



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

**PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL
INTERNO PARA LA GASOLINERA VEGA EN LA PARROQUIA
SEVILLA DON BOSCO DEL CANTÓN MORONA**

Trabajo de Integración Curricular:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORAS:

RUTH YAJAIRA JARA PAVAÑA

GRACIELA DOMENICA LLIGUIN CUJI

Macas – Ecuador

2022



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

**PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL
INTERNO PARA LA GASOLINERA VEGA EN LA PARROQUIA
SEVILLA DON BOSCO DEL CANTÓN MORONA**

Trabajo de Integración Curricular:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORAS: RUTH YAJAIRA JARA PAVAÑA

GRACIELA DOMENICA LLIGUIN CUJI

DIRECTOR: Lic. FERMÍN ANDRÉS HARO VELASTEGUÍ MgC.

Macas – Ecuador

2022

© 2022, Ruth Yajaira Jara Pavaña & Graciela Domenica Lliguin Cuji.

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 del Autor.

Nosotras, RUTH YAJAIRA JARA PAVAÑA y GRACIELA DOMENICA LLIGUIN CUJI, declaramos que el presente trabajo de Integración Curricular es de nuestra autoría, y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autoras asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de Integración Curricular. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Macas, 11 de mayo del 2022





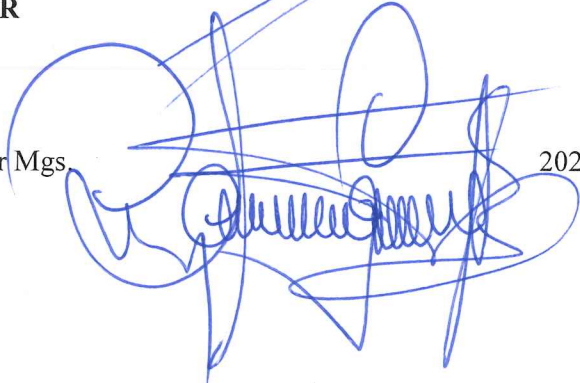
Ruth Yajaira Jara Pavaña
140095371-5



Graciela Domenica Lliguin Cuji
140103926-6

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

El Tribunal de Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular: Tipo: Proyecto de Investigación, **PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA GASOLINERA VEGA EN LA PARROQUIA SEVILLA DON BOSCO DEL CANTÓN MORONA**, realizado por las señoritas **RUTH YAJAIRA JARA PAVAÑA** y **GRACIELA DOMENICA LLIGUIN CUJI**, ha sido minuciosamente revisado por los miembros del tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Econ. Edison Marcelo Melendres Medina Mgs. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-05-12
Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí Mg.C. DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-05-12
Ing. Marcelo Eduardo Sánchez Salazar Mgs. MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-05-12

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Integración Curricular se lo dedicamos a Dios por darnos la vida, salud y fuerzas para luchar por nuestros sueños y sobrellevar los momentos difíciles que se presentaron a lo largo de nuestra formación académica. A nuestros padres por su amor, dedicación y ejemplo de perseverancia, demostrándonos que con sacrificio y dedicación todo se puede lograr, lo cual nos motivó durante toda nuestra vida académica a seguir adelante y alcanzar nuestro título profesional. A nuestros hermanos y hermanas, quienes siempre nos ayudaron de alguna manera, y nos impulsaron a seguir adelante a pesar de las adversidades de la vida, ya que con sus palabras de motivación y consejos ayudaron al logro de esta meta tan anhelada. Finalmente, este trabajo de investigación va dirigido a la Gasolinera Vega, la misma que nos abrió las puertas para poder desarrollar este trabajo de titulación, esperando poder contribuir con su desarrollo.

Graciela & Ruth

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer primero a Dios por su infinito amor, porque nos dio salud y vida para culminar nuestra carrera. A nuestra familia ya que con su sacrificio hicieron posible la culminación de nuestra carrera profesional. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo sede Morona Santiago, que nos dio la oportunidad de formarnos como profesionales y mejores seres humanos, impartiéndonos valores y enseñanzas. Y a cada uno de nuestros docentes que nos impartieron sus conocimientos y experiencias que nos servirán a lo largo de nuestra vida profesional.

Graciela & Ruth

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Sistematización del problema.....	3
1.4. Objetivos.....	3
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	3
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	3
1.5. Justificación.....	3
1.5.1. <i>Justificación teórica</i>	3
1.5.2. <i>Justificación metodológica</i>	4
1.5.3. <i>Justificación práctica</i>	4
1.6. Antecedentes de investigación.....	4
1.7. Marco teórico.....	6
1.7.1. <i>MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas)</i>	6
1.7.1.1. <i>Definición</i>	6
1.7.1.2. <i>Clasificación de MIPYMES</i>	7
1.7.1.3. <i>Tipo de empresa</i>	7
1.7.2. <i>Gestión Empresarial</i>	7
1.7.2.1. <i>Herramientas de la gestión empresarial</i>	8
1.7.3. <i>Diseño</i>	9
1.7.4. <i>Control interno</i>	9
1.7.4.1. <i>Importancia del control interno</i>	10
1.7.4.2. <i>Objetivos del control interno</i>	10
1.7.4.3. <i>Sistema de control interno</i>	10
1.7.4.4. <i>Clasificación del control interno</i>	11

1.7.4.5.	<i>Inventario</i>	11
1.7.5.	COSO	12
1.7.5.1.	<i>Definición</i>	12
1.7.5.2.	<i>Modelo COSO III</i>	12
1.7.5.3.	<i>Componentes y principios del modelo COSO III</i>	13
1.7.6.	Riesgo	15
1.7.6.1.	<i>Tipo de riesgos</i>	15
1.7.6.2.	<i>Métodos de evaluación del control interno</i>	16
1.8.	Marco conceptual	17
1.8.1.	<i>Eficiencia</i>	17
1.8.2.	<i>Eficacia</i>	17
1.8.3.	<i>Procesos</i>	17
1.8.4.	<i>Procedimientos</i>	18
1.8.5.	<i>Manual</i>	18

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	19
2.1.	Enfoque de investigación	19
2.2.	Nivel de investigación	19
2.3.	Diseño de investigación	20
2.4.	Tipo de estudio	20
2.4.1.	<i>Investigación de campo</i>	20
2.4.2.	<i>Investigación documental</i>	20
2.5.	Población y muestra	20
2.5.1.	<i>Población</i>	20
2.5.2.	<i>Muestra</i>	21
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	21
2.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	21
2.6.1.1.	<i>Método inductivo - deductivo</i>	21
2.6.1.2.	<i>Método de análisis</i>	22
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	22
2.6.2.1.	<i>Observación</i>	22
2.6.2.2.	<i>Revisión documental</i>	22
2.6.2.3.	<i>Entrevistas</i>	23
2.6.3.	Instrumentos	23
2.6.3.1.	<i>Ficha de observación</i>	23

2.6.3.2.	<i>Guía de entrevista</i>	23
2.7.	Interrogante de estudio - Idea a defender	23
2.7.1.	<i>Variable Dependiente</i>	23
2.7.2.	<i>Variable Independiente</i>	23

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	24
3.1.	Análisis e interpretación de resultados	24
3.1.1.	<i>Conocimiento preliminar de la Gasolinera Vega</i>	24
3.1.2.	<i>Entrevista aplicada a la propietaria de la Gasolinera Vega</i>	25
3.1.3.	<i>Entrevista al personal administrativo de la Gasolinera</i>	26
3.1.4.	<i>Entrevista al personal operativo de la Gasolinera</i>	28
3.1.4.1.	<i>Análisis de las entrevistas</i>	29
3.1.5.	<i>Procesos de la Gasolinera Vega</i>	30
3.1.6.	<i>Cuestionario de control interno</i>	32
3.1.6.1.	<i>Resultados generales de la evaluación de control interno</i>	51
3.2.	Propuesta	54
3.2.1.	<i>Objetivo</i>	54
3.2.2.	<i>Responsables</i>	54
3.2.3.	<i>Periodicidad</i>	55
3.2.4.	<i>Modelo del manual de control interno</i>	56
3.2.4.1.	<i>Análisis Interno</i>	67
3.2.4.2.	<i>Análisis Externo</i>	67
	CONCLUSIONES	100
	RECOMENDACIONES	101
	BIBLIOGRAFÍA	102
	ANEXOS	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Distribución de áreas	7
Tabla 1-2:	Población de estudio de la Gasolinera Vega	21
Tabla 1-3:	Conocimiento preliminar.....	24
Tabla 2-3:	Entrevista al propietario	25
Tabla 3-3:	Entrevista al personal administrativo	26
Tabla 4-3:	Entrevista al personal operativo	28
Tabla 5-3:	Procesos existentes en la gasolinera	30
Tabla 6-3:	Cuestionario de control interno entorno de control	32
Tabla 7-3:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	34
Tabla 8-3:	Cuestionario de control interno evaluación de riesgos	35
Tabla 9-3:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	36
Tabla 10-3:	Cuestionario de control interno actividades de control	37
Tabla 11-3:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	38
Tabla 12-3:	Cuestionario de control interno información y comunicación	39
Tabla 13-3:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	40
Tabla 14-3:	Cuestionario de control interno supervisión del SCI.....	40
Tabla 15-3:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	41
Tabla 16-3:	Cuestionario de control interno entorno de control	42
Tabla 17-3:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	43
Tabla 18-3:	Cuestionario de control interno evaluación de riesgos	44
Tabla 19-3:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	45
Tabla 20-3:	Cuestionario de control interno actividades de control	46
Tabla 21-3:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	47
Tabla 22-3:	Cuestionario de control interno información y comunicación	48
Tabla 23-3:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	49
Tabla 24-3:	Cuestionario de control interno supervisión del SCI.....	50
Tabla 25-3:	Nivel de riesgo y nivel de confianza	51
Tabla 26-3:	Resultados generales de la evaluación de control interno	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3: Ubicación satelital de la Gasolinera Vega	60
Figura 2-3: Ubicación del lugar	60

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** FICHA DE OBSERVACIÓN
- ANEXO B:** GUÍA DE ENTREVISTA A LA PROPIETARIA DE LA GASOLINERA VEGA
- ANEXO C:** GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
- ANEXO D:** GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO
- ANEXO E:** VISITAS A LA GASOLINERA VEGA
- ANEXO F:** ÁREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DE LA GASOLINERA
- ANEXO G:** RUC DE LA GASOLINERA
- ANEXO H:** DOCUMENTO DE SEGURO
- ANEXO I:** GUÍA DE REMISIÓN
- ANEXO J:** CERTIFICADO DE CONTROL ANUAL

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo diseñar un manual de control interno, que proporcione a la Gasolinera Vega, ubicada en la parroquia Sevilla Don Bosco del cantón Morona en la provincia de Morona Santiago, una herramienta adecuada para la ejecución de sus actividades, facilitando seguridad y fortalecimiento de sus procesos. La metodología tuvo un enfoque cualitativo, considerando un nivel descriptivo y tipo de estudio de campo y documental. Por consiguiente, las técnicas que se aplicaron fueron la observación y la entrevista, con los respectivos instrumentos como la ficha de observación y las guías de entrevistas. Además, para diagnosticar la situación administrativa y operativa en la que se encuentra la entidad, se utilizaron los cuestionarios de control interno. Luego, se diseñó un manual de control interno, mediante la herramienta COSO III. Como resultado, se identificó que la Gasolinera Vega no cuenta con un manual de control interno y muchos procedimientos se realizan de manera empírica, con funciones organizacionales no bien definidas, generando duplicidad de actividades. El diseño del manual integra políticas, procedimientos, funciones y flujos de procesos de control interno orientados al desarrollo de las actividades de una manera efectiva y eficaz. Se concluye que la gasolinera cuenta con personal experimentado, pero requiere mejor planificación, organización, dirección y control. Por lo que se recomienda la implementación de este manual, para la mejora continua de funciones, políticas y procedimientos.

Palabras clave: <MANUAL DE CONTROL INTERNO>, <PLANIFICACIÓN>, <ADMINISTRACIÓN>, <FLUJO DE PROCESOS>, <GASOLINERA>



30-05-2022

1050-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of the current research project was to design an internal control manual that provides the Vega Gas Station, located in “Parroquia Sevilla Don Bosco” Morona County in the Morona Santiago province an adequate tool for the execution of its activities which facilitates security and strengthening of its processes. It used the qualitative method; taking into consideration a descriptive level, field and documentary study. On the other hand, the techniques applied were the observation and interview with their respective instruments such as: the observation sheet and the interview guides besides applied the internal control questionnaires in order to diagnose the administrative and operational situation of the company. After that, an internal control manual was designed through the use of the COSO III tool. As a result, it was identified that the Vega Gas Station does not have an internal control manual and many procedures are carried out empirically through organizational functions that are not well defined as the duplication of activities. The design of the manual includes policies, procedures, functions and flows of internal control processes, based on the development of activities in an effective and efficient manner. Finally, it concluded that the gas station has experienced personnel, however requires better planning, organization, direction and control. Therefore, it recommends the implementation of this manual for the continuous improvement of functions, policies and procedures.

Keywords: <INTERNAL CONTROL MANUAL>, <PLANNING>, <ADMINISTRATION>, <PROCESS FLOW, GAS STATION>.



Leonardo Mauricio Martínez Paredes

C.I.: 0602902504

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como finalidad el diseño de un manual de control interno para la Gasolinera Vega ubicada en el cantón Morona desde el año 1995, puesto que, a través de la ejecución del manual, las debilidades encontradas en el diagnóstico serán superadas en su mayor parte. Con su implementación mejoraría su funcionamiento en cuanto al manejo y recuperación de los recursos. Este manual se propone mejorar los procesos y procedimientos más relevantes, tanto para el área administrativa, como para el área operativa de la misma, describiendo paso a paso las actividades, las políticas y las funciones en busca de un buen manejo de los recursos. Cada miembro de la empresa estará consiente de su nivel jerárquico, por lo que sus funciones y responsabilidades estarán delimitadas, con recuperación en tiempo y forma de los recursos de la empresa.

Para el análisis se utilizaron diversas técnicas de recolección de datos, con los instrumentos acordes a la investigación, formando un papel fundamental el personal de la gasolinera, puesto que, a través de ellos se puede conocer la realidad de la empresa y la ejecución de sus actividades diarias. El desarrollo de la investigación fue ejecutado por medio de tres capítulos:

El primer capítulo está compuesto por el marco teórico-referencial, en donde establece el planteamiento del problema, los antecedentes de la investigación, que se ajustan a las fuentes bibliográficas especializadas en temas de control interno, obtenidos en trabajos realizados anteriormente, y a su vez señala el objetivo general y objetivos específicos, posteriormente se realiza un análisis teórico de los aspectos relacionados al tema de estudio.

El segundo capítulo describe el marco metodológico, que está compuesto por todos los métodos y técnicas utilizadas para la recolección de información, tales como: las entrevistas, documentos de la empresa, cuestionarios y fichas de observación realizadas tanto al propietario como al personal de la gasolinera, y la observación del lugar, que permiten formular un estudio de la realidad de la gasolinera y dar solución a la problemática detectada.

Finalmente, el capítulo tres describe los resultados, permitiendo generar un análisis sobre la base de la metodología del modelo COSO III, a través del cuestionario de control interno, para determinar el nivel de confianza y riesgo de las áreas que forman parte de la gasolinera, permitiendo conocer los puntos críticos o debilidades que posee. En el marco de resultados y discusión, se presenta el desarrollo de la propuesta, los objetivos, misión y visión, políticas y flujogramas de procesos de la gasolinera, mismos que se ponen a consideración del propietario para su aplicación. El resultado final del proyecto es la propuesta del manual de control interno, que permitirá que los mecanismos de control se implementen y la gasolinera cuente con un modelo para su aplicación, con el fin de disminuir posibles riesgos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En este capítulo se establece la metodología aplicada en el Trabajo de Integración Curricular, dando cumplimiento al objetivo específico número uno que establece: Recopilar bases teóricas e investigaciones previas a la Gasolinera Vega, de tal manera que se pueda interpretar los resultados de la investigación.

1.1. Planteamiento del problema

Uno de los roles principales a considerar en una empresa para posicionarse en el mercado con su actividad económica, es su desarrollo tanto administrativo, como económico y financiero, proponiendo adecuadas metas y objetivos, para que su ejecución permita obtener mayores beneficios en el corto, mediano y largo plazo. Las empresas, para cumplir con sus objetivos, se ven en la necesidad de implementar herramientas de soporte como es el caso de un modelo de control interno eficaz, que le permita evaluar la ejecución y operatividad de las actividades, ayudándole a tomar los correctivos necesarios en las partes más vulnerables que se han detectado dentro de la empresa. En el cantón Morona, la Gasolinera Vega, cuya actividad principal es brindar el servicio de venta de combustible y lubricantes para vehículos, se enfrenta a riesgos que pueden disminuir su potencial organizacional. Luego de las entrevistas con la propietaria se evidenció que la empresa no posee una estructura organizacional definida, pese a tener una cantidad considerable de empleados, tanto en sus políticas como en la asignación de funciones específicas y formalizadas. Así mismo, se identificó que la gasolinera carece de manuales de organización, generando inconvenientes internos al personal en la ejecución de sus funciones. En función de la problemática detectada, es relevante analizar los procesos que se llevan a cabo dentro de la gasolinera, para posteriormente establecer los procedimientos administrativos y operativos de manera detallada, que puedan contribuir al correcto funcionamiento de la empresa mediante la propuesta del manual de control interno.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta del manual de control interno permitirá generar un adecuado manejo integral en los procedimientos administrativos como operativos de la Gasolinera Vega?

1.3. Sistematización del problema

¿Cómo afecta a la Gasolinera Vega la falta de un manual de control interno?

¿Cuáles podrían ser los posibles riesgos de no contar con un manual de control interno?

¿En qué podría mejorar la Gasolinera Vega al contar con un manual de control interno?

¿Sería pertinente generar propuestas de solución con base en las deficiencias encontradas en la presente investigación?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Diseñar un manual de control interno, que proporcione a la Gasolinera Vega una herramienta adecuada para la ejecución de sus actividades, facilitando seguridad y fortalecimiento de sus procesos.

1.4.2. Objetivos específicos

- Recopilar bases teóricas e investigaciones previas a la Gasolinera Vega, de tal manera que se pueda interpretar los resultados de la investigación.
- Definir los métodos cualitativos que permitan recolectar información para la elaboración de procesos de control interno.
- Realizar un diagnóstico preliminar del estado actual a los procesos administrativos y operativos de la Gasolinera Vega.
- Proponer un manual de control interno para la Gasolinera Vega en la parroquia Sevilla Don Bosco del cantón Morona, para mejorar los procesos y procedimientos internos en la empresa.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

En el presente trabajo se propone realizar una investigación exhaustiva desde un punto de vista teórico, con el fin de proponer el diseño de un manual de control interno que permita mejorar la ejecución de actividades, facilitando seguridad y fortalecimiento en los procesos que realiza la gasolinera. Dicha información se obtuvo mediante fuentes bibliográficas especializadas en temas de control interno para empresas tales como: páginas web especializadas, trabajos de titulación

de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que reposan en la biblioteca de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) y de otras universidades, que ayudaron a sustentar la información necesaria para el desarrollo esta investigación.

1.5.2. Justificación metodológica

Para el desarrollo de esta investigación se aplicaron métodos cualitativos, empleando técnicas e instrumentos de investigación para recabar la información necesaria a la muestra participante, tales como: la entrevista y la observación directa. A su vez se elaboraron flujogramas y cuestionarios de control interno mediante el COSO III. Los resultados fueron debidamente presentados en tablas, con su respectivo análisis e interpretación, de manera que se sustentó la información o el contenido del trabajo de investigación.

1.5.3. Justificación práctica

El propósito de este proyecto de investigación es proponer un manual de control interno para la Gasolinera Vega, el cual será de gran utilidad, puesto que, por medio de un control interno se podrá facilitar la ejecución de las operaciones, procedimientos y actividades, como una herramienta que permite lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente, convirtiéndose en un instrumento de apoyo para la gasolinera, con el fin de fomentar el acatamiento de las políticas de la empresa y promover la eficacia operativa.

1.6. Antecedentes de investigación

Para la realización del presente trabajo de Integración Curricular se ha revisado el repositorio de la ESPOCH y se ha tomado como referencia la información de dos trabajos de titulación elaborados por estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, y a su vez de dos trabajos de titulación de otras universidades del Ecuador.

Tema investigativo: Diseño de un sistema de control interno para la “Estación de servicio luz Irene”, ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

Autor: Valeria Catherine Coronel García

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

Metodología: Se utilizó el método deductivo e inductivo aplicada en el modelo COSO I.

Conclusión: 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 (Coronel, 2017, pp. 3-124).

Tema investigativo: Diseño de un sistema de control interno para la empresa Tihermac Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Autor: Ninibeth Andrea Rodríguez Jama

Objetivo General: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa TIHERMAC CÍA. LTDA., del Cantón Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, que permita mejorar el desempeño organizacional en las áreas administrativa, contable y operativa.

Metodología: Se aplicaron los siguientes métodos: analítico, deductivo y sistemático aplicados en base al modelo COSO III

Conclusión: La compañía no cuenta con una estructura orgánica adecuada que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad, además de no tener un manual de funciones, procedimientos y una correcta asignación de recursos para llevar a cabo los objetivos de la entidad (Rodríguez, 2017, pp. 4-132).

Tema investigativo: Propuesta de un sistema de control interno para la empresa Ortopédicos futuro S.A. ubicada en Quito en la calle Mariana de Jesús y Alemania.

Autor: Satyabati Salomé Maquilón Aguilar

Objetivo General: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa Codepartes S.A., que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras.

Metodología: Se aplicó el método inductivo al modelo COSO III

Conclusión: Se realizó un análisis en la estructura organizacional y funcional, no presentar sistema de control y tampoco un seguimiento en las actividades que la dirección plantea, la comunicación interna es débil, lo que se agrava por la falta de conocimiento del personal sobre los procesos y procedimientos desde del área que trabajan y de las áreas relacionadas y la poca homogeneidad del conocimiento del personal sobre la empresa lo que provoca que el personal se involucre poco en los procesos (Maquilón, 2021, pp. 6-221).

Tema investigativo: Diseño de un sistema de Control Interno Administrativo – Financiero bajo el Coso III para la empresa "Codepartes S.A." dedicada a la comercialización de piezas y partes de vehículos.

Autor: Wilma Elizabeth Suntaxi Juiña

Objetivo General: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa Ortopédicos Futuro S. A. mediante la aplicación de la herramienta del Control Interno COSO III que mejore las funciones organizacionales y de control de forma efectiva y eficaz.

Metodología: Se aplicó el método inductivo al Modelo COSO III

Conclusión: El control interno permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los límites (Suntaxi, 2018, pp. 3-84).

1.7. Marco teórico

1.7.1. MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas)

1.7.1.1. Definición

Las MiPymes son entidades económicas legales que tienen como objeto desarrollar actividades de emprendimientos, como la prestación de servicios y comercialización de bienes, con el fin de generar ingresos. Dini & Stumpo (2018) definen a MiPymes de la siguiente manera:

Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina. Esta importancia se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo (Dini & Stumpo, 2018, p. 10).

Por consiguiente, la implementación de micro, pequeñas y medianas empresas es indispensable en el desarrollo económico de una nación, puesto que, a partir de una idea nacen fuentes de trabajo y dinamizan la economía del lugar donde se desarrollan.

1.7.1.2. Clasificación de MIPYMES

Para el territorio ecuatoriano, la clasificación de las MiPymes depende de la cantidad de personal que trabaja en las empresas, además del grado de impacto que generan frente a la sociedad, así como las ventas y activos que poseen. La clasificación nacional de las MIPYMES se presenta en la Tabla 1-1.

Tabla 1-1: Distribución de áreas

Tamaño empresa	Número de personas ocupadas	Valor bruto de ventas	Monto de Activos
Microempresa	T:1-9	V.b: ≤ \$100.000,00	Hasta \$100.000,00
Pequeña Empresa	T: 10-49	V.b: \$100.001,00 - \$1'000.000,00	De \$100.001,00 Hasta \$ 750.000,00
Mediana Empresa	T: 50-199	V.b: \$1'000.001,00 - \$5'000.000,00	De \$ 750.001,00 Hasta \$ 3'999.999,00
Grandes Empresas	T: ≥ 200	V.b: >\$5'000.000,00	≥ 4'000.000,00

Fuente: INEN, 2022, párr. 5-7.

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

1.7.1.3. Tipo de empresa

La Gasolinera Vega es una pequeña empresa privada con ánimos de lucro, que pertenece al sector terciario o de servicios.

1.7.2. Gestión Empresarial

La gestión empresarial busca mejorar las actividades productivas, generando procedimientos internos de tal manera que sea beneficioso para la organización. Suárez Michael (2019), determina a la gestión empresarial para que sea recomendada, de la siguiente manera:

Para que una gestión determinada sea recomendable y por ende brinde buenos resultados no solamente deberá hacer mejor las cosas, sino que deberá mejorar aquellas cuestiones que influyen directamente en el éxito y eso será asequible mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar problemas, arrojen soluciones y propongan nuevas estrategias, entre otras cuestiones. En esta vertiente se deberá considerar una serie de factores, entre ellos financieros, productivos y logísticos, por citar los más importantes (Suárez, 2018, p. 5).

Por tal razón, la gestión empresarial busca mejoras en la empresa mediante procedimientos interno acorde a las necesidades que posee la gasolinera a la cual se pretende mejorar tanto en aspectos económicos como administrativos.

1.7.2.1. Herramientas de la gestión empresarial

Piura (2021) explica las herramientas de gestión empresarial, en función de los objetivos estratégicos, los productos y servicios, los procesos, los cambios, la gestión de la calidad y del tiempo, para la toma de decisiones en una empresa.

Balance Scorecard: Permite estructurar los objetivos estratégicos de forma integral y evaluar el desempeño de toda la organización mediante indicadores controlados por un software para la gestión.

Benchmarking: Es una herramienta que evalúa los productos, servicios, procesos, entre otras variables de otras organizaciones como referencia para una adaptación a tu empresa con el fin de realizar mejoras o agregados creativos de tal manera que no se vea influenciado como una copia si no como un propósito de transferir el conocimiento de las buenas prácticas a tu organización.

