



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN  
EL COSO III PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ALAMOS  
DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**JENIFER ADRIANA GAVILANES RODRIGUEZ**

Riobamba – Ecuador

2023



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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN  
EL COSO III PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ALAMOS  
DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**Trabajo de Integración Curricular:**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentación para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA: JENIFER ADRIANA GAVILANES RODRIGUEZ**

**DIRECTOR: DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO**

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Jenifer Adriana Gavilanes Rodriguez

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

Yo, Jenifer Adriana Gavilanes Rodriguez, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo 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.

Riobamba, 08 de noviembre de 2023

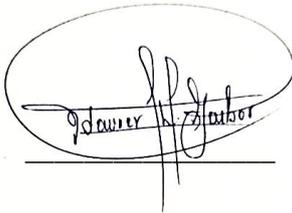
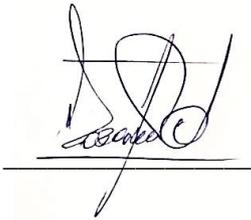
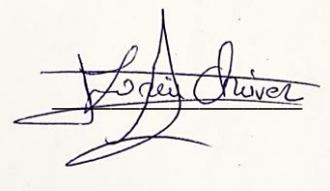


**Jenifer Adriana Gavilanes Rodriguez**

**C.I. 150109046-6**

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular, Tipo: Proyecto de Investigación; **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ALAMOS DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la señorita: **JENIFER ADRIANA GAVILANES RODRIGUEZ**, 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.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Lenin Javier Gaibor <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2023-11-08
Dr. Alberto Patricio Robalino <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		2023-11-08
Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández <b>ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		2023-11-08

## **DEDICATORIA**

El presente Trabajo de Integración Curricular está dedicado a Dios por guiarme por el camino correcto y bendecirme con una maravillosa familia. A mis padres, Rodrigo Grivaldo Gavilanes Gavidia y Gina Mayiyi Rodriguez Miranda, que siempre han permanecido a mi lado, brindándome su apoyo y amor incondicional en cada paso que he dado, por su paciencia y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

Jenifer

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres que son el pilar fundamental de mi vida, por siempre brindarme su amor, paciencia y gracias a su esfuerzo hicieron posible la culminación de mi carrera. A mis hermanos y amigos que me han brindado su apoyo y acompañado a lo largo de este camino, compartiendo experiencias y creando recuerdos inolvidables. A ti Juan Carlos que has llegado a formar parte de mi vida, por tu amor, comprensión, paciencia y por acompañarme en todo momento. A mi Alma Máter la poderosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente. A mi director Dr. Alberto Patricio Robalino y asesora Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández, por haber sido parte del presente Trabajo de Integración Curricular, por brindar sus conocimientos, tiempo e información teniendo como resultado la culminación del presente trabajo.

Jenifer

## INDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Objetivos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1. General .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2. Específicos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Justificación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1. Justificación teórica .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2. Justificación metodológica .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.3. Justificación práctica .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Pregunta de investigación.....</b>	<b>6</b>

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Antecedentes de investigación .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Referencias Teóricas.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1. Empresa .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1.1. Clasificación de empresa .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.2. Empresa de Servicios .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.2.1. Elementos de la empresa de servicios.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.2.2. Tipos de empresa de servicios.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.3. Estación de servicio.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.4. Control .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.4.1. Importancia del control .....</b>	<b>12</b>

<b>2.2.5. Control Interno</b> .....	13
2.2.5.1. <i>Importancia de control Interno</i> .....	13
2.2.5.2. <i>Objetivos del control interno</i> .....	14
2.2.5.3. <i>Clasificación del control interno</i> .....	14
2.2.5.4. <i>Por función</i> .....	15
2.2.5.5. <i>Por acción</i> .....	15
2.2.5.6. <i>Por Ubicación</i> .....	15
<b>2.2.6. Sistema de control Interno</b> .....	16
2.2.6.1. <i>Objetivos del Sistema de Control Interno</i> .....	16
2.2.6.2. <i>Beneficios del Sistema de control Interno</i> .....	17
<b>2.2.7. Modelo COSO</b> .....	17
<b>2.2.8. COSO I</b> .....	18
2.2.8.1. <i>Objetivos del COSO I</i> .....	18
2.2.8.2. <i>Componentes del COSO I</i> .....	18
<b>2.2.9. COSO II (Gestión de Riesgo)</b> .....	19
2.2.9.1. <i>Componentes del COSO II</i> .....	19
<b>2.2.10. COSO III</b> .....	20
2.2.10.1. <i>Objetivos del COSO III</i> .....	20
2.2.10.2. <i>Componentes del COSO III</i> .....	21
2.2.10.3. <i>Principios del COSO III</i> .....	22
<b>2.3. Marco conceptual</b> .....	25
2.3.1. <i>Diseño</i> .....	25
2.3.2. <i>Sistema</i> .....	25
2.3.3. <i>Eficiencia</i> .....	25
2.3.4. <i>Eficacia</i> .....	25

### **CAPÍTULO III**

<b>3. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	26
<b>3.1. Enfoque de investigación</b> .....	26
3.1.1. <i>Enfoque cualitativo</i> .....	26
3.1.2. <i>Enfoque cuantitativo</i> .....	26
<b>3.2. Nivel de Investigación</b> .....	27
3.2.1. <i>Exploratorio</i> .....	27
3.2.2. <i>Descriptiva</i> .....	27
<b>3.3. Diseño de investigación</b> .....	27

3.3.1.	<i>No experimental</i> .....	27
3.3.2.	<i>Transversal</i> .....	28
3.4.	<b>Tipo de estudio</b> .....	28
3.4.1.	<i>Documental</i> .....	28
3.4.2.	<i>De campo</i> .....	28
3.5.	<b>Población y Planificación, selección y cálculo de la muestra</b> .....	29
3.5.1.	<i>Población</i> .....	29
3.5.2.	<i>Muestra</i> .....	29
3.6.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	29
3.6.1.	<i>Métodos de investigación</i> .....	29
3.6.1.1.	<i>Inductivo</i> .....	29
3.6.1.2.	<i>Deductivo</i> .....	30
3.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i> .....	30
3.6.2.1.	<i>Encuesta</i> .....	30
3.6.2.2.	<i>Observación</i> .....	30
3.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i> .....	30
3.6.3.1.	<i>Cuestionario</i> .....	30

## CAPÍTULO IV

4.	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	31
4.1.	<b>Procesamiento, análisis e interpretación de datos</b> .....	31

## CAPÍTULO V

5.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	42
5.1.	<b>Propuesta</b> .....	42
5.2.	<b>Datos Generales de la Estación de Servicios Los Álamos</b> .....	43
5.3.	<b>Antecedentes de la Estación de Servicios Los Álamos</b> .....	44
5.4.	<b>Misión</b> .....	44
5.5.	<b>Visión</b> .....	44
5.6.	<b>Valores</b> .....	45
5.7.	<b>Organigrama estructural</b> .....	45
5.8.	<b>Ubicación de la Estación de Servicios Los Álamos</b> .....	46

<b>5.9.</b>	<b>Producto y Precio</b> .....	47
<b>5.10.</b>	<b>Matriz FODA</b> .....	48

## **CAPÍTULO VI**

<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	111
<b>6.1.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	111
<b>6.2.</b>	<b>Recomendaciones</b> .....	112

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 3 - 1:</b> Población .....	29
<b>Tabla 4 - 1:</b> Existencia de controles .....	31
<b>Tabla 4 - 2:</b> Planificación Estratégica.....	32
<b>Tabla 4 - 3:</b> Reglamentos Internos .....	33
<b>Tabla 4 - 4:</b> Organigrama Estructural.....	34
<b>Tabla 4 - 5:</b> Evaluación del personal .....	35
<b>Tabla 4 - 6:</b> Se capacita al personal.....	36
<b>Tabla 4 - 7:</b> Operaciones administrativas y financieras .....	37
<b>Tabla 4 - 8:</b> Gestión administrativa .....	38
<b>Tabla 4 - 9:</b> Objetivos institucionales.....	39
<b>Tabla 4 - 10:</b> Manual de funciones .....	40
<b>Tabla 5 - 1:</b> Precio de producto .....	47
<b>Tabla 5 - 2:</b> Manual de procedimiento de compra de combustible .....	76
<b>Tabla 5 - 3:</b> Manual de procedimiento de venta de combustible .....	78
<b>Tabla 5 - 4:</b> Manual de procedimiento de compra de lubricantes .....	80
<b>Tabla 5 - 5:</b> Manual Procedimiento de la venta de lubricantes .....	82
<b>Tabla 5 - 6:</b> Manual de procedimiento de contratación de personal .....	84
<b>Tabla 5 - 7:</b> Manual de procedimiento de cierre y manejo de caja .....	86
<b>Tabla 5 - 8:</b> Estrategia de comunicación interna .....	96
<b>Tabla 5 - 9:</b> Estrategias de comunicación externa .....	97

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 2 - 1:</b> Clasificación de empresa .....	9
<b>Ilustración 2 - 2:</b> Tipos de Empresas de Servicios .....	11
<b>Ilustración 2 - 3:</b> Clasificación de Control Interno.....	14
<b>Ilustración 2 - 4:</b> Beneficios del Sistema de Control Interno .....	17
<b>Ilustración 2 - 5:</b> COSO II .....	19
<b>Ilustración 2 - 6:</b> COSO III.....	20
<b>Ilustración 4 - 1:</b> Existencia de controles .....	31
<b>Ilustración 4 - 2:</b> Planificación Estratégica .....	32
<b>Ilustración 4 - 3:</b> Reglamentos Internos .....	33
<b>Ilustración 4 - 4:</b> Organigrama Estructural .....	34
<b>Ilustración 4 - 5:</b> Evaluación del personal.....	35
<b>Ilustración 4 - 6:</b> Se capacita al personal .....	36
<b>Ilustración 4 - 7:</b> Operaciones financieras y administrativas .....	37
<b>Ilustración 4 - 8:</b> Gestión administrativa.....	38
<b>Ilustración 4 - 9:</b> Objetivos institucionales .....	39
<b>Ilustración 4 - 10:</b> Manual de funciones .....	40
<b>Ilustración 5 - 1:</b> Logo de la Estación de Servicios Los Álamos .....	43
<b>Ilustración 5 - 2:</b> Organigrama Estructural .....	45
<b>Ilustración 5 - 3:</b> Estación de Servicios Los Álamos.....	46
<b>Ilustración 5 - 4:</b> Ubicación Geográfica de la Estación de Servicios Los Álamos.....	46
<b>Ilustración 5 - 5:</b> Matriz FODA .....	48
<b>Ilustración 5 - 6:</b> Compra de combustible.....	77
<b>Ilustración 5 - 7:</b> Venta de combustible .....	79
<b>Ilustración 5 - 8:</b> Compra de lubricantes.....	81
<b>Ilustración 5 - 9:</b> Venta de lubricantes .....	83
<b>Ilustración 5 - 10:</b> Contratación de personal .....	85
<b>Ilustración 5 - 11:</b> Cierre y manejo de caja .....	87

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** RUC

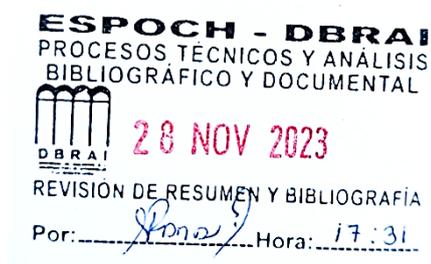
**ANEXO B:** ENCUESTA AL PERSONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS

## RESUMEN

La Estación de Servicios Los Álamos carece de un documento en el cual este establecido valores y principios morales y profesionales, también carece de una adecuada delimitación de responsabilidades y funciones para el personal, falta de manual de procesos y procedimientos, falta de un plan de comunicación y ausencia de mecanismos de control que están diseñados para evaluar las actividades de la entidad, por esta razón, el objetivo de la investigación fue diseñar un sistema de control interno basado en el método COSO III con el fin de mejorar una adecuada ejecución de las actividades y propicie seguridad razonable en los procesos administrativos y operativos. La metodología implementada fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, empleando un nivel descriptivo, se utilizó un diseño no experimental y transversal, el tipo de estudio fue de campo y documental para adquirir información mediante la aplicación de técnica e instrumentos de investigación como es la observación directa y la encuesta aplicada al personal de la entidad. Basándonos en la metodología empleada se pudo evidenciar que en la Estación de Servicios Los Álamos no se realiza un control interno que permita reducir los riesgos y ayude al cumplimiento de los objetivos institucionales. En este contexto se concluye que Estación de Servicios Los Álamos tiene grandes carencias como es la ausencia de normas, políticas, procesos y actividades en cada uno de los departamentos siendo un obstáculo para el logro de los objetivos institucionales, por lo cual se ha realizado un Sistema de Control Interno que permita mitigar los riesgos a niveles admisibles.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <CONTROL INTERNO>, <COSO III>, <MANUAL DE FUNCIONES>, <RIOBAMBA(CANTÓN)>.

2011-DBRA-UPT-2023



## ABSTRACT

The Los Alamos Service Station lacks a document in which values and moral and professional principles are established, it also lacks an adequate delimitation of responsibilities and functions for the personnel, lack of manual of processes and procedures, lack of a communication plan and absence of control mechanisms that are designed to evaluate the activities of the entity, for this reason, the objective of the research was to design an internal control system based on the COSO III method in order to improve an adequate execution of the activities and propitiate reasonable security in the administrative and operative processes. The methodology implemented was of qualitative and quantitative approach, using a descriptive level, a non-experimental and transversal design was used, the type of study was field and documentary to acquire information through the application of research techniques and instruments such as direct observation and the survey applied to the entity's personnel. Based on the methodology used, it could be evidenced that Estación de Servicios Los Álamos does not have an internal control that allows reducing risks and helps to achieve the institutional objectives. In this context it is concluded that Estación de Servicios Los Alamos has major shortcomings such as the absence of standards, policies, processes and activities in each of the departments being an obstacle to the achievement of institutional objectives, so it has been made an Internal Control System to mitigate risks to acceptable levels.

**Key words:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL>, <CODE III>, <FUNCTION MANUAL>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



---

LIC.VIVIANA YANEZ MSC

020157141-1

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación denominado Diseño de un sistema de control interno basado en el COSO III para la Estación de Servicios los Álamos del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo tiene como objeto propiciar el mejoramiento del desempeño organizacional en el área administrativa y operativa, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y mantener un control adecuado de las actividades que se desarrollan diariamente en la entidad.

La Estación de Servicio Los Álamos es una empresa privada, constituida el 29 de mayo del 2015, ubicada en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, cuya actividad principal es brindar el servicio de venta de combustibles líquidos nafta, gasolina, biocombustibles, grasas y lubricantes, la cual está controlada por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNNR).

En el primer capítulo se muestra inicialmente el planteamiento del problema, el mismo que fue establecido después de un exhaustivo análisis del funcionamiento actual de la Estación de Servicios Los Álamos, desde este punto de partida se mencionan los objetivos planteados al desarrollar esta investigación.

En el segundo capítulo denominado marco teórico se describen los antecedentes de investigación y las referencias teóricas que brindan el soporte necesario para la adecuada ejecución del presente trabajo de titulación.

En el tercer capítulo denominado marco metodológico se detalla los métodos, técnicas, instrumentos de investigación y población de estudio que se empleó en el desarrollo investigativo del presente trabajo.

En el cuarto capítulo denominado marco de análisis e interpretación de resultados se aplica la encuesta a la entidad para tabular los resultados obtenidos a través de la aplicación de tablas y gráficos que permita su análisis e interpretación.

En el quinto capítulo denominado marco propositivo se plasmará el diseño de un sistema de control interno basado en el COSO III para la Estación de Servicios Los Álamos que permite aprovechar de una manera eficiente los recursos humanos y técnicos.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

En un mundo tan competitivo es imprescindible que una empresa marque la diferencia con respecto a sus competidores directos, esto se puede lograr al brindar un servicio que esté orientado a satisfacer las necesidades de sus clientes de una manera eficiente y eficaz, debido a esto es necesario el desarrollo de procedimientos que contribuyan a lograr esta meta, una de estas herramientas es la implementación de un sistema de control interno ya que permite evaluar la estructura organizacional de una entidad con el objetivo de optimizar los recursos humanos y operativos, creando un vínculo de confianza entre el consumidor y la empresa, que sin duda mejorara los niveles de productividad.

En el Ecuador según la Gerencia de Comercialización Nacional EP Petroecuador el consumo de combustible para el sector Automotriz es de 57,16% a nivel Nacional, es decir el uso está dirigido principalmente al transporte liviano y pesado contemplando un consumo del 31,2% d diésel mientras que un 28,2% de gasolina. Bajo este concepto la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNNR) menciona que en el mercado ecuatoriano operan alrededor de 23000 estaciones de servicio de 17 comercializadoras nacionales e internacionales (Pacheco, 2019, p. 1).

Según el Ministerio de Energías y Minas en el 2021 la provincia de Chimborazo recibe 790.312 barriles de gasolina extra, 32.207 barriles de gasolina super, 135.105 barriles de diésel 2 y 713.895 barriles de diésel Premium, estas cantidades de combustible fueron distribuidas en 58 estaciones de servicios que se encuentran establecidas en los cantones Alausí, Cotalo, Cumandá, Chambo, Chunchi. Guamote, Guano, Pallatanga, Penipe y Riobamba (Vera, 2022, p. 1).

En la ciudad de Riobamba operan 24 estaciones de servicios una de ellas es la Estación de Servicios Los Álamos, ubicada en la Avenida Lizarzaburu y Saint Ammond, en esta estación se despachan diariamente en promedio 4.000 galones de gasolina extra, 2.000 galones de gasolina diésel y 1.300 de gasolina super.

La ubicación de esta estación de servicio es un punto estratégico pues está ubicada en el sector urbano de la ciudad junto a un importante centro comercial por lo tanto posee de gran afluencia de clientes y después de la visita preliminar de pudo evidenciar problemas en su operación como:

- Inexistencia de un Sistema de Control Interno, limita el alcance del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- La ausencia de un código de ética ocasiona que el personal no tenga claro los principios morales y profesionales dentro de la entidad.
- Carece de un manual de funciones que delimite las actividades correspondientes a los empleados, provocando que el personal no tenga conocimiento de las responsabilidades que le competen.
- Falta de una matriz de riesgo provoca que los eventos adversos que se presentan no sean controlados y estos afectan al buen accionar de la gasolinera.
- Ausencia de un manual de procesos y procedimientos ocasiona que la gasolinera no funcione de manera correcta dado que en esta herramienta se describe de forma detallada las operaciones que se ejecutan en la entidad.

Con relación a los problemas detectados, es importante establecer procedimientos que ayuden al correcto funcionamiento de la Estación de Servicios Los Álamos por lo cual es imprescindible Diseñar de un Sistema de Control Interno que ayude a la entidad a cumplir con los objetivos institucionales.

### **Limitaciones y delimitaciones**

**Tipo de estudio:** Sistema de Control Interno

**Campo:** Auditoria

**Espacial:** ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo

**Empresa:** Estación de Servicios Los Álamos

### **Problema General de Investigación**

¿De qué manera el Diseño de un Sistema de Control Interno basado en el COSO III para la Estación de Servicios Los Álamos del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, propicia un adecuado control de procedimientos tanto administrativos como operativos?

## **Problemas Específicos de investigación**

- ¿Cómo la implementación de un Sistema de Control Interno ayudara al alcance del cumplimiento de los objetivos institucionales?
- ¿Qué impacto tiene la ausencia de un código de ética dentro de la Estación de Servicios Los Álamos?
- ¿Cómo la implementación de un manual de funciones ayudara en la delimitación de las actividades en las distintas áreas?
- ¿Cómo influye la ausencia de un formato de matriz de riesgo dentro de la gasolinera?
- ¿Cómo un manual de procedimientos ayuda a comprender el desarrollo de cada uno de los procesos que se ejecuta en la gasolinera?

### **1.2. Objetivos**

#### **1.2.1. General**

Diseñar un Sistema de Control Interno basado en el COSO III, para la Estación de Servicios Los Álamos que propicie una adecuada ejecución de sus actividades y proporcione seguridad razonable en los procesos administrativos y operativos.

#### **1.2.2. Específicos**

- Identificar las posibles falencias mediante una visita preliminar para proponer acciones de mejora durante el diseño de sistema de control interno.
- Investigar las definiciones y conceptos relacionados al diseño de un sistema de control interno mediante el análisis del material bibliográfico para sustentar el presente trabajo.
- Estructurar el marco metodológico mediante métodos, técnicas e instrumentos de investigación para establecer el estado actual del funcionamiento operacional de la empresa.
- Tabular los resultados obtenidos mediante la aplicación de tablas y gráficos que permitan el análisis e interpretación de resultados.
- Diseñar un sistema de Control Interno mediante la aplicación del COSO III, que constituya una herramienta al mejoramiento continuo de la empresa.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. *Justificación teórica***

El presente Diseño de un Sistema de Control Interno Basado en el COSO III para la Estación de Servicios Los Álamos del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo se justifica desde la parte teórica a través de la recopilación de información bibliográfica de varios autores de renombre sobre todo lo relacionado al tema, que fueron tomados de libros, artículos científicos, congresos, revistas, investigaciones y páginas académicas que ayuden a sustentar el desarrollo del presente trabajo de titulación.

#### **1.3.2. *Justificación metodológica***

La presente investigación se justificó mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que ayudaron a obtener información necesaria y confiable por medio del correcto uso de los métodos empleados y así lograr resultados reales y concretos con el fin de Diseñar un Sistema de Control Interno que permita aumentar la eficiencia en los procesos administrativos y operativos de la Estación de Servicios.

#### **1.3.3. *Justificación práctica***

La presente investigación tiene como propósito Diseñar un Sistema de Control Interno el cual será de gran productividad para organizar y administrar el funcionamiento de las operaciones que se realizan en la entidad, siendo un instrumento de apoyo para la Estación de Servicios Los Álamos por medio del cual está centrado en aspectos como código de ética, manual de funciones, procesos y procedimiento y herramientas de control a fin de mejorar la eficiencia y eficacia en sus operaciones.

