



UNIVERSIDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

**“CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES EN LA
ESTACIÓN DE SERVICIO SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES
DEL AZUAY”**

Tesis previa a la obtención del
Título de Contadoras Públicas
Auditoras

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

DIRECTOR:

ING. COM. MANUEL JESÚS VÉLEZ CRIOLLO

CUENCA – ECUADOR

2013

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



RESUMEN

El presente trabajo trata sobre el “Control del Proceso de Venta de Combustibles” en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” por un periodo de tres meses del año 2013, con el objetivo de establecer la eficacia del control de venta.

En este trabajo se ha aplicado el marco integrado de control interno revisando el (Control Interno Informe COSO) el mismo que contribuirá a tener un conocimiento profundo sobre cómo conseguir y fortalecer la eficacia en todos los procesos de una actividad, ayudando a presentar una información confiable y oportuna para la toma de decisiones que generen bienestar a los socios y a la correcta utilización de los recursos. .

El resultado obtenido del trabajo da a conocer situaciones favorables y desfavorables que se presentan en los procesos dando lugar a la implementación de medidas correctivas mediante la formulación de recomendaciones que permite mejorar la gestión de la estación de servicio y evitar que se presenten escenarios que puedan afectar a la supervivencia de la entidad mediante la implementación de controles internos adecuados.

Palabras claves: control, proceso, procedimientos, sistema, ventas, componentes, eficacia, estación de servicio, combustibles.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 2



ABSTRACT

This paper deals with the “Sale Process Control Fuel” service station “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” for a period of three months of 2013, with the aim of establishing effective control of sale.

In this work we have applied the internal control integrated framework reviewing (COSO Internal Control) it will help to have a thorough understanding on how to achieve and strengthen the effectiveness in all processes of an activity, helping to provide reliable and timely information for decisions making to generate wellbeing to partners and the proper use of resources.

The result of the study presents favorable and unfavorable situations that arise in the processes leading to the implementation of corrective measures by formulating recommendations to allow better management of the service station and avoid presenting scenarios that may affect survival of the organization by implementing appropriate internal controls.

Keywords: control, process, procedure, system, sales, components, effectiveness, service station, fuels.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	1
DERECHOS DE AUTORAS	2
AGRADECIMIENTOS.....	12
DEDICATORIAS	13
ÍNDICE DECONTENIDO	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	2
ABSTRACT.....	3
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I.....	16
ORGANIZACIÓN DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”	16
1.1 ANTECEDENTES.....	17
1.2. FILOSOFÍA DE LA ORGANIZACIÓN.....	18
1.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	22
1.4. RECURSOS DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”	26
CAPÍTULO II.....	28
MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO	28
2.1. DEFINICIÓN DE VENTA.....	29
2.2. MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO.....	30
2.3 MÉTODOS PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	47

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 4



2.4 TÉCNICAS PARA OBTENER INFORMACIÓN	48
2.5. MARCO REFERENCIAL DE CONTROL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO	49
CAPITULO III	53
EVALUACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES EN LA “ESTACIÓN DE SERVICIO SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”	53
3.1. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN	53
3.2. COMPRENSIÓN DEL SISTEMA DE VENTA	54
3.3. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	61
3.4. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE CONTROL DEL SISTEMA DE VENTA.....	63
3.5. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS OPERACIONES DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA	67
3.6. INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	80
CAPÍTULO IV.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
BIBLIOGRAFÍA.....	87
ANEXOS.....	89

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 5



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ORGANIGRAMA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”	24
Gráfico 2: COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	32
Gráfico 3: FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”	58
Gráfico 4: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PARA DEMOSTRAR EL NIVEL DE EFICACIA POR COMPONENTE	65
Gráfico 5: NIVEL DE EFICACIA POR ATRIBUTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	70
Gráfico 6: NIVEL DE EFICACIA POR ATRIBUTO DEL DESPACHO DE COMBUSTIBLES	72
Gráfico 7: NIVEL DE EFICACIA POR ATRIBUTO DE FACTURACIÓN	76
Gráfico 8: NIVEL DE EFICACIA POR ATRIBUTO DE COBRANZAS	78
Gráfico 9: RESUMEN DEL NIVEL DE EFICACIA DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES	80

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD 23

Tabla 2: FACTORES DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO 38

Tabla 3: ESCALA DE VALORACIÓN PARA DETERMINAR EL NIVEL DE EFICACIA Y RIESGO DE CONTROL..... 63

Tabla 4: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL CONTROL DEL SISTEMA DE VENTA..... 64