Reingeniería de procesos: Es un rediseño radical, es decir realizar cambios más profundos en tu empresa, para los procesos que existen y así mejorar el rendimiento empresarial y obtener mayores beneficios económicos.

Gestión de la calidad total: Es una herramienta que involucra a todos los miembros de la organización para tomar conciencia de la mejora continua en todos los aspectos de la empresa ya sea en productos o servicios, materia prima, procesos, atención al cliente, proveedores, etc. Es por esto que los gerentes llevaran los siguientes procesos

- Planificar la mejora de la calidad.
- Definir políticas de calidad.
- Establecer normas o estándares de calidad.
- Elegir responsables del aseguramiento o control de la calidad.
- Implementar sistemas de calidad.
- Establecer medidas de control de calidad.

Matriz BCG: Ayuda a la toma de decisiones mediante análisis estratégicos entre crecimiento de mercado y la participación del mercado

Gestión del tiempo: Prioriza las actividades de acuerdo a su relevancia y urgencia dentro de los plazos estipulados, es decir es el reparto adecuado del tiempo de trabajo para cada persona sometiéndose a cumplir con las actividades concretas de manera eficiente y eficaz.

Conversaciones difíciles: Herramienta que sirve para manejar situaciones conflictivas exponiendo habilidades asertivas para ayudar al desarrollo organizacional de forma exponencial (Piura, 2021, párr. 6-16).

1.7.3. Diseño

El diseño ha sido considerado parte fundamental para la creación de objetivos que se quieren ver forjados en un plan a largo o corto plazo, con el fin de cerciorarse de que su creatividad está expuesta de una manera tangible, Marulanda (2018) define al diseño de la siguiente manera:

El concepto de diseño suele utilizarse en el contexto de las artes, la arquitectura, la ingeniería y otras disciplinas. El momento del diseño implica una representación mental y la posterior plasmación de dicha idea en algún formato gráfico (Visual) para exhibir cómo será la obra que se planea realizar. El diseño, por lo tanto, puede incluir un dibujo o trazado que anticipe las características de la obra (Marulanda, 2018, p. 21).

Por consiguiente, se puede entender que un diseño ayuda a que la creatividad de cada usuario se convierta en sus deseos o necesidades en una realidad, cumpliendo con funciones eficaces, de tal manera que su exigencia colabore a encontrar la mejor manera de desarrollar su creación.

1.7.4. Control interno

El control interno está inmerso en todo tipo de organización, donde se ve reflejada como una actividad que tiene como fin verificar la eficiencia, eficacia, efectividad de sus procesos, tanto así que su cumplimiento o incumplimiento reflejará el resultado de una entidad que cumple o no con sus objetivos, es así que Barreres (2020) define según el informe COSO de la siguiente manera:

Dentro de los nuevos conceptos del Control Interno, el Informe COSO, definió el mismo como:

El Control Interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.*
- Fiabilidad de la información financiera.*
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables (Barreres, 2020, p. 33).*

Se entiende que el control interno es un proceso que busca mejorar el potencial empresarial, de tal manera que ayude a cumplir con los objetivos de la entidad, asegurándose que sus actividades se desarrollen de manera eficiente y eficaz, detectando riesgos, e implementando procedimientos bien definidos.

1.7.4.1. Importancia del control interno

Todas las entidades que están en constante desarrollo organizacional son aquellas que se posicionan por encima de muchas de la competencia, sin dejar a un lado lo que han logrado para su evolución en sus actividades y procedimientos internos, es por esto que para llegar a desenvolverse en el mercado y conseguir un proceso adecuado, han implementado un control interno.

Por esta razón es tan importante contar con un control interno en la empresa, que radica en el establecimiento de funciones, la salvaguardia de activos, la eficiencia y eficacia de su organización para que sea planificada, organizada, evaluada y controlada, permitiendo desarrollar las funciones propias de la entidad adecuadamente, evitando riesgos y velando por el buen funcionamiento de una organización.

1.7.4.2. Objetivos del control interno

Una vez identificado el control interno y su importancia, se evidencia que existen objetivos que llevan a cabo un adecuado control interno. Cuando se establecen los objetivos, se identifican los posibles riesgos que interfieran en el cumplimiento de las metas propuestas. Tomando como referencia la información mencionada, cada entidad tomará aquellos que les resulte las más apropiadas para el correcto funcionamiento del diseño del control interno, tal es el caso de:

Objetivos operacionales: Se relacionan con el rendimiento y rentabilidad de la entidad.

Objetivos financieros: Buscan el orden en los estados financieros para evitar fraudes, pérdidas o desequilibrios financieros.

Objetivos de cumplimiento: Se enfocan en temas legales, es decir que van encaminados al acatamiento de normas, leyes, disposiciones y regulaciones que la empresa debe cumplir (Terreros, 2021, párr. 13-16).

1.7.4.3. Sistema de control interno

Un sistema de control interno es una herramienta importante dentro de una organización porque proporciona seguridad razonable y mejora la eficiencia y eficacia de las operaciones de una entidad, de tal manera que, en conjunto con políticas, principios, procedimientos, se pueda dar cumplimiento a la normativa y regulaciones, así como también realizar una gestión adecuada de los riesgos que se puedan presentar. Alcívar y otros autores (2019) definen al sistema de control interno de la siguiente manera:

Son mecanismos, vías, y caminos metódicos, rigurosos que disminuyen las posibilidades de fraude y distorsión de la información, al fomentar su entregar regular, continua y oportuna para las distintas cadenas de decisión gerencial existentes en una empresa (Alcívar, Salazar, Andrade & Luna, 2019, p. 40).

Por consiguiente, se entiende que un sistema de control interno es un procedimiento de control que permite evitar riesgos existentes, puesto que, al implementar dicho proceso se están asegurando que la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de información, el cumplimiento de reglas, cree una cultura de control con criterios de calidad.

1.7.4.4. Clasificación del control interno

Control interno operacional

El control interno operacional también se denomina control interno administrativo y tiene relación con los objetivos de una entidad para establecer un plan de organización, métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones, así como también con las políticas gerenciales (Montenegro, 2017, p. 2).

Control interno contable

A diferencia del control interno operacional, el control interno contable tiene relación directa con los estados financieros, la cual incorporan métodos y procedimientos relacionados con la protección de activos, tener la seguridad de que sus registros financieros sean exactos y también autorizan que se realicen las operaciones financieras (Montenegro, 2017, p. 1)

1.7.4.5. Inventario

El inventario es un conjunto ordenado, detallado y valorado que pertenecen a un individuo o colectividad que tienen como fin comercializarlos de tal manera que generen ingresos para el vendedor y satisfacer las necesidades del comprador, Arenal (2020) define a los inventarios de la siguiente manera:

El inventario es una herramienta básica para que las empresas puedan gestionar las necesidades de cada una de las existencias o productos, cuándo realizar el pedido al proveedor y la cantidad necesaria. Para que los datos registrados sean fiables y se ajusten a la realidad, se realiza un inventario físico que consiste en contar las unidades de existencias que, en un momento, la empresa tiene en su almacén (Arenal, 2020, p. 7).

Por tal razón los inventarios forman parte de los activos de una entidad que sirve para ejercer las actividades económicas para procesos comerciales o productivos, dependiendo el tipo de entidad que los dispongan.

1.7.5. COSO

1.7.5.1. Definición

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de La Comisión *Treadway* (COSO) es una iniciativa conjunta de cinco organizaciones profesionales. Su objetivo es ayudar a las organizaciones a mejorar el desempeño mediante el desarrollo de un liderazgo intelectual que mejore el control interno, la gestión de riesgos empresarial (ERM), la gobernanza y la disuasión del fraude (Treadway, 2022, párr. 1).

1.7.5.2. Modelo COSO III

En mayo del 2013, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión *Treadway*, presentó una versión actualizada del modelo COSO en la que permitirá que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno, de tal manera que sea una ayuda para un mejor manejo de recursos de la entidad, así como también de los procesos de adaptaciones a cambios, estos cumpliendo los objetivos que mantiene la organización, mitigando riesgos y apoyando en la toma de decisiones.

El COSO III incluye novedades tales como:

- Mejorar la agilidad en los sistemas de gestión de riesgos con el fin de adaptarse a cambios en el entorno.*
- Tener una mayor confianza en la eliminación de riesgos y en la consecución de objetivos.*
- Tener una mayor claridad en cuanto a la información y comunicación* (AEC, 2019, párr. 10).

Por tal motivo, se puede decir que el COSO III permite a las organizaciones mejorar sus prácticas de control interno, encaminadas a seguir con procesos aún más actualizados y completos que permitan optimizar un trabajo eficaz, de tal manera que se enfrenten a la gestión de riesgos con mayor cobertura.

1.7.5.3. Componentes y principios del modelo COSO III

El sistema de control interno está dividido de 5 componentes que van en relación a los objetivos de la organización y son los siguientes:

Entorno de control: Es la base para desarrollar el control interno en la cual están inmerso de normas, procesos, estructuras, que están bajo la gestión de la administración. El ambiente de control se ve influenciado por factores tanto interno como externos tales como la historia de la entidad, valores, ambiente competitivo. El entorno de control influye directamente al resto de componentes del sistema de control interno.

Con el pensamiento de KPMG, el ambiente de control es el componente principal dentro del sistema de control interno, lo cual su fortaleza influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de las actividades de control y estas a su vez tienen un impacto directo a las aseveraciones de los estados financiero (KPMG, 2020, párr. 4).

Evaluación de riesgos: Se identifican los posibles riesgos que van asociados con el logro de los objetivos de la organización. Al ser identificados los riesgos en este componente se determina la forma en que pueden ser mejorados, de tal manera que no influyan en el entorno de la entidad.

Según el pensamiento de la firma de servicios profesionales KPMG (2020), define a la evaluación de riesgos como un identificador de riesgos relacionados con los reportes financieros confiables antes que identificar los controles específicos (KPMG, 2020, párr. 10). La evaluación de riesgos suele enfocarse en aspectos de cambio importante como:

- Cambios de entorno operativo
- Tecnologías actualizadas
- Nuevos modelos de negocios
- Personal nuevo de alto mando
- Ubicación geográfica de la empresa
- Nivel de complejidad (Terrerros, 2021, párr. 26).

Actividades de control: Son acciones que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir con las actividades asignadas. Dichas actividades se ven reflejadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Los procedimientos a efectuar pueden ser preventivos, de detección y correctivos y tienen por función lograr resultados saludables y eficaces para toda la entidad, entre ellos está el buen procesamiento de la información empresarial, la segregación de funciones adecuadas, la responsabilidad de activos y la verificación del control interno (Terrerros, 2021, párr. 33).

Las actividades de control son importantes ya que implican la forma correcta de hacer las cosas, dando un medio idóneo de asegurar que los objetivos organizacionales tengan un mayor grado de alcance de los mismos.

Información y comunicación: Este componente ayuda dentro de las áreas de una organización a que la información se logre identificar, captar e intercambiarla, con el fin de que los mensajes que son dirigidos desde cualquier nivel jerárquico sean entendibles, puestos en marcha y a su vez tengan responsabilidades para que todos los involucrados puedan alcanzar a un mismo objetivo. Daniela Terreros (2021) lo define de la siguiente manera:

Los sistemas de información deben aportar informes de desempeño, reportes emitidos a detalle en tiempo oportuno, actualización de sistemas, facilidad de acceso y plan de recuperación de desastres. El sistema de comunicación por su parte debe contener controles que aseguren la responsabilidad de cada miembro de la empresa, los mecanismos y canales para reportar irregularidades, control de manejo para situaciones inesperadas, controles para la comunicación con entidades externas y también las normas y políticas de la empresa tanto internas como externas (Terreros, 2021, párr. 30-32).

Supervisión del sistema de control – Monitoreo: Este componente busca verificar que los principios y demás componentes que se pusieron en marcha dentro de la entidad se estén cumpliendo y funcionando, de tal manera que los resultados obtenidos sigan enfocándose en la mejora continua, para González, (2022) es importante que la información sea de calidad teniendo los siguientes aspectos:

- *Contenido:* ¿presenta toda la información necesaria?
- *Oportunidad:* ¿se facilita en el tiempo adecuado?
- *Actualidad:* ¿está disponible la información más reciente?
- *Exactitud:* ¿los datos son correctos y fiables?
- *Accesibilidad:* ¿la información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas? (Gonzalez, 2022, p. 18).

El modelo COSO III está compuesto por los cinco componentes establecidos en el punto anterior y 17 principios que las organizaciones disponen para su administración:

Componente 1: Entorno de control

Principio 1: Responsabilidad con la entidad y valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, líneas de reporte, autoridad y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Cumplimiento con las responsabilidades

Componente 2: Evaluación de riesgos

Principio 6: Especificación de objetivos claros y adecuados

Principio 7: Identificación y análisis de riesgos

Principio 8: Evaluación del riesgo por fraude

Principio 9: Identificación y análisis de cambios importantes

Componente 3: Actividades de control

Principio 10: Definición y desarrollo de actividades de control

Principio 11: Selección y desarrollo de controles generales sobre tecnología

Principio 12: Controles implementados a través de políticas y procedimientos

Componente 4: Información y comunicación

Principio 13: Utilización de información relevante y de calidad

Principio 14: Comunicación internamente del control interno

Principio 15: Comunicación externa de la información del control interno

Componente 5: Supervisión del sistema de control interno – Monitoreo

Principio 16: Evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evaluación y comunicación de las deficiencias del control interno (Terreros, 2021, párr. 54).

1.7.6. Riesgo

El riesgo es considerado una posibilidad de que suceda algo al realizar cierta actividad o estar en una situación de tal manera que cambie el panorama por el cual se vieron enfocados a seguir Tamayo & Gonzales (2020), lo conceptualizan de la siguiente manera:

Conceptualizar el riesgo, se prefiere llamarlo fenómeno, ya que usualmente se emplea este término para referirse a un acontecimiento extraordinario o, para nombrar sucesos o eventos adversos o inusuales, así como personas o hechos de especial importancia (Tamayo & Gonzalez, 2020, p. 62).

De esta manera el riesgo se ve involucrado como una probabilidad o acontecimiento futuro produciendo pérdidas o daños a bienes tangibles o intangibles.

1.7.6.1. Tipo de riesgos

Pereira (2019) explica los tipos de riesgos en función de la planificación interna, controles en las operaciones, resultados económicos y cumplimiento de la visión organizacional.

Operativos: Son aquellos que se ven implicados con la planificación interna de las entidades ya que son de mucha importancia porque con ellos la organización no tiene un horizonte definido para lograr su eficacia operativa como la falta de misión, visión, valores empresariales, etc.

Administrativos: Son aquellos que forman parte puntual de los controles en las operaciones en relación a las etapas del proceso administrativo como el no fijar de forma real el presupuesto, mala separación de funciones, falta de controles en activos, entre otros.

Financieros: Están ligados con los resultados económicos de las organizaciones ya que su respuesta afecta a su utilidad y eficiencia del manejo del efectivo tales como información financiera inoportuna, falta de análisis financieros, falta de supervisión de cálculos, entre otros.

Estratégicos: Se refiere al cumplimiento de la visión organizacional ya que este dificulta la claridad hacia donde se quiere llegar, llevando a que la misma no tenga un crecimiento empresarial tal es el caso de no contar con planeaciones a mediano y largo plazo, falta de análisis FODA, desconocimientos tecnológicos, entre otros (Pereira, 2019, p. 32).

1.7.6.2. Métodos de evaluación del control interno

Uno de los medios más utilizados para obtener información acerca del funcionamiento del control interno de una entidad y que esta al finalizar se pueda obtener una constancia de la evaluación realizada en una organización es la aplicación de los siguientes métodos:

- Método descriptivo
- Método de cuestionario
- Método de flujogramas

Método descriptivo

Este método detalla los procedimientos más importantes del sistema de control interno para cada una de las áreas que conforma una entidad, haciendo mención a los registros y aquellos formularios que intervengan en la evaluación. Dentro de este método se detalla las actividades y procedimientos que utiliza el personal que conforma la organización en cada una de las áreas haciendo frente a los registros contables, así como también las operaciones en todas las unidades administrativas, Coronel (2017), define al método descriptivo de la siguiente manera:

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos; la descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las áreas administrativas que intervienen (Coronel, 2017, p. 46).

De esta manera el método descriptivo aporta como una herramienta al sistema de control interno para que mediante su aplicación los procedimientos que se dan en la organización sean detallados y registrados adecuadamente.

Método de cuestionario

Son documentos que sirven para obtener información que se realizan a través de preguntas enfocándose hacia un tema en específico por el cual se desea averiguar. Estos documentos también se les realizan a aquellas personas que están involucradas en el tema a tratar. Estas preguntas deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas que contenga una entidad. Al utilizar cuestionarios se genera una ayuda para la organización a tomar medidas sobre áreas críticas que aportan a que el resultado de una entidad competente sea perjudicial. Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indiquen un adecuado control interno y las respuestas negativas señalan un fallo en el control interno (Coronel, 2017, p. 38). Por tal razón podemos entender que el método de cuestionarios es importante ya que de ahí parte para saber cuáles son aquellas áreas por mejorar encontrando las debilidades que esto se haga posible, considerando que los involucrados sean lo más transparente en sus respuestas.

Método de flujogramas

Este método es aquel que expone por medio de cuadros o gráficos, si el auditor diseña un flujograma de control interno, este debe ser preciso para que de tal manera se pueda visualizar el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujograma debe elaborarse usando símbolos de tal manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Por esta razón el método de flujogramas es importante ya que ayuda a sintetizar información mediante gráficos de tal manera que sea entendible para aquellas personas que lo requieran, evitando grandes procesos de información en documentos que de una u otra manera desaceleran el proceso de evaluación.

1.8. Marco conceptual

1.8.1. Eficiencia

“Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos”
(Española, 2022, párr. 2).

1.8.2. Eficacia

“Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (Española, 2022, párr. 1).

1.8.3. Procesos

“Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado” (Jaén, 2022, párr. 1).

1.8.4. Procedimientos

“Conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias” (Wikipedia, 2021, párr. 1).

1.8.5. Manual

“Toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas, o el establecimiento de procedimientos de trabajo” (Ramos, 2021, párr. 1).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo hace referencia a la metodología aplicada en el Trabajo de Integración Curricular, dando cumplimiento al objetivo específico número dos que establece lo siguiente: Definir los métodos cualitativos que permitan recolectar información para la elaboración de procesos de control interno.

2.1. Enfoque de investigación

La investigación cualitativa es aquel procedimiento sistemático de indagación que brinda técnicas especializadas para recabar datos sobre lo que piensa y sienten las personas. Este tipo de investigación se caracteriza por ser interpretativa y se la lleva a cabo en determinados grupos sociales, cuya participación es activa durante todo el desarrollo del proceso investigativo, a fin de conocer y generalizar la realidad natural de la comunidad (Escudero & Cortez, 2018, p. 43).

Por lo tanto, mediante esta investigación, se logró conocer la situación actual de la Gasolinera, con la recopilación de datos proporcionados por el personal de la empresa, permitiendo conocer la problemática de la gasolinera en relación con los procedimientos administrativos y operativos.

2.2. Nivel de investigación

El método de investigación descriptivo es concluyente. Esto significa que recopila datos cuantificables que se pueden analizar con fines estadísticos en una población objetivo. Este tipo de estudio tiene, por tanto, la forma de preguntas cerradas, lo que limita las posibilidades de obtener información exclusiva (Espada, 2021, párr. 2).

La investigación tiene una naturaleza de estudio considerada de nivel descriptivo, que se encarga de especificar, detallar e indicar todas aquellas características que forman parte de la problemática permitiendo describir los procedimientos administrativos y operativos que se deben realizar dentro de la gasolinera, los mismos que llevan a la propuesta de la elaboración de un manual de control interno.

2.3. Diseño de investigación

Un estudio de caso es una descripción detallada de un tema específico. El diseño de la investigación de un estudio de caso suele incluir métodos cualitativos, pero a veces también se utilizan métodos cuantitativos. Este método sirve para describir, comparar, evaluar y comprender diferentes aspectos de un problema de investigación (QuestionPro, 2021, párr. 4-6).

El presente trabajo utilizó el diseño de estudio de casos, que consiste en el análisis de documentos, aplicación de entrevistas, cuestionario de control interno y la observación directa con base en la evidencia cualitativa recopilada de las actividades que se realizan dentro de la gasolinera, con el fin de adquirir información que permita el correcto desarrollo del trabajo.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Investigación de campo

La investigación de campo se centra en la aplicación de métodos y técnicas de recolección de datos, para obtener respuestas congruentes con la problemática que se genera dentro de la gasolinera, por medio de la participación de los involucrados en el objeto de estudio, con la finalidad de establecer los elementos necesarios para la propuesta del manual de control interno que permita mejorar el desempeño administrativo y operativo de la gasolinera. Se realizó una observación directa sobre los procedimientos de cada una de las actividades diarias.

2.4.2. Investigación documental

Se realizó la revisión de la documentación que genera la gasolinera, como, por ejemplo: permisos de funcionamiento, documentos de seguros, guías de remisión, entre otros. Además, se analizó la información teórica de referencias bibliográficas especializadas en el tema de estudio, tanto en tesis, como en artículos científicos, libros y blogs.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Se utiliza la palabra población o, indistintamente, universo, para designar, de manera genérica, a un conjunto de unidades de análisis que son objeto de un estudio particular.

Tal conjunto puede estar definido con precisión en el tiempo y el espacio o no, a él se referirán los resultados obtenidos en la investigación por muestreo (Bologna, 2018, p. 155).

La población es la totalidad de los elementos que conforman el universo de estudio; la muestra es una parte de la población. La población utilizada para la investigación estará constituida por el total de empleados de la gasolinera, que, a continuación, se presentan en la tabla 1-2.

Tabla 1-2: Población de estudio de la Gasolinera Vega

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO
1	Olmedo Albuja	Libia América	Propietaria
2	Vega Olmedo	Irene de los Ángeles	Administradora
3	Guzmán Zhumi	Carlos Armando	Auxiliar Administrativo
4	Hurtado Guzmán	Marlon Vicente	Contador
5	Rodríguez Vega	Gabriela Alexandra	Secretaria
6	Antuash Juank	Cristian Hilario	Despachador
7	Caranqui Yuquilema	Juan Kléber	Despachador
8	Chacha Vinza	Alexis Jhoel	Despachador
9	Díaz Gutiérrez	Hugo Armando	Despachador
10	Uzho Cárdenas	Paolo César	Despachador

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

2.5.2. Muestra

“Se llama muestra a un subconjunto de una población que comparte sus características en los aspectos de interés para la investigación” (Bologna, 2018, p. 155). Al ser una población reducida formada por los empleados de la gasolinera, se considera que no es necesario el cálculo de la muestra, pues se trabajó con el total de la población.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos de investigación

2.6.1.1. Método inductivo - deductivo

La inducción es un tipo de razonamiento en el que se establece un criterio general a partir del análisis de hechos o fenómenos particulares. Se requiere encontrar la relación de

características comunes entre cada caso particular, es decir, parte de lo general a lo particular. (Monroy & Nava, 2018, p. 62).

En cuanto al desarrollo de la investigación, al desarrollar el manual de funciones, procedimientos y políticas de la gasolinera, se aplicó un método inductivo, puesto que se partió de un problema en particular. Sin embargo, en el desarrollo del marco teórico, se aplicó un método deductivo, porque se explicaron las definiciones generales, para llegar al estudio particular del proyecto.

2.6.1.2. Método de análisis

El método analítico es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico. También es posible concebirlo como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas (QuestionPro, 2021, párr. 3).

Al utilizar el modelo COSO III, se establecieron categorías de análisis, en función de sus componentes: entorno de control; evaluación de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y, supervisión del sistema de control interno - monitoreo. Cada uno de los componentes se desarrolló sobre la base de sus correspondientes principios.

2.6.2. Técnicas de investigación

2.6.2.1. Observación

De acuerdo con Monroy y Nava (2018), la observación es: “la habilidad para reconocer y obtener datos del objeto de estudio, mirando detalladamente lo que interesa al investigador en un espacio y tiempo y en situaciones particulares” (Monroy & Nava, 2018, p. 108). Esta técnica permitió un acercamiento a las actividades de la gasolinera, tanto en el área administrativa como operativa, para conocer su funcionamiento. Se observó cómo se controla la asistencia del personal, la forma de despacho del combustible, la distribución de las áreas de trabajo y del espacio físico, el tipo de *software* que maneja la empresa, la señalética, el uso de uniformes del personal.

2.6.2.2. Revisión documental

Se analizaron los documentos de la gasolinera, tales como: Registro Único de Contribuyentes (RUC), guía de remisión, documentos de seguro, declaraciones fiscales, permisos de

funcionamiento, certificado de control anual, formatos de turnos diarios, registro de contabilidad en *software Sifac*, el registro de ventas de combustible en el *software Factind*.

2.6.2.3. Entrevistas

“Es un formato que contiene preguntas abiertas o de opinión para definir variables de estudio, contextualizar el problema y plantear objetivos de investigación” (Espino, 2015, p. 113). Se realizaron entrevistas a la propietaria, al administrador y a un despachador, con el fin de obtener información sobre el tipo de administración de la empresa, los procedimientos de compra – venta, de despacho, manejo de inventarios, tipos de capacitaciones y procesos para la contratación de personal.

2.6.3. Instrumentos

2.6.3.1. Ficha de observación

Este instrumento permitió registrar los datos recopilados de la observación a la gasolinera, con lo que se establecieron las preguntas para la entrevista.

2.6.3.2. Guía de entrevista

Se realizó un conjunto de preguntas estructuradas, que permitieron conocer el entorno y todos aquellos aspectos claves del funcionamiento real de la gasolinera.

2.7. Interrogante de estudio - Idea a defender

El diseño del manual de control interno para la Gasolinera Vega en la parroquia Sevilla Don Bosco del cantón Morona, mediante el modelo Coso III, permitirá a la gasolinera identificar los aciertos y errores en sus procesos administrativos y operativos.

2.7.1. Variable Dependiente

Manual de Control Interno.