#### **1.4. Pregunta de investigación**

El Diseño de un sistema de Control Interno basado en el COSO III para la Estación de Servicios Los Álamos del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, permitirá mejorar la eficiencia en sus operaciones y minimizar los riesgos.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de investigación

Según coronel, en su proyecto de investigación llamado “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Estación de Servicios Luz Irene, ubicada en el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo”, concluye que:

*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, p. 138)*

*El sistema de Control Interno disminuirá los riesgos, podrá identificar, las deficiencias y será utilizado como una herramienta para la toma de decisiones dentro de la estación de servicio. (Coronel, 2017, p. 138)*

De la Misma formas Jara y Lliguin en su proyecto de investigación denominado “Propuesta del Diseño de un Manual de Control Interno para la Gasolinera Vega en la parroquia Sevilla Don Bosco del cantón Morona”, menciona que:

*Se concluye que la Gasolinera Vega posee falencias que dificultan su desarrollo organizacional y es por ello 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. (Jara & Lliguin, 2022, p. 115)*

Por otro lado, Ordoñez en su trabajo de titulación denominado "Diseño de un Sistema de Control Interno Basado en el COSO III para el Registro de la Propiedad del cantón Quinindé, provincia Esmeraldas", realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo", concluye que:

*La aplicación del sistema de control interno establece parámetros para el correcto funcionamiento institucional, de forma que, permita un mayor enfoque en el control de riesgos en las actividades ejecutadas diariamente, a fin de lograr un seguimiento continuo de estas (Ordoñez, 2022, p. 99).*

Finalmente, Toaquiza en su trabajo de titulación denominado "Elaboración de un sistema de control interno en la empresa: Ingeniería Empresarial y Tecnología Grupobuilders Cía. Ltda. De la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi", menciona que:

*Al realizar el cuestionario de Control Interno basado en el COSO III se pudo apreciar que Ingeniería Empresarial y Tecnología GRUPOBUILDERS Cía. Ltda. Padece de grandes carencias como es la determinación de un organigrama tanto funcional como estructural, además de la ausencia de normas, procedimientos y actividades que deben realizar cada uno de los colaboradores según su área de desempeño. Para combatir esta situación presentamos la propuesta denominada Manual de políticas y procedimientos basados en el sistema de control interno COSO III (Toaquiza, 2022, p. 197).*

## 2.2. Referencias Teóricas

### 2.2.1. Empresa

Para tener un concepto más claro “una empresa es una unidad económica social, integrada por elementos humanos, materiales, técnicos, que tiene por objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios” (Galvis, 2015, p. 2).

En cambio, Mero indica que “una empresa es una organización dedicada a actividades económicas o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios que tiene la sociedad, a la par de asegurar la continuidad de la estructura” (Mero, 2018, p. 86).

#### 2.2.1.1. Clasificación de empresa

Según, (Peña, 2022, p. 1) menciona que las empresas u organizaciones se clasifican según la actividad ya sea según su tamaño, su forma jurídica, su capital y, por último, según su actividad.



**Ilustración 2 - 1.** Clasificación de empresa

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023

La Estación de Servicios Los Álamos se clasifica por ser una empresa de servicios debido a que su actividad económica principal es la venta al por mayor de combustibles líquidos nafta, gasolina, biocombustibles que incluye los lubricantes, grasas y aceites, además se distingue por ser su tipo de contribuyente denominado Persona Natural obligado a llevar contabilidad siendo de capital privado.

### **2.2.2. Empresa de Servicios**

De acuerdo Fingermann (2013, p. 1), Empresas de servicios son aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas.

Según la página web Blog CORPONET, nos menciona que “Una empresa de servicios es aquella que tiene ingresos y se distingue por vender productos intangibles, no concede posesión a los clientes, vende objetos intangibles” (Castro, 2022, p. 1).

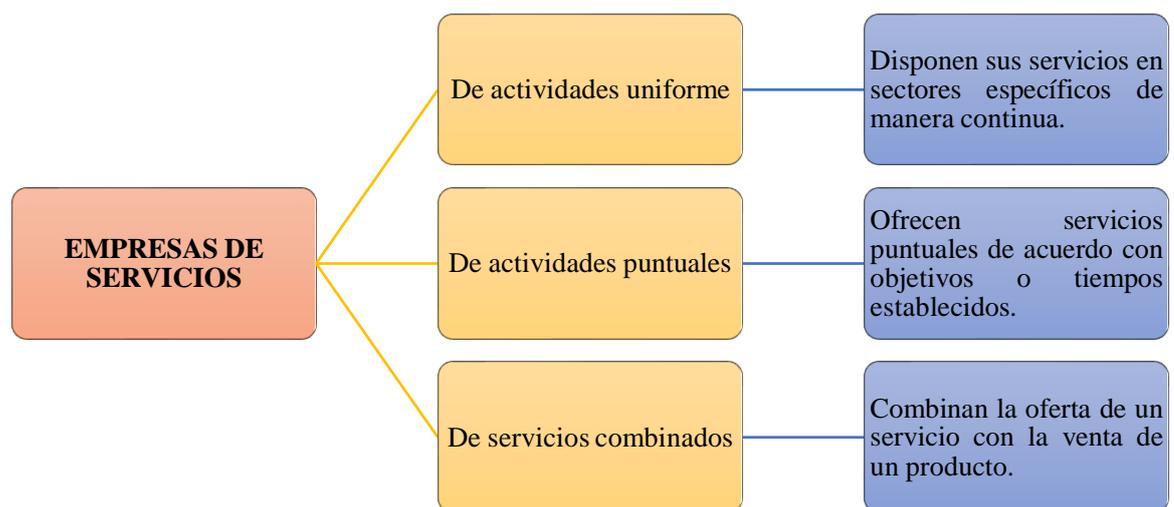
Por lo tanto, las empresas de servicios son aquellas que generan ingresos brindando un elemento intangible que cubre las necesidades específicas de un cliente, por lo cual tiene características que las distinguen de otros sectores de la economía como se menciona a continuación:

- **Intangibles:** *el servicio no puede ser percibido físicamente, por lo que no puede ser tocado, probado o experimentados hasta realizar la compra.*
- **Inseparables:** *el servicio no puede ser distribuido en partes en el momento de ser desarrollado y realizado por lo cual se realiza en un solo lugar y bajo un solo proceso.*
- **Efímeros:** *el servicio no puede ser almacenado por que tiende a ser poco duraderos, dado que su mayor aprovechamiento está en el instante en el que se contrata.*
- **Variables:** *los servicios que ofrece una entidad pueden estar sujetos a normas.* (Salazar, 2023, p. 1)

### 2.2.2.1. Elementos de la empresa de servicios

- **Cliente:** Es el público atraído en la propuesta comercial de la organización o que pertenece al mercado objetivo que se pretende dirigir.
- **Personal:** Fuerza de trabajo de la entidad delegado de asesorar el servicio a los clientes.
- **Métodos:** Procesos o modelos desarrollados por la entidad para entregar y administrar el servicio que se ofrece.
- **Estrategias:** Forma o medio que se utiliza para comunicar el servicio con el consumidor, donde participa también el personal de la entidad (Salazar, 2023, p. 1).

### 2.2.2.2. Tipos de empresa de servicios



### Ilustración 1 - 2: Tipos de Empresas de Servicios

Realizado por: Gavilanes Rodríguez Jenifer Adriana, 2023

La Estación de Servicios Los Álamos se encuentra incluida en el primer tipo dado que ofrece un servicio de actividades uniforme, puesto que se encarga de comprar derivados del petróleo a comercializadoras nacionales para luego vender a los moradores de la ciudad de Riobamba.

### **2.2.3. Estación de servicio**

Según, González define la estación de servicios como:

*Una estación de servicio es un distribuidor, al por menor, de productos que son derivados del petróleo. Más distinguidos como gasolineras, las estaciones de servicio son entidades o establecimientos que se dedican a vender al público de productos derivados del petróleo por medio de surtidores. Es decir, que son vendedores de combustibles tales como la gasolina y el diésel, aunque también de otro como el GLP- Gas Licuado de Petróleo, GNC-Gas Natural Comprimido (González, 2022, p. 1).*

### **2.2.4. Control**

El control es “la medida y modificación del desempeño con la finalidad de garantizar que los objetivos de la organización y los planes diseñados se logren alcanzarlos” (Koontz y Wehrich, 2007, p. 372)

Estoy de acuerdo con el autor dado que la actividad de controlar es asegurar que todo se efectúe de acuerdo con un plan establecido por lo cual si una organización posee un adecuado control lograra alcanzar los objetivos y metas propuestas por la entidad.

#### **2.2.4.1. Importancia del control**

El control son acciones implementadas por las empresas por lo tanto es de importancia debido que apoya a los altos directivos a conocer si se están cumpliendo los objetivos organizacionales, y de ser lo contrario, ayuda a entender las razones que impiden que eso ocurra (Schmidt, Tennina, & Obiol, 2018, p. 4).

El control es de suma importancia porque es una acción que la administración de una organización pone en práctica con el objetivo pretender la eficiencia y eficacia en uso de los recursos como también establecer una ventaja competitiva en relación con la calidad y el servicio brindado.

### **2.2.5. Control Interno**

El control interno se caracteriza por un “conjunto de procedimientos que se llevan a cabo con el objetivo de conceder o proporcionar un grado de seguridad en cuanto al logro de objetivos como también prevenir fraudes en la organización” (Castro, 2022, p. 1).

Al mencionar al Control Interno en las Normas de Control Interno señala que:

*El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno al ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, los sistemas de información, comunicación y seguimiento* (Contraloría General del Estado, 2023, p. 6).

En base a las definiciones plasmadas se entiende que el control interno es distinguido por ser un proceso integrado que es aplicado por las altas direcciones y el personal de la organización con la finalidad de proporcionar seguridad para el cumplimiento de los objetivos y resguardo de los recursos de la organización.

#### **2.2.5.1. Importancia de control Interno**

Al mencionar la significación del control interno en las empresas se descubre que es de gran importancia para la organización administrativa contable de una entidad ya que asegura la confiabilidad de la información financiera, también al control y prevención de riesgos resguardando los recursos de la entidad (Aguirre y Armenta, 2012, p. 2).

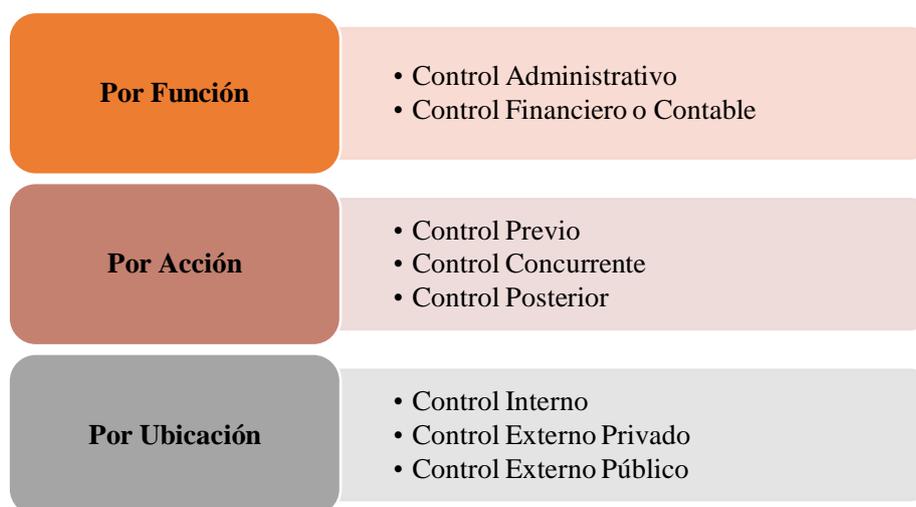
### 2.2.5.2. *Objetivos del control interno*

El control Interno tiene objetivos generales como hace mención algunos autores:

- Fomentar y mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la empresa, así como la calidad de los servicios prestados por la misma.
- Salvaguardar los recursos y bienes de la organización contra cualquier forma de pérdida, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho anormal o perjudicial que pueda dañarlos.
- Impulsar la finalización de las actividades por parte de los funcionarios o trabajadores además fomentar el rendimiento de cuentas por los fondos y bienes a su cargo (Mendoza et al., 2018, p. 7).

### 2.2.5.3. *Clasificación del control interno*

Según (Toaquiza, 2022) en su trabajo de titulación “Elaboración de un sistema de control interno en la empresa; Ingeniería Empresarial y Tecnología Grupobuilders Cía. Ltda. De la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi” menciona la siguiente clasificación del control Interno:



**Ilustración 2 - 3:** Clasificación de Control Interno

**Fuente:** Toaquiza, 2022

**Realizado por:** Gavilanes Jenifer, 2023

#### *2.2.5.4. Por función*

**Control Administrativo:** Es el plan de organización que adoptan las entidades con el objeto de cumplir con las metas u objetivos de la empresa creando un apoyo para establecer un control contable en las transacciones (Toaquiza, 2022, p. 27).

**Control Contable:** Son los procedimientos o pasos que busca salvaguardar los bienes de la organización y la fiabilidad de los registros financieros proporcionando seguridad en el registro de las transacciones como también si se efectúan acorde a la autorización general (Toaquiza, 2022, p. 27).

#### *2.2.5.5. Por acción*

**Control previo:** Está conformado por mecanismos, normas, políticas y procedimientos establecidas para analizar las actividades y operaciones que se realizan antes de su autorización con el fin de determinar la veracidad o legalidad de dichas operaciones.

**Control concurrente:** Se realiza mientras se ejecutan operaciones con el de asegurar la ejecución eficiente de las funciones encomendadas a cada personal como también asegurar el logro de resultado previstos.

**Control posterior:** Está a cargo de los altos directivos o superiores de la entidad que establecerá mecanismos o procedimientos para evaluar periódicamente y posterior de la ejecución de operaciones (Toaquiza, 2022, p. 27).

#### *2.2.5.6. Por Ubicación*

**Control Interno:** Es un elemento fundamental en la administración para definir medidas que toman los propietarios con el objetivo de dirigir y controlar operaciones financieras y administrativas de las empresas.

**Control Externo Privado:** Es un examen que está a cargo de una persona o entidad externa por mandato de la empresa, para el control del área financiera.

**Control Externo Público:** Examen está a cargo de instituciones del Estado, cuyas facultades, responsabilidades son dictadas por la Contraloría General del Estado (Toaquiza, 2022, p. 28).

#### **2.2.6. Sistema de control Interno**

“Un sistema de control interno es un conjunto de acciones, normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de evitar riesgos en su entorno” (Lenis, 2023, p. 1).

Mientras que, (Luna et al., 2019, p. 71) definen al sistema de control interno es una serie de acciones y métodos, principios y valores de una empresa, de tal manera que se pueda afianzar un grado de coordinación en los procesos y técnicas como cimiento que sustente la información en la toma de decisiones.

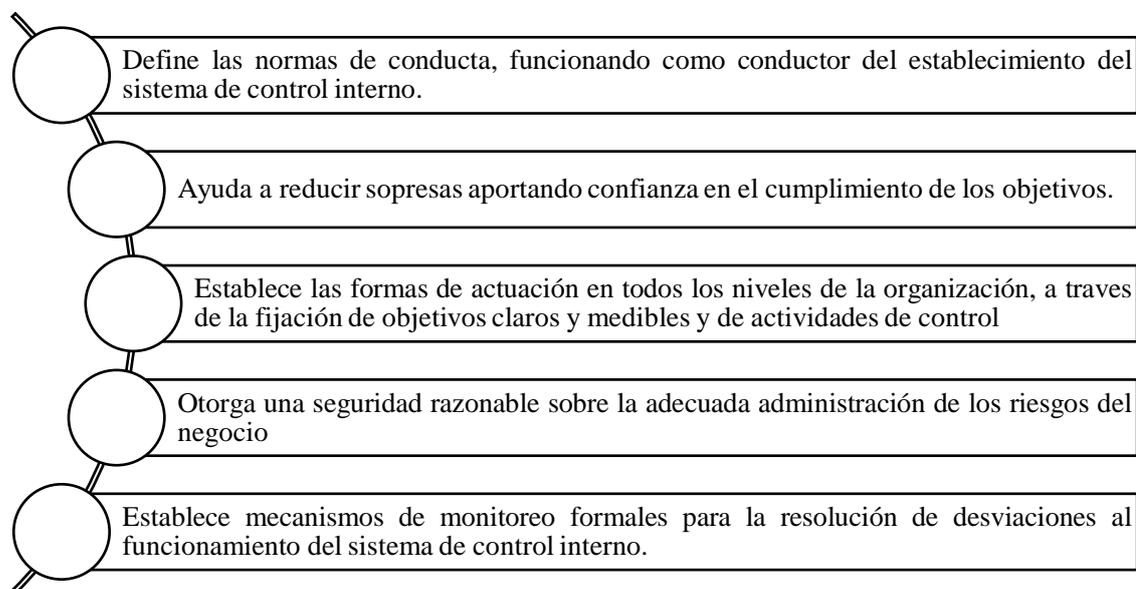
##### *2.2.6.1. Objetivos del Sistema de Control Interno*

Un sistema de control interno es una herramienta la cual consta de políticas, normas y métodos establecidos por las organizaciones con el propósito de evitar riesgos y cumplir los objetivos.

- Proteger los activos propios de la organización.
- Procurar que la información contable sea veraz, confiable y sobre todo las operaciones pertenezcan a la organización.
- Lograr eficiencia y eficacia en las operaciones.
- Fomentar el desarrollo organizacional.
- Velar el cumplimiento de leyes y fomentar las prácticas de valores (Lenis, 2023, p. 1).

### 2.2.6.2. Beneficios del Sistema de control Interno

De acuerdo con Villarreal (2018, p. 1) el sistema de control interno ayudará a las organizaciones a cumplir con sus objetivos establecidos gracias a los siguientes beneficios que se mencionan:



### Ilustración 2 - 4: Beneficios del Sistema de Control Interno

Fuente: Villarreal, 2018

Realizado por: Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023

### 2.2.7. Modelo COSO

*El Committee of Sponsoring Organizations (COSO) es creada en el año 1985 de forma voluntaria por organizaciones del sector privado en Estados Unidos para suministrar conocimiento en los controles internos, gestión de riesgo empresarial como también mejorar la información financiera a través de la ética en negocios.*

- *American Accounting Association (AAA)*
- *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)*
- *Financial Executives International (FEI)*
- *Institute of Internal Auditors (IIA)*
- *Institute of Management Accountants (IMA)* (Silva et al., 2017, p.75)

## 2.2.8. COSO I

En 1992 se pone en manifiesto el primer informe “Internal Control – Integrated Framework” denominado COSO I con la finalidad de impulsar a las organizaciones a examinar y optimizar sus sistemas de control interno, mejorando y brindando un esquema en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y desarrollando una interpretación general de control interno.

### 2.2.8.1. Objetivos del COSO I

Al hablar de los objetivos del COSO I (Bertani, et al., 2014, p. 17) menciona que para facilitar un modelo en base al cual las organizaciones puedan evaluar sus sistemas de control se debe tener claro los siguientes objetivos:

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones*
- *Fiabilidad de la información financiera*
- *Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables*

### 2.2.8.2. Componentes del COSO I

De acuerdo con González & Almeida (2013, p. 1) menciona los componentes de COSO I que son:

- 1) **Ambiente de Control** (*Señala el proceder en una organización. Tiene impacto directo en el nivel de concientización del personal con relación al control*)
- 2) **Evaluación de Riesgo** (*Mecanismo para identificar y poder evaluar los riesgos a fin de alcanzar los objetivos de la entidad*)
- 3) **Actividades de Control** (*Acciones, procedimientos y normas que tienden a asegurar que se ejecuten las políticas de la dirección para enfrentar los riesgos identificados*)
- 4) **Información y Comunicación** (*Sistemas que permiten que los funcionarios de la organización puedan captar e intercambiar la información*)
- 5) **Supervisión** (*Evalúa la calidad de control interno en el tiempo. Es fundamental para determinar si este operando de forma esperada y de ser necesario hacer modificaciones*) (González & Almeida, 2013, p. 1).

### 2.2.9. COSO II (Gestión de Riesgo)

*La Gestión de Riesgo en las empresas es un proceso efectuado por el consejo de Administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias de toda empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos (Bertani, et al., 2014, p. 12).*



**Ilustración 2 – 5: COSO II**

**Fuente:** Bertani (2014)

**Realizado por:** Gavilanes Rodríguez, Jenifer Adriana, 2023.

#### 2.2.9.1. Componentes del COSO II

*El COSO II (ERM) amplía su estructura con ocho componentes siendo importantes para definir o establecer metas en la entidad.*

- 1) *Ambiente interno*
- 2) *Establecimiento de objetivos*
- 3) *Identificación de acontecimientos*
- 4) *Evaluación de Riesgos*
- 5) *Respuesta a los riesgos*
- 6) *Actividades de control*
- 7) *Información y comunicación*
- 8) *Supervisión* (Anzuategui & Washington, 2016, p. 43)

### 2.2.10. COSO III

En mayo del 2013 se publicó la tercera versión del modelo COSO el cual permite que las organizaciones desarrollen y puedan mantener eficientemente los sistemas de control interno, de tal forma que sea un apoyo para tener un mejor manejo de los recursos de las organizaciones con el objetivo de mitigar riesgos y apoyar en la toma de decisiones.

*El Marco de COSO 2013 conserva la definición de control interno y los cinco componentes de control interno, pero a la vez incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las organizaciones. Por medio de esta actualización, COSO plantea desarrollar el marco original, aplicando “principios” y “puntos de interés” con el propósito de amplificar y actualizar los conceptos de control interno (Deloitte, 2015, p. 4).*



#### **Ilustración 2 – 6: COSO III**

**Fuente:** Bertani (2014)

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez, Jenifer Adriana, 2023.

