

En la Estación de Servicio El Carmen – PUMA no se cuenta con un Control Interno adecuado que contenga procesos y 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.

- **Falta de seguridad industrial en procesos de la Estación**

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.

- **Arqueos de caja realizados de una forma incorrecta**

Los arqueos de caja en los turnos diarios de la estación son muy importantes 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.

3.6.2. 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.

3.6.2.1. Oportunidades

- **Convenios empresariales**

Esta clase de estrategias ayuda a que la estación tenga más posicionamiento en el mercado ya que es una alianza con otras empresas públicas o privadas a las cuales se les aporta cierto beneficio como crédito o facilidades de pago entre estas esta: Cooperativa de transporte pesado DIDIMO ARTEAGA VERA, Cooperativa de transporte publico MAVE 16 de julio, Cooperativa de transporte Los Leones.

- **Posicionamiento en el mercado por Franquicia**

Al ser parte de una línea de estaciones de servicio que exige cumplir estándares de calidad, entre estos surtidores nuevos, taques de reserva en buen estado, con el fin de garantizar un combustible limpio adicional a esto también están controlados para que se entregue el nivel real de combustible que el usuario adquiriera a un precio justo con respecto a la competencia, con el fin de dar un nivel de confianza a los clientes.

- **Posición estratégica**

La estación de servicio al estar ubicada en la Troncal de la costa, en el km 30 de la Vía Chone, parroquia El Carmen, en la Ciudad de El Carmen, provincia de Manabí, siendo la vía de principal afluencia de automotores ya que conecta varias ciudades de la costa.

- **Aumento mercado automotor**

Si bien es cierto debido al momento por el que está pasando el país los niveles de ventas de vehículos han bajado, eso no impide que el mercado de los autos no vaya creciendo en el Ecuador. Según el INEC en el Ecuador en el año 2020 se matricularon 2,361.175 autos a nivel nacional, en las provincias de Santo Domingo 89.906 y Manabí 230.504 como se detalla en el gráfico.

Tabla 3-3: Autos Matriculados en el 2020

PROVINCIA	TOTAL	CLASE										
		Automóvil	Autobús	Camión	Camioneta	Furgoneta	Suv	Motocicleta	Tanquero	Trailer	Volqueta	Otra Clase
TOTAL	2.341.175	499.134	23.797	104.028	424.483	42.497	394.708	429.581	3.021	13.404	12.312	7.810
AZUAY	152.676	48.645	1.602	6.365	32.174	2.379	38.506	20.893	114	666	807	525
BOLÍVAR	26.687	5.707	401	2.144	6.716	186	2.959	8.184	26	125	166	73
CAÑAR	43.084	12.193	569	2.565	11.238	580	7.101	7.831	81	429	330	147
CARCHI	22.596	7.441	343	2.019	5.146	288	4.000	2.621	55	491	99	73
CHIMBORAZO	71.703	26.010	991	4.749	17.702	1.089	11.745	8.371	97	263	409	257
COTOPAXI	72.339	18.932	1.375	6.231	19.946	1.027	10.934	12.242	163	728	438	323
EL ORO	114.558	25.460	980	5.826	21.339	1.451	15.015	42.521	101	656	908	301
ESMERALDAS	51.156	10.494	378	2.071	8.198	599	5.367	23.431	51	115	332	118
GALÁPAGOS	2.310	230	51	113	403	21	213	1.049	6	4	2	18
GUAYAS	512.592	168.120	3.253	20.269	70.357	13.908	77.747	151.418	540	3.398	1.817	1.765
IMBABURA	58.140	19.730	1.005	2.747	11.069	1.150	12.181	9.442	31	307	318	140
LOJA	66.994	21.444	770	3.363	15.528	713	12.234	11.851	67	271	561	192
LOS RÍOS	141.284	19.336	1.098	5.521	21.489	1.431	9.354	81.833	37	520	449	216
MANABÍ	230.504	56.281	1.626	6.210	42.930	2.884	22.598	94.948	450	787	1.279	511
MORONA SANTIAGO	14.669	2.930	256	914	3.703	153	2.337	3.991	19	31	224	111
NAPO	9.585	2.200	132	442	2.216	101	1.515	2.782	8	31	116	42
ORELLANA	19.050	2.558	245	1.016	3.334	158	1.657	9.299	67	341	254	121
PASTAZA	12.039	3.712	197	600	2.330	198	2.047	2.701	11	28	156	59
PICHINCHA	473.957	174.745	4.788	17.993	73.781	10.324	124.148	40.882	558	2.878	1.974	1.886
SANTA ELENA	32.378	10.467	491	1.417	5.060	725	3.419	10.283	133	113	139	131
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	84.906	15.606	866	4.635	14.863	971	10.819	36.067	154	294	452	179
SUCUMBIÓS	29.044	344	1.401	4.895	323	323	2.242	15.194	70	297	305	173
TUNGURAHUA	107.456	40.233	1.855	6.493	29.269	1.912	16.934	9.343	158	448	452	359
ZAMORA CHINCHIPE	11.468	2.858	161	884	2.797	126	1.636	2.404	24	183	305	90

Fuente: Agencia Nacional de Transito - ANT, (2020)

Elaborado por: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC

Tabla 4-3: Autos matriculados por Tipo de combustible

PROVINCIA	TIPO DE COMBUSTIBLE	TOTAL	USO			
			Estado	Alquiler	Particular	Otros
TOTAL	DIÉSEL	305.349	13.247	93.146	198.759	197
	GASOLINA	2.044.902	19.249	75.643	1.949.382	628
	HÍBRIDO	10.165	42	5	10.111	7
	ELÉCTRICO	637	10	63	564	-
	GAS LICUADO DE PETRÓLEO	122	-	5	117	-
MANABÍ	DIÉSEL	21.596	363	6.582	14.641	10
	GASOLINA	208.614	656	7.522	200.433	3
	HÍBRIDO	268	-	-	268	-
	ELÉCTRICO	16	-	1	15	-
	GAS LICUADO DE PETRÓLEO	10	-	-	10	-
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	DIÉSEL	10.736	211	4.240	6.283	2
	GASOLINA	74.063	282	3.004	70.773	4
	HÍBRIDO	98	-	-	98	-
	ELÉCTRICO	3	-	-	3	-
	GAS LICUADO DE PETRÓLEO	6	-	-	6	-

Fuente: Agencia Nacional de Transito - ANT, (2020)

Elaborado por: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC

3.6.2.2. Amenazas

- **Competencia**

Actualmente existen alrededor de 33 estaciones de servicio de las distintas marcas PRIMAX, P&S, PETROECUADOR en la provincia de Manabí, en la ciudad de El Carmen y sus alrededores existen 7, la cual representa un número considerable para la cantidad de vehículos que existe en la actualidad en nuestra provincia y ciudad.

- **Inestabilidad de los precios del Petróleo**

El precio de los derivados del petróleo ha ido variando considerablemente por la liberación que hubo por la Presidencia de la República, pero al momento se encuentra congelado, gracias al subsidio por parte del gobierno el precio de la gasolina es relativamente pequeño en comparación con otros países, 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.

- **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.

3.7. Matriz de priorización de Variables

3.7.1. Matriz de priorización Holmes - priorización de Fortalezas

Tabla 5-3: Priorización de Fortalezas

N	FACTORES	F1	F2	F3	F4	F5	SUMATORIA	%	ORDEN
F1	Instalaciones propias.	0,5	0	0	0	0	0,5	4	5
F2	Alto nivel Tecnológico, (surtidores).	1	0,5	1	0	1	3,5	28	2
F3	Disponibilidad de horarios de atención (atención las 24 horas).	1	0	0,5	0	0	1,5	12	4
F4	Precios Competitivos.	1	1	1	0,5	1	4,5	36	1
F5	Conocimiento y experiencia del negocio.	1	0	1	0	0,5	2,5	20	3
TOTAL		4,5	1,5	3,5	0,5	2,5	12,5	100	

Fuente: Estación de servicios “El Carmen – PUMA”

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.7.2. *Matriz de priorización Holmes - priorización de Oportunidades*

Tabla 6-3: Priorización de Oportunidades

N	FACTORES	O1	O2	O3	O4	O5	SUMATORIA	%	ORDEN
O1	Convenios empresariales	0,5	1	0	0	0	1,5	18,75	3
O2	Posición en el mercado a través de una franquicia	0	0,5	0	1	0	1,5	18,75	2
O3	Ubicación estratégica	1	1	0,5	1	0	3,5	43,75	1
O4	Crecimiento del mercado automotor	1	0	0	0,5	0	1,5	18,75	4
O5	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL		2,5	2,5	0,5	2,5	0	8	100	

Fuente: Estación de servicios “El Carmen – PUMA”

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.7.3. Matriz de priorización Holmes - priorización de Debilidades

Tabla 7-3: Priorización de Debilidades

N	FACTORES	D1	D2	D3	D4	D5	D6	SUMATORIA	%	ORDEN
D1	Falta de capacitación en atención al cliente	0,5	0	0	0	0	0	0,5	2,78	6
D2	Falta de manual de funciones y procesos	1	0,5	0	0	0	0	1,5	8,33	5
D3	Alta rotación de personal	1	1	0,5	0	0	0	2,5	13,89	4
D4	Falta de políticas de control interno	1	1	1	0,5	1	1	5,5	30,56	1
D5	No posee seguridad industrial necesaria	1	1	1	0	0,5	0	3,5	19,44	3
D6	Los procesos de arqueos y conciliación no son correctos	1	1	1	0	1	0,5	4,5	25	2
Total		5,5	4,5	3,5	0,5	2,5	1,5	18	100,00	

Fuente: Estación de servicios "El Carmen – PUMA"

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.7.4. *Matriz de priorización Holmes - priorización de Amenazas*