2.7.2. Variable Independiente

Modelo COSO III.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS


En este capítulo se realiza el diagnóstico preliminar y hallazgos identificados dentro de la gasolinera, por medio de las evidencias recopiladas y a su vez se efectúa la propuesta del manual de control interno dando cumplimiento a los objetivos número tres y cuatro que dicen así: realizar un diagnóstico preliminar del estado actual a los procesos administrativos y operativos de la Gasolinera Vega; y diseñar un manual de control interno para la Gasolinera Vega en la parroquia Sevilla Don Bosco del cantón Morona, para mejorar los procesos y procedimientos internos en la empresa.

3.1. Análisis e interpretación de resultados

En función de la metodología planteada, se obtuvo resultados en cuanto al diagnóstico de la Gasolinera Vega, que arrojó datos para la aplicación del Modelo COSO III, con sus componentes y principios.

3.1.1. Conocimiento preliminar de la Gasolinera Vega

Tabla 1-3: Conocimiento preliminar

	“GASOLINERA VEGA” FICHA DE OBSERVACIÓN	P/T:	FO
		ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
		FECHA DE ELABORACIÓN :	07/02/2022
Observaciones: Las visitas realizadas a la gasolinera tenían la finalidad de conocer cómo se maneja la empresa y las actividades que realiza, de las cuales se observó aspectos como: Su infraestructura se halla en óptimas condiciones para el trabajo que realizan, la gasolinera se encuentra ubicada en el Km 4 vía Puyo, barrio Santa Ana, se encuentra en un espacio de su propiedad, lo cual es beneficioso puesto que no realizan el pago de arriendo. Existen dos áreas: administrativo y operativa. Adicionalmente, cuenta con un <i>minimarket</i> , que se arrienda a otras personas; un cajero automático de la Cooperativa Jep; tres espacios de baños públicos, distribuidos para mujeres, hombres y personas con discapacidad; también, una bodega de insumos y lubricantes, que requiere una mejor organización; tres espacios de estacionamiento amplio; área de tanques; área de electricidad; área de descanso de los trabajadores; área de mantenimiento de vehículos para los clientes; una sala de espera; y, un rótulo donde están los precios de los combustibles. Además, cuenta con doce cámaras de seguridad, ubicadas, tanto en la parte interior, como exterior de la gasolinera para salvaguardar los bienes de la empresa y a sus empleados. La gasolinera cuenta con todos los permisos de funcionamiento, además de poseer todas las señaléticas y normas de seguridad necesarias. El área administrativa está a cargo del Ing. Carlos Guzmán, quien está encargado de supervisar, dirigir y controlar todas las actividades que se realizan en la gasolinera, puesto que la dueña no se encuentra de manera permanente en la empresa. No obstante, siempre está informada de todo lo que ocurre dentro de la gasolinera y su			

administración. Dicha área cuenta con un espacio apropiado para su funcionamiento además de contar con equipos y suministros de oficina para su desarrollo. El personal del área operativa cuenta con la maquinaria necesaria para el despacho de gasolina y con su respectivo uniforme, otorgado por la empresa de Petroecuador. Por otro lado, la gasolinera no tiene con un contador de planta, tampoco un chofer que se encargue del transporte de combustible, si no que pagan el transporte a una empresa asociada, que realiza la actividad tres o cuatro veces por semana.			
MARCAS:	FO	FICHA DE OBSERVACIÓN	
ELABORADO POR:	R.Y.J.P G.D.LL.C	REVISADO POR:	A.F.H.V
FIRMAS:		FIRMA:	
FECHA:	07/02/2022	FECHA:	07/02/2022

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

3.1.2. Entrevista aplicada a la propietaria de la Gasolinera Vega

Tabla 2-3: Entrevista a la propietaria


	<p align="center">“GASOLINERA VEGA” ENTREVISTA A LA PROPIETARIA DE LA GASOLINERA</p>	P/T:	EPG
		ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
		FECHA DE ELABORACIÓN:	11/02/2022
Nombre: Libia Olmedo		Cargo: Propietaria	
Fecha: 11/02/2022		Hora: 11 am	
Objetivo de la entrevista: Conocer información del funcionamiento de la gasolinera que permitirá el desarrollo oportuno del proyecto de investigación, con base en la percepción de la propietaria.			
Desarrollo de las preguntas			
<p>1. ¿Hace cuánto tiempo se constituyó la gasolinera? La gasolinera viene prestando sus servicios desde el año 1995.</p>			
<p>2. ¿Cuáles son los horarios de atención de los servicios que presta la Gasolinera? Gasolinera: 24 horas Lubricantes: 24 horas Minimarket: 24 horas (No forma parte de Gasolinera Vega)</p>			
<p>3. ¿Cuántas personas laboran en la gasolinera? Actualmente laboran ocho personas con su respectivo contrato, de las cuales cinco son despachadores de combustible. Cabe recalcar que la gasolinera no tiene un contador de planta, pero se contrata los servicios de un contador a quien se paga el sueldo, bajo factura, por prestación de servicios profesionales.</p>			
<p>4. ¿De qué manera se realiza el proceso de selección y contratación del personal? No existe ningún proceso específico, la contratación del personal es simple, primero se pone a prueba al nuevo trabajador y si realiza sus actividades de manera eficiente se realiza la contratación respectiva.</p>			
<p>5. ¿Cómo se efectúa la asignación de funciones y tareas del personal que labora en la gasolinera? Se les asigna funciones de manera verbal, pero no existe nada establecido, pues sus actividades ellos ya las conocen.</p>			
<p>6. ¿Cómo se realiza el control de asistencia del personal: reloj biométrico, bitácora de registro, mensaje de texto u otro? No existe ningún control específico de ingreso y salida del personal.</p>			

<p>7. ¿La recepción de la información financiera que le permita conocer claramente la situación actual de la gasolinera, se la efectúa de manera: semanal, mensual, trimestral, semestral?</p> <p>Se recibe la información financiera de manera mensual.</p>			
<p>8. ¿El cumplimiento de las obligaciones tributarias están a cargo de: ¿Contador, Administrador o Gerente propietario?</p> <p>El encargado de llevar y cumplir todos los procesos tributarios de la gasolinera es el contador.</p>			
<p>9. ¿Existe capacitación constante al personal, indique la periodicidad?</p> <p>Las capacitaciones al personal se las realiza una vez al año y son brindadas por una empresa ajena a la gasolinera que les otorga un certificado a los trabajadores. Cabe recalcar que la gasolinera paga estas capacitaciones a esa empresa.</p>			
<p>10. ¿Estaría dispuesta a implementar en la gasolinera un manual de control interno tanto para los procesos administrativos y contables y cómo cree que beneficiaría a la empresa?</p> <p>Estoy de acuerdo en implementar este manual de control interno, considerando que esto podría ayudar a que los trabajadores conozcan claramente las actividades que deben desarrollar dentro de la gasolinera.</p>			
MARCAS:	EPG	ENTREVISTA A LA PROPIETARIA DE LA GASOLINERA	
ELABORADO POR:	R.Y.J.P G.D.LL.C	REVISADO POR:	A.F.H.V
FIRMAS:		FIRMA:	
FECHA:	11/02/2022	FECHA:	11/02/2022

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

3.1.3. Entrevista al personal administrativo de la Gasolinera

Tabla 3-3: Entrevista al personal administrativo


	<p align="center">“GASOLINERA VEGA” ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO</p>	P/T:	EPA
		ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
		FECHA DE ELABORACIÓN:	11/02/2022
Nombre:		Cargo:	
Guzmán Zhumi Carlos		Auxiliar administrativo	
Rodríguez Vega Gabriela		Secretaria	
Vega Olmedo Irene		Varios servicios/ administrador	
Hurtado Guzmán Marlon		Contador	
Fecha: 11/02/2022		Hora: 11 p.m.	
Objetivo de la entrevista: Recopilar información con respecto a procedimientos y procesos que se llevan a cabo al interior de la Gasolinera Vega.			
Desarrollo de las preguntas			
1. ¿Existe un control interno para el área de inventarios?			
No tienen un control interno establecido sin embargo realizan lo realizan de forma manual.			
2. ¿Realizan conteos físicos de inventario dentro de la Gasolinera Vega? ¿Con qué frecuencia?			

Se realiza el conteo físico de inventario de manera anual.			
3. ¿Qué métodos utilizan para el control de inventarios?			
El método que utilizan para llevar el control interno de inventarios es en un registro en una hoja de Excel.			
4. ¿Se conoce la cantidad exacta de las existencias de los artículos de venta que tiene la Gasolinera Vega hasta el momento?			
No se conoce la cantidad exacta de las existencias, pero al finalizar el año, ellos tienen que cuadrar, ya que si existen faltantes el responsable debería de responder por aquello.			
5. ¿Existen controles internos o procedimientos para la utilización de herramientas que forman parte de los instrumentos por el cual funciona la entidad?			
No poseen procedimientos para la utilización de herramientas ya que lo utilizan dependiendo la actividad y estas las hacen de manera verbal dando así un voto de confianza a sus trabajadores.			
6. ¿Qué tipo de ventas realizan en la Gasolinera Vera, es decir, al contado o a crédito o ambas?			
Las ventas que realizan son al contado y a crédito. Las ventas a crédito son realizadas solo a instituciones públicas las cuales tiene convenio la gasolinera.			
7. ¿Existen políticas o procesos para la cobranza de las ventas a crédito?			
Las ventas a crédito son facturas cada mes, teniendo así el deudor quince días para cancelar caso contrario se les suspende. Estas ventas solo se realizan a instituciones públicas.			
8. ¿Las ventas al contado son registradas?			
Las ventas al contado son registradas a base del programa con el que cuenta la gasolinera adicionalmente son registradas en Microsoft Excel.			
9. ¿Qué herramienta utilizan para el seguimiento de los registros de ingresos y gastos de la gasolinera?			
Se realiza registros de ingresos y gastos poco detallados a base de Microsoft Excel.			
10. ¿Emiten facturas a los clientes que pidan o no los comprobantes de compra?			
Sí emiten facturas a todos sus clientes.			
11. ¿Con qué frecuencia se emiten reportes de la situación financiera de la Gasolinera Vega?			
La información se lo realiza solo entre dueño de la entidad y el contador.			
12. ¿Realizan declaraciones de impuestos al SRI? ¿Quién lo realiza?			
Esto lo realiza el contador Marlon Hurtado, él se ocupa de todos los trámites con el SRI.			
13. ¿Cree Ud. que la incorporación de manuales de control interno mejore las condiciones de funcionalidad en la entidad? ¿Por qué?			
Sí creen que la incorporación de manuales de control interno mejore las condiciones, puesto que existen procesos que se lo realizan de manera verbal y en algunos casos puedan existir riesgos que dificulten la actividad propia de la gasolinera ya que hoy por hoy lo que no está escrito y firmado no se considera válido.			
14. ¿Qué consideraciones se toman al realizar pago de sueldos?			
Al realizar el pago de sueldos, se toma en cuenta la cantidad de días que laboró en el mes el trabajador.			
MARCAS	EPA	ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO	
ELABORADO POR:	R.Y.J.P G.D.LL.C	REVISADO POR:	A.F.H.V
FIRMAS:		FIRMA:	
FECHA:	11/02/2022	FECHA:	11/02/22

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

3.1.4. Entrevista al personal operativo de la Gasolinera

Tabla 4-3: Entrevista al personal operativo

	“GASOLINERA VEGA” ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO	P/T:	EPO
		ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
		FECHA DE ELABORACIÓN:	11/02/2022
Nombre: Antuash Juank Cristian Caranqui Yuquilema Juan Chacha Vinza Alexis Jhoel Díaz Gutiérrez Hugo Uzho Cárdenas Paolo		Cargo: Despachadores	
Fecha: 11/02/2022		Hora: 11 p.m.	
Objetivo de la entrevista: Recopilar información con respecto a funciones y responsabilidades al personal operativo de la Gasolinera Vega.			
Desarrollo de las preguntas			
1. ¿Cuáles fueron los requisitos para entrar al puesto de trabajo en la Gasolinera Vega? Se lo realiza de manera verbal a personas que realizan prácticas, miran el desenvolvimiento y se les contrata.			
2. ¿Tuvo capacitaciones luego de incorporarlo al trabajo? Solo se pone a prueba a los posibles trabajadores al momento de querer ser parte de la gasolinera y una vez cada año se realiza la capacitación por empresas privadas las cuales paga la gasolinera.			
3. ¿Conoce con claridad cuáles son las funciones que desempeña en la Gasolinera Vega? Sí conocen sus funciones y actividades a realizar, y poseen horarios de trabajos rotativos de manera verbal.			
4. ¿La Gasolinera Vega proporciona las herramientas y equipos para realizar su trabajo de manera segura? La gasolinera proporciona uniformes cada año, firmando un acta de recepción de las mismas.			
5. ¿Cuáles son las responsabilidades que tiene dentro de la organización? Tienen la responsabilidad de llegar con el uniforme que brinda la Gasolinera Vega, así como también llegar a la hora establecido dentro del turno que les toca.			
6. ¿Existen medios para controlar el horario de trabajo del personal operativo de la organización? La Gasolinera Vega no controla el horario de trabajo del personal operativo.			
7. ¿Existen sanciones dentro de la organización? ¿Cuáles? Sí existen sanciones dentro de la Gasolinera Vega, puesto que, al pagar los sueldos se considera el pago del día, más diez dólares para la persona que cubrió el puesto, considerando que ese dinero se devenga del sueldo de la persona que faltó a su trabajo. Sin embargo, este tipo de penalizaciones no están consideradas en la ley.			
8. ¿Su sueldo o salario se abona con puntualidad? Sí se lo realiza con puntualidad salvo que exista alguna anomalía en la institución, pero se los informa con anticipación.			
9. ¿Cómo considera el ambiente laboral en la institución? El ambiente laboral se considera proporcionado y agradable.			

10. ¿Existe comunicación entre el personal administrativo y operativo?			
Sí existe comunicación entre el personal operativo y administrativo.			
MARCAS:	EPO	ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO	
ELABORADO POR:	R.Y.J.P	REVISADO POR:	A.F.H.V
FIRMAS:		FIRMA:	
FECHA:	11/02/2022	FECHA:	11/02/2022

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

3.1.4.1. Análisis de las entrevistas

Con las entrevistas aplicadas al personal de la gasolinera, se identificó que existen varias deficiencias, tanto para el área administrativa como operativa, principalmente al no contar con un organigrama estructural definido, no obstante, los trabajadores conocen sus actividades a desempeñar. Se determinó que la empresa no cuenta con un control interno establecido para el área de inventarios, sin embargo se realiza de manera manual, el conteo físico de inventario para los lubricantes se realiza una vez por año es así que no se conoce la cantidad exacta de las existencias, mientras que para el combustible se conoce diariamente ya que esta se lleva mediante una hoja de Excel, ya que así permite conocer a la empresa cuanto se requiere comprar de combustible, para poder seguir satisfaciendo a sus clientes.

La gasolinera cuenta con convenios para instituciones públicas con base en contratos formales, lo que le permite generar un ingreso económico adicional. Una deficiencia encontrada es lo poco detallados que son los registros de ingresos y gastos existentes en *Microsoft Excel*. En lo referente al proceso de selección y contratación de personal, no existe ningún proceso debidamente establecido, pues se lo realiza de manera verbal, lo que podría ocasionar la contratación de personal sin experiencia y poco responsable. La gasolinera no cuenta con una normativa para el personal que no se presente a trabajar, sino que se les descuenta su día de trabajo cuando no asisten, con lo que pagan al empleado que cubrió su turno. Y para el empleado que llega tarde no existe sanción alguna, pues no se controla la hora de entrada y salida del personal. Por otro lado, no existen capacitaciones periódicas para los trabajadores, pues se realizan una vez por año, es así que algunas veces los trabajadores nuevos no reciben pronto su capacitación. Finalmente, la gasolinera no cuenta con procesos adecuados para la compra y venta, tanto de combustible como de lubricantes, ya que no se cuenta con un adecuado control interno, lo que afecta significativamente su gestión.

3.1.5. *Procesos de la Gasolinera Vega*

Tabla 5-3: Procesos existentes en la gasolinera

N°	Procesos de la Gasolinera	Procedimientos
1	Proceso de ventas	Procedimiento de ventas al contado de combustible
		Procedimiento de ventas al contado de lubricantes
		Procedimiento de ventas a crédito a Instituciones públicas
2	Proceso de compras	Procedimiento de compra de combustible
		Procedimiento de compra de lubricantes
3	Proceso de inventario	Procedimiento de inventario de combustible
		Procedimiento de inventario de lubricantes
4	Proceso administrativo	Procedimiento de contratación de personal

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Descripción del procedimiento de ventas al contado de combustible

El procedimiento para las ventas al contado de combustible inicia con la petición o recepción del cliente, en donde el despachador de combustible verifica la disponibilidad del producto solicitado. En caso de no existir el producto, el cliente sale de la gasolinera, caso contrario, si existe, el despachador le pregunta cuánto combustible requiere, para descargar el combustible en el automotor. Posteriormente, se emite la factura al cliente, ya sea con datos o consumidor final. Finalmente, se realiza el cobro en efectivo o con tarjeta y se registra la operación en el sistema de la gasolinera. Cabe recalcar que cada despachador, según su turno, es responsable del dinero recaudado en su respectivo horario.

Descripción del procedimiento de ventas al contado de lubricantes

El procedimiento de ventas al contado de lubricantes, inicia con la petición del cliente verificando la disponibilidad del producto. En caso de no existir el producto, se indica al cliente, caso contrario el despachador verifica el detalle del pedido (producto, cantidades y precio) para despachar el pedido. Posteriormente se pregunta al cliente si desea factura o consumidor final. Finalmente, se constata el cobro del pedido que puede ser en efectivo o con tarjeta, se cobra y registra la operación en el sistema de la gasolinera.

Descripción del procedimiento de venta a crédito a instituciones públicas

El proceso de ventas a crédito inicia cuando las instituciones públicas solicitan a crédito el despacho de combustible de forma mensual, por lo cual, la dueña de la gasolinera con el auxiliar administrativo, realizan un contrato a través de un documento que valide dicho crédito. Al realizar este proceso se confirman las formas de pago. Se emite una factura de forma mensual. De no cumplir con las cláusulas establecidas en el contrato, la gasolinera, suspende el servicio a dichas instituciones. Si persiste la falta de pago después de los quince días establecidos, por dos

ocasiones, se da por terminado el contrato. La incorporación del servicio se dará al momento que se realice el abono de la deuda respectiva.

Descripción del procedimiento de compra de combustible

El procedimiento de compra inicia con la revisión del combustible faltante en las bodegueras y en el sistema por parte del auxiliar administrativo. Se elabora una orden de compra al proveedor, que es la empresa Petro Ecuador. La orden de compra incluye el nombre del chofer, el vehículo, la cantidad que se va a comprar y los galones de combustible.

Con la llegada del combustible se realiza la recepción, constatación de la cantidad y condiciones en las que llegó el producto con la guía de remisión. En caso de no existir inconvenientes, el combustible es despachado a la gasolinera en un espacio disponible. Finalmente, se le envía una guía de remisión al correo de la gasolinera y se verifica con la llegada física del producto. El pago que realiza la Gasolinera Vega al proveedor se lo ejecuta mediante una transferencia bancaria.

Descripción del procedimiento de compra de lubricantes

El procedimiento de compra de lubricantes empieza con la revisión de productos faltantes en el apartado de la hoja de Excel, que es registrado por el administrador sobre la base del sistema de la gasolinera de las ventas efectuadas por cada despachador, para posteriormente realizar y enviar el listado de los productos al proveedor. Si se cuenta con los productos solicitados, se envía mediante transporte, con la respectiva guía de remisión y factura; caso contrario, se busca otros proveedores. Una vez recibida la mercadería se verifica la cantidad y las condiciones del producto en dichas cajas a través del documento entregado por el encargado (guía de remisión). En caso de existir irregularidades en la mercadería, se notifica al proveedor, para la devolución, seguido de la espera de la nueva mercadería en un lapso de quince días, con su respectiva documentación de devolución. Luego se recibe y verifica la nueva mercadería, para posteriormente ubicarla en la bodega de la gasolinera en los espacios disponibles. Finalmente, se registra la operación en el sistema y se paga al proveedor.

Descripción del procedimiento de inventario de combustible

El procedimiento de inventario de combustible inicia cuando el proveedor llega a la Gasolinera Vega con la orden de compra, donde se verifica que el producto sea el que se pidió. Luego se despacha el producto, seguidamente el auxiliar administrativo hace uso de su bodega para depositarlo y unirlo con el demás combustible existente. Finalmente, realizan un conteo de los galones con los que cuenta la gasolinera de cada tipo de combustible y contabilizan en su sistema para evidenciar el producto en existencia.

Descripción del procedimiento de inventario de lubricantes

El procedimiento de inventario de lubricantes inicia cuando se realiza la compra al proveedor EP Petro Ecuador que llega con una guía de remisión, indicando todos los productos que se solicitó. Se revisa en los lubricantes, las condiciones de llegada del producto, cantidad y marca. En caso de no existir inconvenientes, se ubican los lubricantes en las perchas, para la venta. Se realiza un

conteo manual para luego ser registrados en el sistema que lleva la gasolinera. El pago al proveedor se lo realiza mediante transferencia bancaria.


Descripción del procedimiento administrativo de contratación del personal

En primer lugar, se revisa si existe la necesidad de contratar un nuevo personal, para posteriormente notificarlo en los medios de comunicación más conocidos de la ciudad, seguido de la recepción de hojas de vida en la oficina de administración de la gasolinera. Una vez seleccionada la persona que laborará dentro de la gasolinera, se notifica y se pone a prueba en un periodo de quince días. De no cumplir adecuadamente con las actividades desempeñadas, se termina la relación laboral, caso contrario se realiza el contrato respectivo.

3.1.6. Cuestionario de control interno

Con la finalidad de evaluar los riesgos en las dos áreas con las que cuenta la Gasolinera Vega, se propone los siguientes cuestionarios, basados en el modelo COSO III.

Tabla 6-3: Cuestionario de control interno entorno de control

		“GASOLINERA VEGA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T:	CCI
				ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
				FECHA DE ELABORACIÓN:	18/02/2022
ÁREA:	ADMINISTRATIVA	COMPONENTE :	ENTORNO DE CONTROL		
N.º	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	
		SÍ	NO		
PRINCIPIO 1: RESPONSABILIDAD CON LA ENTIDAD Y VALORES ÉTICOS					
1	¿La gasolinera posee misión, visión y objetivos?		X	La gasolinera no posee misión visión y objetivos por desconocimiento en la elaboración escrita de los mismos.	
2	¿Poseen políticas definidas para el área administrativa?		X	No poseen políticas ya que no cuentan con un manual de control interno.	
3	¿Existen medidas disciplinarias para quienes no cumplan con sus actividades de manera oportuna?	X		Si existen medidas disciplinarias ya que la gasolinera descuenta al personal en el sueldo por faltar un día laboral.	
PRINCIPIO 2: EJERCE RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN					
4	¿La gerencia supervisa que las actividades propias que realiza cada área de la gasolinera sean ejecutadas oportunamente?	X		La gerencia si supervisa, pero de manera empírica sin tener un reporte que respalde la supervisión.	
5	¿Las actividades propias de cada área de la gasolinera son supervisadas por personal apto para su labor?	X		Las actividades son supervisadas por el auxiliar administrativo que por experiencia ha concebido conocimientos en supervisión	

6	¿Poseen políticas para supervisiones de las actividades propias que realiza cada área de la gasolinera?		X	No cuentan con políticas definidas para supervisiones en cada área de la gasolinera
PRINCIPIO 3: ESTABLECE ESTRUCTURA, LÍNEAS DE REPORTE, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD				
7	¿La gasolinera posee una estructura organizacional de acuerdo a sus funciones?		X	La gasolinera no posee una estructura organizacional formal
8	¿La gasolinera tiene definido por escrito los perfiles de los puestos de trabajo de sus empleados?		X	La gasolinera no tiene definido perfiles para los puestos de trabajo por escrito sin embargo los trabajadores son contratados siendo idóneos para el puesto.
9	¿El grado de responsabilidad va de acuerdo al nivel de capacidad del personal?	X		
PRINCIPIO 4: DEMUESTRA COMPROMISO PARA LA COMPETENCIA				
10	¿La gasolinera dispone de un procedimiento para la contratación de personal?	X		La gasolinera dispone de un procedimiento para la contratación del personal sin embargo consideran que no es el más idóneo.
11	¿El personal contratado está apto para el cargo que realiza?	X		Se consideran las habilidades para estar en el puesto de trabajo
12	¿Se capacita constantemente al personal que labora en la gasolinera?		X	Se lo realiza una vez al año.
PRINCIPIO 5: CUMPLIMIENTO CON LAS RESPONSABILIDADES				
13	¿La gerencia participa en la verificación del cumplimiento de las responsabilidades una vez terminada la supervisión por parte del auxiliar administrativo?	X		
TOTAL		7	6	
MARCAS: CCI CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		
R.Y.J.P G.D.LL.C		A.F.H.V		
FIRMAS:		FIRMA:		
FECHA:		FECHA:		
18/02/2022		18/02/2022		

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Calificación del riesgo para el área administrativa

A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo para establecer el nivel de riesgo y nivel de confianza, una vez aplicado el cuestionario de control interno.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total (Si)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{7}{13} * 100 = 54\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación total (No)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{6}{13} * 100 = 46\%$$

Para determinar si el nivel de confianza y de riesgos es alto, moderado o bajo se presenta la siguiente tabla:

Tabla 7-3: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		


Fuente: Cueva., 2016

Análisis: En el cuestionario de control interno para el componente entorno de control se evaluó el nivel de confianza y de riesgo la misma que los resultados son los siguientes: se obtuvo un nivel de confianza MODERADO y por ende un nivel de riesgo MODERADO. Para esta área está siendo aplicado en un 54% los aspectos favorables y en un 46% los aspectos desfavorables, dando a conocer que la parte administrativa de la entidad posee aun falencias por mejorar para alcanzar un nivel de confianza alto.

Debilidades encontradas en la Gasolinera Vega

- La gasolinera no posee misión visión y objetivos por desconocimiento en la elaboración escrita de los mismos.
- No poseen políticas en el área administrativa ya que no cuentan con un manual de control interno.
- No cuentan con políticas definidas para supervisiones en cada área de la gasolinera.
- La gasolinera no posee una estructura organizacional formal.
- La gasolinera no tiene definido perfiles para los puestos de trabajo por escrito sin embargo los trabajadores son contratados siendo idóneos para el puesto.
- Las capacitaciones al personal se realizan una vez al año.