#### 2.2.10.1. Objetivos del COSO III

*El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission dispone tres categorías de objetivos que permite a las entidades enfocarse en distintos aspectos del Control Interno (Martínez, 2014, p. 14).*

- **Objetivos operativos:** Hace énfasis a la efectividad de las operaciones de las organizaciones, incorporados sus objetivos de rendimiento, funcionamiento y operacional como también la protección de los activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de información:** Hace énfasis a la información financiera, no financiera, interna, externa y abarca aspecto de transparencia, confiabilidad y oportunidad como también establece conceptos establecidos por los reguladores o políticas de la organización.
- **Objetivos de cumplimiento:** Hace énfasis al cumplimiento de leyes y regulaciones que está sujeta la organización (Martínez, 2014, p. 14).

### 2.2.10.2. Componentes del COSO III

Al hablar de los componentes del COSO III Martínez (2014, p. 18) hace mención que el sistema de control interno está distribuido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de las organizaciones:

- **Entorno de control**

El ambiente es donde se desarrolla las actividades organizacionales bajo la dirección de la administración. El entorno de control es influido por factores externos como internos, así como la historia de la organización, valores, mercado y el ambiente competitivo. También comprende las normas, estructuras y procesos que establece la base para desarrollar el control interno de la entidad. Además, este componente genera disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la organización (Martínez, 2014, p. 18).

- **Evaluación de los riesgos**

Identifica posibles riesgos relacionados con el alcance de los objetivos de la entidad. Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto internos como externos que deberán ser evaluados. Estos riesgos perjudican a las organizaciones en distintos sentidos, como en mantener una situación financiera fuerte. Por tanto, se entiende por riesgo cualquier causa probable que no se cumpla con los objetivos de la entidad (Martínez, 2014, p. 18).

- **Actividades de control**

*Son acciones establecidas por medio de las políticas de procedimientos que ayudan a garantizar que se realicen las instrucciones de la dirección para poder mitigar los riesgos con un impacto potencia en los objetivos. Estas se ejecutan en todos los niveles de la organización, en las distintas etapas de los procesos del negocio ya que sirve como mecanismo para asegurar el cumplimiento de los objetivos (Martínez, 2014, p. 19).*

- **Información y comunicación**

*Hace énfasis en que las áreas financieras, administrativas y operativas de la entidad identifican e intercambian información. La información es imprescindible para que la organización efectúe responsabilidades de control interno que poye el cumplimiento de los objetivos. Por lo tanto, la comunicación es un proceso continuo de compartir, proporcionar y obtener información oportuna, necesaria y relevante tanto interno como externo (Martínez, 2014, p. 19).*

- **Supervisión**

*Todo proceso debe ser evaluado o monitoreado con el propósito de incorporar el concepto de mejoramiento continuo. Es así como las actividades de monitoreo y supervisión evalúan si los componentes y principios están funcionando en la organización. Por lo cual es importante determinar procedimientos que aseguren que las deficiencias detectadas que pueden afectar al Sistema de Control Interno sean informadas inmediatamente para tomas acciones correctivas o decisiones pertinentes (Martínez, 2014, p. 20).*

### 2.2.10.3. Principios del COSO III

De acuerdo con Martínez (2014, p. 20) en su material de apoyo denominado Marco Integrado de Control Interno. Modelo III, menciona los principios que establece el COSO III son los siguientes:

COMPONENTES	PRINCIPIOS
	Principio 1: La organización muestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
	Principio 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y

<b>Entorno de control</b>	ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
	Principio 3: La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
	Principio 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización
	Principio 5: La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos
<b>Evaluación de riesgo</b>	Principio 6: La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados
	Principio 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar
	Principio 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos
	Principio 9: La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno
<b>Actividades de control</b>	Principio 10: La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos

	<p>hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos</p>
	<p>Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos</p>
	<p>Principio 12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.</p>
<b>Información y comunicación</b>	<p>Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno</p>
	<p>Principio 14: La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno</p>
	<p>Principio 15: La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno</p>
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<p>Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando</p>
	<p>Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda</p>

*Fuente: (Martínez, 2014)*

*Realizado por: Gavilanes Rodriguez, Jenifer, 2023.*

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Diseño**

*“El diseño es una actividad encaminada a la planificación de la existencia de algo nuevo como un esquema o boceto que se realiza en un soporte material o mental antes de poder concretar la producción de algo”* (Barbosa, 2013, p. 1).

### **2.3.2. Sistema**

*“Un sistema es un conjunto ordenado de normas, principios y procedimientos que se relacionan entre sí con la finalidad de regular el funcionamiento de un grupo. Cada componente o elemento que lo conforma está relacionado a otro componente para alcanzar un mismo objetivo”* (Martínez, 2022, p. 1).

### **2.3.3. Eficiencia**

*“La eficiencia es la capacidad que tiene una entidad o un proceso para manejar adecuadamente las herramientas con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la organización ejecutando acciones necesarias”* (Cardenas, 2022, p. 1).

### **2.3.4. Eficacia**

*“La eficacia se relaciona a la utilización racional de recursos para el logro de resultados específicos además trata de la capacidad de lograr objetivos diseñados con anterioridad en un tiempo mínimo y con el menor uso de los recursos”* (Cardenas, 2022, p. 3).

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de investigación

##### 3.1.1. *Enfoque cualitativo*

*Se define al enfoque cualitativo como una metodología que hace uso de las percepciones de quienes participan en el estudio, es decir, hace referencia a las cualidades, este se enfoca en las causas, interpretaciones que los sujetos tienen sobre ellos. De manera general este enfoque es aplicado en entornos naturales sin pretender ser intrusivo (González Martínez, 2013).*

En el presente trabajo se utilizó un enfoque de investigación de tipo cualitativo por lo que se basó en el desempeño organizacional de la gasolinera y permitió recabar información importante y confiable de la forma que se desarrollan las actividades en la Estación de Servicios los Álamos.

##### 3.1.2. *Enfoque cuantitativo*

El enfoque cuantitativo se distingue por utilizar la recolección y análisis de datos para responder a las interrogantes de la investigación establecidas previamente, por el cual confía en la medición numérica como también el uso de la estadística para fijar con exactitud acciones de comportamiento en una población (Sampieri et al., 2014, p. 5).

Como complemento de este trabajo de investigación se desarrolló un enfoque cuantitativo mediante la aplicación de encuestas al personal que labora en la estación de servicio, que permitió evaluar mediante datos numéricos el nivel de eficiencia actual de los procesos administrativos y operativos.

### **3.2. Nivel de Investigación**

#### **3.2.1. Exploratorio**

“El nivel exploratorio estudia un tema, objeto o factores que han sido poco estudiados o que no se tiene información anterior (Álvarez, 2020, p. 3).

Se desarrolló un nivel de investigación de tipo exploratorio el cual consistió en evidenciar de manera presencial las actividades desarrolladas diariamente por el personal en sus respectivos puestos de trabajo.

#### **3.2.2. Descriptiva**

El nivel de investigación descriptiva “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (Guevara et al., 2020, p. 15).

El nivel de investigación es descriptivo porque permitió detallar las actividades que se ejecutan en la estación de servicios y de esa manera describir las falencias actuales que se presentan en torno a los procesos de la entidad.

### **3.3. Diseño de investigación**

#### **3.3.1. No experimental**

El diseño de investigación no experimental “son estudios que se llevan a cabo sin la manipulación deliberada de la variable por parte del investigador” (Solís, 2019, p. 1).

El diseño de la investigación empleado en el presente trabajo es de tipo no experimental puesto que durante las visitas que se desarrollaron a la estación de servicios fueron únicamente de observación sobre las actividades que se desarrollan actualmente, con la finalidad de establecer problemas y plantear mejoras en la entidad.

### **3.3.2. *Transversal***

El diseño de investigación transversal es aquel estudio que recolecta datos en un solo momento además tiene como propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un tiempo específico (Morales, 2020, p. 1).

El diseño de investigación empleado es transversal debido que la recopilación de información fue en un solo momento por medio de encuestas establecidas para el personal de la estación de servicios los Álamos, con el propósito de conocer cómo se desarrollaban sus funciones actualmente.

## **3.4. Tipo de estudio**

### **3.4.1. *Documental***

“La investigación documental es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de material impresos u otros tipos de documentos” (Stracuzzi y Pestana, 2006, p. 51).

La investigación es de carácter documental debido a que se realizó la recopilación de información necesaria mediante fuentes bibliográficas como libros, artículos científicos, revistas, paginas académicas, etc. Para estructurar el marco teórico.

### **3.4.2. *De campo***

Los estudios de campos “son aquellos que se llevan a cabo en el lugar de ocurrencia del fenómeno” (Rodríguez y Cabrera, 2007, p. 4).

La investigación es considerada de campo debido a que hubo contacto directo con el personal de la estación de servicio por medio de la aplicación de las técnicas como la encuesta.

### 3.5. Población y Planificación, selección y cálculo de la muestra

#### 3.5.1. Población

La población de estudio en la cual nos enfocamos son todas las personas que laboran en la Estación de Servicios Los Álamos.

**Tabla 3 - 1: Población**

N°	ÁREA	N° DE PERSONAL
1	Administrativa	3
2	Despacho de combustible	4
3	Total	7

**Fuente:** Estación de servicio "Los Álamos"

**Elaborado por:** Jenifer Gavilanes, 2023

#### 3.5.2. Muestra

La muestra es una porción o fracción seleccionada de una población que agrupa las características necesarias para el desarrollo de la investigación (Ñaupas et al., 2018, p. 334).

En el presente trabajo de investigación se toma en consideración todo el personal de la Estación de Servicios Los Álamos, debido a que la población es muy reducida por lo tanto se trabajará con el 100% de la población

### 3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

#### 3.6.1. Métodos de investigación

##### 3.6.1.1. Inductivo

El método inductivo es aquel que "se basa en adquirir conocimientos generalizables a partir de conocimientos específicos" (Arellano, 2023, pág. 1). Se hace uso de este método mediante la observación de hechos particulares los cuales se analizarán para poder emitir recomendaciones o soluciones generales para la estación de servicios.

### *3.6.1.2. Deductivo*

El método deductivo es aquel que emplea un tipo de pensamiento que parte de lo general a lo particular (Westreicher, 2020, pág. 1). En este contexto se aplicó este método mediante la recolección de información para estructurar el marco teórico con la finalidad de establecer bases sólidas para elaborar el Sistema de Control Interno para la Estación de Servicios Los Álamos.

## **3.6.2. Técnicas de investigación**

### *3.6.2.1. Encuesta*

La encuesta es “una herramienta que se basa en la recolección de datos, mediante un conjunto de preguntas en relación de un tema en particular” (López, 2020, p. 1). Al aplicar esta técnica al personal de la estación de servicios Los Álamos permitió obtener información confiable de cómo se llevan a cabo las actividades en la misma.

### *3.6.2.2. Observación*

La técnica de observación es un procedimiento que el investigador usa consiste para obtener información necesaria mediante su propia observación (Reyes, 2020, p. 4). Se efectuó esta técnica mediante las visitas que realizo a la instalación de la estación de servicios donde se pudo observar las operaciones que ser realizan.

## **3.6.3. Instrumentos de investigación**

### *3.6.3.1. Cuestionario*

El cuestionario es el instrumento que utiliza el investigador para recolectar información una vez identificada el problema de investigación” (Ocampo, 2020, pág. 1).

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de datos

**Objetivo:** Obtener información mediante la aplicación de una encuesta al personal con el fin de la elaboración del trabajo de titulación denominado Diseño de un Sistema de Control Interno basado en el COSO III para la estación de Servicios Los Álamos, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

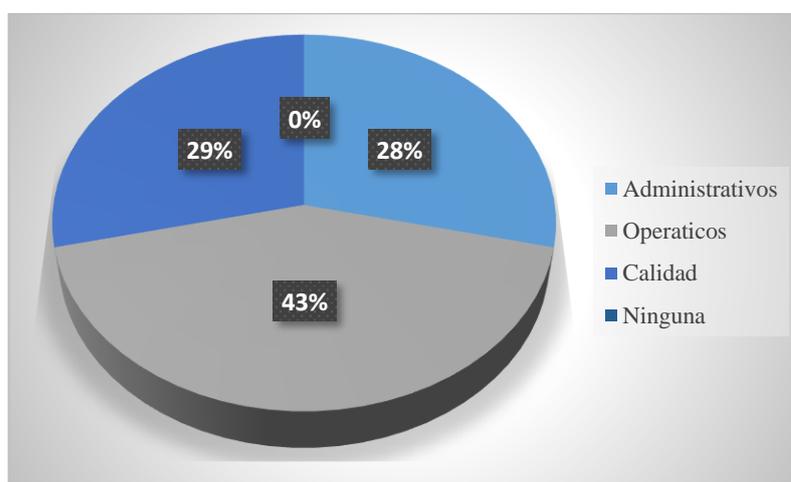
**Pregunta 1:** ¿En la estación de servicios se ha realizado controles?

**Tabla 4 - 1:** Existencia de controles

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Administrativos	2	28%
Operativos	3	43%
Calidad	2	29%
Ninguna	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023.



**Ilustración 4 - 1:** Existencia de controles

Fuente: Tabla 4 - 1: Existencias de controles

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Interpretación y análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la Estación de Servicios Los Álamos, refleja que del 100% de la población el 43% menciona que en la gasolinera se han aplicado controles operativos, mientras que el 29% indica que se ha realizado controles de calidad y el 28% controles administrativos esto se debe a que el personal no tiene un concepto claro sobre controles administrativo, operativos y de calidad. Dado que estos controles se deberían realizar periódicamente con la finalidad de minimizar riesgos y ofrecer un servicio de calidad.

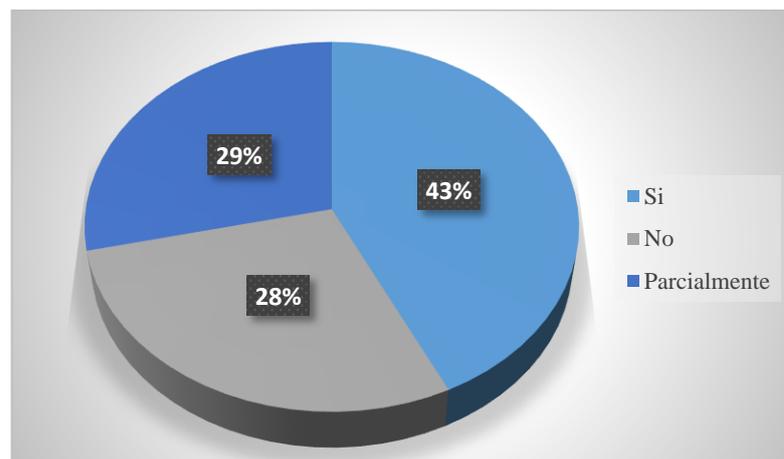
**Pregunta 2:** ¿Conoce usted si la estación de servicios tiene establecido una planificación estratégica?

**Tabla 4 - 2:** Planificación Estratégica

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	3	43%
No	2	28%
Parcialmente	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023.



**Ilustración 4 - 2:** Planificación Estratégica

**Fuente:** Tabla 4 - 2: Planificación Estratégica

**Realizado por:** Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Interpretación y análisis:** Del 100% de la población encuestada el 43% menciona que tiene conocimiento de la planificación estratégica de la estación de servicios, mientras que el 29% conoce parcialmente y, por último, el 28% no tiene conocimiento si la estación posee o no una planificación. Por lo cual se puede determinar que el personal desconoce si la estación cuenta con una visión, misión, valores organizaciones y un código de ética, dado que es una herramienta indispensable que permite el desarrollo con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.

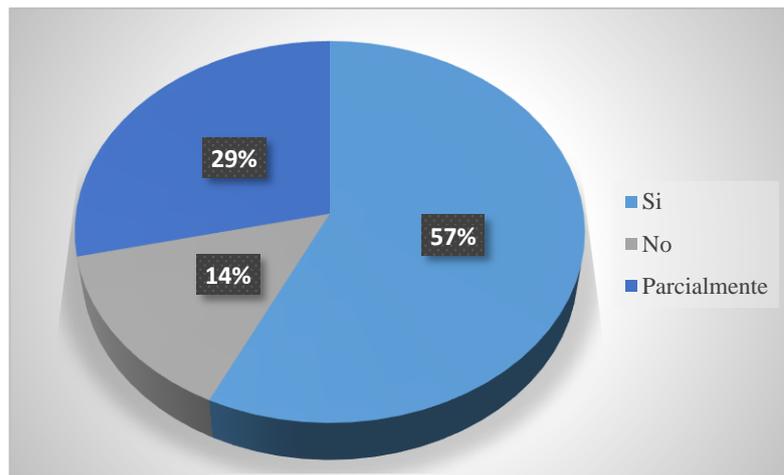
**Pregunta 3:** ¿Usted sabe si la estación de servicios Los Álamos dispone de reglamentos internos?

**Tabla 1 - 3:** Reglamentos Internos

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	4	57%
No	1	14%
Parcialmente	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023.



**Ilustración 4 - 3:** Reglamentos Internos

Fuente: 4 - 3: Reglamentos Internos

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Interpretación y análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas el 67% menciona que la estación tiene reglamentos internos, mientras que el 29% conoce parcialmente; y el 14% no sabe si la gasolinera cuenta reglamentos internos. Como resultado se tiene que el personal de la estación de servicios desconoce si existen normas, reglamentos, políticas y disposiciones debido a la falta de socialización, por tanto, es importante el conocimiento de los mismo porque ayudan a la entidad en el funcionamiento de ciertas acciones o procesos que se espera de los empleados para lograr una sana convivencia.

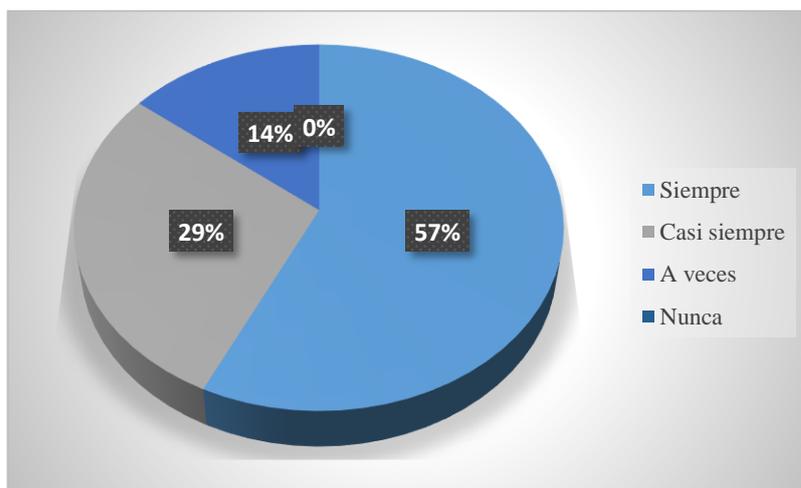
**Pregunta 4:** ¿Existe una adecuada comunicación entre las áreas y diferentes niveles jerárquicos de la Estación de Servicios?

**Tabla 4 - 4:** Organigrama Estructural

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	4	57%
Casi siempre	2	29%
A veces	1	14%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023



**Ilustración 4 - 4:** Organigrama Estructural

Fuente: Tabla 4 - 4: Organigrama Estructural

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Interpretación y análisis:** En base a los resultados obtenidos de la encuesta el 57% menciona que en la gasolinera siempre hay una adecuada comunicación entre las áreas y niveles jerárquicos, mientras que el 29% ha dicho que casi siempre y por último el 14% menciona que a veces. El personal respondió de manera positiva pese a las falencias en la estación como la falta de socialización de normas, políticas, reglamentos, manuales que posee, dado que es importante debido a ser una manera de motivar a los trabajadores permitiendo la participación y entendimiento entre los integrantes de las distintas áreas.

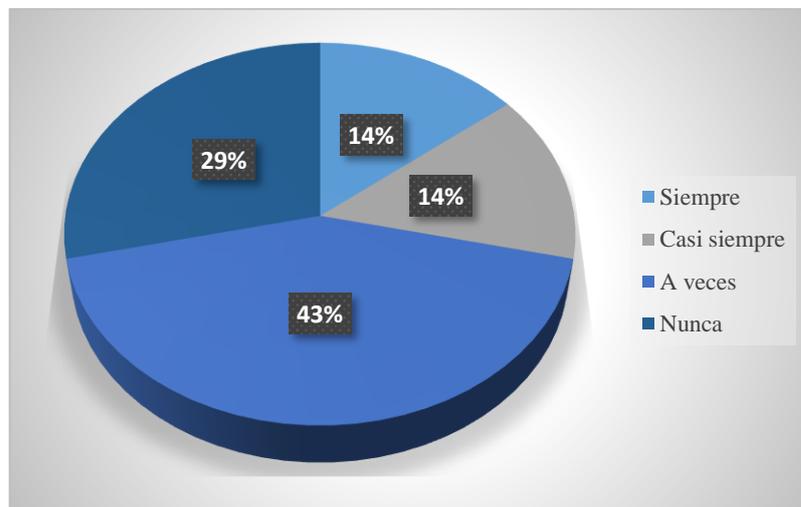
**Pregunta 5:** ¿El personal de la estación de servicios es evaluado constantemente para medir el nivel de su desempeño?

**Tabla 4 - 5:** Evaluación del personal

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	1	14%
Casi siempre	1	14%
A veces	3	43%
Nunca	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023



**Ilustración 4 - 5:** Evaluación del personal

Fuente: Tabla 4 - 5: Evaluación del personal

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Interpretación y análisis:** Del 100% de la población encuestada el 43% menciona que a veces es evaluado para el nivel de desempeño con el fin de verificar si su labor es ejecutada de forma correcta mientras que el 29% menciona que nunca ha sido evaluado, el 14% dice que casi siempre es evaluado y finalmente el 14% siempre. De acuerdo con los resultados se puede apreciar que el personal no es evaluado periódicamente lo que ocasiona que no se pueda realizar mejoras en cuanto a la calidad y atención al cliente.