Tabla 8-3: Priorización de Amenazas

N	FACTORES	A1	A2	A3	A4	A5	SUMATORIA	%	ORDEN
A1	Competencia	0,5	0	0	1	0	1,5	12	4
A2	Inestabilidad del precio del petróleo	1	0,5	1	1	1	4,5	36	1
A3	Políticas gubernamentales	1	0	0,5	1	0	2,5	20	3
A4	Mayor regulación ambiental	0	0	0	0,5	0	0,5	4	5
A5	Inestabilidad económica del país	1	0	1	1	0,5	3,5	28	2
Total		3,5	0,5	2,5	4,5	1,5	12,5	100	

Fuente: Estación de servicios “El Carmen – PUMA”

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.8. Análisis CAME

ANÁLISI FODA - CAME			
ANÁLISIS EXTERNO			
ANÁLISIS INTERNO	FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		1. • Convenios empresariales.	1. • Competencia.
		2. • Posesión en el mercado a través de una franquicia.	2. • Inestabilidad de los precios del petróleo.
		3. • Ubicación estratégica.	3. • Políticas gubernamentales.
		4. • Crecimiento del mercado automotor	4. • Mayor regulación ambiental.
			5. • Inestabilidad económica del país
	FORTALEZAS	Estrategia de Ataque	Estrategia defensiva
	1. • Instalaciones propias.	1.4. Aumentar la capacidad de venta debido al crecimiento del mercado automotor	1.5. Desarrollar un servicio más completo aprovechando las instalaciones con las que cuenta la estación optimizando los recursos.
	2. • Alto nivel Tecnológico, (surtidores).	2.3. Implementar más turnos rotativos las 24 horas debido a la alta afluencia de automotores por estar ubicado en la avenida principal	2.4. Implementar procesos que aprovechen la tecnología con la que se cuenta que se reduzca el impacto ambiental, como la facturación electrónica.
	3. • Conocimiento y experiencia del negocio.	3.2. Desarrollar planes de contingencia en base a experiencias pasadas donde el precio del petróleo variaba.	3.3. Generar un plan de capacitaciones para todos los colaboradores sobre nuevas políticas que aplican la estación.
4. • Precios Competitivos	4.1. Implementar promociones empresariales para aumentar los convenios y generar más rentabilidad	4.2. Implementar un paquete de promociones para los clientes que realicen compras frecuentes en la estación.	
5. • Disponibilidad de horarios de atención		5.1. Implementar más turnos rotativos las 24 horas que permitan satisfacer las necesidades de todos los clientes.	


DEBILIDADES	Estrategia de Reorientación	Estrategia de Supervivencia
1. • Falta de capacitación en atención al Cliente.	1.5. Dar incentivos como reconocimientos a los empleados que realicen mejor su trabajo hacia los clientes.	1.5. crear un reconocimiento al colaborador que mejor desempeñe sus funciones en el mes.
2. • Falta un manual de funciones, procesos, objetivos. Etc.	2.4. Implementar el sistema de control interno para mitigar los riesgos que se pueden generan en cuanto a desperdicios generados en la estación	2.4. Crear políticas acerca de responsabilidad ambiental para el manejo de desechos.
3. • Alta rotación del personal.	3.3. Aplicar procedimientos y políticas que consten en el código de trabajo y demás lineamientos de regulación en cuanto a los trabajadores	3.3. Implantar políticas de selección de personal que no infrinjan el código de trabajo.
4. • Falta de políticas de Control Interno.	4.2. Implementar un sistema de control interno con el fin de que se optimice recursos generando más rentabilidad.	4.2. Implantar un sistema de control interno con el fin de optimizar los recursos y que se genere mayor eficiencia, eficacia y economía en la estación.
5. • No poseen la seguridad industrial necesaria.	5.1. Conocer qué tipo de seguridad posee la competencia para mejorarla e implementarla en la estación de servicio	5.1. Generar un agregado que diferencia de la competencia en cuanto a los procedimientos internos de la estación
6. • Los procesos de arqueos y conciliación no son correctos.		

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.9. Evaluación De Control Interno

3.9.1. Cuestionario de control interno ambiente de control

<p style="text-align: center;">AMBIENTE DE CONTROL</p> <p style="text-align: center;">Entidad: Estación de servicio El Carmen – PUMA</p> <p style="text-align: center;">Área de estudio: Administrativa</p>				
N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La entidad desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?		1	La estación no tiene misión, ni visión ni filosofía organizacional
2	¿Las estrategias han sido elaboradas considerando el marco normativo vigente?		1	La estación de servicios no posee una planificación estratégica
3	¿Se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta de evaluación?		1	La estación de servicio no posee planificación estratégica
4	¿La entidad ha elaborado el manual de organización y funciones?		1	No posee manual de funciones
5	¿Los colaboradores tienen conocimiento de los reglamentos específicos y el manual de procesos?	1		Conocen el reglamento impartido, pero no poseen manual de procesos
6	¿El ambiente de trabajo en que se desenvuelve las actividades de la estación es adecuado?	1		
7	¿Los colaboradores de la estación reflejan los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades en el área administrativa?		1	Los colaboradores no reflejan el conocimiento necesario técnico, ya que solo poseen un conocimiento empírico
8	¿Existe un plan anual de capacitación al personal?		1	No existe un plan anual de capacitación
9	¿Se ha establecido controles que verifiquen la asistencia y permanencia de los colaboradores en el lugar de trabajo?	1		
10	¿Existen sanciones para lo que infringen las políticas internas y responsabilidades?	1		
	TOTAL	4	6	

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Evaluación del riesgo en el componente de Ambiente de Control

Tabla 9-3: Tabla de Riesgo y Confianza de Ambiente de Control

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

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Respuestas positivas: 40%

Respuestas negativas: 60%


Resultados de la evaluación:

Los resultados obtenidos en el componente de Ambiente de control aplicado a la estación de “El Carmen - Puma” se observó que existe un Nivel de confianza del 40% y un nivel de riesgo del 60% debido a:

- No se desarrolla una administración estratégica debido a que no poseen una misión ni visión definida que pueda servir de guía para la consecución de objetivos.
- La estación de servicios no cuenta con objetivos establecidos y por consiguiente no tienen estrategias am emplear para su realización.
- La estación no posee un manual de funciones ni de procedimientos.
- Los colaboradores no cuentan con las medidas de seguridad, ni de bioseguridad necesarios para que realicen sus actividades.
- No poseen un plan de contratación ni procedimientos a seguir en cuanto a contratación del personal.

De acuerdo con las falencias encontradas se pudo evidenciar que la estación de servicio no posee un buen ambiente laboral que garantice seguridad a los empleados ya que carecen de una filosofía, normas, políticas ni lineamientos bien definido que norme su accionar, haciendo que sus empleados no estén involucrados al 100% con la empresa.

3.9.2. Cuestionario de Control Interno de Evaluación de Riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS				
Entidad: Estación de servicio El Carmen – PUMA				
Área de estudio: Administrativa				
N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La administración promueve una cultura de Riesgos?	1		La cultura de riesgos que promueve la organización no tiene un sustento 100% científico
22	¿Cuenta la estación con un mapa de Riesgos?	1		El mapa de riesgos con el que cuenta no está acorde a las necesidades de la estación
3	¿La estación ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?		1	No, no se ha implantado técnicas para identificación de riesgos
4	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación de riesgos potenciales?		1	No se ha implementado
5	¿Los riesgos son clasificados según su nivel de importancia?		1	No son clasificados, debido a que no poseen una cultura de riesgos
6	¿Existen parámetros formales para definir la importancia de los riesgos?		1	No existen parámetros formales
7	¿Los riesgos son clasificados por factores internos y externos?		1	No se clasifican los riesgos
8	¿Se evalúan los potenciales riesgos antes de ejecutar una actividad?	1		La manera en la que ellos evalúan no es la correcta
9	¿Existen políticas para Identificar, controlar, informar y monitorear riesgos?		1	No existen políticas
10	¿Existen planes de contingencia en caso de afecten los posibles riesgos?		1	No se ha desarrollado los planes de contingencia necesarios para una estación de servicios
	TOTAL	3	7	

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Evaluación del Riesgo en el Componente Evaluación De Riesgos

Tabla 10-3: Tabla de Riesgo y Confianza de Evaluación de Riesgo

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

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Respuestas positivas: 30%

Respuestas negativas: 70%


Resultados de la evaluación:

Los resultados obtenidos en el componente de Ambiente de control aplicado a la estación se observó que existe un Nivel de confianza del 30% y un nivel de riesgo del 70% debido a:

- La administración promueve una cultura de riesgos muy simple el cual debe ser mejorada ya que no es suficiente para una entidad como la Estación de servicios.
- La estación cuenta con un mapa de riesgos que no está actualizado para los riesgos a los cuales está expuesto ahora.
- la estación no está apta para dar respuesta ante posibles fenómenos causados por ciertos riesgos presentes ni potenciales ya que algunos no son detectados en momentos oportunos.
- Al momento de ejecutar una actividad los riesgos no son evaluados de una manera correcta, ni poseen planes de contingencia para los posibles fenómenos.

De acuerdo con las debilidades encontradas se pudo observar que la Estación de Servicio “El Carmen - Puma” no está preparada correctamente para afrontar los riesgos debido a fallas en procedimientos administrativos y contables que se pudo observar y 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.