Tabla 8-3: Cuestionario de control interno evaluación de riesgos

	“GASOLINERA VEGA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T:	CCI
			ENCARGADOS :	R.Y.J.P G.D.LL.C
			FECHA DE ELABORACIÓN:	18/02/2022
ÁREA:	ADMINISTRATIVA	COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGOS	
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
PRINCIPIO 6: ESPECIFICACIÓN DE OBJETIVOS CLAROS Y ADECUADOS				
1	¿Los objetivos de la empresa son socializados en todo el personal?		X	Los objetivos no son socializados ya que no están definidos
2	¿Considera que los objetivos son importantes para alcanzar un mayor impacto en el crecimiento organizacional?	X		
3	¿La gasolinera cumple con sus obligaciones legales, fiscales y tributarias?	X		
PRINCIPIO 7: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS				
4	¿Se encuentran bien segregadas las funciones para minimizar los riesgos en las operaciones del área administrativa?		X	No existe una segregación de funciones bien definidas.
5	¿Se considera importante tomar acciones para disminuir los riesgos administrativos a los que se expone el área?	X		
PRINCIPIO 8: EVALUACIÓN DEL RIESGOS POR FRAUDE				
6	¿El auxiliar administrativo aplica algún método de depreciación para los activos fijos?		X	La gasolinera no cuenta con un método de depreciación establecido.
7	¿La gasolinera exige reportes por riesgos administrativos ante fraudes?		X	La gasolinera no genera reportes de riesgos administrativos por fraudes de manera formal
PRINCIPIO 9: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAMBIOS IMPORTANTES				
8	¿La gerencia ha realizado modificaciones de las actividades administrativas que se realizan en la gasolinera de manera escrita?		X	La gerencia realiza sus modificaciones en las actividades administrativas de manera empírica sin un documento que respalde los cambios realizados.
9	¿La gasolinera dispone de espacios para personas con discapacidades?	X		
TOTAL		4	5	
MARCAS:	CCI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
ELABORADO POR:	R.Y.J.P G.D.LL.C	REVISADO POR:	A.F.H.V	
FIRMAS:		FIRMA:		
FECHA:	18/02/2022	FECHA:	18/02/2022	

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Calificación del riesgo para el área administrativa

A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo para establecer el nivel de riesgo y nivel de confianza, una vez aplicado el cuestionario de control interno.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total (Si)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{4}{9} * 100 = 44\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación total (No)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{5}{9} * 100 = 56\%$$

Para determinar si el nivel de confianza y de riesgos es alto, moderado o bajo se presenta la siguiente tabla:

Tabla 9-3: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		


Fuente: Cueva., 2016

Análisis: Una vez realizado el cuestionario de control interno en referencia al componente dos del COSO III, se pudo evidenciar que el nivel de confianza es BAJO y, por ende, el nivel de riesgo es ALTO. Para esta área los aspectos favorables son del 44% y los aspectos desfavorables del 56%, recalcando que aún existen riesgos que la gasolinera posee y por lo tanto se deben corregir.

Debilidades encontradas en la Gasolinera Vega

- Los objetivos no son socializados ya que no están definidos.
- No existe una segregación de funciones bien definidas.
- La gasolinera no cuenta con un método de depreciación establecido.
- La gasolinera no genera reportes de riesgos administrativos por fraudes de manera formal.
- La gerencia realiza sus modificaciones en las actividades administrativas de manera empírica sin un documento que respalde los cambios realizados.

Tabla 10-3: Cuestionario de control interno actividades de control

	“GASOLINERA VEGA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T:	CCI
			ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
			FECHA DE ELABORACIÓN:	18/02/2022
ÁREA:	ADMINISTRATIVA	COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL	
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
PRINCIPIO 10: DEFINICIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CONTROL				
1	¿Se evalúan la efectividad de las actividades y procedimientos de la gasolinera?		X	No se evalúa la efectividad de las actividades y procedimientos por la falta de flujogramas
2	¿Existen actividades de control para el área administrativa?	X		Si existen actividades de control, pero no constan en un manual
PRINCIPIO 11: SELECCIÓN Y DESARROLLO DE CONTROLES GENERALES SOBRE TECNOLOGÍA				
3	¿Existen equipos de cómputo suficientes en el área administrativa?	X		
4	¿Los surtidores y dispensadores de combustible se encuentran en buenas condiciones para su funcionamiento?	X		
5	¿Se realiza revisiones constantes a los equipos de cómputo?		X	Se realizan las revisiones solo cuando existen fallas en los equipos de cómputo
6	¿Existe algún software que maneja la gasolinera?	X		Existen dos softwares
7	¿Los softwares cuentan con medidas de seguridad en la entrada, almacenamiento, respaldo y salida de información?	X		Cuenta con medidas de seguridad sin embargo el sistema suele colgarse.
PRINCIPIO 12: CONTROLES IMPLEMENTADOS A TRAVES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS				
8	¿Se realiza inspecciones técnicas y remisión de los requisitos administrativos?	X		Se realiza una vez al año por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables
9	¿Existe alguna cuenta bancaria donde se deposite el dinero recaudado de las ventas diarias?	X		Si existe, el encargado es el auxiliar administrativo y lo realiza en el Banco del Pichincha
TOTAL		7	2	
MARCAS:	CCI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
ELABORADO POR:	R.Y.J.P G.D.LL.C	SUPERVISADO POR:	A.F.H.V	
FIRMAS:		FIRMA:		
FECHA:	18/02/2022	FECHA:	18/02/2022	

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Calificación del riesgo para el área administrativa

A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo para establecer el nivel de riesgo y nivel de confianza, una vez aplicado el cuestionario de control interno.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total (Si)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{7}{9} * 100 = 78\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación total (No)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{2}{9} * 100 = 22\%$$

Para determinar si el nivel de confianza y de riesgos es alto, moderado o bajo se presenta la siguiente tabla:

Tabla 11-3: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		


Fuente: Cueva.,2016

Análisis: El nivel de confianza establecido dentro del tercer componente que es actividad de control es del 78% que representa un nivel de confianza ALTO y un nivel de riesgo BAJO con un 22% del total de la evaluación a dicho componente en el área administrativa, esto debido a ciertas acciones que aún posee la gasolinera que se deben hacer frente para solucionarlas.

Debilidades encontradas en la Gasolinera Vega

- No se evalúa la efectividad de las actividades y procedimientos por la falta de flujogramas.
- Existen actividades de control, pero no constan en un manual.
- Se realizan las revisiones de equipos de cómputo solo cuando hay fallas en los mismos.
- Cuenta con medidas de seguridad en los sistemas de software sin embargo este suele colgarse.

Tabla 12-3: Cuestionario de control interno información y comunicación

		“GASOLINERA VEGA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T:	CCI
				ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
				FECHA DE ELABORACIÓN:	18/02/2022
ÁREA:	ADMINISTRATIVA	COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	
		SÍ	NO		
PRINCIPIO 13: UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE Y DE CALIDAD					
1	¿Se elaboran mensualmente informes de la situación contable de la gasolinera?		X	No elaboran informes contables mensualmente, solo se entregan informes cuando la gerencia lo solicita.	
2	¿Existe algún documento que respalde las ventas diarias de combustible y lubricantes?	X			
PRINCIPIO 14: COMUNICACIÓN INTERNAMENTE DEL CONTROL INTERNO					
3	¿Existe una comunicación abierta entre el dueño de la gasolinera y sus trabajadores?	X			
4	¿El dueño de la gasolinera es informado oportunamente de los acontecimientos que suceden en la empresa?	X			
5	¿Los trabajadores pueden proponer cambios administrativos en la gasolinera?		X	Pueden dar su punto de vista, pero la gerencia decide	
PRINCIPIO 15: COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA INFORMACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
6	¿Existe una comunicación abierta con los clientes proveedores?	X			
7	¿Se recepta sugerencias por personas ajenas a la gasolinera?	X			
TOTAL		5	2		
MARCAS:		CCI		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
ELABORADO POR:		R.Y.J.P G.D.LL.C		REVISADO POR: A.F.H.V	
FIRMAS:				FIRMA:	
FECHA:		18/02/2022		FECHA: 18/02/2022	

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Calificación del riesgo para el área administrativa

A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo para establecer el nivel de riesgo y nivel de confianza, una vez aplicado el cuestionario de control interno.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total (Si)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{5}{7} * 100 = 71\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación total (No)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{2}{7} * 100 = 29\%$$

Para determinar si el nivel de confianza y de riesgos es alto, moderado o bajo se presenta la siguiente tabla:

Tabla 13-3: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		


Fuente: Cueva.,2016.

Análisis: Con la evaluación del componente de información y comunicación se obtuvo un nivel de confianza del 71% que es considerado como MODERADO, resultando así un adecuado control en la información y parte de la comunicación interna y externa de la entidad. El nivel de riesgo es el 29% un nivel MODERADO, por lo que se deduce que el riesgo en este componente se ve controlado sin embargo aún existe y se debe considerar para posibles mejoras.

Debilidades encontradas en la Gasolinera Vega

- No elaboran informes contables mensualmente, solo se entregan informes cuando la gerencia lo solicita.

Tabla 14-3: Cuestionario de control interno supervisión del SCI

		“GASOLINERA VEGA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T:	CCI
				ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
				FECHA DE ELABORACIÓN:	18/02/2022
ÁREA:	ADMINISTRATIVA	COMPONENTE:	SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	
		SÍ	NO		
PRINCIPIO 16: EVALUACIONES CONTINUAS Y/O INDEPENDIENTES					
1	¿Existe algún procedimiento de cobro a las instituciones que tienen convenio con la gasolinera?	X			
2	¿Existe un monitoreo continuo en la recepción del combustible e inventarios?	X			

PRINCIPIO 17: EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO				
4	¿Existen socializaciones mensuales del personal administrativo a la gerencia sobre las deficiencias identificadas en la gasolinera?		X	La gerencia solicita socializaciones cuando esta vea conveniente.
5	¿Existen medidas correctivas frente a las deficiencias encontradas de forma inmediata?		X	Se realizan las medidas correctivas cuando estas son socializadas.
TOTAL		2	2	
MARCAS:				
ELABORADO POR:		CCI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
		R.Y.J.P G.D.LL.C	REVISADO POR:	A.F.H.V
FIRMAS:			FIRMA:	
FECHA:		18/02/2022	FECHA:	18/02/2022

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Calificación del riesgo para el área administrativa

A continuación, se presenta la formula y el cálculo para establecer el nivel de riesgo y nivel de confianza, una vez aplicado el cuestionario de control interno.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total (Si)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{2}{4} * 100 = 50\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación total (No)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{2}{4} * 100 = 50\%$$

Para determinar si el nivel de confianza y de riesgos es alto, moderado o bajo se presenta la siguiente tabla:

Tabla 15-3: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% -50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		


Fuente: Cueva.,2016

Análisis: De acuerdo con los resultados del cuestionario aplicado se deduce que existe un nivel de confianza BAJO (50%) y un nivel de riesgo ALTO (50%), esto se debe al poco análisis de información de la gasolinera frente a las actividades propias de la institución, impidiendo que la organización realice una supervisión del control interno eficaz.

Debilidades encontradas en la Gasolinera Vega

- No existen socializaciones mensuales del personal administrativo a la gerencia sobre las deficiencias identificadas en la gasolinera.
- No se ejecutan de forma inmediata las medidas correctivas frente a las deficiencias encontradas.

Tabla 16-3: Cuestionario de control interno entorno de control

		“GASOLINERA VEGA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T:	CCI
				ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
				FECHA DE ELABORACIÓN:	18/02/2022
ÁREA:		OPERATIVA	COMPONENTE:	ENTORNO DE CONTROL	
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	
		SÍ	NO		
PRINCIPIO 1: RESPONSABILIDAD CON LA ENTIDAD Y VALORES ÉTICOS					
1	¿Tiene la gasolinera Vega definidos sus valores corporativos?		X	No cuenta con valores corporativos definidos.	
2	¿Desarrollan los trabajadores sus actividades con responsabilidad y compromiso?	X			
3	¿La gasolinera posee políticas definidas en el área operativa en relación a inventarios?		X	No existen políticas para inventarios en el área operativa.	
PRINCIPIO 2: EJERCE RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN					
4	¿Existe una persona encargada de supervisar el control de registro de ingreso y salida de mercadería?	X		Son supervisados por el auxiliar administrativo.	
5	¿La gerencia tiene conocimiento de los movimientos de los inventarios?	X		El auxiliar administrativo es el encargo de otorgar la información a su superior.	
PRINCIPIO 3: ESTABLECE ESTRUCTURA, LÍNEAS DE REPORTE, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD					
6	¿La gasolinera dispone de flujogramas de procesos en relación a los procedimientos de compra-venta de combustible y lubricantes?		X	No cuenta con flujogramas de procedimientos en la compra-venta de combustible y lubricantes	
7	¿Existe un manual donde se describan las funciones específicas de los puestos de trabajo en el área operativa?		X	No cuenta con un manual de funciones para los puestos de trabajo en el área operativa	
PRINCIPIO 4: DEMUESTRA COMPROMISO PARA LA COMPETENCIA					
8	¿El personal contratado está capacitado para el cargo que realiza?		X	Las capacitaciones se realizan una vez por año.	
9	¿Las destrezas y habilidades son consideradas para ocupar los puestos de trabajo en la gasolinera?	X		Si son consideradas, pero no están establecidas dentro de un manual.	
PRINCIPIO 5: CUMPLIMIENTO CON LAS RESPONSABILIDADES					
10	¿Las compras de mercadería se realizan después de haber sido autorizadas por la gerencia?	X			

11	¿El personal esta presto a realizar sus funciones bajo presión para cumplir con requerimientos de los clientes?	X		
TOTAL		6	5	
MARCAS:				
ELABORADO POR:		CCI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
		R.Y.J.P G.D.LL.C	REVISADO POR:	A.F.H.V
FIRMAS:				
FECHA:		18/02/2022		18/02/2022

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Calificación del riesgo para el área operativa

A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo para establecer el nivel de riesgo y el nivel de confianza, una vez aplicado el cuestionario de control interno.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total (Si)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{6}{11} * 100 = 55\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación total (No)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{5}{11} * 100 = 45\%$$

Para poder determinar si el nivel de confianza y de riesgo es Alto, Moderado o Bajo, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 17-3: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% -50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Cueva.,2016

Análisis: En la aplicación del cuestionario de control interno al componente de entorno de control se obtuvo un nivel de confianza del 55%, que se encuentra en un rango MODERADO y por ende un nivel de riesgo MODERADO del 45% por lo que se deduce que los resultados porcentuales generados involucran un riesgo sin embargo hay que tener presente la posibilidad de mejora.

Debilidades encontradas en la Gasolinera Vega

- No cuenta con valores corporativos definidos.

- No existen políticas para inventarios en el área operativa.
- No cuenta con flujogramas de procedimientos en la compra-venta de combustible y lubricantes
- No cuenta con un manual de funciones para los puestos de trabajo en el área operativa
- Las capacitaciones se realizan una vez por año.
- Las destrezas y habilidades son consideradas para ocupar los puestos de trabajo en la gasolinera, pero no están establecidas dentro de un manual.

Tabla 18-3: Cuestionario de control interno evaluación de riesgos

		“GASOLINERA VEGA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T:	CCI
				ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
				FECHA DE ELABORACIÓN:	18/02/2022
ÁREA:		OPERATIVA	COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGOS	
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	
		SÍ	NO		
PRINCIPIO 6: ESPECIFICACIÓN DE OBJETIVOS CLAROS Y ADECUADOS					
1	¿El personal operativo cumple con los procedimientos de despacho de combustible y venta de lubricantes?	X		Si se cumple pese a no tener establecido en un manual.	
2	¿Se establecen políticas que otorguen una seguridad razonable para la presentación de reportes de inventario?		X	No existen políticas definidas para presentación de reportes de inventario en la gasolinera.	
PRINCIPIO 7: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS					
3	¿Se encuentran escritos los procedimientos de venta de combustible y lubricantes?		X	La gasolinera no tiene por escrito los procedimientos para venta de combustible y lubricantes en el área operativa y lo realizan de manera verbal.	
4	¿Considera importante tomar acciones para disminuir los riesgos operativos a los que se expone el área?	X			
PRINCIPIO 8: EVALUACIÓN DEL RIESGOS POR FRAUDE					
5	¿Utilizan herramientas para controlar fraudes y robos?	X		Utilizan una plantilla de cierre de caja con formatos incompletos	
6	¿Existen controles que se apliquen a la existencia de la mercadería?	X		Se realiza el conteo de la mercadería una vez al año.	
PRINCIPIO 9: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAMBIOS IMPORTANTES					
7	¿Existe un control sobre el mínimo y máximo de existencias dentro de la bodega?		X	No se conoce claramente la existencia de los lubricantes ya que su constancia física se lo realiza de manera anual.	
8	¿Las actividades desempeñadas en el área se encuentran entendidos por el personal?	X			
TOTAL		5	3		

MARCAS:	CCI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
ELABORADO POR:	R.Y.J.P G.D.LL.C	REVISADO POR:	A.F.A.V
FIRMAS:		FIRMA:	
FECHA:	18/02/2022	FECHA:	18/02/2022

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Calificación del riesgo para el área operativa

A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo para establecer el nivel de riesgo y el nivel de confianza, una vez aplicado el cuestionario de control interno.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total (Si)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{5}{8} * 100 = 62\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación total (No)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{3}{8} * 100 = 38\%$$

Para poder determinar si el nivel de confianza y de riesgo es Alto, Moderado o Bajo, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 19-3: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Cueva.,2016.

Análisis: De acuerdo con los resultados del cuestionario de control interno aplicado al componente de evaluación de riesgos, se obtuvo un nivel de confianza del 62%, que se encuentra en un rango MODERADO y un nivel de riesgo MODERADO del 38% por lo que se deduce que los resultados porcentuales generados podrían ser mejorados y reforzados en aquellas novedades encontradas.

Debilidades encontradas en la Gasolinera Vega

- El personal operativo cumple con los procedimientos de despacho de combustible y venta de lubricantes pese a no tener establecido en un manual.
- No existen políticas definidas para presentación de reportes de inventario en la gasolinera.

- Utilizan una plantilla de cierre de caja con formatos incompletos
- No se conoce claramente la existencia de los lubricantes ya que su constancia física se lo realiza de manera anual.

Tabla 20-3: Cuestionario de control interno actividades de control

		“GASOLINERA VEGA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T:	CCI
				ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
				FECHA DE ELABORACIÓN:	18/02/2022
ÁREA:		OPERATIVA	COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL	
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	
		SÍ	NO		
PRINCIPIO 10: DEFINICIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	¿La gasolinera cuenta con algún método para calcular la evaporación de combustible?	X			
2	¿Se ha asignado un responsable para efectuar las adquisiciones de combustible y lubricantes?	X		La persona a cargo de esto es el auxiliar administrativo.	
PRINCIPIO 11: SELECCIÓN Y DESARROLLO DE CONTROLES GENERALES SOBRE TECNOLOGÍA					
3	¿Existe un almacenamiento digital para respaldar la información de la gasolinera?	X			
4	¿Las computadoras de la gasolinera cuentan con una clave de acceso únicamente para el personal autorizado?	X			
PRINCIPIO 12: CONTROLES IMPLEMENTADOS A TRAVES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS					
5	¿Existen políticas que solucionen el faltante de dinero en los cierres de caja?	X		Los faltantes de dinero son descontados al personal a cargo, sin embargo, esa política no está escrita en un manual.	
6	¿Se ha aplicado algún método de valoración de inventarios para los lubricantes que ofrece la gasolinera?		X	Existe en el sistema una opción para aplicar un método de valoración sin embargo no hacen uso del mismo.	
TOTAL		5	1		
MARCAS:		CCI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
ELABORADO POR:		R.Y.J.P G.D.LL.C			A.F.H.V
FIRMAS:		FIRMA:			
FECHA:		18/02/2022	FECHA:		18/02/2022

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Calificación del riesgo para el área operativa

A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo para establecer el nivel de riesgo y el nivel de confianza, una vez aplicado el cuestionario de control interno.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total (Si)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{5}{6} * 100 = 83\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación total (No)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{1}{6} * 100 = 17\%$$

Para poder determinar si el nivel de confianza y de riesgo es Alto, Moderado o Bajo, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 21-3: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		


Fuente: Cueva.,2016.

Análisis: Una vez aplicado el cuestionario de control interno, al componente actividades de control, se obtuvo un nivel de confianza del 83%, lo que representa a los aspectos favorables que se aplican en la gasolinera, encontrándose en un rango ALTO, mientras que los aspectos desfavorables se encuentran en un nivel de riesgo BAJO del 27%.

Debilidades encontradas en la Gasolinera Vega

- Carencia de firmas de responsabilidad en los comprobantes ingresados al sistema.
- No existe ningún método de valoración de inventarios, lo registran solo en una hoja de Excel.

Tabla 22-3: Cuestionario de control interno información y comunicación

		“GASOLINERA VEGA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T:	CCI
				ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
				FECHA DE ELABORACIÓN:	18/02/2022
ÁREA:		OPERATIVA	COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	
		SÍ	NO		
PRINCIPIO 13: UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE Y DE CALIDAD					
1	¿Informan los trabajadores sobre alguna irregularidad presentada en la ejecución de sus actividades?	X		Muchas veces los trabajadores buscan la manera de resolver los problemas ellos mismos.	
2	¿Se generan reportes diarios de las ventas de combustible y lubricantes?	X		Se conocen los reportes de venta en base al cierre de turno de cada trabajador.	
PRINCIPIO 14: COMUNICACIÓN INTERNAMENTE DEL CONTROL INTERNO					
3	¿Existen canales de comunicación ante cualquier acontecimiento que dificulte la realización de las actividades que realiza el personal operativo?	X			
4	¿La información que recibe todo el personal de la gasolinera es comunicada con claridad?	X			
PRINCIPIO 15: COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA INFORMACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
5	¿Los despachadores son capacitados en temas de atención al cliente?		X	No existen capacitaciones en temas de atención al cliente.	
6	¿Se atiende de forma inmediata las sugerencias y quejas de los clientes?		X	Son receptadas las sugerencias y quejas de los clientes sin embargo estas no son atendidas de forma inmediata.	
TOTAL		4	2		
MARCAS:		CCI		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
ELABORADO POR:		R.Y.J.P G.D.LL.C		REVISADO POR:	A.F.A.V
FIRMAS:				FIRMA:	
FECHA:		18/02/2022		FECHA:	18/02/2022

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Calificación del riesgo para el área operativa

A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo para establecer el nivel de riesgo y el nivel de confianza, una vez aplicado el cuestionario de control interno.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total (Si)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{4}{6} * 100 = 67\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación total (No)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{2}{6} * 100 = 33\%$$

Para poder determinar si el nivel de confianza y de riesgo es Alto, Moderado o Bajo, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 23-3: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Cueva.,2016.

Análisis: Una vez aplicado el cuestionario de control interno, al componente información y comunicación, se obtuvo un nivel de confianza del 67%, lo que representa a los aspectos favorables que se aplican en la gasolinera, encontrándose en un rango MODERADO, mientras que los aspectos desfavorables se encuentran en un nivel de riesgo MODERADO con un 33%. Por lo que se considera tener en cuenta las falencias encontradas para ser mejoradas.

Debilidades encontradas en la Gasolinera Vega

- Muchas veces los trabajadores buscan la manera de resolver las irregularidades presentada en la ejecución de sus actividades ellos mismos.
- No existen capacitaciones en temas de atención al cliente.
- Son receptadas las sugerencias y quejas de los clientes sin embargo estas no son atendidas de forma inmediata.

Tabla 24-3: Cuestionario de control interno supervisión del SCI

		“GASOLINERA VEGA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T:	CCI
				ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
				FECHA DE ELABORACIÓN:	18/02/2022
ÁREA:		OPERATIVA	COMPONENTE:	SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	
		SÍ	NO		
PRINCIPIO 16: EVALUACIONES CONTINUAS Y/O INDEPENDIENTES					
1	¿La gasolinera cuenta con cámaras de seguridad en todas sus áreas?	X			
2	¿Se realiza un seguimiento diario del ingreso y salida de los trabajadores?		X	No poseen algún documento que sustente el ingreso y salida del horario de trabajo	
3	¿Se realiza controles de existencia de inventarios físicos vs el sistema?	X		Se lo realiza solo una vez al año.	
PRINCIPIO 17: EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO					
4	¿Se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a la gerencia para aplicar medidas correctivas?	X			
TOTAL		3	1		
MARCAS:		CCI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
ELABORADO POR:		R.Y.J.P G.D.LL.C	REVISADO POR:	A.F.H.V	
FIRMAS:			FIRMAS:		
FECHA:		18/02/2022	FECHA:	18/02/2022	

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

Calificación del riesgo para el área operativa

A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo para establecer el nivel de riesgo y el nivel de confianza, una vez aplicado el cuestionario de control interno.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total (Si)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{3}{4} * 100 = 75\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación total (No)}}{\text{Ponderación total}} * 100 = \frac{1}{4} * 100 = 25\%$$

Para poder determinar si el nivel de confianza y de riesgo es Alto, Moderado o Bajo, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 25-3: Nivel de riesgo y nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% -50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Cueva.,2016.


Análisis: Con base a la evaluación de control interno, aplicado al componente supervisión del sistema de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 75%, encontrándose en un rango MODERADO, mientras que existe un nivel de riesgo MODERADO con un 25%. Esto no representa una deficiencia para la empresa, aunque se podría mejorar.

Debilidades encontradas en la Gasolinera Vega

- No poseen algún documento que sustente el ingreso y salida del horario de trabajo.
- Los controles de existencia de inventarios físicos vs el sistema se lo realizan una vez al año.

3.1.6.1. Resultados generales de la evaluación de control interno

Tabla 26-3: Resultados generales de la evaluación de control interno

	“GASOLINERA VEGA” RESULTADOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	P/T:	RGECI
		ENCARGADOS:	R.Y.J.P G.D.LL.C
		FECHA DE ELABORACIÓN:	20/02/2022
1. TRABAJO REALIZADO La evaluación comprendió: <ul style="list-style-type: none">– Entrevista a todos a la propietaria y los trabajadores.– Descripción de los procesos con los que cuenta la Gasolinera Vega.– Identificación de deficiencias de control interno a través de cuestionarios de control interno.			
2. DEBILIDADES ENCONTRADAS			
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Componente 1: Entorno de Control <ul style="list-style-type: none">– La gasolinera no posee misión visión y objetivos por desconocimiento en la elaboración escrita de los mismos.			