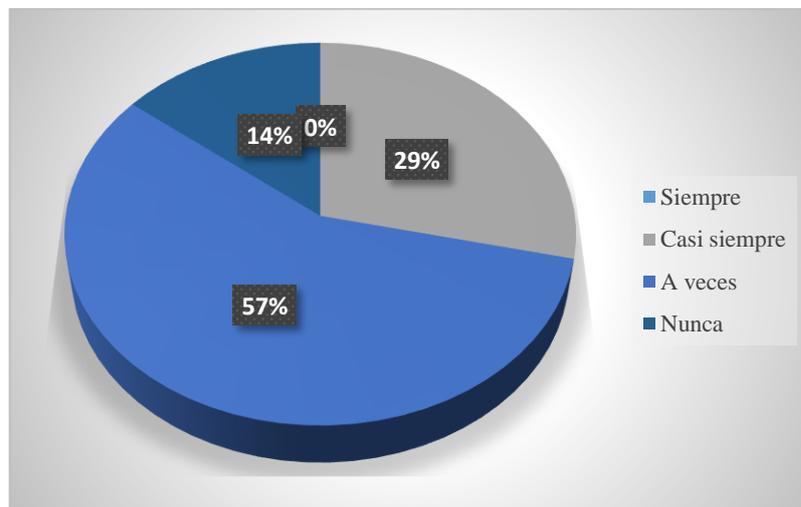
**Pregunta 6:** ¿En la estación de servicios se capacita al personal acorde al área que desempeña?

**Tabla 4 - 6:** Se capacita al personal

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	29%
A veces	4	57%
Nunca	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023



**Ilustración 4 - 6:** Se capacita al personal

Fuente: Tabla 4 - 6: Se capacita al personal

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Interpretación y análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos el 57% menciona que a veces el personal es capacitado, mientras que el 29% menciona que siempre, y por último el 14% dice que nunca ha sido capacitado. Por lo cual se concluye que el personal no es capacitado constantemente debido a los costos que se requieren para llevar a cabo las mismas, ocasionando que los empleados tengan dificultades de adaptarse como también tener un rendimiento eficiente y eficaz al cumplir con sus actividades y ofrecer un mejor servicio al cliente.

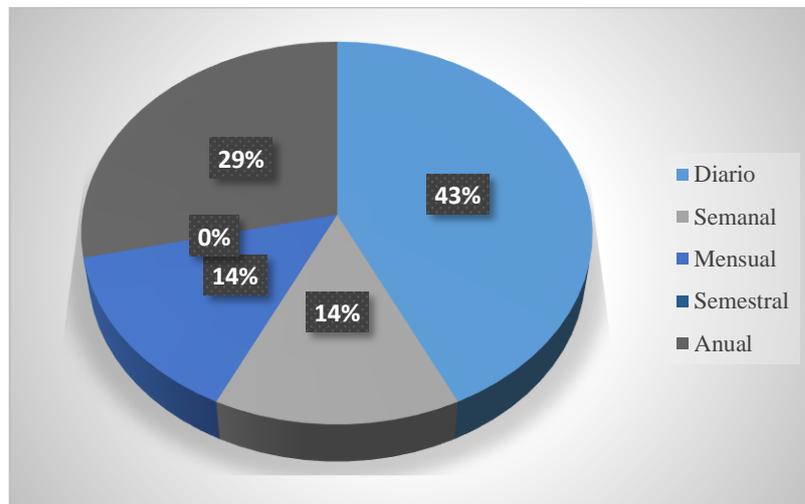
**Pregunta 7:** ¿Se realizan controles de las operaciones administrativas y financieras en la estación de servicios?

**Tabla 4 - 7:** Operaciones administrativas y financieras

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Diario	3	43%
Semanal	1	14%
Mensual	1	14%
Semestral	0	0%
Anual	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023



**Ilustración 4 - 7:** Operaciones financieras y administrativas

Fuente: 4- 7: Operaciones financieras y administrativas

Realizado por: Jenifer A. Gavilanes R. 2023

**Interpretación y análisis:** Del 100% de la población encuestada el 43% menciona que las operaciones administrativas y financieras se realizan diariamente, mientras que el 29% menciona que los controles se realizan cada año, el 14% dice que son semanales y por último el otro 14% son mensuales, esto se debe el personal operativo no tiene una definición clara de operaciones financieras y administrativas ocasionando que no se optimice tiempo ni recursos en la ejecución de las actividades.

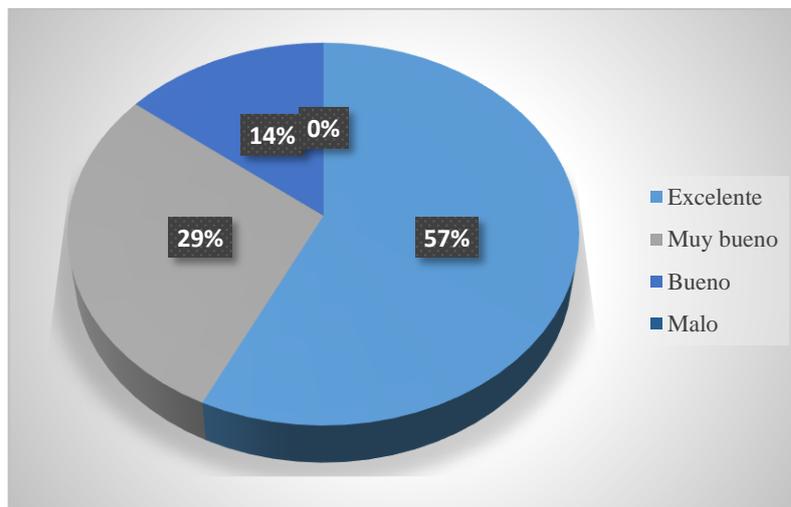
**Pregunta 8:** ¿Califique la gestión administrativa en la estación de servicio Los Álamos?

**Tabla 4 - 8:** Gestión administrativa

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Excelente	4	57%
Muy Bueno	1	14%
Bueno	2	29%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023.



**Ilustración 4 - 8:** Gestión administrativa

Fuente: Tabla 4 - 8: Gestión administrativa

Realizado por: Jenifer A. Gavilanes R. 2023

**Interpretación y análisis:** Del 100% de la población encuestada el 57% menciona que la gestión administrativa en la estación es excelente mientras que el 29% responde que es muy buena y un 14% que es buena, a pesar de que existe falencias que se detectó al momento de aplicar la encuesta al personal de la estación de servicio.

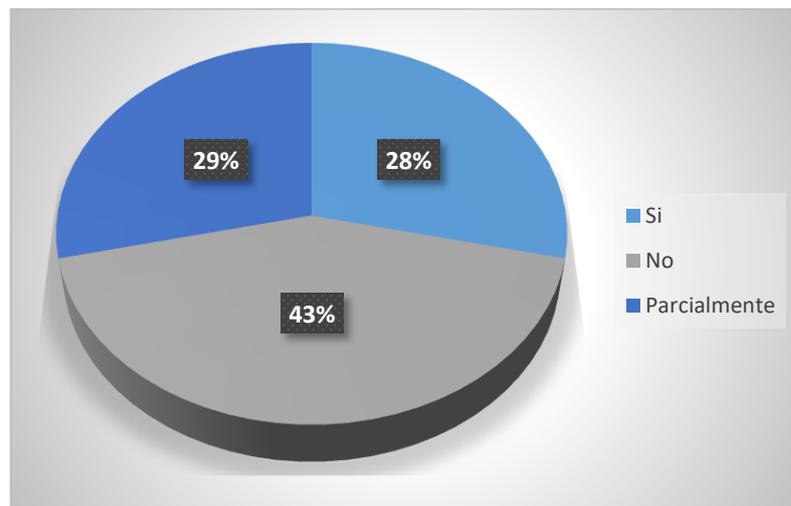
**Pregunta 9:** ¿Considera usted que los objetivos establecidos en la gasolinera están claramente definidos?

**Tabla 4 - 9:** Objetivos institucionales

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	2	29%
No	3	43%
Parcialmente	2	28%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023



**Ilustración 4 - 9:** Objetivos institucionales

Fuente: Tabla 4 -9 : Objetivos Institucionales

Realizado por: Jenifer A. Gavilanes R. 2023

**Interpretación y análisis:** Del total de la población encuestada responde el 43% que no están claramente definidos los objetivos mientras que un 29% dice que sí, y el 28% menciona que parcialmente. Esto se debe a la falta de socialización de los objetivos establecidos en la gasolinera, por ende, se debe mejorar la comunicación en las distintas áreas dado que se podrá trabajar con un esquema y principio para el logro de estos.

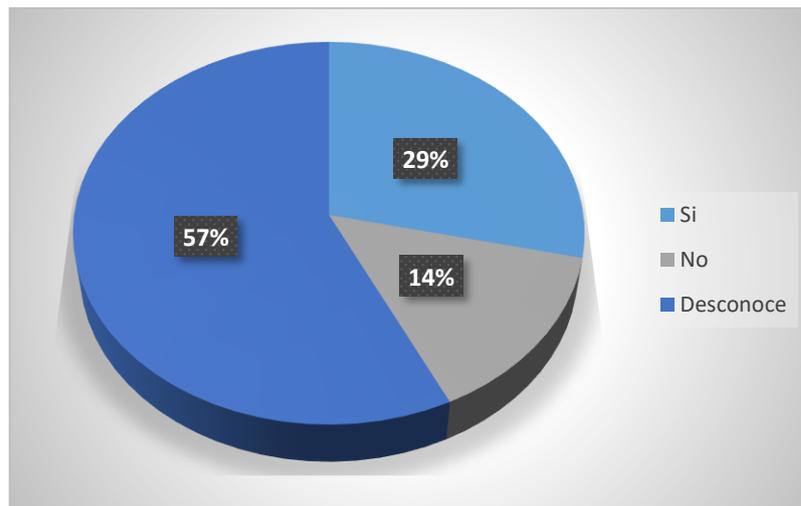
**Pregunta 10:** ¿La estación de servicios cuenta con un manual de funciones que permite delimitar las actividades y responsabilidades en los diferentes puestos de trabajo?

**Tabla 4 - 10:** Manual de funciones

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	2	29%
No	1	14%
Desconoce	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023.



**Ilustración 4 - 10:** Manual de funciones

Fuente: Tabla 4 - 10: Manual de funciones

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Interpretación y análisis:** Del 100% de la población encuestada el 57% menciona que desconoce si la gasolinera cuenta con un manual de funciones, mientras, que el 29% menciona que si tiene un manual de funcione y el 14% dice que no posee, dado que la estación de servicios no cuenta con un manual de funciones que delimite lineamientos, actividades y responsabilidades en cada uno de los miembros de la estación, provocando que varios trabajadores realicen la misma tarea, cada uno a su manera, lo que ocasiona demoras, y falta de competitividad.

Riobamba, 10 de junio de 2023

Sra. Susana Vintimilla

**JEFA ADMINISTRATIVA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS.**

Presente.

De mi consideración:

Una vez aplicado la encuesta al personal de la Estación de Servicios Los Álamos, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, se pudo determinar las siguientes falencias relacionado con el funcionamiento de sus actividades, ocasionando debilidades en el control de dichas actividades, por lo cual es necesario el diseño de un sistema de control interno, el mismo que está enfocado en temas específicos:

<b>ENTORNO DE CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de un Código de Ética</li><li>• No se define las responsabilidades y funciones</li></ul>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de un formato de matriz de riesgo</li></ul>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de Manual de Procesos y Procedimientos</li><li>• Instrumentos de Control de la Estación de Servicios Los Álamos</li></ul>
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de un Plan de Comunicación</li></ul>
<b>SUPERVISIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mecanismos de evaluación del control interno basado en el COSO III</li></ul>

## CAPÍTULO V

### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1. Propuesta

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ALAMOS DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

# ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE  
CONTROL INTERNO BASADO  
EN EL COSO III**

**RIOBAMBA - CHIMBORAZO**

## 5.2. Datos Generales de la Estación de Servicios Los Álamos

### Logo de la Estación de servicios Los Álamos



**Ilustración 5 - 1.** Logo de la Estación de Servicios Los Álamos

**Realizado por:** Gavilanes Rodríguez Jenifer Adriana, 2023

### Información General

Razón social:	Estación de Servicios los Álamos
Sector Empresarial:	Empresa de Servicios
Representante Legal:	Vintimilla Flores Susana Del Pilar
Registro Único de Contribuyente:	0701499295001
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba
Teléfono:	0995137947
E-mail:	<a href="mailto:eslosalamos@hotmail.com">eslosalamos@hotmail.com</a>

### **5.3. Antecedentes de la Estación de Servicios Los Álamos**



La Estación de Servicios Los Álamos fue fundada el 29 de mayo del 2015 en la Av. Lizarzaburu y Saint Ammond Mantrew, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo iniciando como una Persona Natural siendo propietaria y representante legal la Sra. Susana Del Pilar Vintimilla Flores. La estación de servicios cuenta con tres surtidoras de combustibles como diésel, extra y super, cuya actividad principal es la venta al por mayor de combustibles Líquidos Nafta, Gasolina, Biocombustible, incluye grasas, lubricantes y aceites satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos riobambeños y aledaños al sector.

### **5.4. Misión**

Brindar un servicio de calidad en la comercialización de combustible y lubricantes satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y contribuyendo al desarrollo al desarrollo económico y social del cantón Riobamba.

### **5.5. Visión**

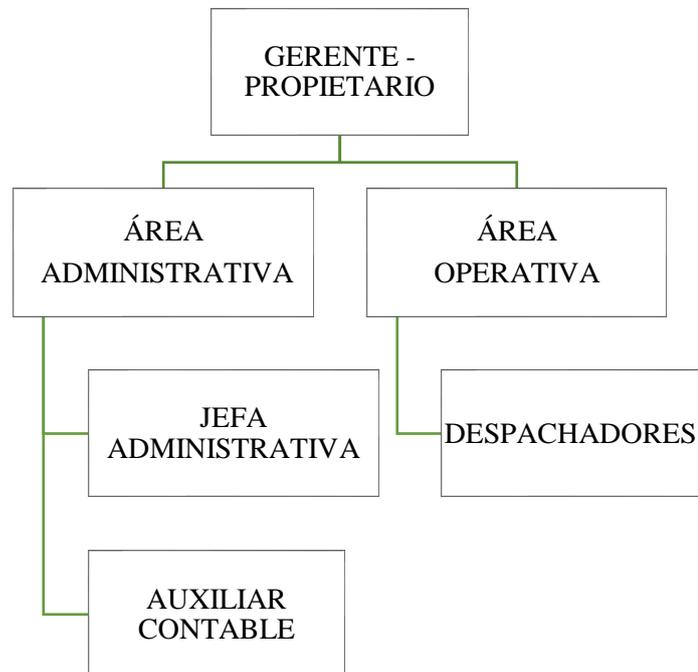
Ser una estación de servicios líder en la provincia de Chimborazo en la venta de combustible y lubricantes prestando un servicio de excelencia y calidad para satisfacer las necesidades de los nuestros clientes y futuros clientes.

## 5.6. Valores

La estación de servicios Los Álamos cuenta con los siguientes valores corporativos:

- Eficiencia
- Compromiso
- Integridad
- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad

## 5.7. Organigrama estructural



**Ilustración 5 - 2:** Organigrama Estructural

**Fuente:** Estación de Servicios Los Álamos, 2023

**Realizado por:** Gavilanes Rodríguez Jenifer Adriana, 2023

## 5.8. Ubicación de la Estación de Servicios Los Álamos

La estación de servicios Los Álamos está ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, en la avenida Lizarzaburu y Saint Ammond Mantrew.



**Ilustración 5 - 3.** Estación de Servicios Los Álamos

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023



**Ilustración 5 - 4.** Ubicación Geográfica de la Estación de Servicios Los Álamos

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023

**Fuente:** (Maps, 2023)

## 5.9. Producto y Precio

El precio del producto de la estación de servicios Los Álamos está Regulada por CRUDO GAS.

**Tabla 5 - 1:** Precio de producto

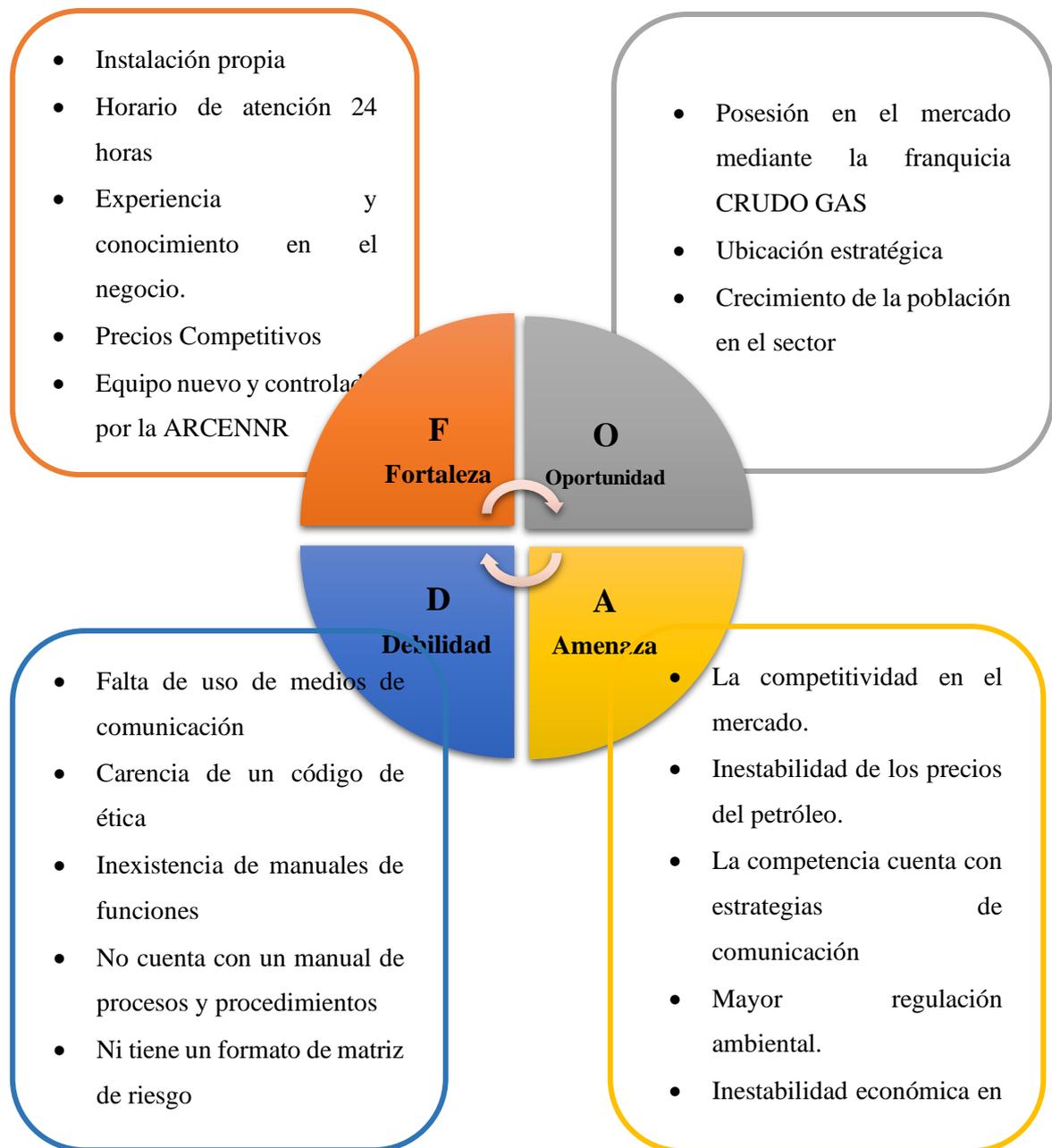
<b>PRODUCTO</b>	<b>PRECIO</b>
Gasolina Diésel	\$ 1,75
Gasolina Extra	\$ 2,40
Gasolina Super	\$ 3,98

**Fuente:** Estación de Servicios Los Álamos

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez Jenifer Adriana, 2023

## 5.10. Matriz FODA

La estación de servicios Los Álamos especifica su análisis situacional tanto interno como externo mediante el análisis FODA.



**Ilustración 5 - 5:** Matriz FODA

**Realizado por:** Jenifer A., Gavilanes R. 2023

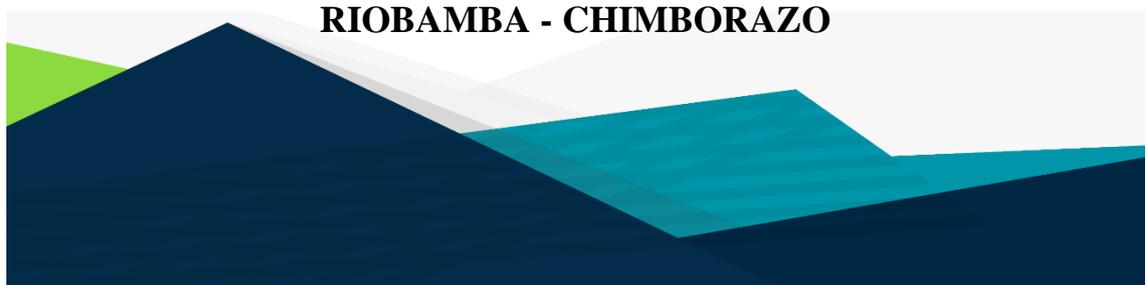


# **ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS**



## **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III**

**RIOBAMBA - CHIMBORAZO**



## *Diseño del Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO III*

### **INTRODUCCIÓN**



La Estación de Servicios Los Álamos es una entidad dedicada a la venta al por mayor de combustibles líquidos nafta, gasolina, biocombustibles como lubricantes, ofreciendo servicios de buena calidad con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

El presente sistema de control interno basado en el modelo COSO III, es un instrumento de apoyo al personal con el objetivo de mejorar el funcionamiento de las actividades de la Estación de Servicios Los Álamos, por lo cual se ha desarrollado un código de ética el mismo que ayudara a comprender los principios morales y profesionales para el desarrollo de sus funciones permitiendo un mejor desempeño en su trabajo, además se ha establecido manuales de control con información clara a fin de describir las actividades que se desarrollan diariamente dentro de la entidad, a través de los procesos, procedimientos, funciones del personal, actividades administrativas y operativas de la estación que están plasmados en el manual.