3.9.3. Cuestionario de Control Interno de Actividades De Control

ACTIVIDADES DE CONTROL Entidad: Estación de servicio El Carmen – PUMA Área de estudio: Administrativa				
N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?		1	No tienen objetivos planteados
2	¿La Estación cuenta con un plan operativo anual (POA)?		1	No cuenta con un plan operativo anual
3	¿La estación cuenta con actividades de control para asegurar que las distintas áreas cuenten con recursos suficientes para que cumplan sus actividades?		1	No cuenta con actividades de control
4	¿La estación cuenta con actividades de control suficientes para la protección de los activos Financieros?		1	No cuenta con actividades para salvaguardar los activos
5	¿Los activos financieros se custodian en cajas de seguridad o instalaciones protegidas contra pérdidas, robos, hurtos u otros siniestros?		1	Los activos son depositados en el banco.
6	¿Se depositan diariamente las recaudaciones de la estación de servicio?	1		
7	¿La estación de servicio cuenta con actividades de control sobre existencias físicas?	1		
8	¿Se realizan actividades de control como arqueos o inventarios a diario en la estación?	1		Los arqueos que se realizan no son realizados de la manera correcta
9	¿Se analiza la Cantidad, precios y cálculos contra las Órdenes de compra y notas de recepción de combustible?		1	
10	¿Existe una persona encargada del custodio de las llaves, herramientas, repuestos y demás activos de la estación?	1		La encargada desarrolla otras funciones aparte de las descritas
11	¿Existe acceso restringido a las maquinarias para que ingrese exclusivamente el personal autorizado?	1		
12	¿Las Instalaciones cuentan con protección ante siniestros?		1	Solo cuentan con extintores de seguridad
13	¿Existe un plan de mantenimiento para prevenir daños en los activos de la estación?		1	No existe un plan de mantenimiento para la prevención.
	TOTAL	5	8	

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Evaluación del Riesgo en el Componente Actividades de control

Tabla 11-3: Tabla de Riesgo y Confianza de Actividades de Control

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

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Respuestas positivas: 39%

Respuestas negativas: 61%


Resultados de la evaluación:

Dentro del componente de Actividades de Control aplicado a la Estación de Servicio “El Carmen – Puma” se obtuvo un 39% en el nivel de confianza y un 61% 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.

3.9.4. Cuestionario de Control Interno de Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Entidad: Estación de servicio El Carmen – PUMA				
Área de estudio: Administrativa				
N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se Realizan informes del control de inventarios y recepción de combustible frecuentes?		1	Los controles no se realizan de manera frecuente y como es debido.
2	¿se Realizan informes diarios sobre la venta de Combustible y aditivos y lubricantes?	1		
3	¿Se presentan informes periódicos acerca de la gestión realizada?		1	No se presentan informes de gestión.
4	¿La información que imparte el gerente es clara, concisa y verás?	1		La comunicación es directa y de forma descendente.
5	¿Se Comparte de manera oportuna a los colaboradores la adopción de normas, políticas y reglamentos de la estación?	1		
	¿la comunicación que existe en la estación es abierta y de doble vía?	1		
7	¿los colaboradores conocen las políticas y lineamientos que de la estación?		1	La Estación carece de las políticas necesarias.
8	¿la comunicación con terceros es adecuada y abierta?	1		
9	¿Existe buzón de sugerencias para la clientela y el personal?		1	No existe un buzón de sugerencias para reclamos.
10	¿las quejas por parte de los colaboradores y los clientes son receptadas de una manera pertinente?	1		
	TOTAL	6	4	

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Evaluación del Riesgo en el Componente Información y comunicación

Tabla 12-3: Tabla de Riesgo y confianza de Información y Comunicación

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

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Respuestas positivas: 6

Respuestas negativas: 4


Resultado de evaluación:

Al aplicar el componente de Información y Comunicación en la Estación de Servicio 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.
- Carecen de políticas y lineamientos bien definidos socializados.
- No existe un buzón de sugerencias para que los clientes puedan dar a conocer su punto de vista.

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 internos.

3.9.5. Cuestionario de Control Interno de Supervisión y Monitoreo

SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
Entidad: Estación de servicio El Carmen – PUMA				
Área de estudio: Administrativa				
N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se realiza un seguimiento a los controles establecidos en la estación de servicio?	1		
2	¿Se evalúa el desempeño de los procedimientos existentes en la empresa?		1	No se realizan evaluaciones por parte de gerencia.
3	¿Se establece parámetros para evaluar el Control interno de la estación?		1	No Existen parámetros o indicadores de medición
4	¿Existe una persona encargada de los Inventarios?	1		Existe una misma persona encargada para varias actividades de custodio
5	¿se toma acciones por errores en los cuadros de caja realizados en la estación?	1		Las acciones correctivas no están descritas en un documento.
6	¿Se realiza un monitoreo en la recepción del combustible en la estación?	1		El monitoreo que se realiza no tiene ningún soporte
7	¿Se monitorea que las órdenes del gerente se cumplan?	1		
8	¿la estación ha sido sujeta a auditorías?		1	No se ha realizado auditorías a la estación de servicio
9	¿existe una evaluación en cuanto a resultados obtenidos contra los proyectados?		1	Los resultados de la empresa no son compartidos con los colaboradores
10	¿Se comparte con los colaboradores los resultados obtenidos para mejorar la toma de decisiones?		1	Los resultados no son compartidos con los colaboradores
TOTAL		5	5	

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Evaluación del Riesgo en el Componente supervisión y Monitoreo

Tabla 13-3: Tabla de Riesgo y Confianza de Supervisión y Monitoreo

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

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

Respuestas positivas: 50%

Respuestas negativas: 50%

Resultados de la evaluación:

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


- El Seguimiento a los controles no se lo realiza de una manera correcta ya que no tiene sustento de políticas ni lineamientos, por ende, no se evalúa su desempeño
- Si existe una persona encargada de la custodia de los inventarios, pero no lleva control como es debido.
- La estación no posee algún sistema de control interno establecido.
- No existe un monitoreo continuo correcto en el momento de la recepción del combustible.
- 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, ni se los comparte con los demás colaboradores.

El monitoreo y la supervisión continua 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.

3.10. Selección y contratación de personal

3.10.1. Políticas de control

Tabla 14-3: Políticas de Control

 ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA POLÍTICAS DE CONTROL CONTRATACIÓN DE PERSONAL			
Objetivo	Emplear un correcto proceso de selección de personal tomando en cuenta los perfiles que satisfagan la necesidad de la estación para que se optimice los recursos de la Estación.		
POLÍTICAS	NIVEL DE RIESGO	RESPONSABLE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
• La Responsabilidad de este proceso es del nivel directivo.	BAJO	GERENTE	ALTO
• La persona contratar debe cumplir con los requisitos puestos en consideración.	BAJO	AUXILIAR	ALTO
• Todos los candidatos deben someterse a una entrevista, y pruebas debiendo obtener resultados positivos para poder calificar al puesto de trabajo.	MEDIO	GERENTE	ALTO
• No se podrá contratar a ningún candidato que no cumpla con el proceso de selección.	MEDIO	AUXILIAR	ALTO
• No se tomará en cuenta a menores de edad para ocupar puestos de trabajo.	MEDIO	AUXILIAR	ALTO
• No se podrá discriminar a ningún postulante por ninguna razón de edad, sexo, estado civil, religión o por cualquier otra índole.	MEDIO	GERENTE	ALTO
• El postulante no deberá tener	MEDIO	AUXILIAR	ALTO

<p>antecedentes penales ni judiciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La administración será la encargada de elaborar el contrato de trabajo y también será responsable del buen manejo de la información impartida por el postulante. 	MEDIO	GERENTE Y AUXILIAR	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • La información entregada por el postulante estará sujeta a una verificación por parte de la empresa con el fin de garantizar su veracidad, en caso de comprobarse lo contrario no se podrá continuar con el proceso de contratación. 	MEDIO	GERENTE Y AUXILIAR	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • Todo postulante elegido para ocupar un puesto de trabajo deberá firmar un contrato en el cual se deberá expresar todas las condiciones en las que se van a realizar el trabajo. 	BAJO	GERENTE Y AUXILIAR	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • Una vez firmado el contrato, el empleado está comprometido a cumplir con las condiciones impuestas en el contrato de trabajo, las leyes laborales y reglamentos de la empresa. 	MEDIO	GERENTE	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • Todo empleado ingresará con un periodo de prueba de 90 días, luego de eso su jefe inmediato procederá a evaluar sus resultados para recomendar o no su contratación. 	BAJO	GERENTE	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • Las Observaciones resultado del proceso de contratación deben ser reportadas mediante un escrito directamente al Gerente. 	BAJO	AUXILIAR	ALTO

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.10.2. Proceso de contratación del personal