- No poseen políticas en el área administrativa ya que no cuentan con un manual de control interno.
- No cuentan con políticas definidas para supervisiones en cada área de la gasolinera.
- La gasolinera no posee una estructura organizacional formal.
- La gasolinera no tiene definido perfiles para los puestos de trabajo por escrito sin embargo los trabajadores son contratados siendo idóneos para el puesto.
- Las capacitaciones al personal se realizan una vez al año.

Componente 2: Evaluación de riesgos

- Los objetivos no son socializados ya que no están definidos.
- No existe una segregación de funciones bien definidas.
- La gasolinera no cuenta con un método de depreciación establecido.
- La gasolinera no genera reportes de riesgos administrativos por fraudes de manera formal.
- La gerencia realiza sus modificaciones en las actividades administrativas de manera empírica sin un documento que respalde los cambios realizados.

Componente 3: Actividades de control

- No se evalúa la efectividad de las actividades y procedimientos por la falta de flujogramas.
- Existen actividades de control, pero no constan en un manual.
- Se realizan las revisiones de equipos de cómputo solo cuando hay fallas en los mismos.
- Cuenta con medidas de seguridad en los sistemas de software sin embargo este suele colgarse.

Componente 4: Información y comunicación

- No elaboran informes contables mensualmente, solo se entregan informes cuando la gerencia lo solicita.

Componente 5: supervisión del sistema de control interno

- No poseen algún documento que sustente el ingreso y salida del horario de trabajo.
- No existen socializaciones mensuales del personal administrativo a la gerencia sobre las deficiencias identificadas en la gasolinera.
- No se ejecutan de forma inmediata las medidas correctivas frente a las deficiencias encontradas.

ÁREA OPERATIVA

Componente 1: Entorno de Control

- No cuenta con valores corporativos definidos.
- No existen políticas para inventarios en el área operativa.
- No cuenta con flujogramas de procedimientos en la compra-venta de combustible y lubricantes.
- No cuenta con un manual de funciones para los puestos de trabajo en el área operativa.
- Las capacitaciones se realizan una vez por año.
- Las destrezas y habilidades son consideradas para ocupar los puestos de trabajo en la gasolinera, pero no están establecidas dentro de un manual.

Componente 2: Evaluación de riesgos

- El personal operativo cumple con los procedimientos de despacho de combustible y venta de lubricantes pese a no tener establecido en un manual.
- No existen políticas definidas para presentación de reportes de inventario en la gasolinera.
- Utilizan una plantilla de cierre de caja con formatos incompletos
- No se conoce claramente la existencia de los lubricantes ya que su constancia física se lo realiza de manera anual.

Componente 3: Actividades de control

- Carencia de firmas de responsabilidad en los comprobantes ingresados al sistema.
- No existe ningún método de valoración de inventarios, lo registran solo en una hoja de Excel.

Componente 4: Información y comunicación

- Muchas veces los trabajadores buscan la manera de resolver las irregularidades presentada en la ejecución de sus actividades ellos mismos.
- No existen capacitaciones en temas de atención al cliente.
- Son receptadas las sugerencias y quejas de los clientes sin embargo estas no son atendidas de forma inmediata.

Componente 5: supervisión del sistema de control interno

- No existe una supervisión constante de la ejecución de actividades a los despachadores de la gasolinera.

3. CONCLUSIONES

Una vez analizada e identificada la información obtenida de la gasolinera, se concluye que la gasolinera presenta algunos riesgos que podrían afectar su normal funcionamiento, tales como:

- No documentar la constatación del efectivo, los mismos que se realizan diariamente, por lo que puede generar pérdidas económicas.
- No conocer de manera periódica los inventarios de mercadería, ya que el conteo físico de los lubricantes se los realiza solo una vez al año, lo que podría ocasionar perdida monetarias y materiales, ya que no existe el control adecuado del ingreso de entrada y salida de mercadería.
- No posee instrumentos de medición para el control interno tales como: control de existencia de lubricantes, control de entrada y salida del personal, documento de cierre de turno, reporte de recepción de combustible y orden de compra, resultando ser perjudicial para la gasolinera al no contar con documentos que respalden y registren las actividades que realizan los trabajadores de manera periódica.

4. RECOMENDACIONES

Para disminuir los riesgos que posee la gasolinera se proponen las siguientes recomendaciones:

<ul style="list-style-type: none"> – Establecer un manual de funciones para que los trabajadores se centren en las actividades netas a su trabajo, evitando repetición de funciones. – Implementar una estructura organizacional de tal manera que se pueda evidenciar las áreas que posee la gasolinera. – Implementar un manual de procedimientos administrativos y operativos para que la gasolinera sea más eficiente y eficaz en sus actividades. – Crear políticas y ayudar al cumplimiento de la misión, visión y objetivos que se implementen en la gasolinera. 			
MARCAS:			
ELABORADO POR:		RGECI	
FIRMAS:		RESULTADOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	
FECHA:		R.Y.J.P G.D.LL.C	REVISADO POR: A.F.H.V
FECHA:		FIRMA:	FECHA:
20/02/2022		20/02/2022	20/02/2022

Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

3.2. Propuesta

La Gasolinera Vega es una de las actividades económicas que ayudan al desarrollo del territorio ecuatoriano, por ende, se ve en la necesidad de cumplir con estándares de calidad de tal manera que su buen funcionamiento se vea reflejado en cada servicio que preste. Es así que contar con un adecuado control interno ayudará al crecimiento de la entidad en cuanto a los recursos que posee la misma. Es por ello que se propone el diseño de un manual de control interno a la Gasolinera Vega acorde con las necesidades, para que los procedimientos se realicen con seguridad, disminuyendo el nivel de riesgos en posibles errores.

3.2.1. *Objetivo*

La propuesta del diseño de un manual de control interno tiene como objetivo proporcionar una guía con procedimientos necesarios, para la mejora de la gestión empresarial, garantizando eficiencia y eficacia en las operaciones de la Gasolinera Vega.



3.2.2. *Responsables*


La ejecución y seguimiento del manual de control interno estará bajo la responsabilidad de la propietaria de la Gasolinera Vega.


3.2.3. Periodicidad

La propuesta del manual de control interno, tanto para los procedimientos administrativos como operativos en la gasolinera, no requerirá de un tiempo extenso, puesto que todos los procedimientos fueron plasmados y detallados en el manual propuesto, modificados y mejorados de los ya existentes, para un mejor registro y control, permitiendo la mejora del desempeño de la gasolinera.

3.2.4. *Modelo del manual de control interno*

 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 1
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
MANUAL DE CONTROL INTERNO “GASOLINERA VEGA”				
ELABORADOR POR: RUTH JARA DOMENICA LLIGUIN				
 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		

 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 2
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
TABLA DE CONTENIDOS				
INTRODUCCIÓN 3 OBJETIVO 3 ALCANCE 3 ANTECEDENTES DE LA GASOLINERA 4 INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA 4 ACTIVIDAD ECONÓMICA 4 UBICACIÓN DE LA EMPRESA 5 MISIÓN 6 VISIÓN 6 OBJETIVOS 6 VALORES 7 LISTA DE EMPLEADOS 8 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 9 DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS DE LA GASOLINERA 10 ANÁLISIS FODA 11 POLÍTICAS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA 13 <i>POLÍTICAS DEL ÁREA CONTABLE</i> 13 <i>CONTROLES PARA CAJA</i> 14 <i>CONTROLES PARA CONTABILIDAD</i> 14 <i>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA OPERATIVA</i> 15 MANUAL DE FUNCIONES 16 OBJETIVO DEL MANUAL DE FUNCIONES 16 <i>OBJETIVO GENERAL</i> 16 <i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i> 16 <i>GERENTE/PROPIETARIO</i> 16 <i>SECRETARIA</i> 18 <i>ADMINISTRADOR</i> 19 <i>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</i> 20 <i>CONTADOR</i> 21 <i>DESPACHADOR</i> 22 SÍMBOLOS DEL FLUJOGRAMA 23 PROCEDIMIENTO EN LA GASOLINERA 24 <i>PROCEDIMIENTO DE VENTA AL CONTADO DE COMBUSTIBLE</i> 24 <i>PROCEDIMIENTO DE VENTA AL CONTADO DE LUBRICANTES</i> 26 <i>PROCEDIMIENTO DE VENTA A CRÉDITO A INSTITUCIONES PÚBLICAS</i> 28 <i>PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE COMBUSTIBLE</i> 30 <i>PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE LUBRICANTES</i> 32 <i>PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO DE COMBUSTIBLE</i> 34 <i>PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO DE LUBRICANTES</i> 36 <i>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</i> 38 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA EL CONTROL INTERNO 40				
 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		

 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 3
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

1. INTRODUCCIÓN


La propuesta de un manual de control interno para la Gasolinera Vega, se elaboró con el propósito de describir las actividades diarias que realizan dentro de la empresa, a través de procedimientos y la designación de funciones, lo que permitirá al personal visualizar de manera clara los procesos que deben seguir para el correcto desempeño de sus actividades. El manual de procedimientos se fundamentó en la información recopilada de la investigación documental y de campo mediante entrevistas al propietario y personal de la gasolinera. El objetivo del manual es proponer una adecuada gestión administrativa, donde se detallen de manera clara todos los procesos propios de la gasolinera en base a políticas y descripción de funciones. La implementación y actualización en un futuro de este manual de control interno es responsabilidad de los funcionarios de la empresa.



2. OBJETIVO


Establecer procedimientos y políticas idóneas que permita la ejecución correcta de las actividades del personal, garantizando el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

3. ALCANCE

Este manual está dirigido para los funcionarios y encargados de la administración de la gasolinera, debido a que será una herramienta útil para el manejo de las actividades del personal.

 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 4
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
<p>1. ANTECEDENTES DE LA GASOLINERA</p> <p>La Gasolinera Vega, fue fundada en el año 1995, por señor Miguel Vega quien fue su primer propietario y fundador con vigencia hasta el año 2020. Actualmente, es de propiedad de su viuda, la señora Libia Olmedo. Inicialmente, su actividad económica era la compra y venta de combustible, adicionalmente se vendía combustible para aviones y avionetas. En sus inicios, su infraestructura era pequeña contando solo con lo básico para prestar sus servicios; con el paso de los años se adicionó el <i>minimark</i> y nueva maquinaria. La gasolinera, pese a estar varias décadas en el mercado, no cuenta con un manual de control interno para sus procesos y actividades, tampoco cuenta con una estructura organizacional definida. En la actualidad se ha visto la necesidad de ir implementando nuevos sistemas de control, con el fin de mejorar sus procesos administrativos.</p> <p>2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA GASOLINERA</p> <p><i>Razón social:</i> Gasolinera Vega <i>Actividad económica principal:</i> Venta de combustible <i>RUC:</i> 0500448659001 <i>Provincia:</i> Morona Santiago <i>Parroquia:</i> Sevilla Don Bosco</p> <p>3. ACTIVIDAD ECONÓMICA</p> <p>Venta al por menor de combustible para vehículos automotores y motocicletas en establecimientos especializado.</p> <p>Tipos de combustibles: Gasolina Ecopaís, Gasolina Súper y Diésel.</p>				
 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		

 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 5
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

4. UBICACIÓN DE LA EMPRESA

La Gasolinera Vega está ubicada en el Km 4 vía Puyo, barrio Santa Ana.

Figura 1-3: Ubicación satelital de la Gasolinera Vega






Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.



Figura 2-3: Ubicación del lugar




Realizado por: Jara, R.; Lliguin, G., 2022.

 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 6
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
<p>5. MISIÓN</p> <p>Se propone la siguiente misión para la Gasolinera Vega:</p> <p>Brindar un servicio de calidad a los clientes, en la venta de combustible y lubricantes, a través de los valores corporativos, satisfaciendo las necesidades de los consumidores, contribuyendo así al desarrollo económico y social de la provincia de Morona Santiago.</p> <p>6. VISIÓN</p> <p>Con el propósito de que la Gasolinera Vega, identifique qué quiere llegar a ser en un futuro se formula la presente visión:</p> <p>Ser la gasolinera líder en la provincia de Morona Santiago en la comercialización de combustible y lubricantes, con reconocimiento de mayor confianza y calidad en los productos e instalaciones, aplicando técnicas y tecnologías innovadoras, satisfaciendo las necesidades de los clientes y futuros clientes.</p> <p>7. OBJETIVOS</p> <p>Hasta la actualidad la Gasolinera Vega no ha definido sus objetivos, es por ello que nace la necesidad de recomendar los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ofrecer un servicio de calidad, para la satisfacción de las necesidades de los clientes, con un producto de excelencia. 				
 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		


 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 7
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
<ul style="list-style-type: none"> – Implantar procedimientos y políticas idóneas para la gasolinera para que se garantice la eficiencia y eficacia de los procedimientos efectuados en la empresa. – Obtener y presentar información financiera confiable, como instrumento para la toma de decisiones. – Promover un ambiente de trabajo donde exista el respeto, compañerismo y trabajo en equipo. <p>8. VALORES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsabilidad: La gasolinera se responsabiliza de estar al tanto del servicio a sus clientes en horarios establecidos por la institución, haciendo frente a los recursos humanos y económicos. – Precios justos: La gasolinera brindará precios accesibles a los clientes, considerando los lineamientos que rigen las políticas del país, frente a la distribución del combustible a los consumidores y a su vez a la venta de lubricantes. – Cantidad justa: La gasolinera velará por el buen funcionamiento de la distribución de combustible o lubricantes, contando siempre con la cantidad adecuada, para la satisfacción de sus clientes. – Compromiso: La gasolinera tiene el compromiso de brindar servicio las 24 horas del día servicio, con la venta de combustible a todo tipo de transporte, aportando a la sociedad en los procesos que requieran de transporte para llegar a su destino final. 				
 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		


 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 8
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

9. LISTA DE EMPLEADOS

La Gasolinera Vega cuenta con alrededor de diez personas incluyendo a la propietaria y el contador, es por ello que todos forman parte esencial de las actividades de la gasolinera, cabe recalcar que esta nómina puede ser modificada, ya sea al rotar o agregar personal a la empresa.

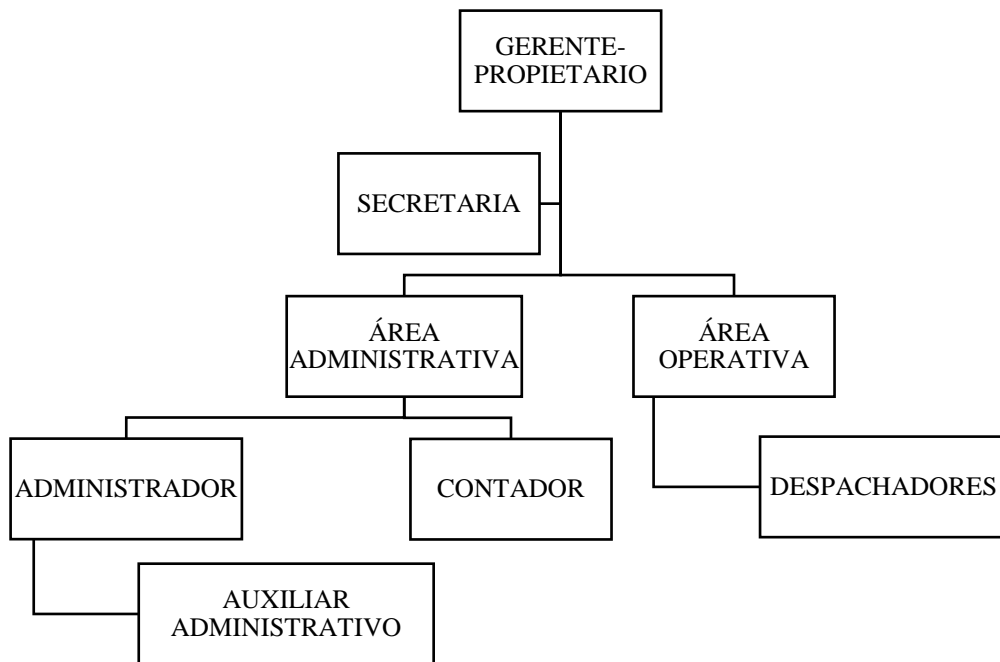
“GASOLINERA VEGA” NÓMINA DE LOS TRABAJADORES			
Nº	Apellidos y Nombres	Área	Cargo
1	Olmedo Albuja Libia América		Propietaria
2	Vega Olmedo Irene de los Ángeles	Administrativa	Administrador
3	Guzmán Zhumi Carlos Armando	Administrativa	Auxiliar Administrativo
4	Guzmán Hurtado Marlon Vicente	Administrativa	Contador
5	Rodríguez Vega Gabriela Alexandra	Administrativa	Secretaria
6	Antuash Juank Cristian Hilario	Operativa	Despachador
7	Caranqui Yuquilema Juan Kleber	Operativa	Despachador
8	Chacha Vinza Alexis Jhoel	Operativa	Despachador
9	Diaz Gutiérrez Hugo Armando	Operativa	Despachador
10	Uzho Cardenas Paolo César	Operativa	Despachador


 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es


 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 9
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

10. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

La estructura de la Gasolinera Vega es sencilla de acuerdo con los niveles jerárquicos y la situación actual.




 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es


 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 10
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

11. DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS DE LA GASOLINERA

Las áreas que forman parte de la Gasolinera Vega se muestran en la siguiente tabla.


TABLA EXPLICATIVA	
Número	Área
2	Entradas Principales
3	Baños públicos
1	Sala de espera
1	Área de descanso para el personal
1	Área Operativa
1	Área Administrativa
1	<i>Minimarket</i>
1	Bodega de insumos y lubricantes
3	Áreas de estacionamiento
1	Área de tanques
1	Área de electricidad
1	Área de mantenimiento de vehículos
1	Desechos


 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 11
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

12. ANÁLISIS FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidades de horarios de atención - Trayectoria en el mercado - Variedad de combustible - Instalaciones óptimas - Servicio de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - No cuentan con misión, visión y objetivos - No poseen una estructura organizacional con definición de niveles. - Realizan sus funciones de manera empírica - No poseen procesos apropiados para la compra venta de combustible - El inventario de mercadería y bienes no son definidos - Poca capacitación al personal
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - Posesión en el mercado a través de una franquicia (EP PETROECUADOR) - Ubicación geográfica - Crecimiento de población en el sector - Utilización de redes sociales como sistema de marketing 	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia - Cambios en los precios del petróleo - Inestabilidad del país - Normativas del municipio del cantón Morona

 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 12
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

3.2.4.1. Análisis Interno


Fortalezas: Aquí se evidenció la disponibilidad que tienen los trabajadores para realizar su labor, por ende, su atención al cliente se ve influenciada en mayor cobertura para generar más ingresos. También se investigó que la entidad cuenta con un tiempo de establecimiento dentro del mercado hace varios años atrás, haciendo que su servicio sea de calidad, considerando que ha tenido que acoplarse a las variables que existen en un mundo globalizado.


Debilidades: Dentro de la Gasolinera Vega la misión, visión, objetivos no están siendo considerados de mayor importancia pese a que muchas de las empresas se enfocan en estos para alcanzar sus metas. Los funcionarios realizan sus trabajos de manera empírica incorporando sus habilidades para el beneficio colectivo pese a no tener muchas capacitaciones. La gasolinera no posee procesos establecidos escrita mente para la compra-venta de combustible. Tanto el inventario como sus bienes no poseen un stock definido resultando desconocimiento de los mismos.

3.2.4.2. Análisis Externo

Oportunidades: La Gasolinera Vega trabaja bajo la franquicia de EP PETROECUADOR que hace que se posicione en el mercado con mayor facilidad dado que es una empresa pública de hidrocarburos. Así mismo la gasolinera cuenta con una posición geográfica bastante accesible para sus clientes y además se encuentra en un área donde la población está en constante crecimiento. También la entidad cuenta con recursos para expandir su marketing a través de los medios tecnológicos como redes sociales, páginas web, etc.

Amenazas: Los cambios o inestabilidad que tiene el país es una de las principales amenazas que tiene la gasolinera por el alza de precios del crudo. La gasolinera cuenta también con competencia a nivel cantonal y como no provincial haciendo que este se vea en la necesidad de mejorar sus servicios y atención al cliente. La normativa del cantón también influye al estar en constante variación en el periodo administrativo.

 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es


 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 13
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
13. POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE				
13.1. POLÍTICAS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> – Se realizará de manera mensual un respectivo informe en el que se detalle todo lo relacionado al cumplimiento de las actividades propias de cada área de la gasolinera. – Efectuar de manera mensual una reunión con todo el personal del área administrativa con el fin de dar a conocer los informes y reportes contables, de las compras y ventas realizadas. – Serán constatadas por el auxiliar administrativo las actividades del área operativa en la venta de lubricantes a través de reportes diarios. – La selección del personal se llevará a cabo mediante un proceso de selección y contratación de personal, donde se identificará al candidato más óptimo para el puesto de trabajo. – Los permisos solicitados por los empleados serán autorizados únicamente por calamidad doméstica y por salud debidamente justificados con un certificado médico. – Se llevará un registro diario de ingreso y salida de personal. – La falta injustificada de algún despachador será reemplazada por el turno de otra persona, procediéndole a descontar su día de trabajo para cubrir el pago de ese turno. 				
13.2. POLÍTICAS DEL ÁREA CONTABLE				
<ul style="list-style-type: none"> – La elaboración de los roles de pago por parte del contador se realizará hasta el 28 de cada mes como tiempo límite para la presentación a gerencia. – La revisión y aprobación de los roles de pago por parte del gerente, se los realizara con dos días de anticipación a la fecha de pago. – Se generará reportes contables cada fin de mes y se presentará a la administradora y propietaria de la empresa. – La archivación de cada documentación contable deberá estar debidamente clasificada y ordenada. – Se deberá llevar de manera detallada en el sistema cada compra y venta que se realice en la gasolinera, con la debida documentación de respaldo. – Estará a cargo de las declaraciones tributarias únicamente el contador de la empresa. – Las facturas deberán estar ingresadas en el software contable al momento de la compra. – No se permiten préstamos económicos personales a ningún miembro de la empresa. – Los pagos a proveedores se realizarán mediante transferencias o cheques. 				



13.2.1. CONTROLES PARA CAJA


- El cierre de la caja se realizará en cada término de turno.
- No se puede dejar el área de caja sola, si es el caso deberá permanecer con llave.
- El uso de la caja se encuentra restringido al turno de la persona designada.
- Los faltantes injustificados al realizar el cierre de caja después de cada turno, serán descontados a la persona a cargo.
- Cada despachador deberá entregar un reporte al auxiliar administrativo al terminar su turno, el reporte será mediante el formato del documentó de Cierre de Turno.
- Las facturas emitidas a nombre del cliente deberán contener todos los datos correctamente los cuales son exigidos por los entes reguladores.
- Una vez revisado el cierre de caja de cada despachador se procederá a realizar el arqueo de caja.

13.2.2. CONTROLES PARA CONTABILIDAD

- El proceso contable inicia con los documentos fuentes cumpliendo con la legalidad y a su vez estos serán revisados por el personal encargado, donde dichos soportes deben estar en perfectas condiciones de fondo como de forma, caso contrario se solicitará un nuevo documento fuente.
- Se debe registrar la información de los documentos fuentes en el sistema contable al momento de la compra.
- Se realizarán asientos contables en orden cronológico y secuencial en el sistema contable.
- Se realizarán asientos de ajuste, depreciaciones y de cierre al finalizar el año en el sistema contable.
- Los activos fijos nuevos serán depreciados de acuerdo a las disposiciones de ley frente a los años de vida útil.
- Los activos fijos serán contabilizados de acuerdo al orden de llegada a la gasolinera.
- El método de depreciación se realizará en línea recta.
- Todo tipo de activo que disponga la organización llevará el logo de la gasolinera y su codificación.
- El mantenimiento de los activos fijos se realizará cada quince días.
- Se generarán reportes financieros a finales de cada mes para evidenciar los movimientos económicos que se obtuvieron en ese lapso de tiempo.
- El acceso al sistema contable debe ser restringido.
- Se realizará la presentación de los formularios 104 IVA, 103 retenciones y 102 impuesto a la renta en sus respectivas fechas.