Además, es importante que estación de servicios cuente con lineamientos claramente definidos para cada área que lo conforma, garantizando la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas y operativas.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer un Sistema de Control Interno a través del uso de políticas, procesos, procedimientos y manuales orientados a las necesidades de la gasolinera para garantizar la eficiencia y eficacia en las actividades de la estación de servicios los Álamos.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer un óptimo desempeño del personal a través del diseño de un manual de funciones para el correcto desempeño de los empleados en cada una de las áreas.
- Determinar lineamientos éticos mediante el diseño de un código de ética para controlar de la conducta empresarial.
- Categorizar el nivel de riesgo mediante el uso de una matriz de riesgo para la evaluación y mitigación de los riesgos.
- Establecer pautas que debe desarrollar el personal de la Estación de Servicios Los Álamos mediante la utilización de manuales de procesos y procedimientos para la adecuada ejecución de las actividades.
- Identificar los medios de comunicación mediante un plan de comunicación que permita un mejor desempeño comunicativo tanto interno como externo de la entidad.
- Determinar parámetros que favorezcan a los altos directivos el control de las actividades de la entidad a través de la utilización de mecanismos de evaluación de control interno

## ALCANCE

El presente Diseño de un Sistema de Control Interno será aplicado a la Estación de Servicios Los Álamos, con el propósito de ser una guía para las actividades que se desarrollan diariamente en la entidad.

## CONTENIDO

<b>ENTORNO DE CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Código de Ética</li><li>•Manual de Funciones</li></ul>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Matriz de Riesgo</li></ul>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Manual de Procesos y Procedimientos</li><li>•Instrumentos de Control de la Estación de Servicios Los Álamos</li></ul>
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Plan de Comunicación</li></ul>
<b>SUPERVISIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Mecanismos de evaluación del control interno basado en el COSO III</li><li>•Plan de Mejoras</li></ul>

# ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

## COMPONENTE 1:

### ENTORNO DE CONTROL

#### 1. CÓDIGO DE ÉTICA

<b>Razón Social:</b>	Estación de Servicios Los Álamos
<b>Representante Legal:</b>	Vintimilla Flores Susana Del Pilar
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Ciudad:</b>	Riobamba

2023

# CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

---

## INTRODUCCIÓN



La Estación de Servicios Los Álamos es una entidad que busca la calidad del servicio brindado y satisfacción de los clientes, por lo cual en presencia de la necesidad de implementar una herramienta que permita establecer un marco de valores y direccionar el comportamiento del personal de la entidad. El presente código de ética servirá de guía en la Estación de Servicios Los Álamos, para fortalecer la transparencia de las actividades y la eficiencia en los servicios que se ofrece, además constituye un elemento fundamental del Sistema de Control Interno.

**Art. 1 OBJETIVO.** – El presente código de ética de la Estación de Servicios Los Álamos, tiene por objetivo el siguiente:

Fortalecer la práctica de comportamientos éticos mediante la aplicación de principios y valores adoptador por la Estación de Servicios Los Álamos para evitar comportamientos incorrectos en la entidad.

**Art. 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El presente código de ética es elaborado para el conocimiento y aplicación obligatorio para todos los empleados de la entidad, en cualquiera de los niveles jerárquicos que se situé, como también aplica a clientes, proveedores y la persona que tenga relación con la estación de servicios, adquiere la obligación de una adecuada conducta acorde a las disposiciones contempladas en este código.



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### CÓDIGO DE ÉTICA

**Art. 3 VALORES Y PRINCIPIOS.** - La Estación de Servicios Los Álamos, ha considerado la necesidad de trabajar con valores fundamentales que permitan llevar su actividad de una manera óptima, propone los siguientes valores:

- a) **Eficiencia.** - considerado como la búsqueda para alcanzar metas u objetivos, con el fin de que las operaciones de la Estación de Servicios Los Álamos se caracterice por el manejo óptimo de los recursos.
- b) **Compromiso.** - considerado como el profesionalismo, lealtad y el sentido de pertenencia a la entidad.
- c) **Integridad.** - considerado como la práctica de ser honesto, respetuoso y adherirse a decisiones positivas a fin de mostrar solvencia moral.
- d) **Respeto.** - considerado como un valor fundamental que está presente en cada momento de nuestras vidas para fomentar y crear espacios de armonía que facilite el dialogo.
- e) **Responsabilidad.** - considerado como la seguridad de asumir funciones y deberes, cumpliendo de manera eficiente y oportuna.
- f) **Solidaridad.** - considerado como el apoyo y respaldo a causas o situaciones difíciles, en favor del desarrollo individual o colectivo de la estación de servicios.

# NORMAS ÉTICAS Y DE CONDUCTA

## PERSONAL

---

Todo empleado que forma parte de la “ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS”, deberá comprometerse con el cumplimiento del código de conducta, para esto deben:

### CONDUCTA ESPERADA

**Art. 4 AL INTERIOR DE LA ENTIDAD.** – Todo personal durante horas laborables y en el transcurso que se encuentre dentro de las instalaciones de la entidad deberá conservar las siguientes conductas:

- a) El personal debe acatar las políticas y procedimientos establecidos y socializados por las personas encargadas o autorizadas por el Gerente - Propietario.
- b) Cumplir con las labores encargadas con profesionalismo, objetividad, e integridad como también cuidado la presencia propia y de la estación de servicios.
- c) Comunicarse de manera oportuna y pertinente con el personal al indicar una situación o irregularidad que se presente en la entidad, teniendo un lenguaje apropiado y respetuoso.
- d) Mantener discreción total con situaciones de la estación de servicios o conflictos personales.
- e) No valerse del cargo asignado o el nombre de la entidad para interés personal.
- f) No difundir o propagar comentarios injuriosos con sus compañeros de trabajo.



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### CÓDIGO DE ÉTICA

- g) Respetar las instalaciones de la entidad dando un manejo adecuado de los recursos y elementos que posee la estación de servicios.
- h) En caso de existir controversias internas, debe prevalecer el dialogo como un método de solución del problema.
- i) En caso de tener conflictos personales que puedan afectar el desarrollo correcto y eficiente de las actividades de trabajo, debe comunicar a su superior para que autorice un descanso de no más de 40 minutos para solucionar el problema, el mismo que no se debe presentar de forma reiterada.

**Art. 5 FRENTE A TERCEROS.** – El personal de la estación debe mantener las siguientes conductas:

- a) Ser respetuoso todo momento frente a terceros manejando un lenguaje cordial y con responsabilidad.
- b) No tener abuso de confianza con los clientes o alguna persona ajena a la entidad.
- c) No aceptar obsequios o especie de valor monetario por parte de los clientes que tenga intenciones adversas o perjudique a la entidad.
- d) Poner en práctica los valores establecidos en la entidad con la finalidad de preservar la confianza de la clientela y del público en general.
- e) No hacer público la información de procesos o debilidades de la estación de servicios a personas ajenas.
- f) Brindar un trato amable, equitativo y honesto a todos nuestros los clientes, proporcionando respuestas precisas y claras en casos de ser necesario.



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### CÓDIGO DE ÉTICA

- g) En caso de observar irregularidades, fraudes, abuso o algún acto de corrupción por parte del cliente, proveedor o cualquier persona, se debe informar de manera inmediata a su superior.
- h) La estación de servicios respetara la libertad de expresión y privacidad de cada empleado o trabajador en cuantos estas expresiones no afecten a la moral de la entidad.

**Art. 6 CONDUCTAS PROHIBIDAS.** – La estación de servicios considera como conductas prohibidas en los siguientes casos:

- a) No se tolera la práctica de discriminación frente a la diferencia de creencias religiosas, identidad de género, raza, nacionalidad, edad y otros criterios similares.
- b) Bajo ningún concepto se permite actos de violencia o cualquier acto o acciones que propicie la violencia.
- c) La entidad no tiene actos de privilegios especiales a empleados o trabajadores, manteniendo la equidad, igualdad y transparencia.
- d) No se tolera la divulgación o extracción de información sin consentimiento de la autoridad pertinente, sin que esta información sea para un fin exclusivo de la entidad.
- e) Se prohíbe el uso de las instalaciones para reuniones personales, fiestas, celebraciones privadas o eventos ajenos a las actividades diarias de la estación de servicio.

- f) Se prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes o el uso de cigarrillo dentro de las instalaciones de la entidad y en horarios laborables.
- g) No se tolera ninguna forma de agresión, hostigamiento o acoso en el entorno laboral, mediante palabras o acciones, aprovechando el poder o la jerarquía que posee.

**Art. 7 CONFLICTOS DE INTERESES.** – Se entiende que los intereses de los empleados están en contra de los intereses de la entidad.

- a) Los altos directivos, accionistas y el personal de la entidad deben actuar de forma honesta y objetiva, poniendo los intereses de la entidad antes de los personales.
- b) En el caso de existir o sospechar algún conflicto de interés, los empleados involucrados se abstendrán de tomar alguna decisión y deberán informar a quien le corresponda.
- c) Los empleados que se vean comprometidos en conflictos de interés se someterán a sanciones civiles o laborales que los reglamentos establezcan.

**Art. 8 COMITÉ DE ÉTICA.** – Es un equipo multidisciplinario que velará por la aplicación del código de ética de la Estación de Servicios Los Álamos, el mismo que tiene por objetivo:

- a) Conocer de la implementación del código de ética.
- b) Analizar los posibles incumplimientos de las disposiciones y desarrollar medidas para la corrección de conductas poco éticas.
- c) Informar a los directivos los eventos de incumplimiento del presente código.
- d) Evaluar la adecuada divulgación del presente manual entre todo el personal de la entidad.

# ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS



## MANUAL DE FUNCIONES

<b>Razón Social:</b>	Estación de Servicios Los Álamos
<b>Representante Legal:</b>	Vintimilla Flores Susana Del Pilar
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Ciudad:</b>	Riobamba

2023



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS MANUAL DE FUNCIONES

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>CARGO:</b>	GERENTE – PROPIETARIO
<b>ÁREA:</b>	ADMINISTRATIVA
<b>SUPERIOR:</b>	NINGUNO
<b>SUPERVISA:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b>	Planear, controlar y establecer objetivos empresariales que ayude a poder cumplir con las expectativas esperadas.

### REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

#### Educación Académica

- Título profesional de tercer nivel con especialidad en Administración de Empresa o carreras afines.

#### Experiencia

- Un año de experiencia en cargos afines

#### Competencias Requeridas

- Liderazgo
- Capacidad de resolución de problemas
- Capacidad de toma de decisiones
- Trabajo en equipo
- Capacidad de negociación
- Aprendizaje continuo
- Buena relación con clientes y proveedores
- Integridad

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Desempeñar como representante legal de la estación de servicios.
- Establecer objetivos que se espera alcanzar mediante estrategias definidas.
- Diseñar planes a corto, mediano y largo plazo con la finalidad de coordinar las actividades plenas de la gasolinera.
- Establecer políticas que ayuden al desarrollo de la estación
- Implantar manuales de funciones y procedimientos para el desarrollo de las actividades.
- Analizar los estados financieros
- Evaluar periódicamente desempeño de las funciones de todo el personal.
- Supervisar el cumplimiento de las actividades diarias que se desarrollan en la estación.



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS MANUAL DE FUNCIONES

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>CARGO:</b>	JEFA ADMINISTRATIVA
<b>ÁREA:</b>	ADMINISTRATIVA
<b>SUPERIOR:</b>	NINGUNO
<b>SUPERVISA:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b>	Encargado del correcto funcionamiento de la estación de servicio mediante labores del área administrativa y haciendo cumplir el proceso administrativo de planificar, ordenar, coordinar

### PERFIL DEL CARGO

#### Educación Académica

- Título profesional de tercer nivel con especialidad en Administración de Empresa o carreras afines.

#### Experiencia

- Un año de experiencia en cargos afines.

### **Competencias Requeridas**

- Liderazgo
- Toma de decisiones
- Capacidad de trabajo en equipo
- Trabajar bajo presión
- Aprendizaje continuo
- Integridad

### **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Desempeñar como representante legal de la estación de servicios.
- Revisar y aprobar órdenes de compra y venta de combustibles y lubricantes.
- Solicitar reportes de existencias en inventarios y reportes de estados financieros.
- Liderar proceso de contratación de personal.
- Administrar adecuadamente los recursos económicos, financieros.
- Planear actividades que permita el cumplimiento de los objetivos.
- Hacer un seguimiento de las comprar y ventas ejecutadas.
- Supervisión de la atención al cliente por parte del personal operativo.



**ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS  
ÁLAMOS  
MANUAL DE FUNCIONES**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

<b>CARGO:</b>	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
<b>ÁREA:</b>	ADMINISTRATIVA
<b>SUPERIOR:</b>	GERENTE
<b>SUPERVISA:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO RENTE
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b>	Analizar la información financiera que se genera en la estación de servicios verificando su confiabilidad y garantizando estados financieros y oportunos.

**PERFIL DEL CARGO**

**Educación Académica**

- Título profesional de tercer nivel con especialidad en Contabilidad y Auditoría.

**Experiencia**

- Dos años de experiencia

**Competencias Requeridas**

- Integridad
- Toma de decisiones
- Responsabilidad
- Aprendizaje continuo

**FUNCIONES Y RESPNSABILIDADES**

- Registro y verificación de las transacciones que se realizan en la estación de servicios.
- Cumplir con las obligaciones del SRI.
- Presentar reportes contables requeridos por la jefa administrativa o gerente.
- Elaborar roles de pago del personal.
- Elaborar los contratos de nuevo personal.
- Receptar los comprobantes o documentos de las actividades de la estación.
- Archivo de documentación bajo su responsabilidad.
- Confidencialidad de la información contable y financiera de la gasolinera.

	<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>CARGO:</b>	DESPACHADOR DE COMBUSTIBLE
<b>ÁREA:</b>	OPERATIVA
<b>SUPERIOR:</b>	GERENTE
<b>SUPERVISA:</b>	JEFE ADMINISTRATIVO
<b>MISIÓN DEL CARGO:</b>	Atender a los clientes, ofreciendo un excelente servicio y satisfaciendo la necesidad que presentan ya sea en combustibles
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<p><b>Educación Académica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucción básica</li> </ul> <p><b>Experiencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> </ul> <p><b>Competencias Requeridas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Integridad</li> <li>• Productividad</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Capacidad para aprender</li> </ul>	
<b>FUNCIONES Y RESPNSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el despacho de combustible y lubricantes</li> <li>• Emitir factura y cobro de la venta de combustible.</li> <li>• Registrará oportunamente los cobros de la venta de combustibles.</li> <li>• Conciliar el efectivo antes y después del turno.</li> <li>• Comunicar cualquier anomalía presentada al efectuar sus actividades.</li> <li>• Llevar el uniforme completo junto con las medidas de seguridad empleadas.</li> <li>• Verificar la limpieza y mantenimiento de las áreas de la empresa.</li> </ul>	

# ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS



## COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS 1. MATRIZ DE RIESGOS

<b>Razón Social:</b>	Estación de Servicios Los Álamos
<b>Representante Legal:</b>	Vintimilla Flores Susana Del Pilar
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Ciudad:</b>	Riobamba

2023



## **ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS**

### **MATRIZ DE RIESGOS**

#### **INTRODUCCIÓN**

Un plan de riesgo es fundamental en todo tipo de empresa debido a que es un apoyo para prevenir al máximo algún tipo de pérdida por eventos adversos o riesgos que pueden afectar a la entidad. Por lo cual se presenta la propuesta de la matriz de riesgo para la Estación de Servicios Los Álamos, teniendo como fin evaluar el nivel de riesgo que se presenta en la gasolinera y tomar acciones correctivas para mitigar los riesgos que puede afectar en el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

#### **OBJETIVO**

Elaborar una propuesta de matriz de riesgo mediante la identificación, análisis y valoración de los posibles eventos adversos para disminuir la probabilidad y el impacto de los riesgos que afecten a la entidad.

#### **ALCANCE**

La presente propuesta de matriz de riesgo está dirigida para todas las áreas que conforma la Estación de Servicios Los Álamos:

- Ponderación de riesgos
- Proceso para el uso de la matriz de riesgo
- Matriz de evaluación de riesgo



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### MATRIZ DE RIESGOS

#### PONDERACIÓN DE LOS RIESGOS

##### *Ponderación de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos*

Para analizar la probabilidad de ocurrencia del riesgo o evento adverso se realiza una ponderación de 1 a 5 de probabilidad que ocurra dicho riesgo en la estación de servicios, siendo que:

##### **CALIFICACIÓN    DETALLE**

1	Improbable	Es improbable que ocurra y puede tener consecuencias menores.
2	Poco probable	Es posible que ocurra y puede tener consecuencias moderadas.
3	Moderado	Es probable que ocurra y puede tener consecuencias notables en la entidad.
4	Probable	Muy probable que ocurra y puede tener consecuencias graves.
5	Muy probable	Es indudable que ocurra y puede tener consecuencias importantes

##### *Ponderación del impacto de los riesgos*

Para analizar el impacto que tiene los riesgos o evento adverso se establece una ponderación de 1 a 5 de impacto o severidad que tiene dicho riesgo en la estación de servicios, siendo que:

##### **CALIFICACIÓN    DETALLE**

1	Insignificante	Riesgos que no tiene consecuencias negativas o no representa una amenaza significativa.
2	Menor	Riesgos que tiene pequeñas consecuencias.
3	Moderado	Riesgos que podrían tener consecuencias negativas o una amenaza moderada para la entidad.
4	Mayor	Riesgos con consecuencias negativas que afecta al éxito de la entidad.
5	Catastrófico	Riesgos con consecuencias negativas que tienen un severo impacto en las actividades de la entidad.

**PROCESO PARA USAR LA MATRIZ DE RIESGO**

Para el desarrollo de la matriz de riesgo se debe tomar en consideración los siguientes pasos:

**Pasos para usar la matriz de riesgo**

1.  Identificar el evento adverso
2.  Identificar las causas del evento adverso
3.  Identificar las consecuencias del evento adverso
4.  Analizar la probabilidad de ocurrencia del evento adverso
5.  Analizar el nivel de impacto del evento
6.  Evaluar el nivel de riesgo en la matriz de riesgo y

**Paso 1. Identificar el evento adverso**

Realizar un listado y enumerar de los posibles eventos adversos o situaciones de riesgo que a pueden afectar en las actividades de la estación de servicios.

N°	EVENTO ADVERSO

**Paso 2. Identificar causas del evento adverso**

Al analizar el evento adverso se identifica las posibles causas que genere el dicho evento o riesgo.

**Paso 3. Identificar consecuencias del evento adverso**

Después de un exhaustivo análisis de las causas de debe determinar cuáles son las posibles consecuencias del evento adverso o situación de riesgo.

**Paso 4. Analizar la probabilidad de ocurrencia del evento**

Una vez identificados los eventos adversos se procede analizar la probabilidad de ocurrencia, el cual se calificará con una escala de cinco niveles de probabilidad de ocurrir dicho riesgo en la entidad, siendo que:

Calif.	Detalle
1	Improbable
2	Poco probable
3	Moderado
4	Probable
5	Muy probable

**Paso 5. Analizar el nivel de impacto**

Para analizar el nivel de impacto del evento se realizará en una escala de cinco niveles de impacto que el evento puede ocasionar a la entidad, siendo que:

Calif.	Detalle
1	Insignificante
2	Menor
3	Moderado
4	Mayor
5	Catastrófico



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### MATRIZ DE RIESGOS

**Paso 6. Calcular el nivel de impacto de los riesgos en la matriz de riesgo y ubicarlo en el mapa de calor**

Para llevar a cabo el cálculo del nivel de riesgo se utiliza la siguiente ecuación:

$$\text{Probabilidad} \times \text{impacto} = \text{escala del riesgo}$$

#### Escala de riesgo

La escala de riesgo está clasificada con una escala de 1 a 25 y codificada por los siguientes colores:

	<b>Bajo (1 - 6)</b>	Es probable que los eventos adversos de riesgo no sucedan, y si sucede, no tiene consecuencias significativas en la
	<b>Medio (7 - 12)</b>	Los eventos de riesgo medio pueden causar contratiempos, pero si se toma las debidas medidas correspondiente se
	<b>Alto (13 - 25)</b>	Es probable que los eventos de alto riesgo ocurran y tengan graves consecuencias

#### Matriz de evaluación de riesgo

P R O B A B I L I D A D	<b>Muy probable</b>	5	10	15	20	25
	<b>Probable</b>	4	8	12	16	20
	<b>Moderado</b>	3	6	9	12	15
	<b>Poco probable</b>	2	4	6	8	10
	<b>Improbable</b>	1	2	3	4	5
		<b>Insignificante</b>	<b>Menor</b>	<b>Moderado</b>	<b>Mayor</b>	<b>Catastrófico</b>
		<b>IMPACTO</b>				



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS MATRIZ DE RIESGOS

### MATRIZ DE RIESGO

A continuación, se presenta el esquema de la matriz de riesgo para la “ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS”

N°	Detalle	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS		
		Descripción del riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Escala
1							
2							
3							
4							

# ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

## COMPONENTE 3:

### ACTIVIDADES DE CONTROL

1. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

2. INSTRUMENTOS DE CONTROL PARA LA  
ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

<b>Razón Social:</b>	Estación de Servicios Los Álamos
<b>Representante Legal:</b>	Vintimilla Flores Susana Del Pilar
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Ciudad:</b>	Riobamba

2023



# ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### **INTRODUCCIÓN**

El presente manual de procedimiento se ha realizado como fragmento fundamental del Diseño de un Sistema de Control Interno, puesto que son pasos que sirven de guía para el personal tanto administrativo como operativo desarrolle sus actividades apropiadamente, además es de gran utilidad para capacitar a los nuevos trabajadores y aprovechar para un mejoramiento continuo de las actividades. En el manual se detalla el nombre del proceso, las actividades, el responsable, el tiempo y por último se establece un flujograma que especifica de manera grafica los procesos, pretendiendo eliminar la incertidumbre y duplicidad de funciones.