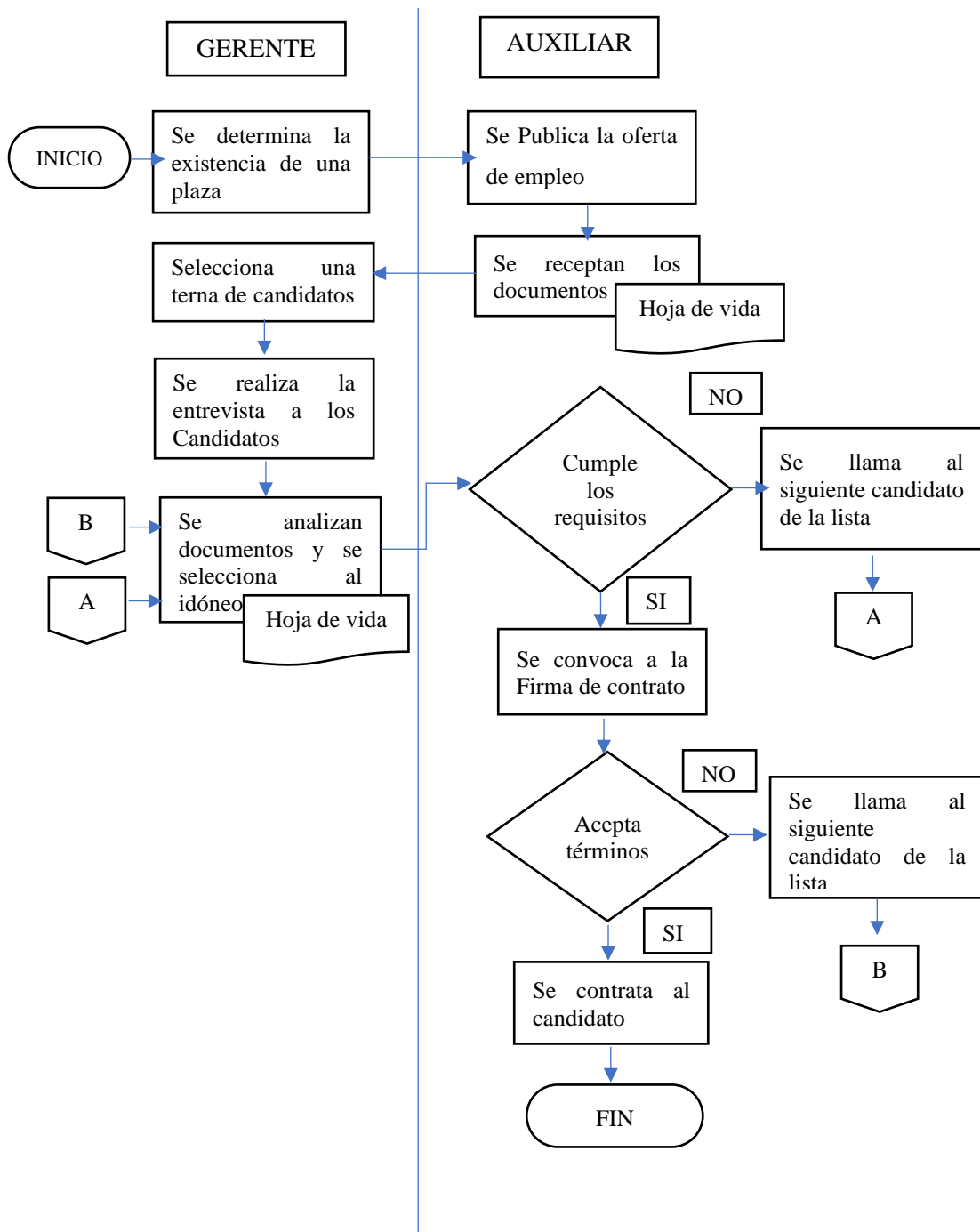
Tabla 15-3: Proceso de contratación del personal

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
La gerencia determina la existencia de una plaza y publica la oferta de empleo	Gerente	30 min
Se receipta hojas de Vida de los postulantes	Auxiliar	1 día
Se preselecciona a los candidatos	Gerente	60 min
Se realiza la entrevista a los Candidatos	Gerente	2 horas
Se selecciona una terna de candidatos para la verificación de las referencias laborales e información de los aspirantes	Gerente	2 horas
Se analiza la información y se selecciona al más idóneo	Gerente	2 horas
Se convoca al candidato elegido para la firma del contrato	Auxiliar	2 horas
Fin del proceso	Fin del proceso	Fin del proceso

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.10.3. Flujograma del proceso de Selección de personal




Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.11. Inducción de personal

3.11.1. Políticas de control

Tabla 16-3: Políticas de Control

		ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA POLÍTICAS DE CONTROL INDUCCIÓN DE PERSONAL		
Objetivo	Ejecutar una correcta inducción al nuevo empleado impartiendo a detalle las actividades que conlleva su puesto de trabajo para que su desenvolvimiento sea el mejor.			
POLÍTICA	NIVEL DE RIESGO	RESPONSABLE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • La inducción será obligatoria para todo colaborador. 	BAJO	GERENTE	ALTA	
<ul style="list-style-type: none"> • Todo Colaborador deberá pasar por un proceso de inducción donde se le mostrará sus funciones, las instalaciones, y todos lo que tenga relación a su puesto de trabajo. 	MEDIO	GERENTE	ALTA	
<ul style="list-style-type: none"> • El Proceso de inducción deberá contener aspectos sobre control interno los cuales el colaborador debe tener conocimiento. 	MEDIO	GERENTE	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá entregar por escrito los deberes y obligaciones del puesto de trabajo del colaborador 	MEDIO	AUXILIAR	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de inducción no podrá sobrepasar los 5 días laborables. 	MEDIO	AUXILIAR	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar el proceso de inducción se deberán solventar dudas e inquietudes del colaborador. 	MEDIO	GERENTE	ALTO	

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.11.2. Proceso de inducción del personal

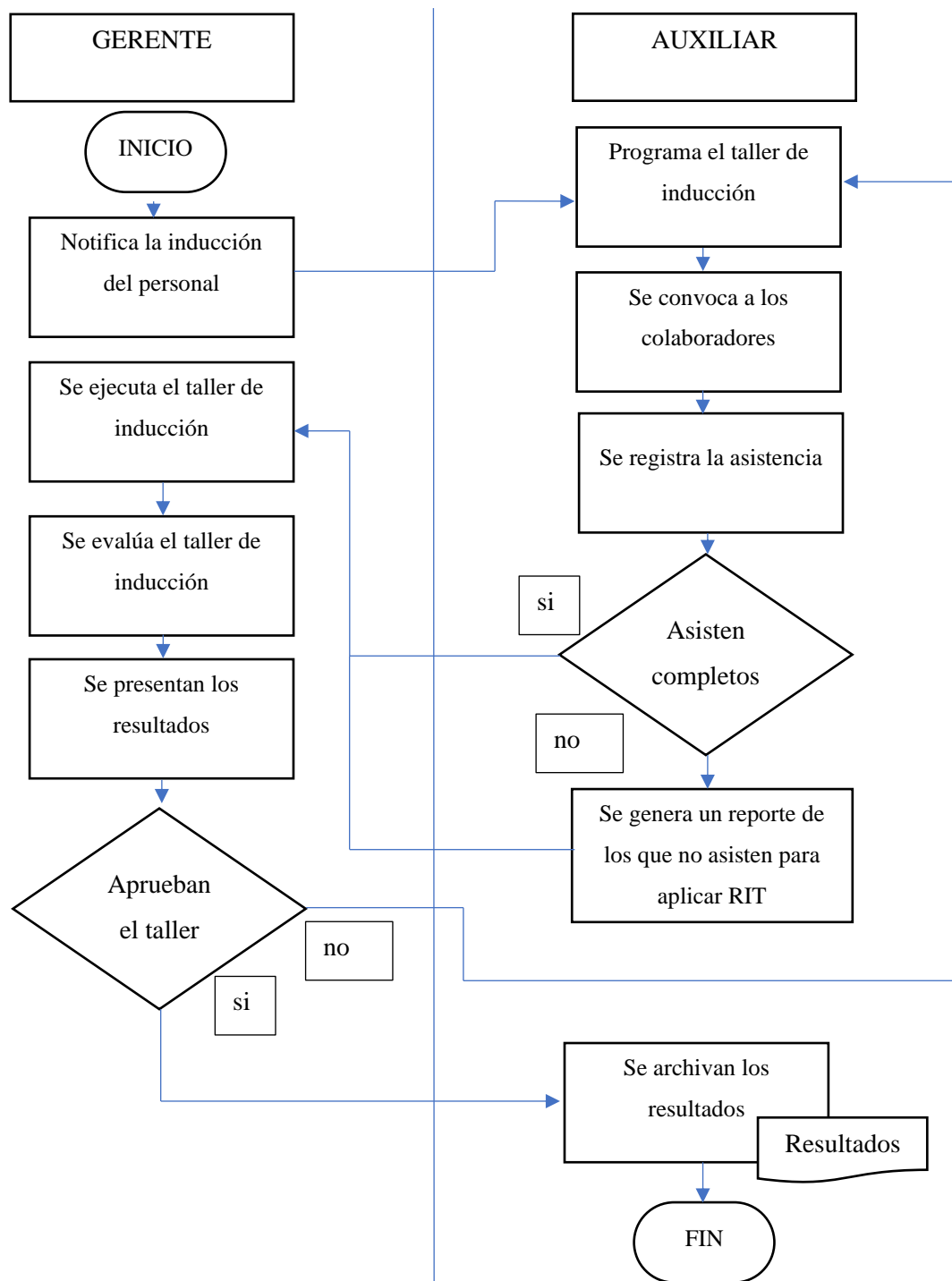
Tabla 17-3: Proceso de inducción del personal

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Se notifica por parte del gerente la inducción del nuevo personal.	Gerente	15 min
Se programa el taller de inducción para el personal definiendo los términos	Auxiliar	1 hora
Se convoca a los colaboradores a la inducción	Auxiliar	1 hora
Se registra la asistencia a la inducción	Auxiliar	15 min
Se ejecuta el taller de inducción al personal	Gerente	4 horas
Se evalúa a todo el personal la inducción	Gerente	1 horas
Se Presentan los resultados de la inducción	Auxiliar	20 min
Se archiva los documentos de inducción como constancia	Auxiliar	15 min
Fin del proceso	Fin del proceso	Fin del proceso

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñalosa, J. (2022)

3.11.3. Flujograma de inducción de personal




Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.12. Capacitación del personal

3.12.1. Políticas de control

Tabla 18-3: Políticas de Control

		ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA POLÍTICAS DE CONTROL CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		
Objetivo	Mejorar las capacidades y habilidades de los colaboradores en su puesto de trabajo a través de capacitaciones periódicas para que mejore su desempeño.			
POLITICAS	NIVEL DE RIESGO	RESPONSABLE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • La estación de servicio El Carmen – Puma, debe capacitar a los empleados al menos 1 vez cada semestre del año. 	MEDIO	GERENTE	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Se dispondrá de un presupuesto anual para la realización de capacitaciones. 	MEDIO	GERENTE	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • La convocatoria deberá realizarse de manera escrita y de manera pública, donde se detallará los datos de ubicación y la fecha de las capacitaciones. 	ALTO	AUXILIAR	MEDIO	
<ul style="list-style-type: none"> • La asistencia a las capacitaciones es obligatoria para todos los colaboradores sin excepción. 	MEDIO	AUXILIAR	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • La gerencia se encargará de contactar los profesionales encargados de las capacitaciones. 	MEDIO	GERENTE	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El personal deberá ser evaluado para verificar la efectividad de la capacitación. 	MEDIO	GERENTE	ALTO	