 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es


 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 15
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
14. POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA OPERATIVA				
14.1. POLÍTICAS <ul style="list-style-type: none"> – Los lubricantes y tanques de combustible deben estar en un sitio contra deterioros físicos y climatológicos. – Se debe realizar una limpieza de la gasolinera los días sábados de 6 a.m. a 8 a.m. por el personal encargado de la semana. – Realizar una supervisión de inventario general cada seis meses. – El inventario debe estar bajo custodia del personal autorizado y su acceso debe ser restringido. – Realizar controles de vigilancia tanto en el día como en la noche. – Debe existir control de los productos más antiguos para que sean los primeros en venderse. – Llevar un control de salida de mercadería que indique fecha, cliente, cantidad, valor y firma del responsable. – Valuar el inventario físico por lo menos dos veces al año. – Los registros que se emitan en el área operativa deben contener los valores y cantidades sobre la mercadería en sitio como vendida. – No se aceptan devoluciones de productos, una vez que el cliente ha salido de las instalaciones de la gasolinera. – Capacitar al personal dos veces al año. 				
14.1.1. CONTROLES PARA INVENTARIO <ul style="list-style-type: none"> – El personal a cargo, se percatarán de recibir la mercadería del proveedor en buen estado y completa. – Los pedidos de compra de mercadería deberán ser autorizados y con una orden de compra previamente planificada. – No se podrá recibir la mercadería sin su guía de remisión. – Todos los productos deben ser contabilizados y codificados. – Cada producto debe constar en el sistema antes de ser expuestos a la venta o colocados en las perchas. – Salida la mercadería no existen devoluciones, salvo casos excepcionales. – El método que se utilizará para manejar la mercadería será decisión del auxiliar administrativo y el contador de la organización. 				
 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		



 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 16
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
15. MANUAL DE FUNCIONES				
<p>El manual de funciones es importante para una empresa para llevar el control sobre las tareas que debe desempeñar cada uno de los colaboradores, evitando así la duplicidad de actividades, pues en este se describen las diferentes funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, ayudando a que la empresa tenga una mejor organización.</p> <p>OBJETIVO DEL MANUAL DE FUNCIONES</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Brindar la base sobre el cuál se podrá establecer funciones, requisitos de formación y experiencia, habilidades y destrezas de los funcionarios para que interactúen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la gasolinera Vega.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> – Puntualizar cada una de las funciones de los cargos que existen en la Gasolinera Vega – Establecer los requisitos de formación para los puestos de trabajo – Implementar requisitos de experiencia para cada puesto de trabajo – Captar las habilidades y destrezas para los funcionarios de la entidad – Facilitar la separación de funciones – Mejorar el desempeño de la Gasolinera Vega <p>Nombre del cargo: GERENTE/PROPIETARIO</p> <p>Requisitos de formación: Ingeniero o Licenciado en Administración de Empresas o carreras afines.</p> <p>Requisitos de experiencia: 1 año</p> <p>Habilidades y destrezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Aprendizaje continuo – Buenas relaciones con los clientes y proveedores – Genuino interés por sus colaboradores – Voluntad de escuchar las opiniones de los empleados – Saber tomar decisiones a tiempo – Comunicación 				



- Liderazgo
- Gestión
- Profesionalismo
- Toma de decisiones



Funciones:



- Definir objetivos y metas que espera que la gasolinera alcance mediante medios y estrategias definidas.
- Elaborar planes a corto, mediano y largo plazo con el propósito de coordinar las actividades plenas de la organización.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro, así como también las funciones y cargos.
- Ejercer representación legal de la Gasolinera.
- Revisar y aprobar planes operativos anuales, presupuestos de ingresos y egresos.
- Implementar manuales de funciones y procedimientos para el correcto funcionamiento de la gestión empresarial.
- Evaluar el cumplimiento de las funciones de todos los empleados.
- Realizar reuniones periódicamente para la toma de decisiones.
- Coordinar las tareas con los demás miembros de la Gasolinera.



 <p>“GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022</p>	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es


 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 18
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
MANUAL DE FUNCIONES				
Nombre del cargo: SECRETARIA				
Requisitos de formación: Administración de empresas o carreras a fines				
Requisitos de experiencia: 6 meses de experiencia como mínimo en cargos similares, con la posibilidad de realizar cursos de perfeccionamiento.				
Habilidades y destrezas: <ul style="list-style-type: none"> – Seguir indicaciones dadas por los superiores – Escribir informes coherentes y memorandos que se requieran – Revisión y archivo de documentos – Atención al público en forma personal o vía telefónica – Gestión del tiempo – Planificación – Organización – Comunicación – Confiabilidad – Compromiso 				
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> – Mantener actualizada la agenda de su jefe para llevar una buena organización diaria. – Recibir y gestionar toda la correspondencia de la persona al cargo. – Redactar actas de reuniones realizadas en la gasolinera. – Manejar y mantener el equipo informático y del mobiliario en la oficina. – Llevar el manejo de inventario y equipo de oficina. – Mantener el orden de los archivos electrónicos y físicos para que la información esté disponible en todo momento. – Llevar el control de documentos legales de la gasolinera. – Tener conocimientos básicos del manejo de <i>Office</i>. 				
 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		

 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 19
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
MANUAL DE FUNCIONES				
Nombre del cargo: ADMINISTRADOR				
Requisitos de formación: Licenciado en Administración de Empresas o carreras afines.				
Requisitos de experiencia: 1 año				
Habilidades y destrezas: <ul style="list-style-type: none"> – Capacidad para orientar al equipo de trabajo. – Liderazgo y habilidad motivacional. – Toma de decisiones. – Perseverancia. – Uso efectivo del tiempo. 				
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> – Aprobar órdenes de compra y venta de combustibles y lubricantes. – Solicitar reportes del estado financiero de la gasolinera. – Solicitar reportes de los inventarios existentes. – Controlar las actividades de los trabajadores. – Contratación de personal. – Administrar correctamente los recursos financieros, económicos, de bienes y servicios. – Realizar actividades de control de los procesos efectuados por el auxiliar administrativo. – Vigilar para que se cumplan con los objetivos de la gasolinera. – Planificar actividades que permitan cumplir los objetivos. – Realizar un seguimiento de las compras y ventas efectuadas. – Supervisar la atención al cliente realizada por los despachadores. – Supervisar y revisar las tareas realizadas por el auxiliar administrativo. 				
 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		

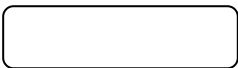
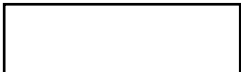
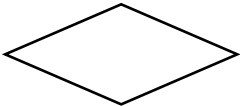

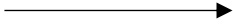
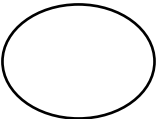
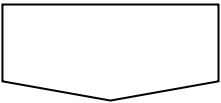

 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 20
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
MANUAL DE FUNCIONES				
Nombre del cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO				
Requisitos de formación: Técnico en Gestión Administrativa o carreras a fines				
Requisitos de experiencia: 1 año				
Habilidades y destrezas: <ul style="list-style-type: none"> – Organizado, dinámico y proactivo – Facilidad para las relaciones interpersonales – Confidencialidad de información – Comunicación – Toma de decisiones – Manejo de tiempo y establecimiento de prioridades 				
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> – Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos y demás correspondencias, tanto entrantes como salientes. – Responder y reenviar correos entrantes de manera constante. – Coordinar y establecer reuniones de negocios, entrevistas, citas, eventos corporativos y actividades afines. – Interactuar con clientes y terceros, para resolver reclamos o requerimientos. – Coordinación general en la oficina, resolviendo cualquier problema interno o requerimientos administrativos. – Mantener el área de trabajo limpia y ordenada. – Encargado de la logística de la organización. – Procesar y registrar la información de la gasolinera mediante la actualización de base de datos o archivos informáticos. – Estar en constante revisión de las herramientas informáticas que posee la gasolinera. – Manejo de <i>Office</i>. 				
 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		


 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 21
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
MANUAL DE FUNCIONES				
Nombre del cargo: CONTADOR				
Requisitos de formación: Ingeniero o Licenciado en Contabilidad y Auditoría.				
Requisitos de experiencia: 2 años				
Habilidades y destrezas:				
<ul style="list-style-type: none"> – Integridad – Responsabilidad – Mejora continua del conocimiento – Capacidad para la toma de decisiones 				
Funciones:				
<ul style="list-style-type: none"> – Preparar los balances contables. – Archivar la información contable de manera ordenada. – Mantener la información contable y financiera de manera ordenada y actualizada. – Elaborar y presentar reportes contables requeridos por el propietario o el administrador. – Asesorar al administrador en cuestiones financieras. – Revisar el registro y contabilización de los documentos. – Realizar las declaraciones mensuales de IVA y retenciones en la fuente. – Realizar los ajustes contables pertinentes para cada periodo fiscal. – Presentar de manera mensual la situación financiera de la gasolinera. – Elaborar los roles de pago de los trabajadores. – Realizar las aportaciones patronales e individuales al IESS de forma mensual. – Ejecutar el cierre contable mensual y anual. – Revisar cuentas por cobrar a clientes y realizar seguimiento. – Confidencialidad de la información que la gasolinera le haya proporcionado al igual que la de clientes. 				
 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		


 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 22
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
MANUAL DE FUNCIONES				
Nombre del cargo: DESPACHADOR				
Requisitos de formación: Instrucción básica como mínimo				
Requisitos de experiencia: Ninguno				
Habilidades y destrezas:				
<ul style="list-style-type: none"> – Responsabilidad – Flexibilidad – Productividad – Atención al cliente – Capacidad para aprender – Uso efectivo del tiempo – Integridad 				
Funciones:				
<ul style="list-style-type: none"> – Realizar diariamente la verificación, limpieza y mantenimiento de las áreas de la empresa. – Realizar el despacho de combustible y lubricante. – Registrar todas las ventas de combustible y lubricantes en el sistema. – Emitir factura y cobrar. – Recibir los pagos y registrarlos oportunamente. – Conciliar el efectivo antes y después del turno. – Cumplir otras funciones inherentes al cargo. – Comunicar al administrador o encargado de cualquier anomalía presentada en la ejecución de sus actividades. 				
 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana		
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709		
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es		

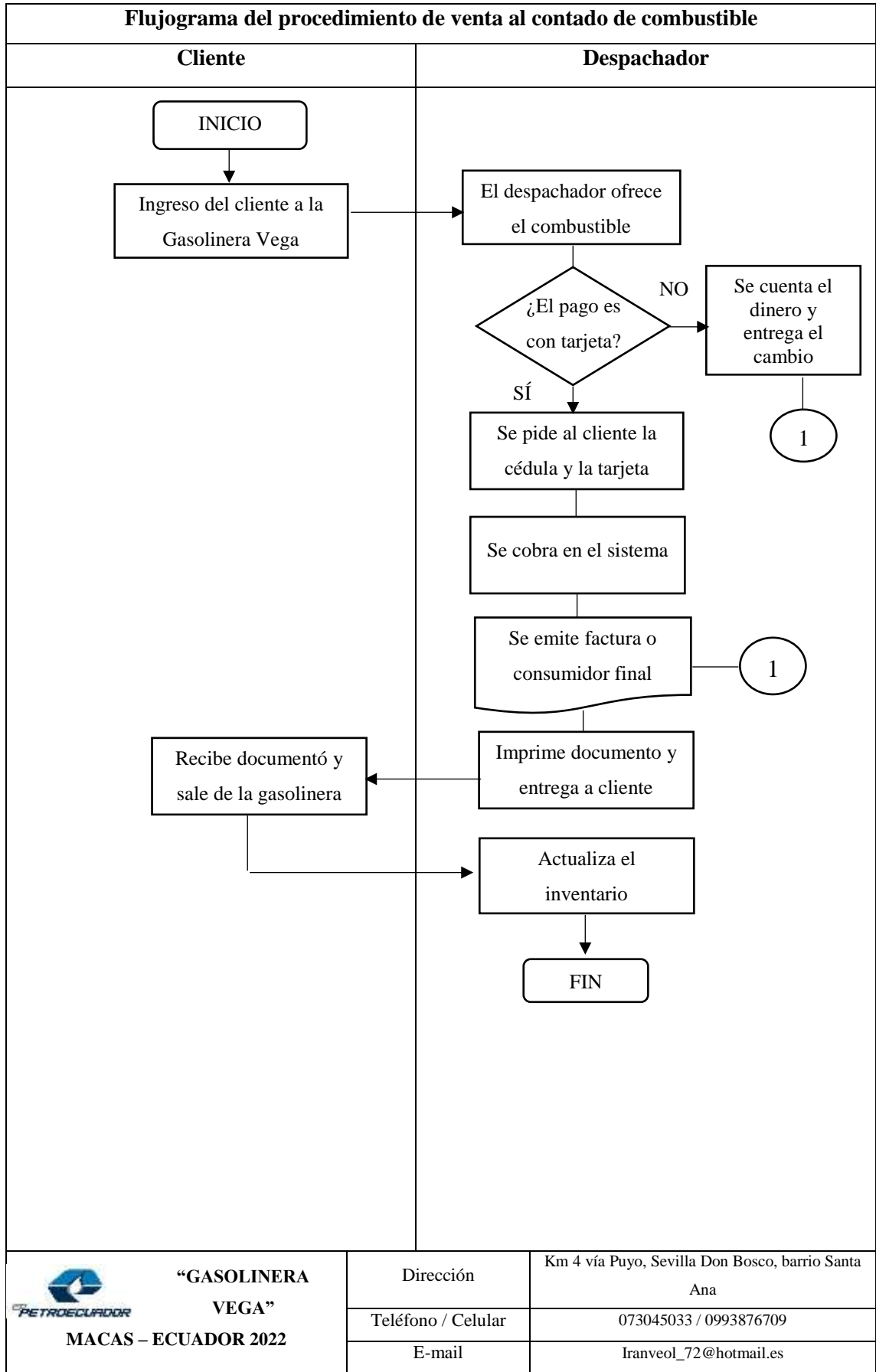
 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 23
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	


SÍMBOLOS DEL FLUJOGRAMA

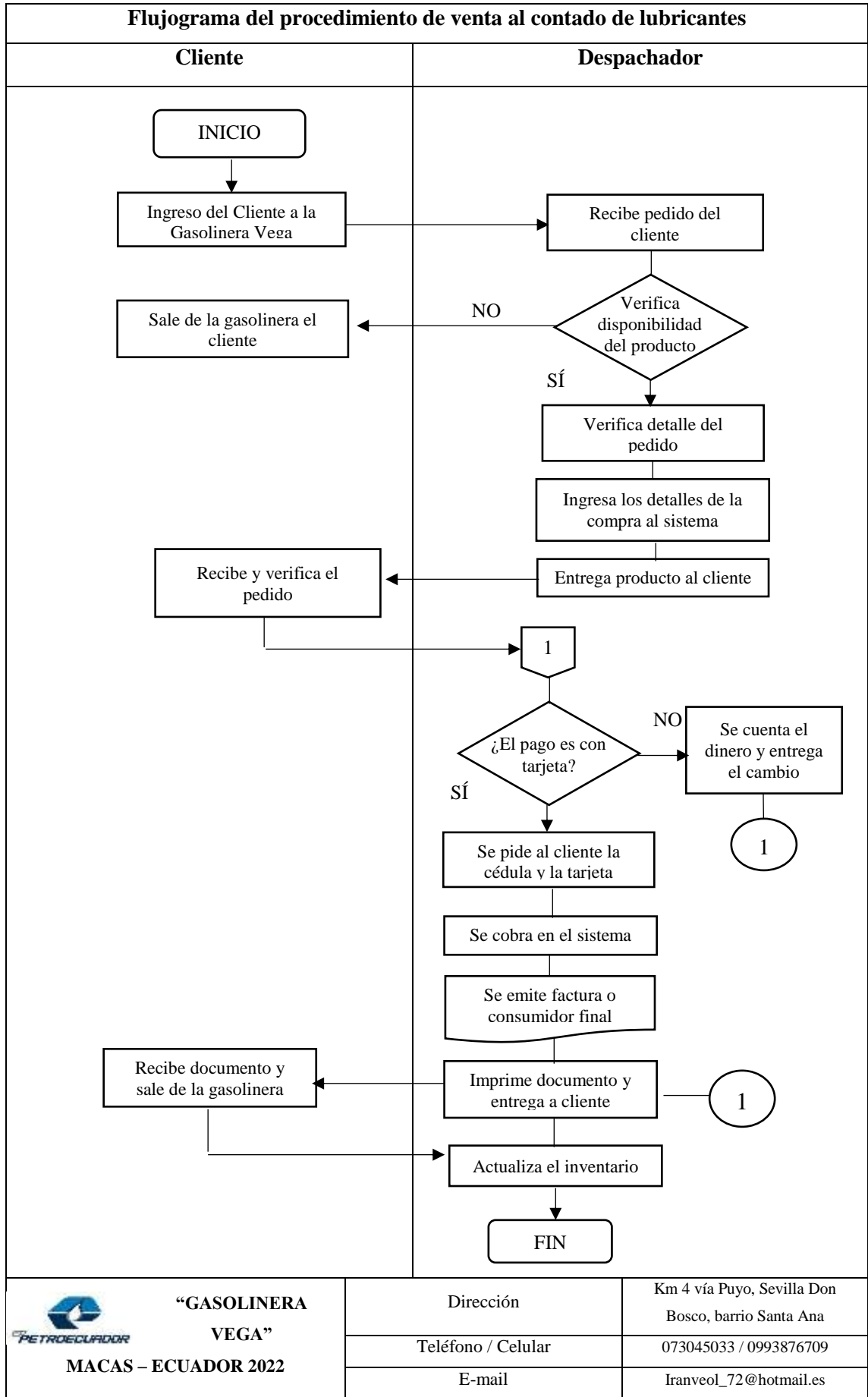
SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	Terminal	Indica el inicio o final del flujo de proceso.
	Proceso	Indica una actividad llevada a cabo dentro del proceso.
	Análisis de situación y toma de decisión	Determina un punto dentro del proceso donde se toma una decisión ya sea SI o NO.
	Documento/ Registro	Se refiere a los documentos que se utilicen, generen o salgan dentro del proceso.
	Línea de flujo de información	Este símbolo tiene dos funciones tanto de Unir símbolos entre sí, o indicar el sentido del flujo o el traslado de información.
	Conector con el resto del flujograma	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector fuera de página	Representa la conexión de información del flujo con otra página.
	Conector de espera	Indica la espera en un lapso de tiempo.

 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 24
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
16. PROCEDIMIENTO EN LA GASOLINERA				
PROCEDIMIENTO DE VENTA AL CONTADO DE COMBUSTIBLE				
Responsable: Despachador de mercadería				
Documentos: Los documentos que intervienen en este procedimiento son: facturas o consumidor final.				
Alcance: Este procedimiento es realizado por cualquier despachador de la gasolinera, y posteriormente se realiza su registro en el sistema.				
Políticas:				
<ul style="list-style-type: none"> – Despachar la cantidad y el precio justo de combustible. – Si el pago es con tarjeta, verificar antes la funcionalidad del sistema y los suministros. – Emitir facturas ya sea con datos o consumidor final. – Las impresiones serán: <ul style="list-style-type: none"> – Una original para el cliente – Una copia para el registro de la Gasolinera – Cada despachador es responsable del dinero recaudado según su turno de trabajo. – El despachador deberá contar siempre con su uniforme de trabajo. 				
Descripción de actividades				
Nº	Actividad	Responsable		
1	Ingresar a la gasolinera, y solicitar el valor del combustible que requiere.	Cliente		
2	Ingresar en el surtidor el valor, antes poniendo en cero este.	Despachador		
3	Preguntar al cliente como es su pago en efectivo, o con tarjeta.	Despachador		
4	Si el pago es con tarjeta pedir los documentos del cliente, realizar cobro mediante tarjeta.	Despachador		
5	Si es efectivo contar el dinero y entregar el cambio de ser necesario.	Despachador		
6	Se procede a retirar la manguera del auto.	Despachador		
7	Se registra la operación en el sistema y se realiza la factura o consumidor final.	Despachador		
8	Imprime documento y entrega a cliente.	Despachador		
9	Se retira de la gasolinera.	Cliente		
10	Actualiza el inventario.	Despachador		



 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 26
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
PROCEDIMIENTO DE VENTA AL CONTADO DE LUBRICANTES				
Responsable: Despachador de mercadería				
Documentos: Los documentos que intervienen en este procedimiento son: facturas o consumidor final.				
Alcance: Este procedimiento es realizado por cualquier despachador de la gasolinera y posteriormente se realiza su registro en el sistema.				
Políticas:				
<ul style="list-style-type: none"> - No se aceptan devoluciones de la mercadería una vez que el cliente se haya retirado de la gasolinera. - Por cada venta realizada se registra en el sistema y se deberá actualizar el inventario. - Emitir facturas ya sea con datos o consumidor final. - Las impresiones serán: <ul style="list-style-type: none"> - Una original para el cliente - Una copia para el registro de la Gasolinera - Cada despachador es responsable del dinero recaudado según su turno de trabajo. - El despachador deberá contar siempre con su uniforme de trabajo. 				
Descripción de actividades				
Nº	Actividad	Responsable		
1	Ingresa a la Gasolinera Vega y solicita su pedido.	Cliente		
2	Recibe el pedido del cliente.	Despachador		
3	Verifica la disponibilidad de mercadería en el sistema y en la bodega.	Despachador.		
4	De no existir la mercadería en inventario, el cliente se retira de la gasolinera.	Cliente		
5	Verifica la existencia de la mercadería, se confirma el detalle del pedido: producto, cantidad y precios.	Despachador		
6	Entrega el pedido al cliente.	Despachador		
7	Recibe y verifica el pedido.	Cliente		
8	Ingresa los datos al sistema para la factura o consumidor final.	Despachador		
9	Imprime comprobante y entrega a cliente.	Despachador		
10	Paga por el producto y recibe su comprobante.	Cliente		
11	Registra el pago si es en efectivo o tarjeta.	Despachador		
12	Si es efectivo contar el dinero y entregar el cambio de ser necesario.	Despachador		
13	Si el pago es con tarjeta pedir los documentos del cliente, realizar cobro mediante tarjeta.	Despachador		
14	Se retira de la gasolinera	Cliente		
15	Actualiza el inventario.	Despachador		



“GASOLINERA VEGA”

MACAS – ECUADOR 2022

Dirección


Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana

Teléfono / Celular

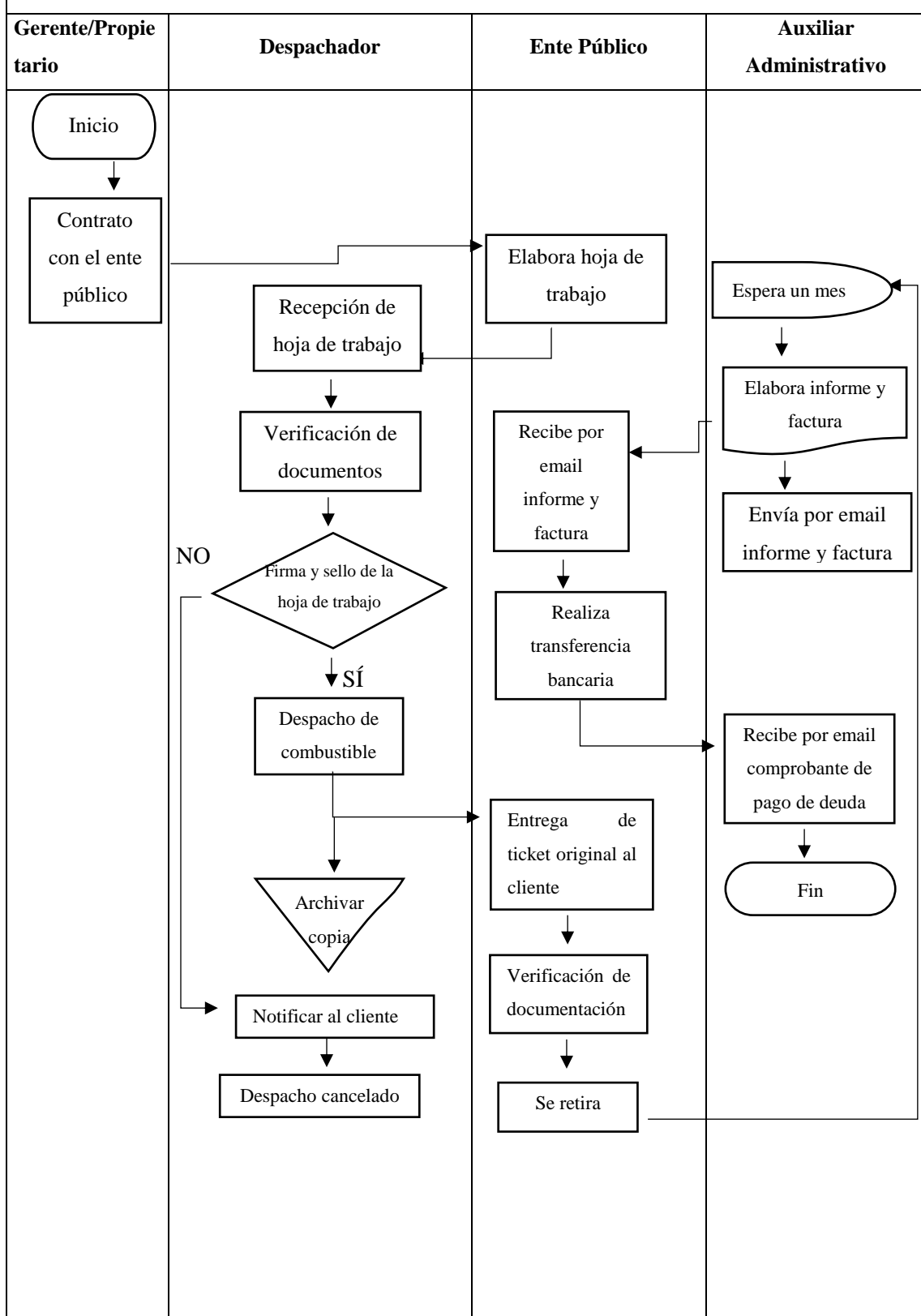
073045033 / 0993876709


E-mail


Iranveol_72@hotmail.es

 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 28
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
PROCEDIMIENTO DE VENTA A CRÉDITO A INSTITUCIONES PÚBLICAS				
Responsables: Gerente/Propietario, Auxiliar Administrativo, Despachador de mercadería				
Documentos: Orden de trabajo, ticket de crédito, factura.				
Alcance: Este procedimiento es desempeñado por cualquier despachador de la gasolinera, y posteriormente del auxiliar administrativo.				
Políticas:				
<ul style="list-style-type: none"> – Las facturas deben ser archivadas hasta que finalice el contrato – Se procederá a realizar el despacho de combustible siempre y cuando el cliente tenga la orden de trabajo firmada y sellada por la institución pública autorizada – Se emitirá un ticket de crédito hasta finalizar el mes cada que ingresen a la gasolinera a despachar combustible – El auxiliar administrativo es el responsable de realizar un informe a las instituciones públicas donde constará el monto total de combustible consumido en el mes 				
Descripción de actividades				
N°	Actividad			Responsable
1	Realiza el contrato con la entidad pública			Gerente/ Propietario
2	El cliente llega a la Gasolinera Vega y solicita el valor de combustible que requiere.			Cliente
3	El despachador pregunta si la venta de combustible es a una institución pública o persona natural.			Despachador
4	El cliente será una institución pública y por ende se procede a retirar la orden de trabajo para verificar los datos, firmas y sellos.			Despachador
5	Se retira la manguera del vehículo			Despachador
6	El despachador entrega un ticket de crédito al cliente			Despachador
7	El cliente se retira de la Gasolinera Vega			Cliente
8	El despachador entrega la copia del ticket de crédito al auxiliar administrativo al finalizar su turno			Despachador
9	El auxiliar administrativo procede a registrar el monto del ticket hasta acumular el mes de servicio.			Auxiliar administrativo
10	Fin del proceso			