### **OBJETIVO**

Especificar de manera clara y ordenada los principales y procedimientos que tiene la Estación de Servicios Los Álamos mediante manuales de procedimientos y flujogramas con la finalidad de que el personal ser más eficiente al desarrollar las actividades.

### **ALCANCE**

El manual de procedimiento está dirigido a los empleados de la Estación de Servicios Los Álamos

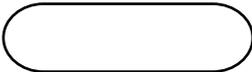
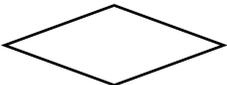
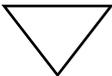
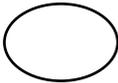
### **CONTENIDO**

- Compra de combustible
- Compra de lubricantes
- Venta de combustible
- Venta de lubricantes
- Contratación de personal
- Cierre de turno



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS** Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción al cliente.

**SIMBOLOGÍA**

SIMBOLOGÍA	APLICACIÓN
	Indica el inicio o fin de un proceso.
	Representa una actividad a ser efectuada.
	Determina un punto dentro del proceso donde se toma una decisión.
	Se refiere a los documentos.
	Archivo temporal (se guarda temporalmente un documento)
	Archivo permanente
	Indicar el sentido del flujo o el traslado de información.
	
	



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**Tabla 5 - 2:** Manual de procedimiento de compra de combustible

		<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> RIOBAMBA – ECUADOR	
<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE COMBUSTIBLE</b>			
N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Se constata la cantidad de combustible en los depósitos de la estación	Jefa administrativa	30 minutos
2	Se genera la orden de compra al proveedor	Jefa administrativa	30 minutos
3	Se realiza el pago mediante transferencia	Jefa administrativa	20 minutos
4	El Proveedor recibe el comprobante de la transferencia bancaria y valida el pago.	Proveedor	30 minutos
5	Efectúa la factura y la entrega al jefe operativo y procede a realizar la orden	Proveedor	30 minutos
6	Una vez cargado el transporte se procede a sellar el combustible con tapas y válvulas.	Proveedor	30 minutos
7	El tanquero llega a la Estación de Servicios Los Álamos para la descarga	Transportista del proveedor	2 horas
8	Recibe los documentos y verifica la guía de remisión para efectuar la entrada del tanquero	Despachador	8 minutos
9	Se revisan los sellos y válvulas que estén en óptimas condiciones	Despachador	15 minutos
10	Se conectan los equipos para la descarga del combustible	Despachador	15 minutos
11	Revisa que no exista residuos de combustible en el tanque	Despachador	10 minutos
12	El tanquero se retira de la Estación de Servicios Los Álamos	Despachador	15 minutos

**Fuente:** Investigación propia

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez, Jenifer Adriana, 2023.



PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE COMBUSTIBLE

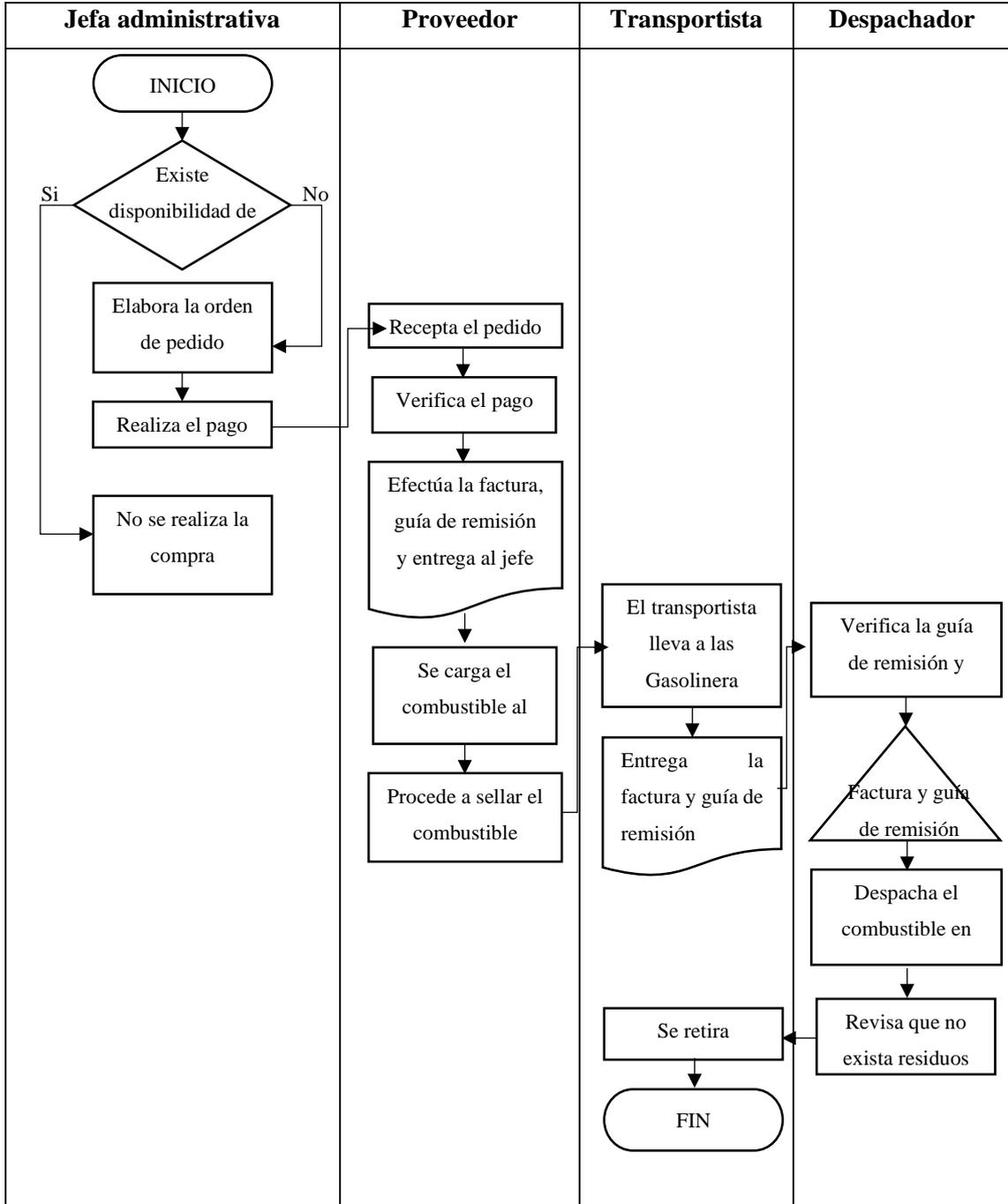


Ilustración 5 - 6: Compra de combustible

Fuente: Tabla 5 – 2: Manual de procedimiento de compra de combustible

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Tabla 5 - 3:** Manual de procedimiento de venta de combustible

		<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> RIOBAMBA – ECUADOR	
<b>PROCEDIMIENTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE</b>			
N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Ingresar a la estación de servicios solicitando la cantidad y el producto	Cliente	2 minutos
2	Selecciona el valor y el producto en el surtidor	Despachador	2 minutos
3	Pregunta al cliente el medio de pago	Despachador	1 minuto
4	Pago con tarjeta, solicitar los documentos del cliente para realizar el cobro.	Despachador	2 minutos
5	Pago en efectivo, contar el dinero y de ser necesario entregar el cambio.	Despachador	2 minutos
6	Se registra la operación en el sistema y procede a realizar la factura	Despachador	2 minutos
7	Imprime el documento y es entregado al cliente	Despachador	3 minutos
8	Se retira la manguera del vehículo	Despachador	1 minuto
9	Procede a retirarse de la estación de servicio	Cliente	2 minutos

**Fuente:** Investigación propia

**Realizado por:** Gavilanes Rodríguez, Jenifer Adriana, 2023.



PROCEDIMIENTO DE VENTA DE COMBUSTIBLE

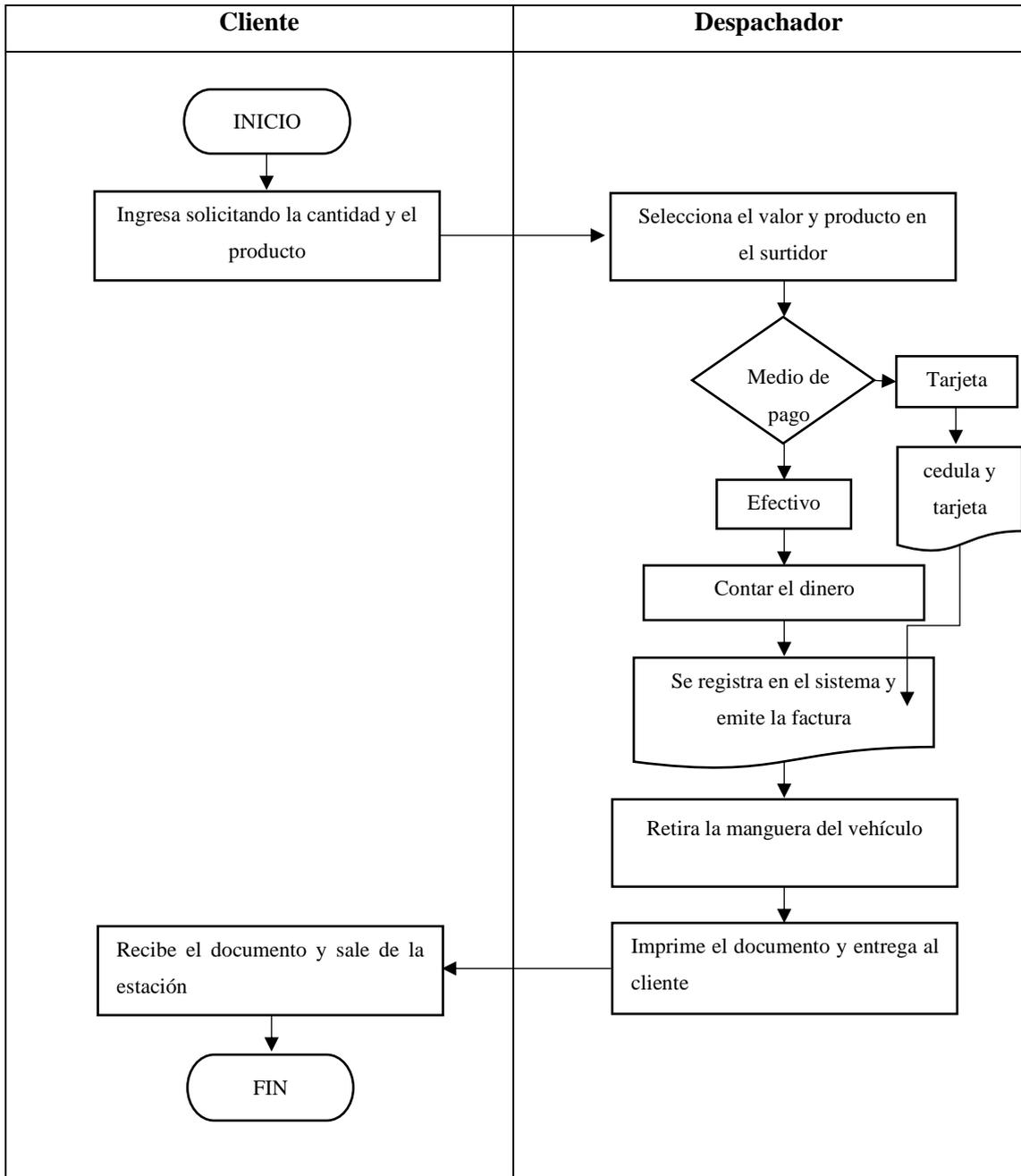


Ilustración 5 - 7: Venta de combustible

Fuente: Tabla 5 – 3: Manual de procedimiento de venta de combustible

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Tabla 5 - 4:** Manual de procedimiento de compra de lubricantes

		<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> RIOBAMBA – ECUADOR	
<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE LUBRICANTES</b>			
N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Revisar el inventario si existe la necesidad de comprar lubricantes.	Jefa administrativa	20 minutos
2	Realizar una orden de compra aprobado por el propietario de la estación de servicios.	Jefa administración	20 minutos
3	Aprobación de la compra	Propietario	10 minutos
4	Se realiza el pedido de lubricantes al proveedor correspondiente.	Jefa administración	15 minutos
5	Prepara y envía el pedido solicitado	Proveedor	4 horas
6	Recepta la factura y los productos solicitados	Jefa administración	20 minutos
7	Verifica que no exista anomalías en el producto. En el caso de existir una inconformidad se comunica con el proveedor.	Jefa administración	10 minutos
8	Se devuelve la mercadería al proveedor, esperando el cambio del pedido en un tiempo acordado máximo de 3 días.	Jefa administración	30 minutos
9	Envía de nuevo el pedido en la fecha acordada con los respectivos documentos de la devolución realizada.	Proveedor	1 día
10	En el caso que la mercadería se correcta, se ingresa la compra al registro de la estación de servicios.	Jefa administración	30 minutos
11	Se autoriza el pago al proveedor	Jefa administración	30 minutos

**Fuente:** Investigación propia

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez, Jenifer Adriana, 2023.



PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE LUBRICANTES

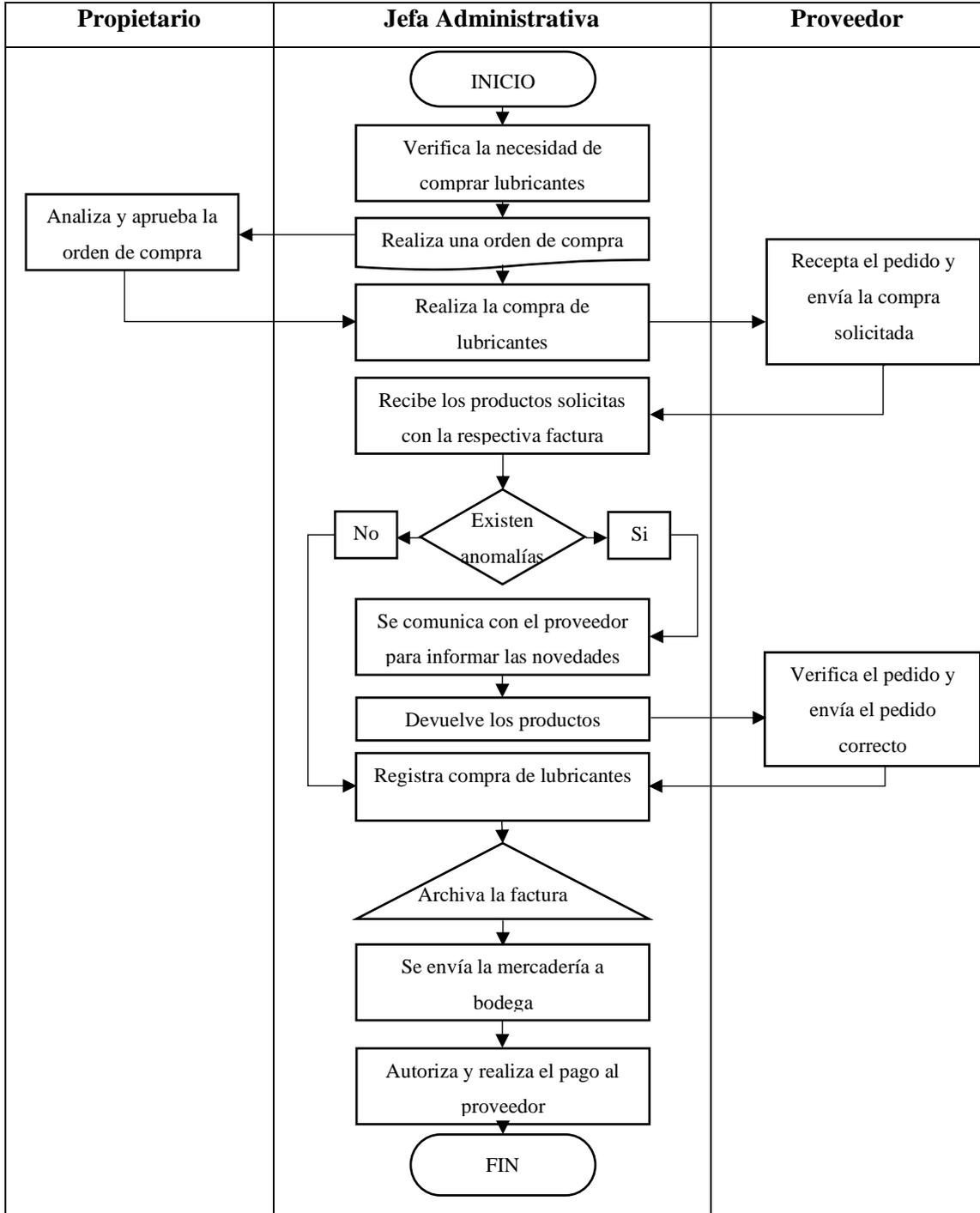


Ilustración 5 - 8: Compra de lubricantes

Fuente: Tabla 5 – 4: Manual de procedimiento de compra de combustibles

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Tabla 5 - 5:** Manual Procedimiento de la venta de lubricantes

		<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> RIOBAMBA - ECUADOR	
<b>PROCEDIMIENTO DE VENTA DE LUBRICANTES</b>			
N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Ingresar a la Estación de Servicios los Álamos y realizar el pedido.	Cliente	5 minutos
2	Recibe el pedido	Despachador	1 minuto
3	Revisa la disponibilidad de la mercadería en bodega.	Despachador	2 minutos
4	Al no tener existencia de mercadería se retira de la estación de servicios.	Cliente	2 minutos
5	Al tener existencias de mercadería, se confirma el pedido: cantidad, producto y precio.	Despachador	3 minutos
6	Entrega el pedido solicitado	Despachador	2 minutos
7	Recibe el pedido	Cliente	1 minutos
8	Efectivo se cuenta el dinero y de ser necesario se entrega el cambio.	Despachador	3 minutos
9	Tarjeta entrega los documentos como tarjeta y cedula para tramitar el cobro	Cliente	2 minutos
10	Realiza la factura o consumidor final	Despachador	2 minutos
11	Registra el pago en efectivo o tarjeta	Despachador	2 minutos
12	Se retira de la estación de servicio	Cliente	2 minutos

**Fuente:** Investigación propia

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez, Jenifer Adriana, 2023.



PROCEDIMIENTO DE LA VENTA DE LUBRICANTES

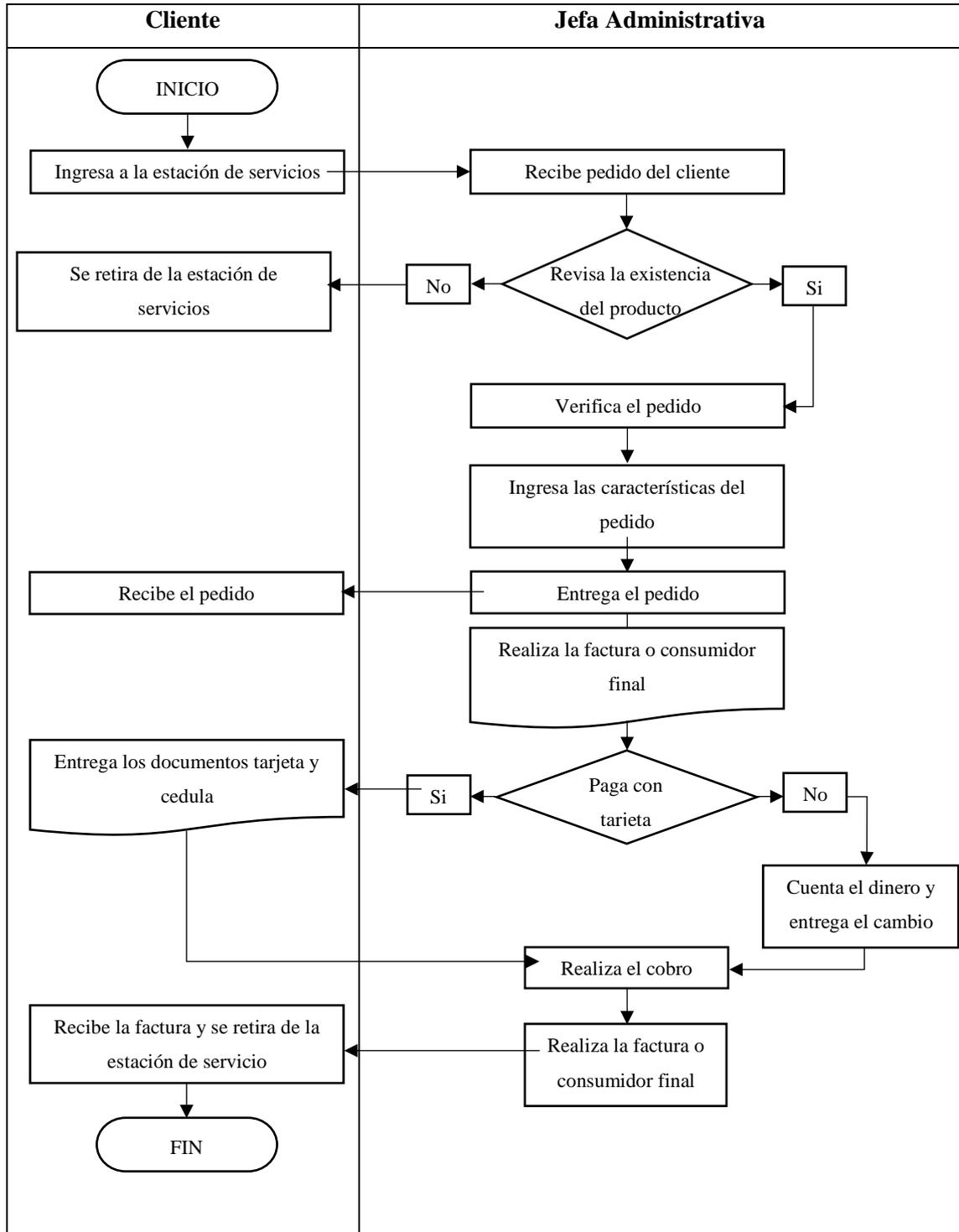


Ilustración 5 - 9: Venta de lubricantes

Fuente: Tabla 5 – 5: Manual de procedimiento de la venta de lubricante

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Tabla 5 - 6:** Manual de procedimiento de contratación de personal

 <b>CRUDO GAS</b>		<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> RIOBAMBA - ECUADOR	
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>			
Nº	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Verifica la existencia de un puesto	Auxiliar	20 minutos
2	Revisar la existencia de medios económicos para la contratación	Jefa administrativa	25 minutos
3	Publica la oferta de empleo en medios de comunicación	Auxiliar	30 minutos
4	Se recepta las hojas de vida de los candidatos	Auxiliar	1 día
5	Selección de aspirantes óptimos	Jefa Administrativa	60 minutos
6	Entrevista a los aspirantes	Jefa Administrativa	2 horas
7	Revisa y verificar la información de la hoja de vida.	Jefa Administrativa	2 horas
8	Analizar la información de la hoja de vida y selecciona al personal más idóneo	Jefa Administrativa	2 horas
9	Se informa al seleccionado para el cargo y realizar la contratación formal	Jefa Administrativa	30 minutos

**Fuente:** Investigación propia

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez, Jenifer Adriana, 2023.



PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL

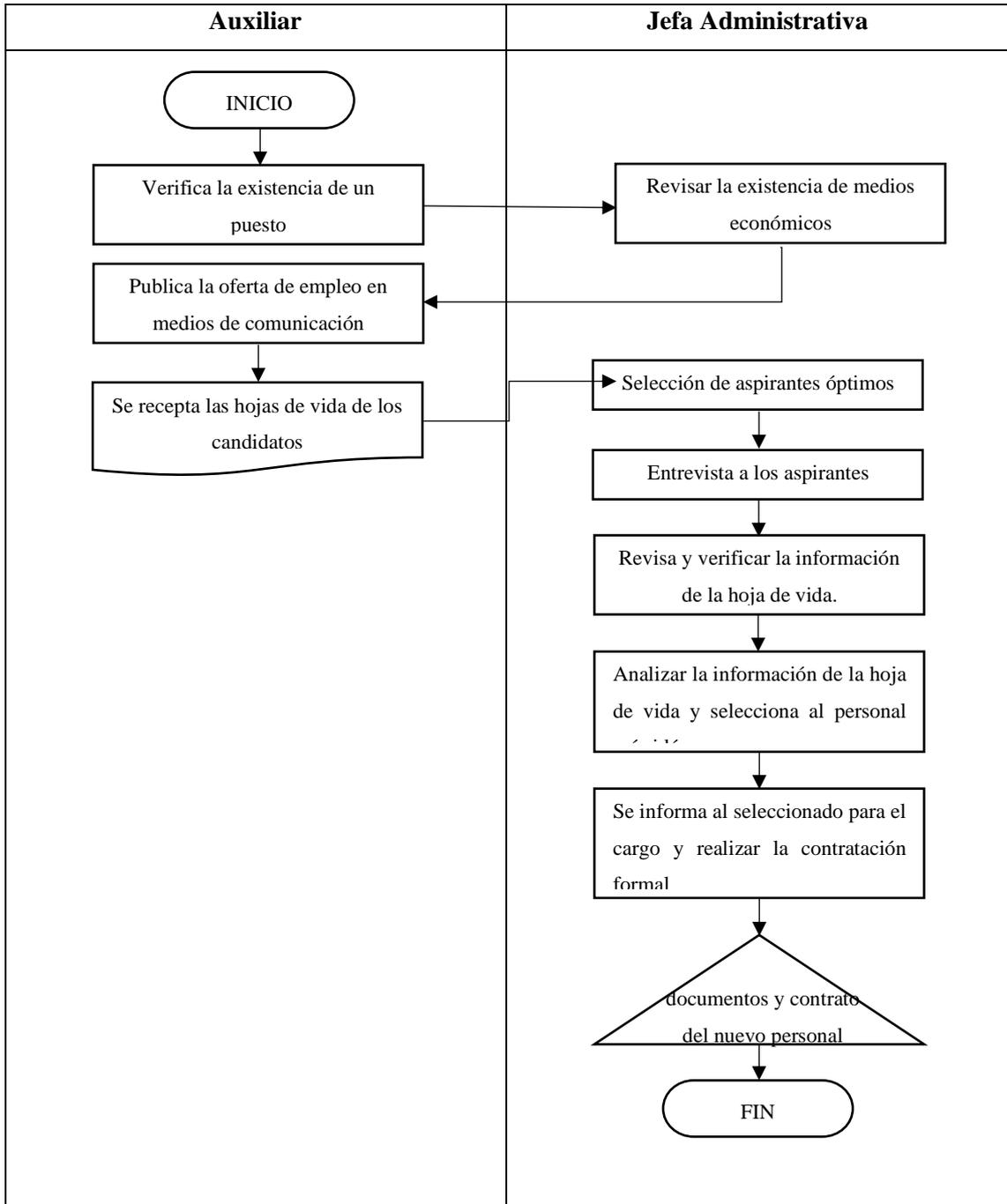


Ilustración 5 - 10: Contratación de personal

Fuente: Tabla 5 – 6: Manual de procedimiento de contratación de personal

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023

**Tabla 5 - 7:** Manual de procedimiento de cierre y manejo de caja

 <b>CRUDO GAS</b>		<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> <b>RIOBAMBA – ECUADOR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE CIERRE Y MANEJO DE CAJA</b>			
N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Se procede a tomar lectura de los surtidores para cerrar turno.	Jefa administrativa	15 minutos
2	Se cambia de nombre para apertura de nuevo turno.	Despachadores	5 minutos
3	Se realiza el conteo de dinero en efectivo	Despachadores	10 minutos
4	Se efectúa el reporte de billetes y monedas	Despachadores	5 minutos
5	Recibe el dinero y verifica que el reporte este correcto	Jefa administrativa	5 minutos
6	Realiza la papeleta de depósito y envía a depositar	Jefa administrativa	5 minutos
7	Procede a depositar y entrega el comprobante de depósito	Despachadores	1 hora
8	Recibe el comprobante de depósito, registra los datos del comprobante de depósito y lo archiva.	Jefa administrativa	15 minutos

**Fuente:** Investigación propia

**Realizado por:** Gavilanes Rodriguez, Jenifer Adriana, 2023



PROCEDIMIENTO DE CIERRE Y MANEJO DE CAJA

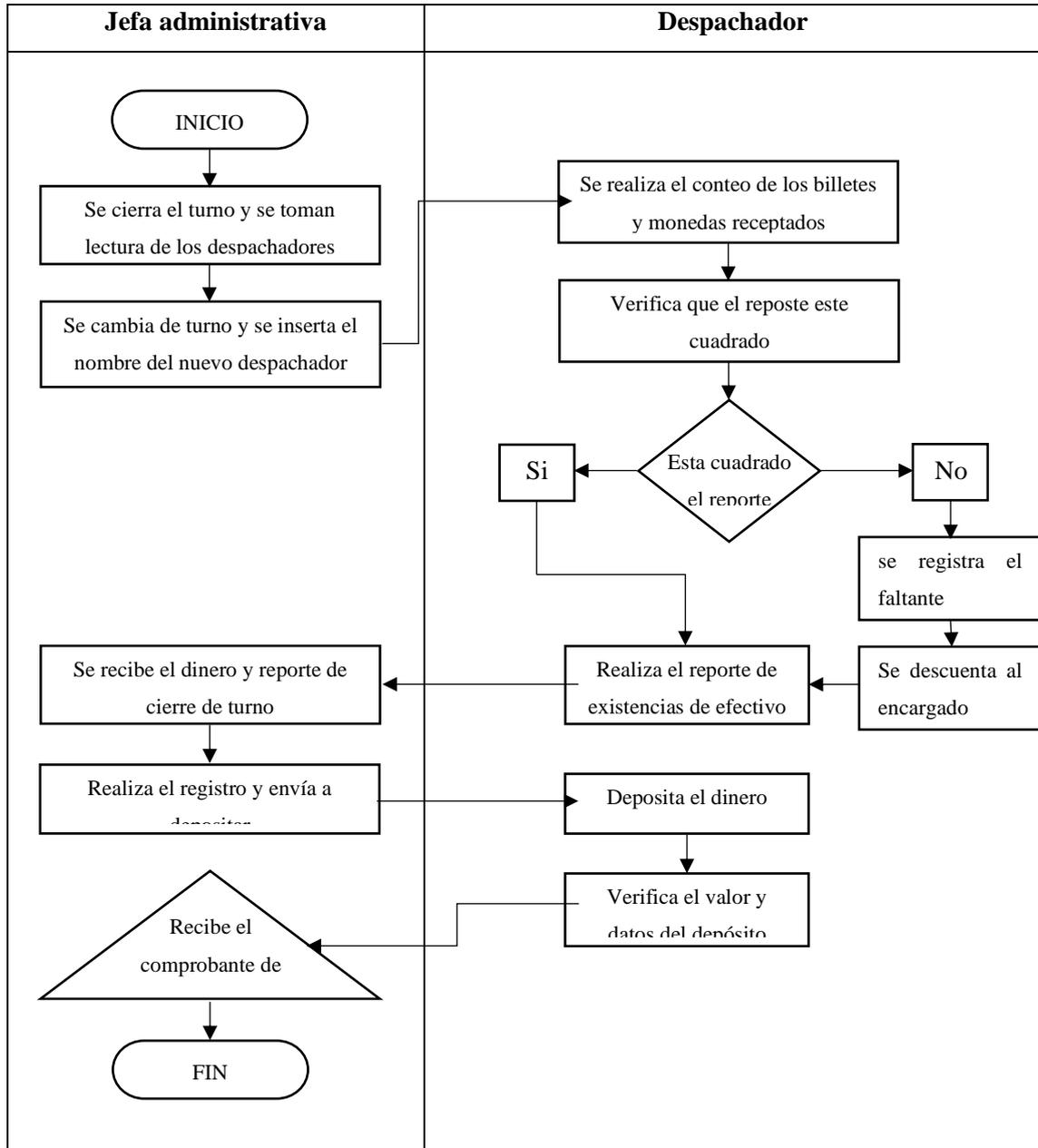


Ilustración 5 - 11: Cierre y manejo de caja

Fuente: Tabla 5 – 7: Manual de procedimiento de cierre y manejo de caja

Realizado por: Jenifer A., Gavilanes R. 2023





## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### INSTRUMENTOS DE CONTROL

#### *Control de entrada y salida de personal de la estación de servicios*

El presente formato es una herramienta de gran importancia para que la Estación de Servicios Los Álamos pueda llevar un control diario de la entrada y salida del personal.



#### ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

**Dirección:** Av. Lizarzaburu y Saint Ammond Mantrew

**Celular:** 0995137947

**E-mail:** eslosalamos@hotmail.com

Riobamba - Ecuador

#### CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL

**Fecha:** \_\_\_\_\_

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

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Jefa administrativa**



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### INSTRUMENTOS DE CONTROL

#### *Reporte de Combustible*

El presente formato será de gran ayuda para la jefa administrativa para detallar el combustible que se recibe por parte del tanquero de CRUDO GAS, en el cual se indicará novedades u observaciones al propietario de ser el caso.



### ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

**Dirección:** Av. Lizarzaburu y Saint Ammond Mantrew

**Celular:** 0995137947

**E-mail:** eslosalamos@hotmail.com

Riobamba - Ecuador

#### REPORTE DE RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE

**Fecha:** \_\_\_\_\_

CANTIDAD / VOLUMEN	DESCIPCIÓN	TOTAL
<b>SUPER</b>		
GALONES EXISTENTES		
GALONES COMPRADOS		
GALONES DESPACHADOS		
<b>EXTRA</b>		
GALONES EXISTENTES		
GALONES COMPRADOS		
GALONES DESPACHADOS		
<b>DIESEL</b>		
GALONES EXISTENTES		
GALONES COMPRADOS		
GALONES DESPACHADOS		

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Jefa Administrativa**



**ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS**  
**INSTRUMENTOS DE CONTROL**

**Orden de compra**

La orden de compra es un documento en cual se detalla el código, cantidad, forma de pago y el producto solicitado al proveedor.

 <b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> <b>Dirección:</b> Av. Lizarzaburu y Saint Ammond Mantrew <b>Celular:</b> 0995137947 <b>E-mail:</b> eslosalamos@hotmail.com Riobamba - Ecuador				
<b>ORDEN DE COMPRA N° _____</b>				
<b>Fecha:</b> _____				<b>Dirección:</b> _____
<b>Proveedor:</b> _____				<b>Forma de pago:</b> _____
CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
<b>Observaciones:</b> _____				
_____ <b>Jefa administrativa</b>				



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### INSTRUMENTOS DE CONTROL

#### *Documento de arqueo de caja (cierre de turno)*

En el presente formato de cierre de turno cada despachador debe registrar diariamente cuánto dinero ha recaudado ventas en efectivo.



### ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

**Dirección:** Av. Lizarzaburu y Saint Ammond Mantrew

**Celular:** 0995137947

**E-mail:** eslosalamos@hotmail.com

Riobamba - Ecuador

#### ARQUEO DE CAJA (CIERRE DE TURNO)

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Despachador:** \_\_\_\_\_

BILLETES	UNIDADES	TOTAL
\$1,00		
\$5,00		
\$10,00		
\$20,00		
\$50,00		
\$100,00		
<b>TOTAL, BILLETES:</b>		
MONEDAS	UNIDADES	TOTAL
\$0,01		
\$0,05		
\$0,10		
\$0,25		
\$0,50		
\$1,00		
<b>TOTAL, MONEDAS:</b>		
<b>TOTAL, RECAUDADO:</b>		

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Despachador

\_\_\_\_\_  
Jefa administrativa



# ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

## COMPONENTE 4:

# INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

## 1. PLAN DE COMUNICACIÓN

<b>Razón Social:</b>	Estación de Servicios Los Álamos
<b>Representante Legal:</b>	Vintimilla Flores Susana Del Pilar
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Ciudad:</b>	Riobamba

2023



# ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

## PLAN DE COMUNICACIÓN

### INTRODUCCIÓN

El presente plan de información y comunicación diseñado para la Estación de servicios Los Álamos, es de gran de importancia dado que establece políticas de conformidad, estrategias, canales de comunicación tanto interna como externas, que permitan mantener un adecuado flujo de información, además de controlar que la información que posee la estación de servicios.

### OBJETIVO

Definir canales de comunicación tanto en el ámbito interno como externo, a través de políticas de información y comunicación con el fin transmitir información oportuna, transparente y entendible.

### ALCANCE

El plan de comunicación está dirigido a todos los colaboradores que integran la Estación de Servicios Los Álamos.

- Políticas de información y comunicación
- Políticas de confidencialidad
- Estrategia de comunicación interna
- Estrategia de comunicación externa



## **ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS**

### **PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- Establecer parámetros seguridad en el cual se asignen usuarios y contraseñas según la función que desempeñe cada trabajador, con la finalidad de que no se filtre información clave para el desarrollo de la estación de servicio.
- La información que sea generada por cualquier empleado no puede ser manipulada o alterada en ninguna circunstancia.
- En las reuniones realizadas por la jefa administrativa se comunicará la situación en la que se encuentra la estación de servicios tanto en el ámbito económico, financiero y administrativo, además de tomar acciones correctivas para combatir los riesgos detectados.
- Cualquier información que se transmita debe ser clara, precisa y transparente.
- Conservar una adecuada relación con los clientes y proveedores a través de una comunicación basada en confianza y principios éticos.

#### **POLÍTICAS DE CONFIDENCIALIDAD**

- Cualquier tipo de información que sea generada dentro de la Estación de Servicio los Álamos será de absoluta confidencialidad, por lo tanto, no podrá ser divulgada.
- Toda la información que se obtenga de clientes como de proveedores ya sea de precios, descuentos u otros es de total confidencialidad.
- Resguardar la información de vital importancia en documentos físicos, así también la documentación deberá estar en una bodega con acceso restringido
- La gerencia podrá sancionar de la forma que crea necesaria y prudente al trabajador que divulgue información confidencial.

### ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA

**Tabla 5 - 8:** Estrategia de comunicación interna

Elevar el nivel de motivación que propicie la participación activa del personal de la Estación de Servicios Los Álamos

Objetivo	Promover la participación de los empleado y trabajadores mediante tácticas o actividades específicas que atribuyen en el trabajo en equipo y compromiso del personal.
Público objetivo	Cliente interno
Periodicidad	Permanente
Responsables	Gerente
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de un mecanismo que facilite el acceso del mayor número de personal</li> <li>• Tener reuniones frecuentes para informar la situación de la estación de servicios y obtener opiniones del personal.</li> <li>• Llevar a cabo talleres de trabajo para la socialización de la misión, visión y planes de la gasolinera.</li> <li>• Desarrollar actividades en equipo y de competencia en el cual se involucre todo el personal de la entidad.</li> <li>• Tener fines de semana deportivos</li> </ul>
Medios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias, correo electrónico y redes sociales.</li> <li>• Talleres de trabajo</li> <li>• Socialización</li> <li>• Participación</li> <li>• Eventos de integración</li> </ul>

**Fuente:** Investigación propia

**Realizado por:** Gavilanes Rodríguez, Jenifer Adriana, 2023.

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA**

**Tabla 5 - 9:** Estrategias de comunicación externa

Posicionar la marca de la estación de servicios haciendo uso de recursos, canales y medios de comunicación.

Objetivo	Mejorar la comunicación externa mediante el uso de recursos, canales y mecanismos de comunicación para atraer a clientes potenciales.
Público objetivo	Cliente externo
Periodicidad	Permanente
Responsables	Gerente de la estación de servicios los Álamos
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar campañas publicitarias a través de medios de comunicación masiva.</li> <li>• Crear campañas que inviten al cliente externo a la participación activa en la entidad.</li> <li>• Crear un sitio web</li> <li>• Instalar un buzón de quejas y sugerencias de donde</li> <li>• Redistribuir la inversión en publicidad.</li> </ul>
<b>Medios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Televisión</li> <li>• Radio</li> <li>• Prensa</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Vallas publicitarias</li> <li>• Internet</li> <li>• Buzón de quejas</li> </ul>

**Fuente:** Investigación propia

**Realizado por:** Gavilanes Rodríguez, Jenifer Adriana, 2023.



# ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

## COMPONENTE 5: SUPERVISIÓN

### 1. MECANISMO DE EVALUACIÓN DE CONTROL

#### INTERNO BASADO EN EL COSO III

<b>Razón Social:</b>	Estación de Servicios Los Álamos
<b>Representante Legal:</b>	Vintimilla Flores Susana Del Pilar
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Ciudad:</b>	Riobamba

2023



# **ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS**

## **MECANISMO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

### **INTRODUCCIÓN**

Como sustento para Diseñar un Sistema de Control Interno en la Estación de Servicios Los Álamos, se realizó el siguiente mecanismo de evaluación de control interno basado en los principios del COSO III, el cual ayudara a medir las deficiencias que existen en la Estación de Servicio que tiene como fin dar a conocer el nivel de riesgo y confianza en cada uno de sus componentes los cuales son: Entorno de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Sistema de Información y Supervisión, además constatar la información obtenida en las encuestas aplicadas.

### **OBJETIVO**

Proponer un mecanismo de evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de modelo COSO III con el fin de que se encuentre las deficiencias, debilidades que existen en la estación de servicios.