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.12.2. Proceso de capacitación del personal

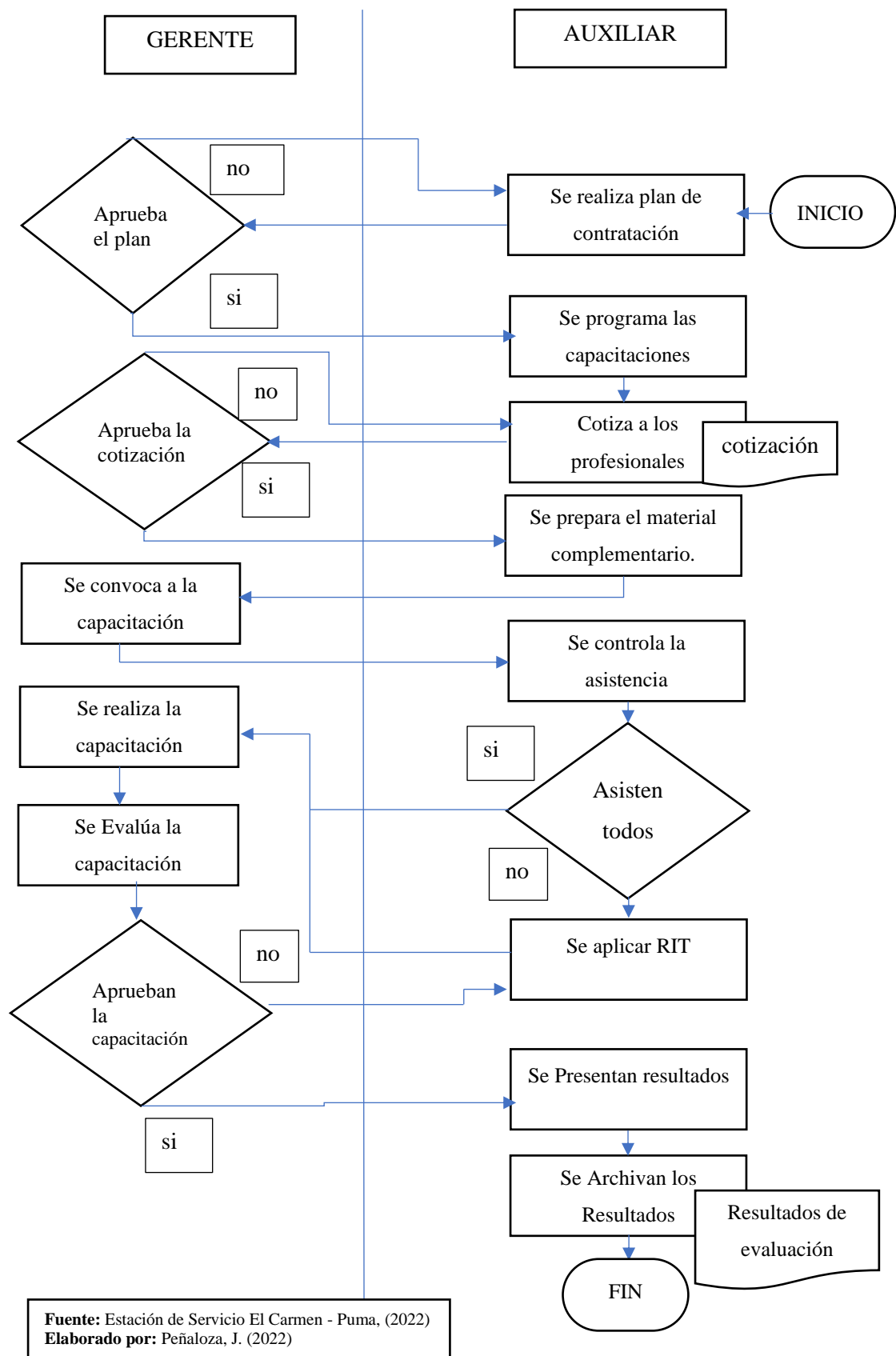
Tabla 19-3: Proceso de capacitación del personal

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Se realiza el plan de capacitación anual como dice la política.	Auxiliar	2 horas
El gerente aprueba el plan de capacitación	Gerente	1 hora
Se programa las dos capacitaciones al año.	Auxiliar	30 min
Se cotiza con los profesionales de acuerdo al ámbito planificado.	Auxiliar	1 hora
Se prepara el material de apoyo complementario.	Auxiliar	1 hora
Se convoca a la capacitación a todos los colaboradores.	Gerente	30 min
Se toma asistencia a los colaboradores.	Auxiliar	15 min
Se realiza la capacitación explicando el tema acordado.	Gerente	5 horas
Se evalúa la capacitación a los colaboradores.	Gerente	30 min
Se presentan los resultados de la capacitación	Auxiliar	15 min
Se archiva los documentos de capacitación como constancia.	Auxiliar	15 min
Fin del proceso	Fin del proceso	Fin del proceso

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)


3.12.3. Flujograma de Capacitación del personal



3.13. Compra de Combustible

3.13.1. Políticas de control

Tabla 20-3: Políticas de control

	ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA POLÍTICAS DE CONTROL COMPRA DE COMBUSTIBLE		
Objetivo	Implantar parámetros de compra de combustible que garanticen la optimización de recursos aumentando la eficiencia y eficacia de la estación.		
POLÍTICAS	NIVEL DE RIESGO	RESPONSABLE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Se harán controles diarios de la cantidad de combustible (gasolina súper, diésel, extra) disponible para a venta. 	MEDIO	AUXILIAR	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • Toda compra de combustible deberá estar sustentada con su orden de pedido donde deberá constar la cantidad exacta. 	MEDIO	AUXILIAR	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • El pago del combustible se deberá hacer de manera anticipada y mediante depósitos o transferencias bancarias. 	MEDIO	GERENTE	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores deberán ocupar su equipo de protección autorizado para realizar el proceso de recepción. 	ALTO	AUXILIAR	MEDIO
<ul style="list-style-type: none"> • La recepción de combustible no podrá realizar sin la debida autorización del encargado. 	ALTO	AUXILIAR	MEDIO
<ul style="list-style-type: none"> • Se revisará de manera semanal los tanques de recepción para evitar fugas o evaporaciones. 	ALTO	AUXILIAR	MEDIO

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.13.1. Proceso de compra de combustible

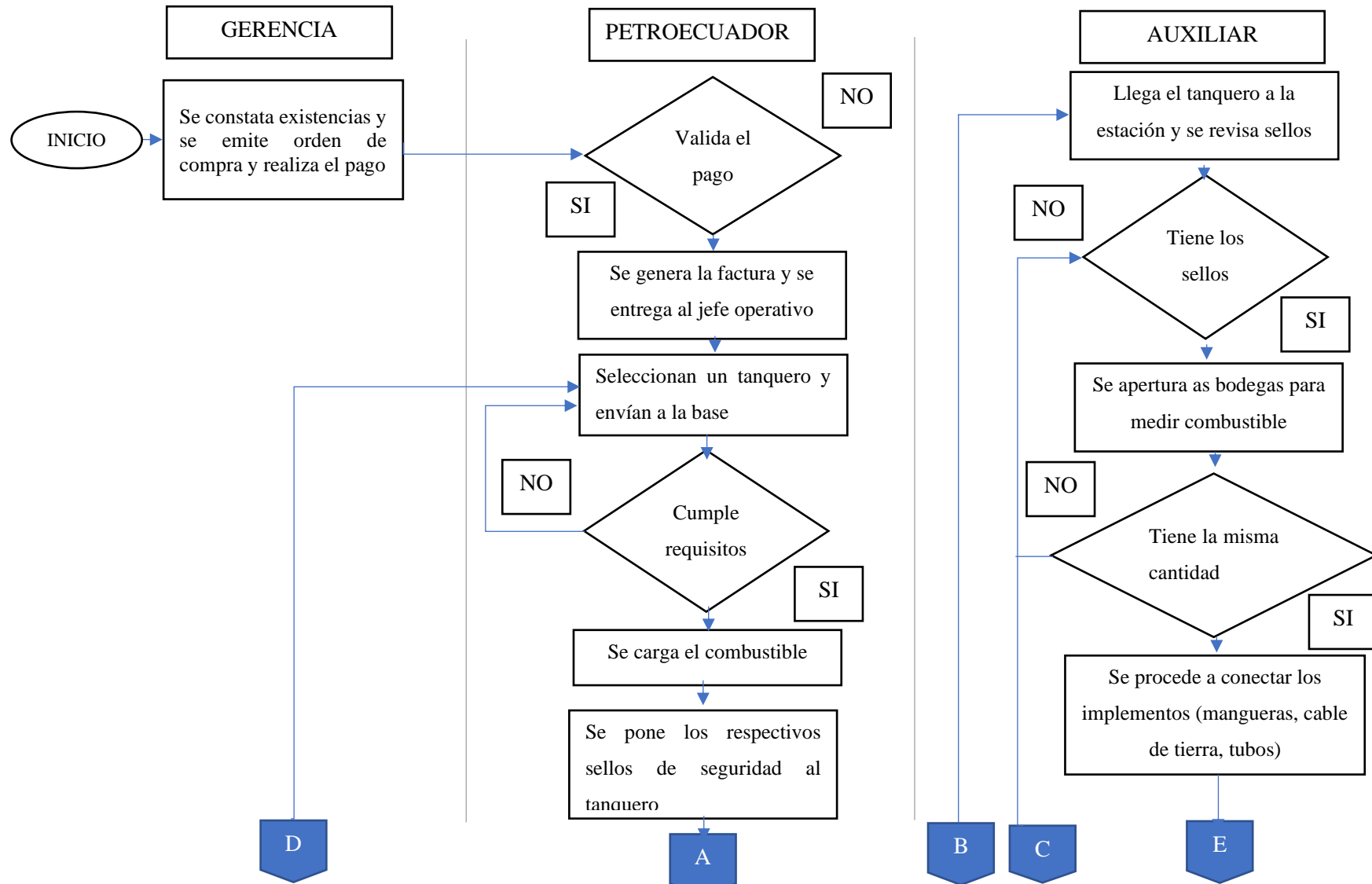
Tabla 21-3: Proceso de compra de combustible