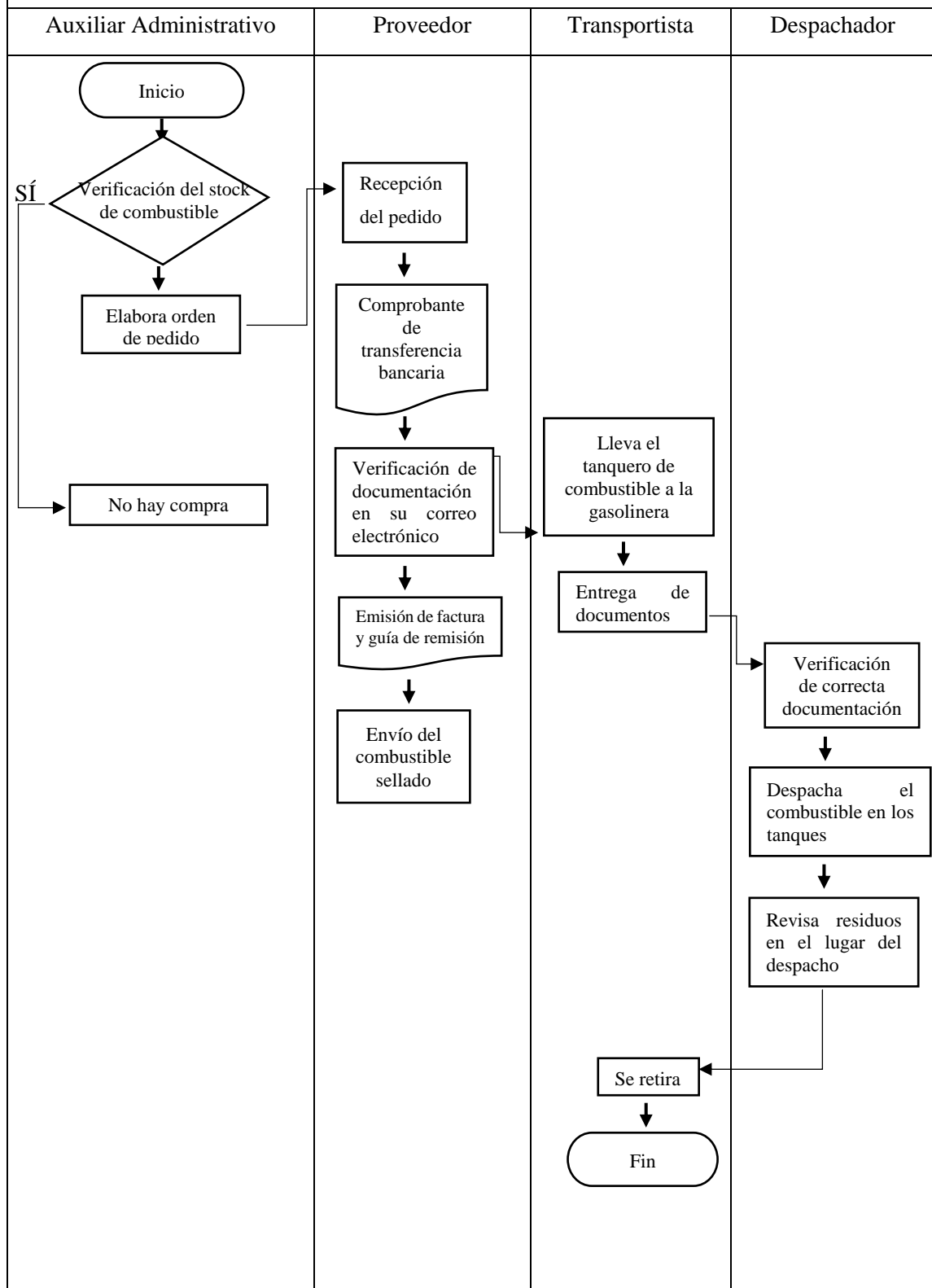
Flujograma del procedimiento de venta a crédito a instituciones públicas





 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 30
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE COMBUSTIBLE				
Responsables:				
Auxiliar administrativo, proveedor, transportista, despachador de combustible				
Documentos: Orden de compra, guía de remisión, comprobante de transacción bancaria.				
Alcance: Este procedimiento es desempeñado por el auxiliar administrativo y despachador				
Políticas:				
<ul style="list-style-type: none"> – Sa entrega reportes diarios de la cantidad del combustible diésel, ecopaís, súper. – Se realizará constante vigilancia de los tanques de combustible de manera que no existan fugas o evaporaciones – La compra de combustible se realizará mediante una orden de pedido, especificando la cantidad, precio, y tipo de combustible que se requiera. – La recepción de combustible se realizará si existe autorización del gerente – Los pagos se realizan a través de transferencia bancaria mediante el Banco de Pichincha con responsabilidad al auxiliar administrativo – La guía de remisión será el documento con el cual el tanquero justificará el traslado del combustible. 				
Descripción de actividades				
N°	Actividad	Responsable		
1	Se verifica que la cantidad de combustible en los tanques de la gasolinera, se presta para la adquisición o para no realizarla.	Auxiliar administrativo		
2	El auxiliar administrativo envía una orden de pedido a su proveedor para que atienda el pedido y verifique la disponibilidad del producto	Auxiliar administrativo		
3	El proveedor recibe el comprobante de transferencia bancaria a través de su correo y procede a realizar la orden para la gasolinera Vega	Proveedor		
4	El proveedor envía el combustible sellado y con la guía de remisión	Proveedor		
5	Llega el tanquero a la gasolinera Vega	Transportista		
6	El auxiliar administrativo verificará la guía de remisión para realizar la entrada del tanquero	Auxiliar administrativo		
7	El despachador procede a cumplir con las normas de seguridad que manejan empíricamente por experiencia para la entrada del tanquero	Despachador		
8	El despachador revisa los sellos, válvulas que estén en condiciones perfectas	Despachador		
9	Una vez verificado todo se procede a conectar las mangueras para la evacuación de combustible hacia los tanques	Despachador		
10	El despachador revisa si no hay residuos de combustible en el tanque	Despachador		
11	El tanquero se retira de la Gasolinera vega	Despachador		
12	Fin del proceso			

Flujograma del procedimiento de compra de combustible

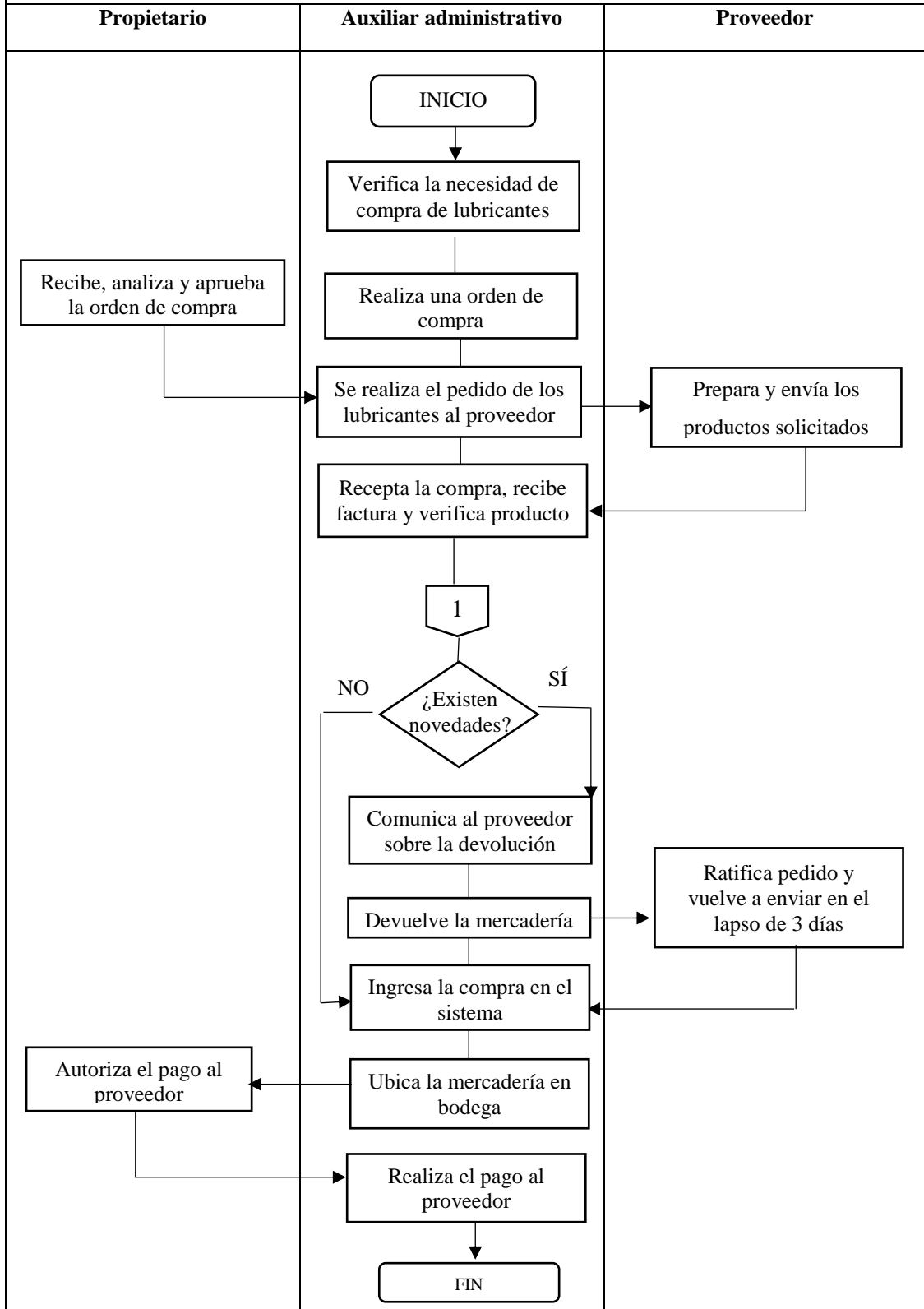



	“GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
		Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
		E-mail	Iranveol_72@hotmail.es


 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 32
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE LUBRICANTES				
Responsable: Administrador o auxiliar administrativo.				
Documentos: Orden de compra, guía de remisión, comprobante de transacción bancaria.				
Alcance: Este procedimiento es realizado por el administrador o el auxiliar administrativo de la gasolinera y posteriormente se realiza su registro en el sistema para la constancia del inventario.				
Políticas:				
<ul style="list-style-type: none"> – La compra de lubricantes será inmediata después de revisar el inventario. – El ingreso de los lubricantes a bodega se hará solo con la factura, una vez revisa que todo el pedido esté completo. – Se revisará una vez al mes el inventario físico de lubricantes. – No podrá la gasolinera quedar sin abastecimiento de los lubricantes. – Se deberá tener en físico y digital el detalle de los lubricantes en cada compra que se realice. – Los encargados realizarán un análisis de los proveedores para elegir a los más idóneos. 				
Descripción de actividades				
Nº	Actividad			Responsable
1	Verificar la necesidad de compra de lubricantes, según el inventario			Auxiliar administrativo
2	Elaborar una orden de compra para aprobación de la propietaria de la gasolinera.			Auxiliar administrativo
3	Aprobación de la compra.			Propietario
4	Se realiza el pedido de los lubricantes al respectivo proveedor.			Auxiliar administrativo
5	Prepara y envía los productos solicitados			Proveedor
6	Se encarga de receiptar la compra, recibir la factura y verificar producto.			Auxiliar administrativo
7	Cuando existen anomalías en el pedido, se comunica al proveedor sobre la inconformidad presentada vía telefónica o email.			Auxiliar administrativo
8	Devuelve la mercadería al proveedor y espera el tiempo establecido, en el caso de no cumplir con el tiempo se seleccionará otros proveedores.			Auxiliar administrativo
9	Envía nuevamente el pedido en la fecha establecida (máximo 3 días), con los documentos necesarios de la devolución realizada.			Proveedor
10	En caso de que la mercadería SÍ sea correcta, se ingresa la compra al sistema de la gasolinera.			Auxiliar administrativo
11	Ubica la mercadería en bodega.			Auxiliar administrativo
12	Autoriza el pago al proveedor.			Propietario

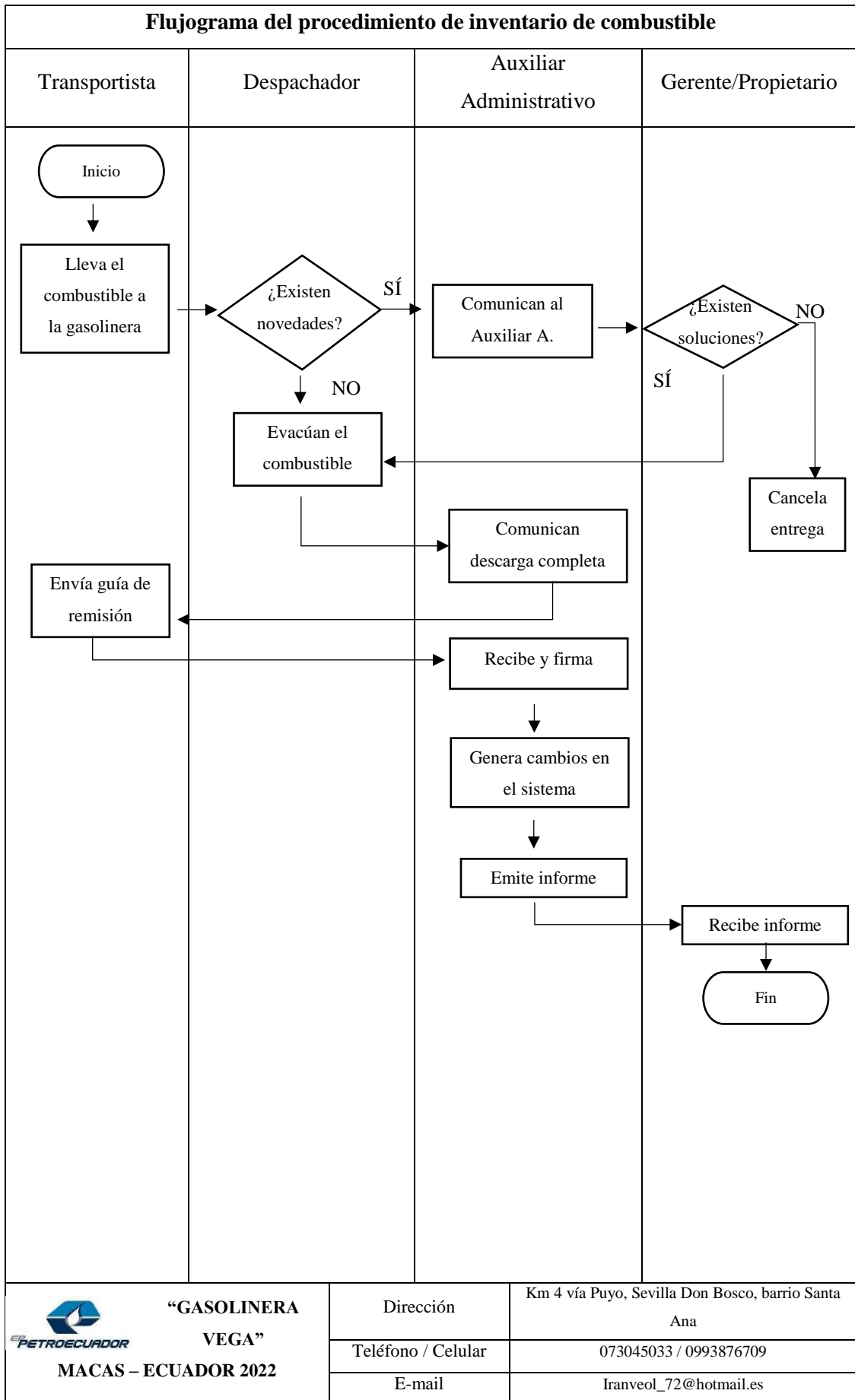
13	Realiza el pago.	Auxiliar administrativo
----	------------------	-------------------------


Flujograma del procedimiento de compra de lubricantes



 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 34
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO DE COMBUSTIBLE				
Responsables:				
Auxiliar Administrativo				
Documentos: Informe de inventario de combustible				
Alcance: Este procedimiento es desempeñado por el auxiliar administrativo y despachador				
Políticas:				
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar limpiezas de bodega semanalmente - Se debe realizar las ordenes de pedido por separado, es decir de combustible y lubricantes - Los tanques de almacenamiento de combustible deben estar calibrados - La entrada a bodega solo se permitirá al personal autorizado por la propietaria de la gasolinera 				
Descripción de actividades				
Nº	Actividad	Responsable		
1	El tanquero llega con el combustible a la gasolinera	Transportista		
2	Los despachadores evacúan el combustible a los tanques luego de tomar todas las medidas pertinentes	Despachadores		
3	Entrega al guía de remisión de la cantidad de combustible que llegó a la bodega	Transportistas		
4	Firma de aceptación por parte del auxiliar administrativo, asegurándose que todo está en perfectas condiciones	Auxiliar administrativo		
5	El auxiliar administrativo genera los cambios de combustible en el sistema que lleva la gasolinera	Auxiliar administrativo		
6	Presenta un informe de las variaciones de combustible que se dieron luego de incorporarlo a bodega.	Auxiliar administrativo		
7	FIN DEL PROCESO			

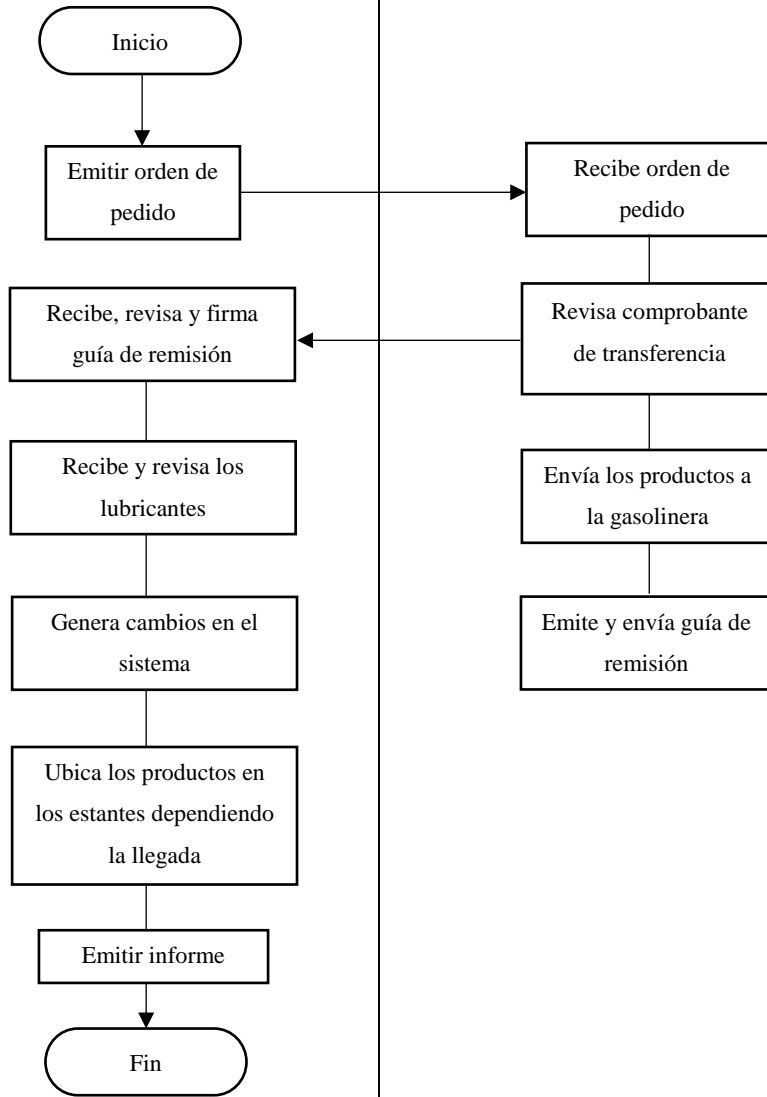



 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 36
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO DE LUBRICANTES				
Responsable: Auxiliar Administrativo				
Documentos: Informe de inventario de combustible				
Alcance: Este procedimiento es desempeñado por el auxiliar administrativo y despachador				
Políticas:				
<ul style="list-style-type: none"> – Realizar limpiezas en la bodega de lubricantes de manera semanal – Se debe realizar las ordenes de pedido por separado, es decir de combustible y lubricantes – Aplicar un método de valoración de inventarios para los lubricantes 				
Descripción de actividades				
Nº	Actividad	Responsable		
1	El auxiliar administrativo envía una orden de pedido a su proveedor para que esta ceda ante el pedido y verifique la disponibilidad del producto	Auxiliar administrativo		
2	El proveedor recibe el comprobante de transferencia bancaria a través de su correo y procede a realizar la orden para la gasolinera Vega	Proveedor		
3	El proveedor envía los lubricantes con la guía de remisión	Proveedor		
4	El auxiliar administrativo verifica que sean los solicitados y la cantidad correcta para ser almacenados en bodega y firma la guía de remisión	Auxiliar administrativo		
5	El auxiliar administrativo genera los cambios de lubricantes en el sistema que lleva la gasolinera	Auxiliar administrativo		
6	Pone a disposición que los lubricantes más antiguos sean vendidos primero	Auxiliar administrativo		
7	Presenta un informe de la cantidad en stock de lubricantes que fueron incorporados a bodega	Auxiliar administrativo		
8	Fin del proceso			


Flujograma del procedimiento de inventario de lubricantes

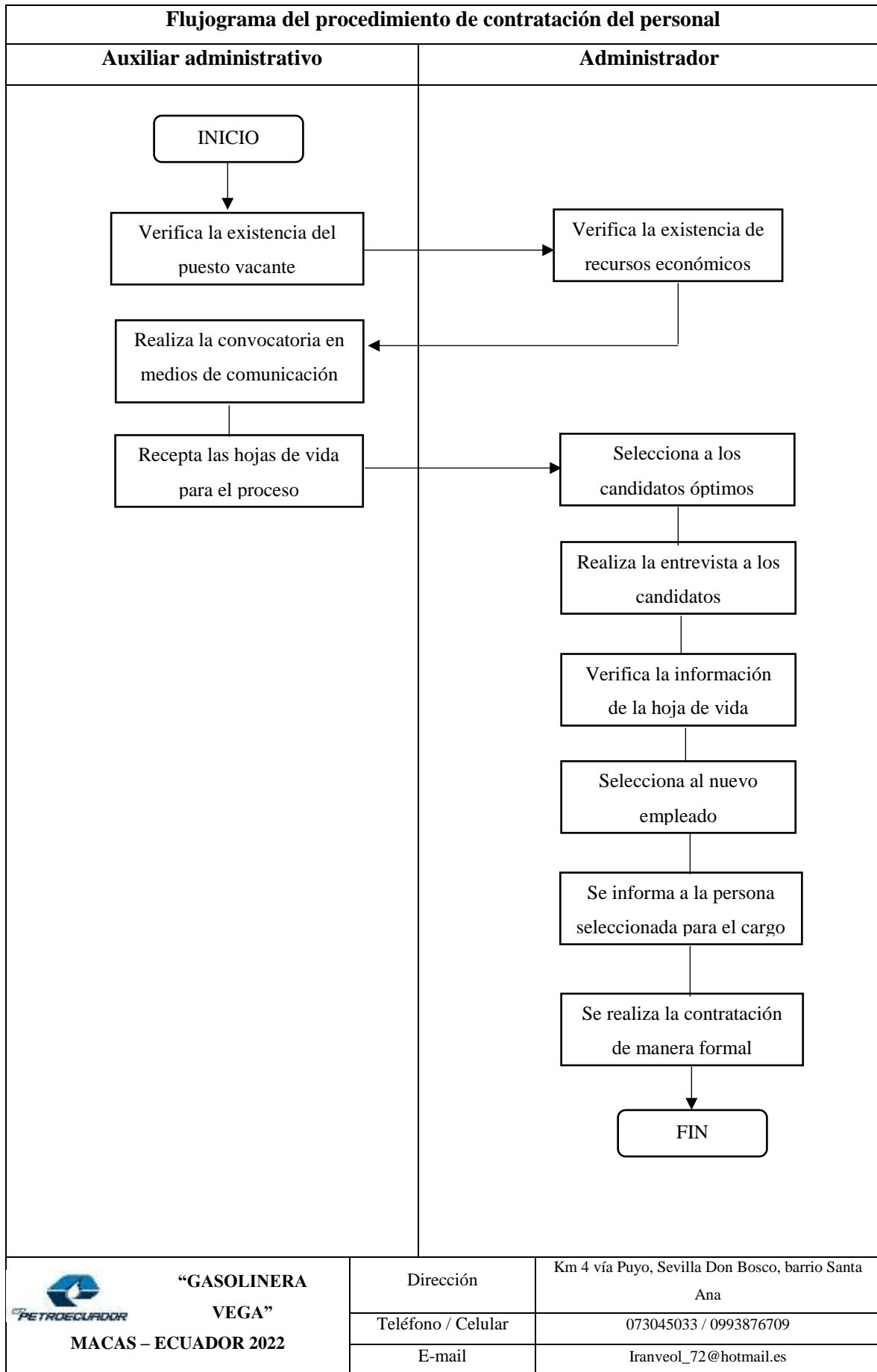
Auxiliar Administrativo


Proveedor



 <p align="center">“GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022</p>	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es


 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 38
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL				
Responsable: Administrador				
Alcance: Este procedimiento es realizado por el administrador o el auxiliar administrativo de la gasolinera, y posteriormente se realiza su registro en el sistema para la constancia del inventario.				
Políticas:				
<ul style="list-style-type: none"> – La convocatoria del proceso de selección se la hará mediante medios de comunicación conocidos en la ciudad. – La contratación del personal se realizará tan pronto se vea la necesidad de contar con nuevo personal. – Apoyar y fortalecer los conocimientos y habilidades del nuevo personal. – La selección del personal se realizará en base a principios éticos, y escogiendo al mejor candidato. 				
Descripción de actividades				
Nº	Actividad	Responsable		
1	Verifica la existencia de un puesto vacante.	Auxiliar Administrador		
2	Verifica la existencia de recursos económicos para la nueva contratación	Administrador		
3	Se realiza la convocatoria mediante medios de comunicación locales.	Auxiliar Administrativo		
4	Recepta las hojas de vida y verifica que los candidatos cubran los criterios de la convocatoria.	Auxiliar Administrativo		
5	Selecciona a los candidatos óptimos.	Administrador		
6	Realiza la entrevista a los candidatos.	Administrador		
7	Se procede a verificar la información de la hoja de vida.	Administrador		
8	Se analiza la información obtenida y se selecciona al nuevo trabajador.	Administrador		
8	Se informa a la persona selecciona para el cargo.	Administrador		
9	Se realiza la contratación de manera formal.	Administrador		





 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 40
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

17. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA EL CONTROL INTERNO

Control de existencia de Lubricantes
Se propone el siguiente formato, con el propósito de llevar un registro detallado de los lubricantes existentes en bodega de la gasolinera.