Tabla 5: FÓRMULA DEL MUESTREO ESTADÍSTICO 67

Tabla 6: NIVEL DE EFICACIA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE .. 68

Tabla 7: NIVEL DE EFICACIA ACTIVIDAD DESPACHO DE COMBUSTIBLES..... 71

Tabla 8: FUNCIONAMIENTO DE LA MAQUINARIA EN RELACIÓN AL TIEMPO..... 73

Tabla 9: TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLES Y SUS CAPACIDADES 74

Tabla 10: NIVEL DE EFICACIA ACTIVIDAD DE FACTURACIÓN 75

Tabla 11: NIVEL DE EFICACIA ACTIVIDAD DE COBRANZAS..... 77

Tabla 12: RESUMEN DE LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE EFICACIA DE CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES..... 79

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 7



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Marcia Dolores Chuquimarca Chuchuca, autora de la tesis "Control del Proceso de Venta de Combustibles en la Estación de Servicio Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contadora Publica Auditora. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 11 de julio de 2013

Marcia Chuquimarca Chuchuca
0105436117

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 8



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Ligia Elena Ortiz Fernández, autora de la tesis “Control de Proceso de Venta de Combustibles en la Estación de Servicio Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contadora Publica Auditora. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 11 de julio de 2013

Ligia Ortiz Fernández
0105022073

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 9



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Marcia Dolores Chuquimarca Chuchuca, autora de la tesis "Control del Proceso de Venta de Combustibles en la Estación de Servicio Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 11 de Julio de 2013

Marcia Chuquimarca Chuchuca
0105436117

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316
e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 10



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Ligia Elena Ortiz Fernández, autora de la tesis “Control del Proceso de Venta de Combustibles en la Estación de Servicio Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 11 de Julio de 2013


Ligia Ortiz Fernández
0105022073

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 11



AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a Dios por darme el valioso regalo de la vida y ser mi luz, guía además brindarme sabiduría para realizar este trabajo de la mejor manera. A mis padres y hermanas/os quienes de una y otra manera estuvieron siempre apoyándome y orientándome.

Al Ing.Com. Manuel Vélez quien con sus amplios conocimientos se convirtió en nuestro guía en todo este proceso de desarrollo de este trabajo investigativo.

Al Señor Mesías Vicuña por darnos la oportunidad de aplicar el control interno en la Estación de Servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” y a todo el personal de la estación de servicio.

Marcia

Agradezco a Dios por guiar mis pasos y darme fortaleza para seguir adelante cumpliendo con mis objetivos, también a mis padres, hermanas, esposo que se han sacrificado para brindarme apoyo incondicional y a todo el personal de la Estación de Servicio “Sindicato de Choferes” por darnos el apoyo para el desarrollo investigativo de nuestra tesis.

A los profesores por brindarme sus conocimientos y de manera especial al director de tesis Ing. Manuel Vélez Criollo ya que gracias a su dirección se logró con éxito esta labor que nos permitirá obtener el título de Contadora Pública Auditora.

Ligia

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



DEDICATORIAS

Dedico este presente trabajo investigativo a mis padres, hermanas/os, sobrinos/as, y amistades quienes con sus consejos, apoyo y comprensión, han sido una gran ayuda para poder cumplir una meta más en mi vida.

Marcia

Dedico esta tesis especialmente a mi hija y sobrinos/as para que en su adolescencia este trabajo sea una muestra para que puedan seguir cumpliendo con una meta más en sus vidas.

Ligia



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo consiste en determinar el control del proceso de venta de combustibles bajo el enfoque del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas (COSO) aplicable a la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”.

El motivo del tema es porque se considera que el control interno es parte fundamental para la organización ya que de ello depende que el personal actúe de forma correcta y elabore sus funciones tal y como le corresponde. El control interno muchas veces no es tomado con la importancia debida y consideramos que el Marco Integrado de Control Interno informe COSO incluye los puntos indispensables que deben de tomarse en cuenta.

Este trabajo establece la eficacia de control de venta de combustibles en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” la misma que va dirigido a personas que tengan interés en conocer o ampliar sus conocimientos sobre este tema, siendo fuente de consulta para futuras investigaciones pero no como verdad absoluta ya que cada institución tiene su propia realidad.

La investigación está dividida en cuatro capítulos: el primero hace una aproximación inicial a la empresa por evaluar considerando: reseña histórica, la filosofía organizacional, su ubicación y su estructura orgánica y funcional.