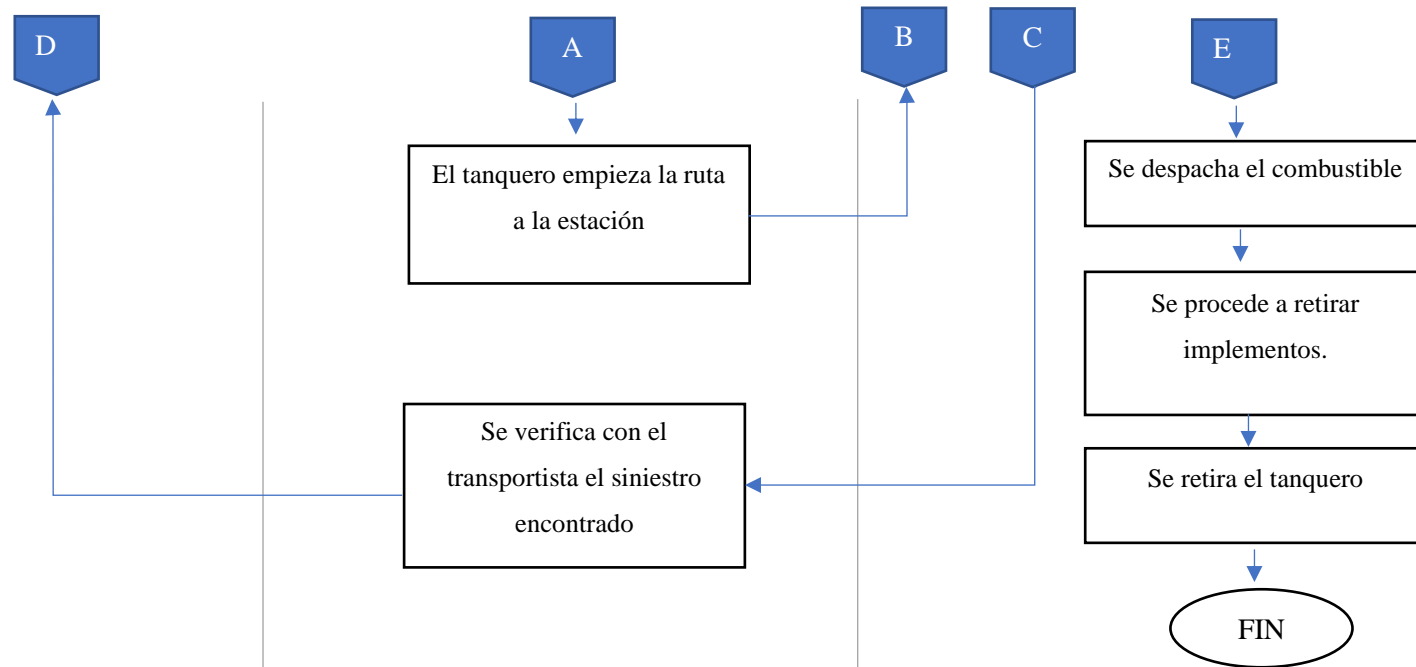
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
La gerencia determina la necesidad de compra de combustible	Gerente	30 min
Se Genera la orden de compra	Gerente	30 min
Se realiza el pago para generar la factura	Gerente	30 min
Se entrega la factura al Transportista para la autorización.	Petroecuador	30 min
El Tanquero carga combustible en Petroecuador.	Petroecuador	3 horas
Una vez cargado el combustible se procede a sellar con las tapas y válvulas para el transporte.	Petroecuador	30 min
Llega el tanquero a la estación para la descarga	Petroecuador	2 horas
Se verifica que las tapas y las válvulas no hayan sido manipuladas y para abrir luego se calibra la calidad exacta de combustible en los 3 compartimentos.	Auxiliar	15 min
Se procede a conectar los equipos adecuados para la descarga (mangueras, tubos, cable de tierra)	Petroecuador	15 min
Se verifica que No hayan residuos de combustible en el tanquero y se retiran los equipos	Auxiliar	15 min
Se retira el Tanquero con las debidas precauciones	Petroecuador	15 min
Fin del proceso		

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.13.2. *Flujograma del proceso de compra de combustible*






Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.14. Venta de combustible

Tabla: 22-3: Políticas de Control

	ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA POLÍTICAS DE CONTROL VENTA DE COMBUSTIBLE		
Objetivo	Desarrollar lineamientos de venta de combustible aplicando parámetros de control que garanticen la eficiencia, eficacia y economía de la estación de servicios.		
POLÍTICAS	NIVEL DE RIESGO	RESPONSABLE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un buen servicio al cliente al momento de despachar el producto. 	MEDIO	GERENTE	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá despachar la cantidad exacta de producto a los clientes con su debido justificativo. 	MEDIO	GERENTE	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores deberán portar su uniforme de manera obligatoria mientras estén ejerciendo sus funciones. 	MEDIO	GERENTE	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • Cada colaborador es responsable de del dinero de su caja mientras esté en turno. 	ALTO	GERENTE	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá emitir una factura por cada transacción realizada en la estación de servicios. 	ALTO	AUXILIAR	ALTO
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de cumplir cualquiera de estas políticas se considerará como una falta grave y tendrá sanción del 10% del salario. 	MEDIO	GERENTE	ALTO

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.14.1. Proceso de venta de combustible

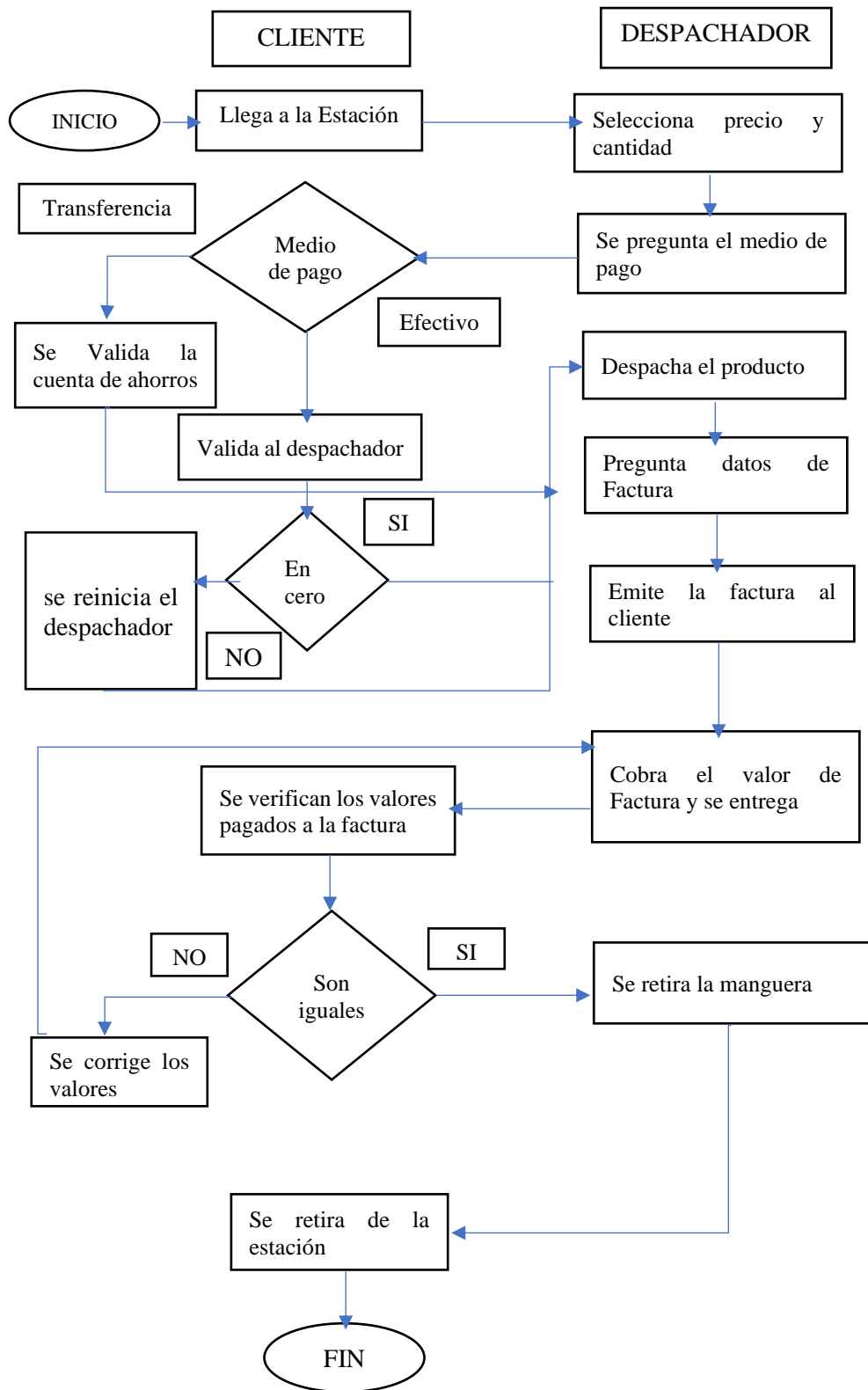
Tabla 23-3: Proceso de venta de combustible