 “GASOLINERA VEGA” Dirección: Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana Teléfono: 073045033 Celular: 0993876709 E-mail: iranveol_72@hotmail.es Macas-Ecuador					
CONTROL DE EXISTENCIA DE LUBRICANTES					
FECHA	UN/ MEDIDA	DETALLE	ENTRADAS	SALIDAS	EXISTENCIA
Observaciones: _____					
_____			_____		
Encargado de bodega			Administrador		

 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 41
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

Control de entrada y salida del personal

Este formato será importante para llevar el control diario de entrada y salida del personal de la gasolinera, convirtiéndose en una herramienta indispensable para el control del personal.


“GASOLINERA VEGA”
Dirección: Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
Teléfono: 073045033 **Celular:** 0993876709
E-mail: iranveol_72@hotmail.es
Macas-Ecuador

CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL


Fecha: _____


N°	APELLIDOS Y NOMBRES	HORA DE INGRESO	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA	HORARIO DE TURNO	HORAS EXTRA

Observaciones: _____

Auxiliar Administrativo


Administrador

 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 42
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

Documento de reporte de combustible

Este formato será utilizado por el auxiliar administrativo el mismo que va a detallar el combustible recibido por el tanquero, indicando si hubo alguna novedad existente y reportándolo a la propietaria de ser el caso.


“GASOLINERA VEGA”
Dirección: Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
Teléfono: 073045033 **Celular:** 0993876709
E-mail: iranveol_72@hotmail.es
Macas-Ecuador


REPORTE DE RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE


Fecha: _____

CANTIDAD/ VOLUMEN	DESCRIPCIÓN	TOTAL
GALONES EXISTENTES		
GASLONES COMPRADOS		
GALONES DESPACHADOS		

Observaciones: _____


Auxiliar Administrativo
Administrador

 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 43
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

Orden de compra

El formato de orden de compra es un documentó que da constancia de los productos solicitados a los proveedores por la gasolinera.


“GASOLINERA VEGA”
Dirección: Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
Teléfono: 073045033 **Celular:** 0993876709
E-mail: iranveol_72@hotmail.es
 Macas-Ecuador

ORDEN DE COMPRA N°

Fecha: _____ **Dirección:** _____


Proveedor: _____ **Condición de pago:** _____


CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL

Observaciones: _____

Auxiliar Administrativo

Administrador

 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

 PETROECUADOR “GASOLINERA VEGA” MACAS - ECUADOR	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	Pág. 44
		VERSIÓN	001	
		FECHA	01/03/2022	

Formato del documentó de Cierre de Turno


Se detallará de manera diaria el cierre de turno de cada despachador en el cual se va a identificar el dinero recaudado de las ventas tanto en efectivo como en el sistema de la gasolinera.


PETROECUADOR
“GASOLINERA VEGA”
Dirección: Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
Teléfono: 073045033 Celular: 0993876709
E-mail: iranveol_72@hotmail.es
Macas-Ecuador
CIERRE DE TURNO N°
Fecha: _____

BILLETES	UNIDADES	TOTAL
\$ 1,00		
\$ 2,00		
\$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:		
SISTEMA	NUMERACION	TOTAL
TOTAL RECAUDADO:		
TOTAL		

Observaciones: _____

Despachador
Auxiliar Administrativo

 “GASOLINERA VEGA” MACAS – ECUADOR 2022	Dirección	Km 4 vía Puyo, Sevilla Don Bosco, barrio Santa Ana
	Teléfono / Celular	073045033 / 0993876709
	E-mail	Iranveol_72@hotmail.es

CONCLUSIONES

- En el desarrollo del marco teórico e investigaciones previas aplicadas a la Gasolinera Vega, se interpretó los resultados de la investigación.
- Por medio de la aplicación de métodos cualitativos tales como el inductivo- deductivo y el de análisis en base a los instrumentos de investigación como las guías de entrevista y ficha de observación se concluyó que no existen políticas de control para cada área que la compone, debido a la falta de atención que poseen frente al control interno de la empresa a su vez no existe un buen uso de las herramientas e inventario de lubricantes permitiendo a la gasolinera tener un mayor riesgo a situaciones de la naturaleza por las cuales se afronten.
- A través del diagnóstico preliminar del estado actual de los procesos administrativos y operativos de la gasolinera, se evidencio que no cuenta con un diseño de planificación donde definan los objetivos organizacionales, misión, visión, valores, estructura organizacional delimitada apropiadamente a su vez no posee un manual de funciones para los miembros que la conforman de tal manera que sus trabajadores realizan sus funciones sin un adecuado conocimiento de lo que realmente tenían que efectuar causando duplicidad de funciones.
- La Gasolinera Vega no cuenta con formatos físicos para realizar controles en su inventario y tampoco realizan tomas físicas en un tiempo determinado, considerando así riesgos que pueden evidenciar al finalizar el año que es donde ponen su disponibilidad para tener conocimiento pleno de su inventario.
- La falta de control interno a los procedimientos y sus flujogramas, han generado confusión en las actividades del personal y a su vez ha limitado la correcta administración de los recursos humanos y materiales para una buena toma de decisiones en beneficio de la empresa.
- Se concluye que la Gasolinera Vega posee falencias que dificultan su desarrollo organizacional y es por ello que se considera de vital importancia diseñar un manual de control interno acorde a la operatividad que lleva la empresa, de tal manera que las actividades se vean segregadas acorde a las políticas que se generen en la misma, así como también a tener claro los procedimientos que se deben seguir y así tener un adecuado control de sus recursos económicos, humanos y materiales.

RECOMENDACIONES

- A la propietaria de la gasolinera se recomienda establecer una adecuada organización, adoptando, modificando, actualizando y supervisando periódicamente el organigrama estructural, el manual de funciones, procedimientos de actividades y políticas para cada área con el fin de mejorar el desempeño organizacional de la gasolinera
- Revisar los procedimientos establecidos antes de la ejecución de actividades para que se siga el orden establecido de estos. Además, se recomienda cumplir con las políticas de control interno establecidas para cada área de la gasolinera.
- Mantener actualizada la información de inventario en el software contable y comparar con las existencias físicas de manera periódica. Con el fin de disponer de información veraz del movimiento de los inventarios, llevando a una buena toma de decisiones.
- A la administración de la gasolinera se recomienda adoptar actividades de control como: control de entrada y salida del personal, cierre de turno de los despachadores, formato de órdenes de compra, reporte de recepción de combustible, control de existencia de lubricantes, todo esto con el fin de agilizar y asegurar la eficacia y eficiencia en la realización de las actividades diarias de los empleados.
- Se recomienda a la Gasolinera Vega aplicar la propuesta planteada del manual de control interno, con la finalidad de contar con una herramienta de control que permita mejorar la eficacia de sus actividades, a través de procedimientos, políticas y designación de funciones. A su vez velar por el cumplimiento del manual por parte del personal que labora en la gasolinera por medio de revisiones periódicas que permitan verificar su aplicación.

BIBLIOGRAFÍA

AEC. (2019). *COSO*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Alcívar Cedeño, F. M., Salazar González, J., Andrade Garófalo, C., & Luna Yerovi, G. A. (2019). *LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>

Arenal Laza, C. (2020). *Gestión de inventarios: UFO476*. Recuperado el 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/59186?page=18>

Barreres Amores, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. Recuperado el 26 de Enero de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/172619?page=33>.

Bologna, E. (2018). *Métodos estadísticos de investigación*. (Córdoba, Ed.) Brujas. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/106355?page=155>.

Coronel, G. V. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la “Estación de servicio luz Irene”, ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6688/1/82T00761.pdf>

Cueva, M. (2016). *Library*. Obtenido de <https://1library.co/document/lzgwgd7y-aplicacion-implementacion-mitigacion-evaluacion-operacion-recaudacion-transporte-economico.html>

Dini, M., & Giovanni, S. (2018). *MIPYMES en America Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/105637?page=10>

Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. (E. Utmach, Ed.) Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Espada, B. (29 de April de 2021). *Qué es el método descriptivo y ejemplos*. Obtenido de [okdiario.com: https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888](https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888)


- Española, R. A. (2022). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/eficacia?m=form>
- Espino García, M. G. (2015). *Fundamentos de auditoría*. México D.F: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39417?page=113>
- Estupiñán Gaitán, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis del COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Recuperado el 26 de Enero de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70433?page=49>.
- González Martínez, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- INEN. (s.f.). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/mipymes-y-organizaciones-de-economia-popular-y-solidaria-son-una-pieza-clave-para-la-economia-del-pais/>
- ISOTools, E. (19 de Enero de 2015). *ISOTools*. Recuperado el 26 de Enero de 2022, de <https://www.isotools.org/2015/01/19/iso-90012015-metodologia-coso-iii-gestion-riesgos/>
- Ispizua, M. y Lavia, C. (2016). *La investigación como proceso: planificación y desarrollo*. Madrid: Dextra. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/130811?page=27>.
- Jaén, U. d. (2022). *Criterio 5*. Obtenido de https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf
- KPMG. (2020). *Impactos en la aplicación del Marco de Control*. Obtenido de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/2020/impactos-en-la-aplicacion-del-marco-de-control-interno-en-las-entidades.pdf>
- Lefcovich, M. L. (2004). *Sistema Matricial de Control Interno. Una forma eficaz de prevenir y corregir errores*. Recuperado el 26 de Enero de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/34866?page=7>

- Maquilón, A. S. (2021). *Propuesta de un sistema de control interno para la empresa Ortopédicos futuro S.A. ubicada en Quito en la calle Mariana de Jesús y Alemania*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23200/1/UCE-FCA-MAQUILON%20SATYABATI.pdf>
- Marulanda, J. (2018). *Introducción al diseño arquitectónico*. Recuperado el 26 de Enero de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/36746?page=21>
- Melendez Torres, J. B. (Septiembre de 2016). *CONTROL INTERNO*. Recuperado el 26 de Enero de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monroy, M. D. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/172512>
- Montenegro, B. d. (2017). *ACRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/presentation/338084065/Clasificacion-Del-Control-Interno>
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/124953?page=32>
- Piura, P. E. (16 de Septiembre de 2021). *PAD Escuela de Dirección Universidad de Piura*. Obtenido de <https://blog.pad.edu/7-herramientas-de-gestion-para-ser-un-gerente-de-alto-impacto>
- QuestionPro. (10 de Junio de 2021). Obtenido de ¿Qué es un estudio de caso y cómo realizarlo?: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-estudio-de-caso/>
- QuestionPro. (3 de Agosto de 2021). *Qué es, para qué sirve y cómo realizarlo*. Obtenido de Método analítico: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>
- Ramos, G. (2021). *ECONOMÍA gestione a su favor*. Obtenido de *ECONOMÍA gestione a su favor*: <https://economia.org/manual.php>


- Rodríguez, J. N. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Tiharmac Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.* Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6217/1/82T00692.pdf>
- Suárez Espinar, M. J. (15 de Julio de 2018). *Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI.* Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/57/66>
- Suntaxi, J. W. (2018). *Diseño de un sistema de Control Interno Administrativo – Financiero bajo el Coso III para la empresa "Codepartes S.A." dedicada a la comercialización de piezas y partes de vehículos.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17627/1/T-UCE-0003-CAD-109.pdf>
- Tamayo Saborit, M., & Gonzalez Capote, D. (2020). *La gestión de riesgos: herramienta estratégica.* Cuba: Editorial Universo Sur. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/131885?page=62>.
- Terreros, T. (Julio de 26 de 2021). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia.* Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Treadway, C. (2022). *El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway.* Recuperado el 26 de Enero de 2022, de <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>
- Wikipedia. (2021). *Wikipedia.* Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>

ANEXOS


ANEXO A: FICHA DE OBSERVACIÓN

	“GASOLINERA VEGA”		
FICHA DE OBSERVACIÓN			
ASPECTOS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
Infraestructura y espacio adecuado.			
Cuenta con señaléticas y cámaras de seguridad.			
Cuenta con los permisos de funcionamiento.			
Cumple con sus obligaciones tributarias.			
Existe un registro de entrada y salida del personal.			
Existe un control de inventarios.			
Existe un correcto registro de los ingresos y gastos.			

ANEXO B: GUÍA DE ENTREVISTA A LA PROPIETARIA DE LA GASOLINERA VEGA


	“GASOLINERA VEGA”
GUÍA DE ENTREVISTA A LA PROPIETARIA	
PROPIETARIA	Olmedo Albuja Libia
Objetivo de la guía: Dar una estructura adecuada a la entrevista para la recopilación de la información general de la gasolinera.	
PREGUNTAS	
EMPRESA	1. ¿Hace cuánto se constituyó la gasolinera?
	2. ¿Cuáles son los horarios de atención de los servicios que presta la gasolinera?
	3. ¿Cuántas personas laboran en la gasolinera?
PERSONAL	4. ¿De qué manera se realiza el proceso de selección y contratación del personal?
	5. ¿Cómo se efectúa la asignación de funciones y tareas del personal que labora en la gasolinera?
	6. ¿Cómo se realiza el control de asistencia del personal: reloj biométrico, bitácora de registro, ¿mensaje de texto u otro?
	7. ¿Existe capacitación constante al personal, indique periodicidad?
REPORTES	8. ¿La recepción de la información financiera que le permita conocer claramente la situación actual de la Gasolinera, se la efectúa de manera: ¿Semanal, mensual, trimestral, semestral?
	9. ¿Existen políticas o procesos para la cobranza de las ventas a crédito?
OBLIGACIONES	10. ¿El cumplimiento de las obligaciones tributarias están a cargo de: contador, administrador o gerente propietario?
MANUAL	9. ¿Estaría dispuesta a implementar en la gasolinera un manual de control interno para los procesos administrativos y contables y cómo cree que beneficiaría a la empresa?

**ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
GASOLINERA VEGA**

	“GASOLINERA VEGA”
GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO	
NOMBRES	CARGO
Vega Olmedo Irene	Administrador
Guzmán Zhumi Carlos	Auxiliar administrativo
Rodríguez Vega Gabriela	Secretaria
Hurtado Guzmán Marlon	Contador
Objetivo de la guía: Dar una estructura adecuada a la entrevista para la recopilación de la información con respecto a procedimientos y procesos que se llevan a cabo al interior de la Gasolinera Vega.	
	PREGUNTAS
INVENTARIO	1. ¿Existe un control interno para el área de inventarios?
	2. ¿Realizan conteos físicos de inventario dentro de la Gasolinera Vega? ¿Cada que tiempo?
	3. ¿Qué métodos utilizan para el control de inventarios?
	4. ¿Se conoce la cantidad exacta de las existencias de los artículos de venta que tiene la Gasolinera Vega hasta el momento?
	5. ¿Existen controles internos o procedimientos para la utilización de herramientas que forman parte de los instrumentos por el cual funciona la entidad?
COBRANZA	6. ¿Qué tipo de ventas realizan en la Gasolinera Vera, es decir, al contado o a crédito o ambas?
	7. ¿Existen políticas o procesos para la cobranza de las ventas a crédito?
	8. ¿Las ventas al contado son registradas?
REGISTRO DE INGRESOS Y EGRESOS	9. ¿Qué herramienta utilizan para el seguimiento de los registros de ingresos y gastos de la gasolinera?
REPORTES FINANCIEROS	10. ¿Cada que tiempo emiten reportes de la situación financiera de la Gasolinera Vega?

TRIBUTACIÓN	11. ¿Emiten facturas a los clientes que pidan o no los comprobantes de compra?
	12. ¿Realizan declaraciones de impuestos al SRI? ¿Quién lo realiza?
CONTROL INTERNO	13. ¿Cree Ud. que la incorporación de manuales de control interno mejore las condiciones de funcionabilidad en la entidad? ¿Por qué?
SALARIOS	14. ¿Qué consideraciones se toman al realizar pago de sueldos?

ANEXO D: GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO DE LA GASOLINERA VEGA

	“GASOLINERA VEGA”
GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO	
NOMBRES	CARGO
Antuash Juank Cristian	Despachador
Caranqui Yuquilema Juan	Despachador
Chacha Vinza Alexis	Despachador
Díaz Gutiérrez Hugo	Despachador
Uzho Cárdenas Paolo	Despachador
Objetivo de la guía: Dar una estructura adecuada a la entrevista para la recopilación de información con respecto a funciones y responsabilidades al personal operativo de la Gasolinera Vega.	
	PREGUNTAS
INCORPORACIÓN AL PERSONAL	1. ¿Cuáles fueron los requisitos para entrar al puesto de trabajo en la Gasolinera Vega?
	2. ¿Tuvo capacitaciones luego de incorporarlo al trabajo?
	3. ¿Conoce con claridad cuáles son las funciones que desempeña en la Gasolinera Vega?
	4. ¿La Gasolinera Vega proporciona las herramientas y equipos para realizar su trabajo de manera segura?
RESPONSABILIDAD OPERATIVA	5. ¿Cuáles son las responsabilidades que tiene dentro de la organización?
CONTROL	6. ¿Existen medios para controlar el horario de trabajo del personal operativo de la organización?
SANCIONES	7. ¿Existen sanciones dentro de la organización? ¿Cuáles?
SALARIOS	8. ¿Su sueldo o salario se abona con puntualidad?
AMBIENTE LABORAL	9. ¿Cómo considera el ambiente laboral en la institución?
	10. ¿Existe comunicación entre el personal administrativo y operativo?


ANEXO E: VISITAS A LA GASOLINERA VEGA



ANEXO F: ÁREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DE LA GASOLINERA



ANEXO G: RUC DE LA GASOLINERA

		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres		Número RUC
OLMEDO ALBUJA LIBIA AMERICA		0500448659001
Estado	Régimen	Artesano
ACTIVO	REGIMEN GENERAL	No registra
Fecha de registro	Fecha de actualización	
04/11/2010	30/04/2020	
Inicio de actividades	Reinicio de actividades	Cese de actividades
04/11/2010	No registra	No registra
Jurisdicción		Obligado a llevar contabilidad
ZONA 6 / MORONA SANTIAGO / MORONA		NO
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
PERSONAS NATURALES	NO	NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: MORONA Parroquia: SEVILLA DON BOSCO		
Dirección		
Calle: VIA AL PUYO Número: S/N Referencia: SECTOR SANTA ANA, EN LA GASOLINERA VEGA		
Medios de contacto		
Teléfono domicilio: 073045033 Celular: 0993876709 Email: iranveol_72@hotmail.es		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none"> • G47300101 - VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • C10500402 - ELABORACIÓN DE QUESO Y CUAJADA. • L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES). • A01410101 - CRÍA Y REPRODUCCIÓN DE GANADO BOVINO INCLUIDO LA OBTENCIÓN DE PELO Y EXCREMENTO. • A01410201 - PRODUCCIÓN DE LECHE CRUDA DE VACA. 		
Establecimientos		
Abiertos	Cerrados	
1	0	
Obligaciones tributarias		
• 2011 DECLARACION DE IVA		
ⓘ Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec .		
		1/2
www.sri.gob.ec		

ANEXO H: DOCUMENTO DE SEGURO



SWEADEN
Compañía de Seguros S.A.
CARATULA UNICA DE POLIZA

DENUNCIAMOS AL 0992374722
POR COBROS ADICIONALES AL
VALOR DE ESTA POLIZA

SWEADEN COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., en lo sucesivo llamada "LA COMPAÑIA", y quien (es) más adelante se designa(n) con el nombre de "EL ASEGURADO", convienen en celebrar el presente contrato de seguro sujeto a las Condiciones Generales aprobadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, con Resolución No. 888-INS-2008-042 del 30 de mayo del 2008 y las particulares y especiales teniendo primacía las últimas sobre las primeras.					
SEGURO DE	TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE MONEDA	POLIZA No.	AHERO No.	No. REFERENCIA
RESPONSABILIDAD CIVIL	RENOVACION	DOLARES AMERICANOS	0022772	000000	0022323
VIGENCIA DEL DOCUMENTO		DURACION DEL SEGURO		SUMA ASEGURADA	
DESDE LAS HORAS	HASTA LAS HORAS DE	AÑOS	DIAS	DEL DOCUMENTO	TOTAL ACTUAL
10/08/2021	10/08/2022	1		400,000.00	400,000.00
ASEGURADO: OLMEDO ALBUJA LIBIA AMERICA (187943)			CEDULA: 0500448659		
DOMICILIO: MACAS - KM 4 VIA AL PUYO			SANTIAGO-MORONA SANTIAGO 0981489		
CONTRATANTE: OLMEDO ALBUJA LIBIA AMERICA (187943)			CEDULA: 0500448659		
DETALLE					
A PETICION DEL ASEGURADO SE PROCEDE A RENOVAR LA POLIZA N.22323, SEGUN CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES.					
crubio EJECUTIVO DE CUENTAS: DOLORES SALCEDO EXT. ASESOR DE SEGUROS: 00510-TAPIA SUAREZ JANNETH ALEJ					
COSTO DEL SEGURO		FORMA DE PAGO No. 2187753	FACTURA No. 003002607093566		
PRIMA NETA	1,538.00	CUOTA INICIAL	449.25		
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS	53.83	SALDO EN CUOTAS 1,147.81			
CONTRIB. SEGURO SOCIAL CAMPESINO	7.69	No. VENCIMIENTOS	VALOR		
S.S.C. NO COBRADO (2001-2007)	0.00	1 25/09/2021	449.27		
IMPORTE DE EMISION	5.00	2 25/10/2021	449.27		
OTROS CARGOS SUJETOS I.V.A	0.00	3 25/11/2021	449.27		
I.V.A. TARIFA VIGENTE%	192.54				
INTERES FINANCIACION	0.00				
OTROS CARGOS NO SUJETO I.V.A	0.00				
PRIMA TOTAL	1,797.06				

ANEXO I: GUÍA DE REMISIÓN



EP PETROEQUADOR

RUC: 1768153530001

Guía de Remisión

No. 041-041-000143144

Numero de Autorización:
1402202206176815353000120410410001431440620634412

Fecha de Autorización: 14/02/2022

AMBIENTE: PRODUCCIÓN

EMISION: EMISION NORMAL

CLAVE DE ACCESO



1402202206176815353000120410410001431440620634412

EMPRESA PUBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR EP PETROEQUADOR
EP PETROEQUADOR
MATRIZ: ALPALLANA ES-86 Y AV. 6 DE DICIEMBRE

DIR. SUCURSAL: PRINCIPAL S/N

Contribuyente Especial - Resolución No. 2572
Obligado a llevar Contabilidad:

Identificación Transportista: 1400348890001 VEGA OLMEDO IRENE DE LOS ANGEL
Identificación Conductor: 14005495982 MERIZALDE DAVILA EDGAR ENRIQUE
Placa: VAA1482

Punto de Partida: 06-TERM, CHAULLARAMBA PRINCIPAL S/N

Fecha Inicio Transporte: 14/02/2022 Fecha Fin Transporte: 15/02/2022

Comprobantes de Venta: FACTURA 041043000028045 Fecha de Emisión: 14/02/2022
Orden de Pedido: 06200527
Motivo de Traslado: Por Venta

Destino (Punto de Llegada): KM 4 VIA PUYO, BARRIO SANTA 140157 SEVILLA DON BOSCO

Identificación del Cliente: 0500448659001 GASOLINERA VEGA
06010541 GASOLINERA VEGA

Comercializadora: 0001 EMPRESA PUBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR EP PETROEQUADOR RUC: 0500448659001

Código Producto	Cantidad	Detalle Adicional	Descripción
0174	5000.00	Unidad de Medida: GALS	EXTRA CON ETANOL

Información Adicional

Código de Control 06206344

COMPARTIMENTOS

Compartimento 1	Compartimento 2	Compartimento 3	Compartimento 4	Compartimento 5	Compartimento 6
2500	2500	0	0	0	0

Venta Total: 5000.00 GALS

ANEXO J: CERTIFICADO DE CONTROL ANUAL



AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES
NO RENOVABLES

No. 0007586

DCTC-CD-FT-101

CERTIFICADO DE CONTROL ANUAL

No. ARCERNNR-MS-2021-0001

En concordancia a lo señalado con el Decreto Ejecutivo Nro. 1036, y en virtud del cumplimiento, de la inspección técnica y de la remisión de los requisitos administrativos, esta Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables, en ejercicio de sus atribuciones de Ley pertinentes, confiere el presente certificado de control anual, conforme el siguiente detalle:

Centro de Distribución	de	VEGA		
Código de Registro	09AU14049			
RUC	0500448659001			
Dirección	BARRIO SANTA ANA, KM 4 VIA PUYO S/N			
Comercializadora	EMPRESA PUBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR EP PETROECUADOR			
Segmento autorizado para operar	AUTOMOTRIZ			
Vigente	Desde:	01/07/2021	Hasta:	30/06/2022

Suscribo el presente Certificado de Control Anual, en virtud de la Delegación otorgada mediante Resolución Nro. ARCERNNR-ARCERNNR-2020-0001-RES del 07 de Julio de 2020.

Atentamente,



GUILLERMO
ALEXANDER YASBEK
MONGE

Ing. Guillermo Alexander Yasbek Monge
DIRECTOR DISTRITAL MORONA





epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

FECHA DE ENTREGA: 05/07/2022

INFORMACIÓN DE LAS AUTORAS
NOMBRES – APELLIDOS: RUTH YAJAIRA JARA PAVAÑA GRACIELA DOMENICA LLIGUIN CUJI
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TÍTULO A OPTAR: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
F. ANALISTA DE BIBLIOTECA RESPONSABLE: Ing. CPA. JHONATAN RODRIGO PARREÑO UQUILLAS. MBA. <p style="text-align: right;">DIRECCION DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION  Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA ANALISTA DE BIBLIOTECA 1</p> <p style="text-align: right;">05/07/2022 1050-DBRA-UTP-2022</p>