El segundo capítulo es el desarrollo teórico conceptual del control interno bajo un enfoque COSO: objetivos, componentes, métodos de evaluación, técnicas de obtención de la información, marco referencial de control interno de la estación de servicio; información que será de gran

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



utilidad en el momento de realizar la evaluación a la empresa. El tercer capítulo trata: la comprensión del sistema venta, la obtención de la información y la evaluación de cada uno de los componentes del control interno según el informe COSO también la evaluación de las actividades del proceso de venta de combustibles efectuados en la empresa “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” con sus respectivos resultados.

Finalmente el capítulo cuarto proporciona las conclusiones y recomendaciones efectuadas en base a la interpretación de resultados obtenidos del trabajo investigado.



CAPÍTULO I

ORGANIZACIÓN DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”

Contenido

- 1.1 Antecedentes
 - 1.1.1. Historia de la empresa
- 1.2 Filosofía de la organización
 - 1.2.1 Misión
 - 1.2.2 Estrategias
 - 1.2.3 Visión
 - 1.2.4 Valores
 - 1.2.5 Objetivo general
 - 1.2.6 Políticas y procedimientos
- 1.3 Estructura orgánica
 - 1.3.1 Líneas de autoridad y responsabilidad
 - 1.3.2 Funciones
 - 1.3.3 Obligaciones
- 1.4 Recursos de la estación de servicios “Sindicato de Choferes”
 - 1.4.1 Recursos humanos
 - 1.4.2 Recursos materiales y tecnológicos
 - 1.4.3 Recursos financieros
 - 1.4.4 Recursos informáticos

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 16



ORGANIZACIÓN DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”

Síntesis

Es necesario reconocer que dicha Estación de Servicio de Combustibles está relativamente estructurada para servir con eficiencia al transporte local y nacional como ejemplo de servicio a la sociedad en esta época de movilización además tiene proyectado construir una nueva Estación de Servicio para mejorar la atención a la ciudadanía.

1.1 Antecedentes

1.1.1. Historia de la empresa

La estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” es una entidad sin fines de lucro, se inicia en 1986 en el cantón Cuenca de la provincia del Azuay bajo la responsabilidad de Raúl Pérez Balladares quien desempeñaba el cargo de Secretario General en ese entonces. En su inicio hasta la actualidad su objetivo principal ha sido la compra y venta de combustibles, satisfaciendo no solamente las necesidades de los afiliados a este gremio sino también a la sociedad en general.

Está situada en la Avenida de las Américas y Toril, para empezar con este negocio se invierte 100.000 sucres equipándose con ocho surtidores y un personal que ha variado entre cuatro y ocho vendedores de combustibles (despachadores), dedicados exclusivamente a la atención del público, los mismo que se capacitan constantemente para brindar un mejor trato a los usuarios (ver anexo 1 y 2).

Fuente: Lic. Luis Guamán, Auditor del Sindicato de Choferes

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



1.2. Filosofía de la organización

La estación de servicios “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” aún no tiene definido en un documento la misión, visión, valores, objetivos, estrategias y políticas.

Razón por la cual se procede a desarrollar la filosofía de la entidad conjuntamente con la administración de la empresa.

1.2.1. Misión

La estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” es una entidad dedicada a la comercialización de combustibles para automotores, ofreciendo una excelente calidad en el servicio con una atención y trato personalizado.

1.2.2. Estrategias

- Coordinar con los proveedores: seminarios y capacitaciones semestrales para que tenga éxito esta Estación con los empleados.
- Establecer: estrategia de servicio, el desenvolvimiento del horario en las 24 horas, alternando la actividad de los empleados.
- Aplicar normas de cortesía, respeto y gentileza para el trato al cliente.
- El sector administrativo y los empleados de distribución deben concurrir dos veces al año a recibir charlas sobre relaciones humanas que mucha falta hace en esta época de velocidad y violencia.
- Trabajar en equipo con métodos objetivos y de práctica coordinada para dar un servicio efectivo a la sociedad de tránsito nacional.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



- Planificar las actuaciones incorporando los avances tecnológicos y el equipo adecuado como la informática.

1.2.3. Visión

Se pretende que la Estación de Servicio en los próximos cuatro años sea reconocida como una de las mejores estaciones de servicio en la provincia del Azuay por sus niveles de excelencia y eficacia en calidad, productos y servicios basados en la mejora continua y personal altamente competitivo para atender a los clientes, logrando la satisfacción positiva de los mismos para ello se creará un sucursal en un sitio estratégico de la ciudad bajo un análisis de mercado y rentabilidad.