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
El cliente llega a la estación de servicio solicitando el producto y cantidad	Cliente	2 min
Se selecciona el producto y la cantidad	Despachador	2 min
Se pregunta el medio de pago	Despachador	2 min
Se valida que el despachador esté en cero procede a despachar el producto.	Cliente	1 min
Se procede a preguntar los datos para la factura.	Despachador	2 min
El procede a cobrar el valor de factura	Despachador	2 min
Se emite la factura al cliente	Despachador	2 min
Se retira la manguera del vehículo y se entrega la factura.	Despachador	1 min
Se compara los valores de factura con el pago.	Cliente	1 min
Se retira el cliente de la estación	Cliente	2 min
Fin del proceso	Fin del proceso	Fin del proceso

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.14.2. Flujograma de proceso de venta




Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)
Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.15. Cierre de turno y manejo de caja

3.15.1. Políticas de Control

Tabla 24-3: Políticas de control

		ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA POLÍTICAS DE CONTROL CIERRE DE TURNO Y MANEJO DE CAJA		
Objetivo	Implantar políticas o lineamientos del manejo de caja con el fin de que se salvaguarde el dinero recaudado a diario en la Estación de servicio.			
POLÍTICAS	NIVEL DE RIESGO	RESPONSABLE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Los controles o arqueos de caja deberán realizarse al inicio de cada turno. 	BAJO	DESPACHADORES	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • El dinero recaudado durante el día se deberá depositar hasta 24 horas después del cierre de turno. 	MEDIO	AUXILIAR	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • En el cierre de turno se deberá registrar el resultado de el arqueo de caja conjuntamente con el comprobante de depósito como respaldo. 	MEDIO	AUXILIAR	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • En caso de descuadre en caja se procederá a sancionar a la persona encargada de ese turno. 	MEDIO	AUXILIAR	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • La Estación proveerá a los despachadores un marcador para detectar billetes falsificados para su uso. 	ALTO	AUXILIAR	ALTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Los billetes falsificados serán descontados del despachador 	ALTO	AUXILIAR	ALTO	

<p>en turno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se creará un fondo de \$300 como caja chica para gastos generales que se puedan generar a diario en la estación. • La Persona encargada del fondo de caja chica deberá tener sustento de todos los pagos que se realicen con este fondo. 	<p>MEDIO</p>	<p>AUXILIAR</p>	<p>ALTO</p>
<p>MEDIO</p>	<p>AUXILIAR</p>	<p>ALTO</p>	

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.15.2. Proceso de cierre y manejo de caja

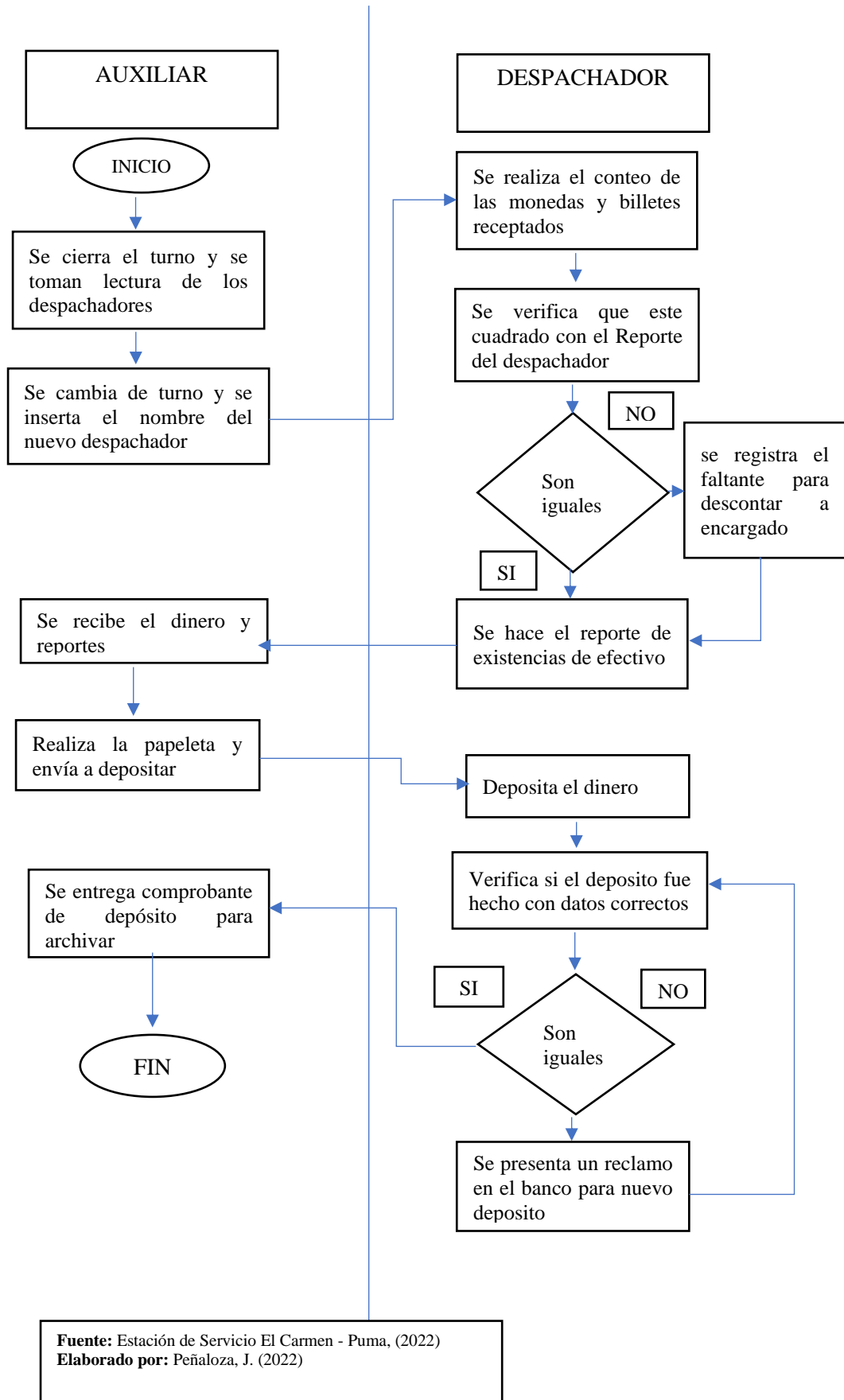
Tabla 25-3: Proceso de cierre y manejo de caja

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Se procede a tomar lectura de los surtidores para cerrar turno .	AUXILIAR	15 min
Se Cambia de nombre para apertura de nuevo turno.	Despachadores	5 min
Se hace el recuento del dinero en efectivo	Despachadores	10 min
Se realiza el reporte de monedas y billetes	Despachadores	5 min
Se recibe el dinero y reportes	Auxiliar	5 min
Se realiza la papeleta de depósito	Auxiliar	5 min
Se procede a depositar.	Auxiliar	1 hora
Se registra los datos del comprobante de deposito	Auxiliar	15 min
Fin del proceso	Fin del proceso	Fin del proceso

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)


Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.15.3. *Flujograma de proceso de cierre y manejo de caja*



3.16. Funciones de los colaboradores


3.16.1. Gerente

	ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA FUNCIONES
Área:	Unidad Administrativa
Cargo:	Gerente
Objetivo del cargo:	Planificar, organizar, supervisar y coordinar el equipo de trabajo fomentando el cumplimiento de objetivos con el fin de aumentar el desempeño laboral y alcanzar un buen posicionamiento empresarial.
<ul style="list-style-type: none">• Ejercer como representante legal de la estación de servicios• Crear un buen ambiente de trabajo para los colaboradores• Elaborar una planificación mensual para el abastecimiento del combustible• Supervisar las actividades diarias de todos los colaboradores de la estación• Liderar el proceso de contratación para los nuevos trabajadores de la estación• Establecer políticas que ayuden al desarrollo de la Estación• Implantar manuales de funciones y procedimientos para el desarrollo de las actividades de los colaboradores• Analizar los estados financieros• Autorizar la Emisión de cheques• Realizar evaluaciones periódicas para el desempeño de los colaboradores	

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)


3.16.2. Auxiliar de contabilidad

	ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA FUNCIONES
Área:	Unidad Administrativa
Cargo:	Auxiliar de contabilidad
Objetivo del cargo:	Analizar la información financiera que se genere en la estación, verificando su confiabilidad y garantizando estados financieros razonables y oportunos.
<ul style="list-style-type: none">• Actualizar el plan de cuentas que maneja la estación• Aplicar los PCGA en las actividades diarias de la empresa• Verificar la validez de los comprobantes recibidos debidamente autorizados por el SRI.• Cumplir con las obligaciones del SRI• Llevar los libros contables actualizados y llenados de la forma correcta y cronológica.• Elaborar contratos, comprobantes y auxiliares para el personal• Receptar comprobantes y otros documentos de soporte de las actividades de la empresa.	

Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.16.3. Despachadores

	ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA FUNCIONES
Área:	Unidad Operativa
Cargo:	Despachador de combustible
Objetivo del cargo:	Atender a los clientes, ofreciendo un excelente servicio y satisfaciendo la necesidad que presentan ya sea en combustible o aditivos.
<ul style="list-style-type: none">• Mantener una excelente área de trabajo limpia y ordenada• Mantener los baños aseados• Facturar la venta de combustible a todos los clientes• Realizar los cuadros de caja diarios al terminar su turno• Llevar el uniforme completo junto con las medidas de seguridad empleadas• Custodiar el combustible y mercadería a su cargo• Depositar en un plazo máximo de 24 horas los ingresos recibidos en su turno• Solicitar Abastecimiento de combustibles en caso de desabastecimiento	


Fuente: Estación de Servicio El Carmen - Puma, (2022)

Elaborado por: Peñaloza, J. (2022)

3.17. Actividades de control

3.17.1. Control de Entradas y salidas

Con este documento se llevará el control de entradas y salidas del personal y cambios de turno.

		ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA RUC: 1702437797001 El Carmen - Manabí KM. 30 Vía Santo domingo - El Carmen					
CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS							
N. ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	HORA DE INGRESO	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA	TURNO	HORAS EXTRA

FIRMA DE RESPONSABILIDAD


3.17.2. Orden de compra

Este documento será utilizado para generar órdenes de compra del combustible a los proveedores.

	ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA RUC: 1702437797001 El Carmen - Manabí KM. 30 Vía Santo domingo - El Carmen		
	ORDEN DE COMPRA		
FECHA:	DIRECCION:		
PROVEEDOR:	CONDICIONES DE PAGO:		
CODIGO	CANTIDAD	PRECIO	VALOR
APROBADO POR:			

FIRMA DE RESPONSABILIDAD

3.17.3. Control de asistencia y atrasos

		ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA			
		RUC: 1702437797001			
		Carmen - Manabí KM. 30 Vía Santo domingo - El Carmen			
CONTROL DE ASISTENCIA					
N. ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	HORARIO	ATRASOS	HORA DE SALIDA	FIRMAS

3.17.4. Tarjeta Kardex

Con este documento se llevará el control de todos los materiales inventariados de la estación de servicio.

		ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA								
		RUC: 1702437797001								
		El Carmen - Manabí KM. 30 Vía Santo domingo - El Carmen								
TARJETA KARDEX										
		INGRESO			EGRESO			EXISTENCIAS		
FECHA	CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO	VALOR	CANTIDAD	PRECIO	VALOR	CANTIDAD	PRECIO	VALOR

FIRMA DE RESPONSABILIDAD

3.17.5. Ingreso de bodega


En este documento se registrará todos los materiales que se adquieran y vayan directo a bodega se llevará conjunto con el Kardex.

	ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA		
	RUC: 1702437797001 El Carmen - Manabí KM. 30 Vía Santo domingo - El Carmen		
INGRESO A BODEGA			
FECHA:	DIRECCION:		
PROVEEDOR:			
FECHA DE ENTREGA:	FACTURA N:		
CODIGO	CANTIDAD	PRECIO	VALOR
APROBADO POR:			

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

3.17.6. Arqueo de Caja


Este documento se ocupará en el cierre de turno para realizar el cuadro respectivo de caja al momento del cierre.

	ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA		
	RUC: 1702437797001		
El Carmen - Manabí KM. 30 Vía Santo domingo - El Carmen			
ARQUEO DE CAJA			
BILLETES	UNIDADES	TOTAL	
\$ 1,00			
\$ 5,00			
\$ 10,00			
\$ 20,00			
\$ 50,00			
\$ 100,00			
TOTAL BILLETES			
MONEDAS	UNIDADES	TOTAL	
\$ 0,01			
\$ 0,05			
\$ 0,10			
\$ 0,25			
\$ 0,50			
\$ 1,00			
TOTAL MONEDAS			

FIRMA DE RESPONSABILIDAD

3.17.7. Reporte de combustible


Este documento se utilizará para cuando se descargue combustible en los tanques.

	ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA	
	RUC: 1702437797001	
	El Carmen - Manabí KM. 30 Vía Santo domingo - El Carmen	
	FECHA: _____	
REPORTE DE COMBUSTIBLE		
TIPO DE COMB/CANTIDAD	DESCRIPCION	TOTAL
SUPER		
GALONES EXISTENTES		
GALONES COMPRADOS		
GALONES DESPACHADOS		
EXTRA		
GALONES EXISTENTES		
GALONES COMPRADOS		
GALONES DESPACHADOS		
DIESEL		
GALONES EXISTENTES		
GALONES COMPRADOS		
GALONES DESPACHADOS		

FIRMA DEL RESPONSABLE

3.17.8. Reporte de inventarios

Este documento se utilizará en conjunto con las Kardex para dar el reporte respectivo de las existencias de materiales en la estación de servicio

					
ESTACIÓN DE SERVICIO EL CARMEN – PUMA					
RUC: 1702437797001					
El Carmen - Manabí KM. 30 Vía Santo domingo - El Carmen					
REPORTE DE INVENTARIOS					
COD	NOMBRE	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD EXISTENTE	VALOR DE INVENTARIO

FIRMA DEL RESPONSABLE

CONCLUSIONES

- Mediante la realización del trabajo se pudo consolidar un marco teórico que sirvió como fundamento para la investigación donde se ampliaron los conocimientos, se tomó como punto de partida el control interno para luego desglosar los temas necesarios para realizar el trabajo de titulación.
- La carencia de control interno en la estación de servicios El Carmen – Puma ocasionaba muchos inconvenientes que a ojos de los colaboradores no se detectaban, mediante la aplicación de una encuesta a cada uno de ellos se pudo dar a conocer ciertas falencias que apoyan la realización del trabajo de investigación.
- Mediante la aplicación de cuestionarios de control interno se pudo evidenciar el nivel de riesgo y confianza que manejaba la estación de servicios siendo su riesgo alto y por consiguiente su baja confianza haciendo que no se optimicen ciertos recursos evitando que haya eficiencia y eficacia y economía en los procedimientos en la estación.
- Mediante La implementación del sistema de control interno se apoyará al mejoramiento de la productividad de la estación de servicios, garantizando un mejor ambiente laboral para sus colaboradores, y para el desarrollo de sus actividades.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se implemente el sistema de control interno como norma o lineamiento principal para la realización de las actividades diarias de la estación ya que este permitirá que todas las actividades estén alineadas a un mismo objetivo, la optimización de recursos y lograr eficiencia, eficacia y economía en las actividades.
- Se recomienda realizar evaluaciones periódicas sobre la ejecución del sistema de control interno a cada uno de los empleados para que se pueda generar una cultura de control interno en todos los colaboradores generando un mejor ambiente laboral.
- Se recomienda seguir las políticas y manuales descritas anteriormente antes de realizar las actividades con el fin de que se puedan realizar de una forma correcta sin que se genere inconformidades.
- Se recomienda implantar las actividades de control como: recepción de combustible, arqueo de caja, reporte de inventarios, control de asistencia y atrasos, ingreso a bodega, tarjeta Kardex, orden de compra, etc. Todo ello con el fin de que haya un sustento en la realización de las actividades diarias en la estación, asegurando eficiencia y eficacia.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, G. & Lucas, V. (2016), *Diseño de Sistema De Control Interno del departamento de bodega de TENSIO LIT S.A.* (Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil) Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14687>
- Asociación Española para la Calidad. (2019). *AEC - COSO*. Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3 a. Ed. Colombia: Pearson Educación.
- Contraloría General del Estado (2019, 13 de mayo). *Normas De Control Interno Para Las Entidades, Organismos Del Sector Público Y De Las Personas Jurídicas De Derecho Privado Que Dispongan De Recursos Públicos*. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.ec/Normatividad/BaseLegal>
- Coronel, V. K, (2017). *Diseño De Un Sistema De Control Interno Para La “Estación De Servicio Luz Irene”, Ubicada En El Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6688>.
- COSO. 2005. *Control interno – Informe COSO*. Ecoe Ediciones: Bogotá.
- Cantilla Blanco, S. A. (2013). *Auditoría del control interno* (3a. ed.). Bogotá, Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/114316?page=19>.
- Cruz, E. M., (2019). *Propuesta de Sistema de Control Interno para Mejorar el desempeño operativo en el sector de transporte de carga pesada. caso Empresa desempeño S.A.* (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Matriz) Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16425>
- Escudero, D. (2017). *Metodología del trabajo científico: proceso de investigación y uso de SPSS*. Libertador San Martín, Argentina: Editorial Universidad Adventista del Plata. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/76527?page=25>.
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y fraudes con base en los Ciclos Transaccionales y Análisis de Informe COSO I y II*. 2a.ed. Bogotá: Eco Ediciones
- Estupiñán Gaitán, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones. Recuperado de

<https://elibro.net/es/ereader/epoch/70433?page=46>.

Flores, J. (2009). *Método para la solución de problemas utilizando la Programación Orientada a objetos*. Lima: Fondo Editorial.

Fonseca Borja, R. (2004). *Auditoria Interna: Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. Guatemala: Artes Graficas Acrópolis. Recuperado de: <https://biblio.uileam.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=214>

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima:

Publicidad & Matiz.

García de Cereta, J. J. (2009). *Nuevos desafíos en investigación: teorías, métodos, técnicas e instrumentos*. Rosario, Argentina: Homo Sapiens Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/67085?page=88>.

Guerrero Dávila, G. (2015). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40363?page=57>.

Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. Santa Fe, Argentina, Argentina: El Cid Editor apuntes. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/28651?page=8>.

Lara, A. (2012). *Toma el Control de tu Negocio*. México: LID.

Mantilla, S. (2009). *Auditoria del Control Interno*. 2a.ed. Bogotá: Eco Ediciones.

Mantilla Blanco, S. A. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. Bogotá, Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114316?page=17>

Mantilla, S. (2012). *Control Interno*. Bogotá: Eco ediciones

Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. 2 a. Ed. México: Pintad in México

Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., y Arriaga, G. *Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas*. Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial. 2017 recuperado de: https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresaria/1/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_3.pdf

Rodríguez, J. (2009). *Control Interno: Un Efectivo Sistema para la Empresa*. México: Trillas.

Servin, L. (2016). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* Delloite LACTO. Paraguay, Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html#>

Sifuentes, V. (2009). *Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones 2009.