### **ALCANCE**

- Mecanismo de Evaluación de Control Interno basado en el COSO III
- Formato de Plan de Mejoras



**ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS**  
**MECANISMO DE EVALUACIÓN DE**  
**CONTROL INTERNO**

**Entorno de control**

	<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>MODELO COSO III</b>				
<b>COMPONENTE 1: ENTORNO DE CONTROL</b>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>Principio 1: Compromiso con la integridad y valores éticos</b>					
1	¿La estación de servicios tiene establecido misión, visión y objetivos?				
2	¿Tiene establecido acciones disciplinarias para el personal que no realice las actividades de manera pertinente?				
3	¿Disponen de políticas establecidas para el área administrativa?				
<b>Principio 2: Responsabilidad de supervisión</b>					
4	¿El personal encargado de la supervisión de las actividades propias de cada área está apto para la ejecución de estas?				
5	¿Existe políticas para la supervisión de las actividades que se ejecutan en cada área de la estación de servicios?				
<b>Principio 3: Establece estructuras, niveles de autoridad y responsabilidad</b>					
6	¿La estación de servicios cuenta con un organigrama estructural?				
7	¿Tiene establecido los perfiles de trabajo en el cual son definidas y parametrizadas las funciones y responsabilidades?				
8	¿La asignación de responsabilidad va acorde al nivel de capacidad del empleado?				
9	¿Cuenta con un manual de donde se detallen las funciones específicas de cada puesto de trabajo?				
<b>Principio 4: Compromiso para atraer, desarrollar profesionales competentes</b>					
10	¿El personal de la estación de servicios es capacitado constantemente acorde al área que desempeña?				
11	¿El personal es evaluado periódicamente de conocimientos, destreza o habilidades para ejecutar las actividades?				
<b>Principio 5: Cumple con las responsabilidades</b>					

12	¿Existen medidas disciplinarias para el personal, en el caso de no cumplir con sus actividades?				
13	¿La compra de mercadería se desarrolla después de la autorización de la máxima autoridad?				
<b>TOTAL</b>					

**Matriz de resumen de los subcomponentes de Entorno de control**

N°	Principio	Calificación	Respuesta total	Confianza	Riesgo
				$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$	$NR = 100 - NC$
1	Compromiso con la integridad y valores éticos				
2	Responsabilidad de supervisión				
3	Establece estructuras, niveles de autoridad y responsabilidad				
4	Compromiso para atraer, desarrollar profesionales competentes				
5	Cumple con las responsabilidades				

## Evaluación de riesgo

		<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>MODELO COSO III</b>			
<b>COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>Principio 6: Objetivos claros para identificar y evaluar los riesgos</b>					
1	¿Los objetivos de la estación de servicios son socializados a todo el personal?				
2	¿Se realiza un seguimiento constante al cumplimiento de los objetivos del área administrativa?				
<b>Principio 7: Identifica los riesgos para la consecución de los objetivos</b>					
3	¿Existe un proceso para evaluar los riesgos que pueden afectar a los objetivos teniendo en consideración los factores internos y externos				
4	¿Considera importante tomar acciones que permitan disminuir los riesgos administrativos?				
<b>Principio 8: Probabilidad de fraude al evaluar los riesgos</b>					
5	¿Se realizan reportes por riesgos administrativos en caso de fraudes?				
6	¿Existe políticas para la identificación, control y monitorear los riesgos administrativos?				
7	¿Dispone de herramientas para el control de fraudes o robos?				
<b>Principio 9: Identifica y evalúa los cambios importantes</b>					
8	¿Se evalúa los cambios en el entorno externo que puede afectar al logro de los objetivos de la gasolinera?				
9	¿Posee planes de contingencia en caso de existir riesgos?				
<b>TOTAL</b>					

### Matriz de resumen de los subcomponentes de la Evacuación de Riesgo

N°	Principio	Calificación	Respuesta total	Confianza	Riesgo
				$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$	$NR = 100 - NC$
1	Objetivos claros para identificar y evaluar los riesgos				
2	Identifica los riesgos para la consecución de los objetivos				
3	Probabilidad de fraude al evaluar los riesgos				
4	Identifica y evalúa los cambios importantes				

### ACTIVIDADES DE CONTROL

		<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>MODELO COSO III</b>			
<b>COMPONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>Principio 10: Define y desarrolla Actividades de Control</b>					
1	¿Disponen de actividades de control para el área administrativa de manera formal?				
2	¿En la estación de servicios se monitorea el cumplimiento de los objetivos?				
<b>Principio 11: Selección y Desarrollo de Controles Generales sobre Tecnología</b>					
3	¿El área administrativa cuenta con suficientes equipos de cómputos?				
4	¿La estación realiza revisiones constantes a los equipos de tecnológicos?				

5	¿Se establece actividades de control para la infraestructura tecnológica?				
<b>Principio 12: Actividades de Control a través de Políticas y Procedimientos</b>					
6	¿En la Estación de servicios se realizan inspecciones técnicas y la remisión de requisitos administrativos?				
7	¿Se realizan contantemente actividades de control como arqueos de caja y conciliaciones?				
<b>TOTAL</b>					

### Matriz de resumen de los subcomponentes de Actividad de Control

N°	Principio	Calificación	Respuesta total	Confianza	Riesgo
				$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$	$NR = 100 - NC$
1	Define y desarrolla Actividades de Control				
2	Selección y Desarrollo de Controles Generales sobre Tecnología				
3	Actividades de Control a través de Políticas y Procedimientos				

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

		<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MODELO COSO III</b>			
<b>COMPONENTE 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>Principio 13: Utiliza Información Relevante y de Calidad</b>					

1	¿Se realiza mensualmente informes sobre la situación contables de la estación de servicios?				
2	¿Se realizan documentos que respalde las ventas diarias de combustibles y lubricantes?				
<b>Principio 14: Comunicación Interna para el Funcionamiento del Control Interno</b>					
3	¿Existe una comunicación efectiva entre el propietario de la estación de servicios y sus trabajadores?				
4	¿Existe fuentes de comunicación para el reporte de quejas o sugerencias dentro de la gasolinera?				
<b>Principio 15: Comunicación Externa para el Funcionamiento del Control Externo</b>					
5	¿Existe un buzón de sugerencias para los clientes?				
6	¿Existe comunicación abierta con los proveedores y clientes?				
<b>TOTAL</b>					

**Matriz de resumen de los subcomponentes de Información y Comunicación**

N°	Principio	Calificación	Respuesta total	Confianza	Riesgo
				$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$	$NR = 100 - NC$
1	Utiliza Información Relevante y de Calidad				
2	Comunicación Interna para el Funcionamiento del Control Interno				
3	Comunicación Externa para el Funcionamiento del Control Externo				

## SUPERVISIÓN Y MONITOREO

		<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>MODELO COSO III</b>			
<b>COMPONENTE 5: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>Principio 16: Evaluaciones Continuas</b>					
1	¿Se realiza monitoreo continuo en la recepción de combustible?				
2	¿En Estación de Servicios se ha realizado auditorias?				
3	¿Se emplea personal competente acorde a las actividades que desempeña?				
<b>Principio 17: Evalúa y Comunica las Deficiencias de Control Interno</b>					
4	¿Se comunica de inmediato a la alta dirección las deficiencias detectadas en la Estación?				
5	¿Existe socialización continua de medidas correctivas de las deficiencias detectadas en la gasolinera?				
	<b>TOTAL</b>				

### Matriz de resumen de los subcomponentes de Monitoreo y Supervisión

N°	Principio	Calificación	Respuesta total	Confianza	Riesgo
				$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$	$NR = 100 - NC$
1	Evaluaciones Continuas				
2	Evalúa y Comunica las Deficiencias de Control Interno				

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO III**

<b>Estación de Servicios Los Álamos</b>				
<b>Matriz de ponderación de control interno</b>				
<b>Elementos</b>	<b>Nivel de confianza</b>		<b>Nivel de riesgo</b>	
	<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel</b>
Entorno de control				
Evaluación del riesgo				
Actividades de control				
Información y Comunicación				
Actividades de monitoreo				
<b>Total</b>				



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### FORMATO DE PLAN DE MEJORAS

**PLAN DE MEJORAS:** Un plan de mejoras es una herramienta administrativa en el cual se especifica y prioriza las actividades más importantes para alcanzar las metas u objetivos que tiene la entidad.

### PROCESO PARA USAR EL FORMATO DE PLAN DE MEJORAS

Para el desarrollo del plan de acción se debe tomar en consideración los siguientes pasos:

#### Pasos para usar el formato de plan de acción

1. Objetivo
2. Observación
3. Recomendación
4. Actividades a ejecutarse
5. Duración
6. Identificar el responsable
7. Documento de sustento

#### Paso 1 Objetivo

Analizar y definir brevemente el propósito que tiene el plan de acción, el cual debe ser específico, medible, alcanzable y tener una duración limitada.

#### Paso 2 Observación

Una vez definido claramente el objetivo es momento de identificar y numerar todas las condiciones que tiene la entidad como también la normativa o política que sustenta dicha condición.



## **ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS**

### **FORMATO DE PLAN DE MEJORAS**

#### **Paso 3 Recomendación**

De acuerdo con las condiciones descritas anteriormente se describen las acciones correctivas o preventivas.

#### **Paso 4 Actividades a Ejecutarse**

Se describen todas las actividades o tareas que se deberá ejecutar para alcanzar el objetivo durante el plan de acción.

#### **Paso 5 Duración**

Una vez identificada las actividades se establece la fecha de inicio y cierre de cada una de las actividades, lo cual ayuda a establecer la prioridad de las actividades o tareas.

#### **Paso 6 Identificar el responsable**

Se indica la persona o el área de la entidad que estará a cargo de ejecutar las actividades enlistadas.

#### **Paso 7 Documentos sustento**

Se establece que los documentos de soporte que darán respaldo al cumplimiento de las actividades.



## ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

### FORMATO DE PLAN DE MEJORAS

#### FORMATO DE PLAN DE MEJORAS



### ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

**Dirección:** Av. Lizarzaburu y Saint Ammond Mantrew

**Celular:** 0995137947

**E-mail:** eslosalamos@hotmail.com

Riobamba - Ecuador

1

#### PLAN DE MEJORAS

**Objetivo:** \_\_\_\_\_

N°	Observación	Recomendación	Actividades a Ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Responsable	Documento de soporte
	2	3	4	5		6	7

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Durante el desarrollo del trabajo de titulación se pudo determinar que la Estación de Servicios Los Álamos no tiene establecido un Sistema de Control Interno, dado que es una herramienta necesaria para que las actividades administrativas y operativas se realicen eficaz y eficientemente.
- Al desarrollar el marco teórico se pudo ampliar el conocimiento y establecer bases sólidas referente al Sistema de Control Interno mediante la revisión de fuentes bibliográficas como libros, revistas, artículos científicos y trabajos similares para respaldar el presente documento de investigación.
- Durante el transcurso del marco metodológico se empleó diversos enfoques, métodos, técnicas e instrumentos de investigación como: cualitativo, cuantitativo, descriptivo, encuesta y observación, obteniendo como resultado determinar el estado actual de la Estación de Servicios Los Álamos.
- Mediante la aplicación de la encuesta al personal de la estación de servicios se pudo determinar que existen deficiencias en las actividades que se desarrollan en la gasolinera por la falta de un manual de control interno, dando validez a la propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno para la Estación de Servicios Los Álamos.
- La estación de servicios no cuenta con un sistema de control interno que establezca parámetros para el correcto funcionamiento de los procesos, de tal manera, que el personal no tiene un adecuado conocimiento de cuáles son sus actividades y responsabilidad, ocasionando una mala comunicación y un control deficiente en sus funciones, procesos y procedimiento que se ejecutan en la gasolinera.

## 6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la Estación de Servicios Los Álamos, la implementación del Sistema de Control Interno dado que esta herramienta será de gran ayuda para el correcto desempeño de las actividades dentro de la entidad, además, permitirá obtener información confiable y ayudará a contribuir en la toma de decisiones.
- Se recomienda a los estudiantes realizar una investigación sustentable revisando fuentes bibliográficas mediante libros, artículos científicos, revistas que estén asociados con el tema de investigación con el propósito de tener una base sólida al efectuar futuros trabajos de titulación.
- A los investigadores usar métodos, técnicas e instrumentos de investigación como visitas preliminares, entrevista, encuestas con el fin de recopilar información necesaria que permitan obtener resultados objetivos sobre el tema de investigación.
- A la Estación de Servicios los Álamos se recomienda socializar con todo el personal que labora en la gasolinera, el presente sistema de control interno, presentándola como una herramienta que establece procesos a seguir en la entidad.
- Al gerente de la Estación de Servicios Los Álamos implementar el sistema de control interno con el propósito de que esta herramienta ayude al correcto desempeño de las actividades dentro de la gasolinera, pues en el presente manual consta el código de ética que promoverá valores y conductas deseables dentro de la organización, así como también se implementa un manual de funciones que permitirá designar responsabilidades al personal para un mejor desempeño en sus actividades.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). La Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México. *El Buzón de Pacioli*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d\_-\_la\_importancia\_del\_contorl\_interno\_en\_las\_pequenas\_y\_medianas\_empresas\_en\_mexico\_x.pdf
2. Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
3. Anzuategui, G., & Washington, J. (2016). *ropuesta de un sistema de control interno para el área financiera basado en la aplicación de los componentes del modelo COSO II en la empresa Ey Addvalue Asesores Cía. Ltda.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10599>
4. Arellano, F. (16 de Febrero de 2023). *Método Inductivo*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/metodo-inductivo/>
5. Barbosa, M. (2013, Febrero 15). *Concepto e Importancia de Diseño Organizacional*. Retrieved from <http://miriambarbosaguzman.blogspot.com/2013/02/11-concepto-e-importancia-de-diseno.html>
6. Bertani, E., Polesello, M., Sanchez, M., & Troila, J. (2014). *COSO I y COSO II Una propuesta integrada*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://ediunc.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
7. Cardenas, F. (2022, Mayo 3). *Eficiencia y Eficacia*. Retrieved from <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
8. Castro, J. (15 de Julio de 2022). *El control interno de una empresa*. Obtenido de <https://blog.corponet.com/que-es-el-control-interno-de-una-empresa>
9. Castro, J. (2 de Julio de 2022). *Empresas de servicios*. Obtenido de <https://blog.corponet.com/empresas-de-servicios-sus-caracteristicas-y-retos>
10. Contraloría, G. d. (2023, 03 30). *Normas de Control Interno*. Retrieved from Contraloría General del Estado: <https://www.contraloria.gob.ec/Portal/Sistema/NormasControlInterno>

11. Coronel, V. C. (20 de Marzo de 2017). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la Estación Luz Irene, Ubicada en el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6688>
12. Deloitte. (2015). *COSO y Control Interno*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion2.pdf
13. Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicas y Métodos Cualitativos para la Investigación Científica*. Machala - Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
14. Fingermann, H. (26 de Enero de 2013). *Concepto de Empresa de Servicio*. Obtenido de Deconceptos.com: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio>
15. Galvis, I. J. (23 de Febrero de 2015). *Una empresa en una unidad económica-social*. Obtenido de [https://prezi.com/qkayqk\\_bc-n5/una-empresa-es-una-unidad-economico-social-integrada-por-el/](https://prezi.com/qkayqk_bc-n5/una-empresa-es-una-unidad-economico-social-integrada-por-el/)
16. González, C. (24 de Enero de 2022). *Conceptos de Estación de Servicio*. Obtenido de <https://testcoches.es/conceptos/estacion-de-servicio/>
17. González, E., & Almeida, M. (2013). *Control Interno*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/el-informe-coso-i-y-ii>
18. Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf
19. Jara, R. Y., & Lliguin, G. D. (12 de Mayo de 2022). *Propuesta del diseño de un manual de control Interno para la gasolinera Vega en la parroquia Sevilla Don Bosco del cantón Morona*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16710>
20. Koontz, & Weihrich. (2007). *Elementos de la administración. Un enfoque internacional*. México: McGraw-Hill. Obtenido de <file:///C:/Users/Personal%20hp/Downloads/admin,+Libro+CEA+VOL+II+N%C2%B02+ARTICULO+4.pdf>
21. Lenis, A. (20 de Enero de 2023). *¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo?* Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>

22. López, J. (1 de Febrero de 2020). *Encuesta*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
23. López, J. A. (2018). *FUNDAMENTOS DE LA DIRECCIÓN DE EMPRESAS*. Obtenido de Ediciones Rialp: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ri2SDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=empresa+&ots=Kj-Pv73tpB&sig=L-BJBILfu6nR6Wnj6Fm5-ZtBd6Q#v=onepage&q=empresa&f=false>
24. Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su Incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Quito - Ecuador: Diseño-Impresión: Edicumbre Editorial Corporativa.
25. Martínez, A. (24 de Mayo de 2022). *Definición de Sistema*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/sistema/>
26. Martínez, R. (2014). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III Manual del Participante*. Retrieved from chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
27. Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (04 de Octubre de 2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
28. Mero, J. M. (15 de Julio de 2018). *EMPRESA, ADMINISTRACIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO*. Obtenido de Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria): <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
29. Morales, F. (1 de Octubre de 2020). *Estudio Transversal*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
30. Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
31. Ocampo, D. (23 de Junio de 2020). *La encuesta y el cuestionario*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>

32. Ordoñez, K. T. (8 de Febrero de 2022). *Diseño de un Sistema de Control Interno Basado en el COSO III para el Registro de la Propiedad del cantón Quinindé, provincia Esmeraldas*. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/handle/123456789/18080>
33. Pacheco, M. (29 de Enero de 2019). *El ahorro y la eficiencia priman luego del alza de las gasolinas*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/ahorro-eficiencia-combustibles-gasolina-negocios.html>
34. Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (30 de Septiembre de 2012). *La entrevista*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49249014/LA\\_ENTREVISTA\\_pdf-libre.pdf?1475268651=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA\\_ENTREVISTA\\_pdf.pdf&Expires=1685118436&Signature=ZCxrcgSzBLRMCPV](chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49249014/LA_ENTREVISTA_pdf-libre.pdf?1475268651=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA_ENTREVISTA_pdf.pdf&Expires=1685118436&Signature=ZCxrcgSzBLRMCPV)
35. Peña, L. (19 de Diciembre de 2022). *Clasificación de las empresas: Tipos y Definición*. Obtenido de <https://www.billin.net/blog/clasificacion-empresas/>
36. Quintal, P. (08 de Mayo de 2023). *Cómo crear Empresas de Servicio*. Obtenido de <https://www.tiendanube.com/blog/empresas-de-servicios-ejemplos/>
37. Reyes, M. (21 de Diciembre de 2020). *Técnica de observación*. Obtenido de [https://issuu.com/maria\\_reyes\\_pucese20/docs/maria\\_reyes\\_-\\_tecnicadeobservacion\\_](https://issuu.com/maria_reyes_pucese20/docs/maria_reyes_-_tecnicadeobservacion_)
38. Rodríguez, M. C., & Cabrera, I. (2007). *Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa*. Obtenido de *Enfermería universitaria*: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
39. Salazar, B. (20 de Enero de 2023). *Empresas de Servicios*. Obtenido de <https://guiadelempresario.com/administracion/empresa/de-servicios/>
40. Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones\\_de\\_los\\_enfoques\\_cuantitativo\\_y\\_cualitativo\\_sus\\_similitudes\\_y\\_diferencias.pdf?1548409632=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDefi](chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf?1548409632=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDefi)
41. Schmidt, M. A., Tennina, M. E., & Obiol, L. (2018). *La función de control en las organizaciones*. Obtenido de Centro de Estudios de Administración: <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349>

42. Solís, L. D. (30 de Julio de 2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
43. Stracuzzi, S., & Pestana, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL. Obtenido de <http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
44. Toaquiza, D. M. (2022, Noviembre 15). *Elaboración de un sistema de control interno en la empresa: Ingeniería Empresarial y Tecnología Grupobuilders Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi*. Retrieved from <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/18139>
45. Vera, X. (2 de Julio de 2022). *Ministro de Energía y Minas*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/ministro-de-energia-y-minas-las-gasolinas-extra-y-eco-pais-subsidiadas-no-van-a-desaparecer-nota/>
46. Villarreal, S. (2018). *Sistema de Control Interno*. Obtenido de Deloitte: chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/2019/Sistema-control-interno-info.pdf>
47. Westreicher, G. (19 de Mayo de 2020). *Método Deductivo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

## ANEXOS

### ANEXO A: RUC

<b>SRI</b>		<b>Certificado</b> Registro Único de Contribuyentes
<b>Apellidos y nombres</b> VINTIMILLA FLORES SUSANA DEL PILAR		<b>Número RUC</b> 0701499295001
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> GENERAL	<b>Artesano</b> No registra
<b>Fecha de registro</b> 22/02/2005	<b>Fecha de actualización</b> 13/04/2022	
<b>Inicio de actividades</b> 22/02/2005	<b>Reinicio de actividades</b> 29/05/2015	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI
<b>Tipo</b> PERSONAS NATURALES	<b>Agente de retención</b> SI	<b>Contribuyente especial</b> NO
<b>Domicilio tributario</b>		
<b>Ubicación geográfica</b>		
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO		
<b>Dirección</b>		
Calle: AV. LIZARZABURU Intersección: SAINT AMMOND MANTREW Referencia: JUNTO AL MULTIPLAZA CASA DE UN PISO DE COLOR BLANCO		
<b>Medios de contacto</b>		
Email: eslosalamos@hotmail.com Celular: 0995137947 Teléfono domicilio: 032603169		
<b>Actividades económicas</b>		
• G46610301 - VENTA AL POR MAYOR DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS NAFTA, GASOLINA, BIODIESEL INCLUYE GRASAS, LUBRICANTES Y ACEITES. • G47300201 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA, LUBRICANTES Y REFRIGERANTES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES).		
<b>Establecimientos</b>		
<b>Abiertos</b> 2	<b>Cerrados</b> 2	
<b>Obligaciones tributarias</b>		
• 2011 DECLARACION DE IVA • 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE • ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO		
<b>i</b> Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a> .		

## ANEXO B: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS



Escuela  
Superior Politécnica  
de Chimborazo  
50 AÑOS

Facultad de Administración  
de Empresas



### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LOS ÁLAMOS

**Objetivo:** Obtener información mediante la aplicación de una encuesta aplicada al personal con el fin de la elaboración del trabajo de titulación denominado Diseño de un Sistema de Control Interno basado en el COSO III para la estación de Servicio Los Álamos, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

**Marque con una X la opción conforme a su criterio**

**Pregunta 1:** ¿En la Estación de Servicios se ha realizado controles?

- Administrativos
- Operativos
- Calidad
- Ninguna

**Pregunta 2:** ¿Conoce usted si la estación de servicios tiene establecido una planificación estratégica?

- Si
- No
- Parcialmente

**Pregunta 3:** ¿Usted sabe si la Estación de Servicios Los Álamos dispone de reglamentos internos?

- Si
- No
- Parcialmente

**Pregunta 4:** ¿El organigrama estructural de la gasolinera permita una mejor comunicación entre las áreas y asignación de responsabilidad?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**Pregunta 5:** ¿El personal de la Estación de Servicios es evaluado constantemente para medir el nivel de su desempeño?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**Pregunta 6:** ¿En la Estación se capacita al personal acorde al área que desempeña?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**Pregunta 7:** ¿Se realizan controles de las operaciones administrativas y financiera en la Estación de Servicios?

Diario

Semanal

Mensual

Semestral

Anual

**Pregunta 8:** ¿Califique la gestión administrativa en la Estación de Servicios Los Álamos?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Malo

**Pregunta 9:** ¿Considera usted que los objetivos establecidos en la gasolinera están claramente establecidos?

Si

No

Parcialmente

**Pregunta 10:** ¿Cree usted que la Estación de Servicios debe contar con un manual de funciones que permita delimitar las actividades y responsabilidades en los diferentes puestos de trabajo?

Si

No

Parcialmente