1.2.4. Valores

Es necesario que la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” logre aplicar valores que dignifiquen al Sindicato de Choferes, administradores y empleados de esta noble institución por estas razones es muy importante tomar en cuenta los siguientes valores:

- ✚ Honestidad y responsabilidad en nuestra actividad
- ✚ Trabajo en equipo
- ✚ Respeto y buen trato a todas las personas que nos rodean
- ✚ Precios justos
- ✚ Cantidad justa
- ✚ Producto de calidad
- ✚ Lealtad a nuestro trabajo desempeñado
- ✚ Mejora continua en nuestros servicios
- ✚ Respeto al medio ambiente

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



1.2.5. Objetivo general

Comprar y vender combustibles cumpliendo con los estándares de calidad, cantidad, seguridad, oportunidad y rentabilidad; dispuestos por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, satisfaciendo la demanda de los clientes y así alcanzar las metas establecidas.

1.2.6 Políticas y procedimientos de control

1. Política

Brindar una atención excelente al cliente en la venta de combustibles, demostrando: honestidad, buena conducta, confianza y humanidad.

Procedimiento

Los vendedores de combustibles deberán siempre indicar el lugar exacto de estacionamiento, saludarán y actuarán de acuerdo al pedido del cliente y luego de la venta agradecerán con gentileza esta compra.

2. Política

Venta de combustibles a crédito tanto a empresas o personas con un acuerdo de 15 días plazo para el pago ya que beneficia a la clientela y brinda a esta estación de servicio mayor confianza social.

Procedimiento

Los expendedores recibirán la orden de compra y verificarán la autenticidad del documento para luego proceder al despacho de combustible y finalmente el despachador entregará la orden de compra al contador para su respectivo registro contable.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



3. Política

Contratar personas especializadas para que realicen periódicamente: revisiones a isleros, tanques de almacenamiento y a otros factores electrónicos para constatar una autentica seguridad y continuar despachando combustibles.

Procedimiento

Las personas encargadas de revisión y mantenimiento de los equipos tecnológicos mediante estos procedimientos lograrán determinar el buen estado, calidad y precio justo en el expendio.

4. Política

Realizar limpieza a la trampa de grasa todos los fines de semana para mantener una nitidez en la calidad del combustible.

Procedimiento

Viernes: lavar las pistas con desgrasante biodegradable, retirar los residuos de papel/plástico de canales y colocarlos en el recipiente de residuos ya sea papel o plásticos.

Sábado: retirar nuevamente con una pala de plástico las natas de grasa y lodos de la trampa de grasas y colocarlos en un recipiente de contaminados así mismo lavar nuevamente las pistas con desgrasante biodegradable y agua.

Domingo: retirar las natas y grasas de la superficie del líquido que aún quedan con elementos de protección personal para colocarlos en el

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



recipiente de contaminados y finalmente dejar que circule agua desde las canaletas hacia la trampa de grasas durante 30 minutos...

5. Política

Capacitar y llevar un “registro” de los distintos cursos y actualizaciones de personal de la estación de servicio en cuanto al manejo y manipulación de hidrocarburos.

Procedimiento

Coordinar con los proveedores para capacitarlos e instruirlos semestralmente sobre combustibles, sus potenciales efectos y riesgos ambientales así como las señales de seguridad correspondientes de acuerdo a sus normas y reglamentos de Seguridad Industrial del Sistema Petroecuador vigentes.

Fuente: Administración de la Estación de Servicio

1.3 Estructura orgánica

1.3.1. Líneas de autoridad y responsabilidad

Los niveles que se distinguen en la estación de servicio son los siguientes:

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Tabla 1: LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Nivel	Categoría
Político	Asamblea General Consejo Directivo
Ejecutivo	Secretario General
Administrativo	Administrador Contador
Operativo	Despachadores Choferes

Fuente: Estación de Servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”

Realizado por: Autoras

1.3.2. FUNCIONES

En el nivel político está la Asamblea General y el Consejo Directivo que representan la máxima autoridad del “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”. Los mismos establecen objetivos, normas y políticas para la toma de decisiones en beneficio de los socios.

En el nivel ejecutivo se encuentra el Secretario General del Sindicato, el mismo que es elegido por la Asamblea General para ejecutar el cumplimiento de las decisiones tomadas en la asamblea.

En el nivel administrativo está el Administrador, encargado de planificar la ejecución de las actividades para el cumplimiento de objetivos planteados, también se encuentra el Contador, que es responsable de llevar los documentos contables mediante los movimientos transaccionales que genera la estación de servicio.

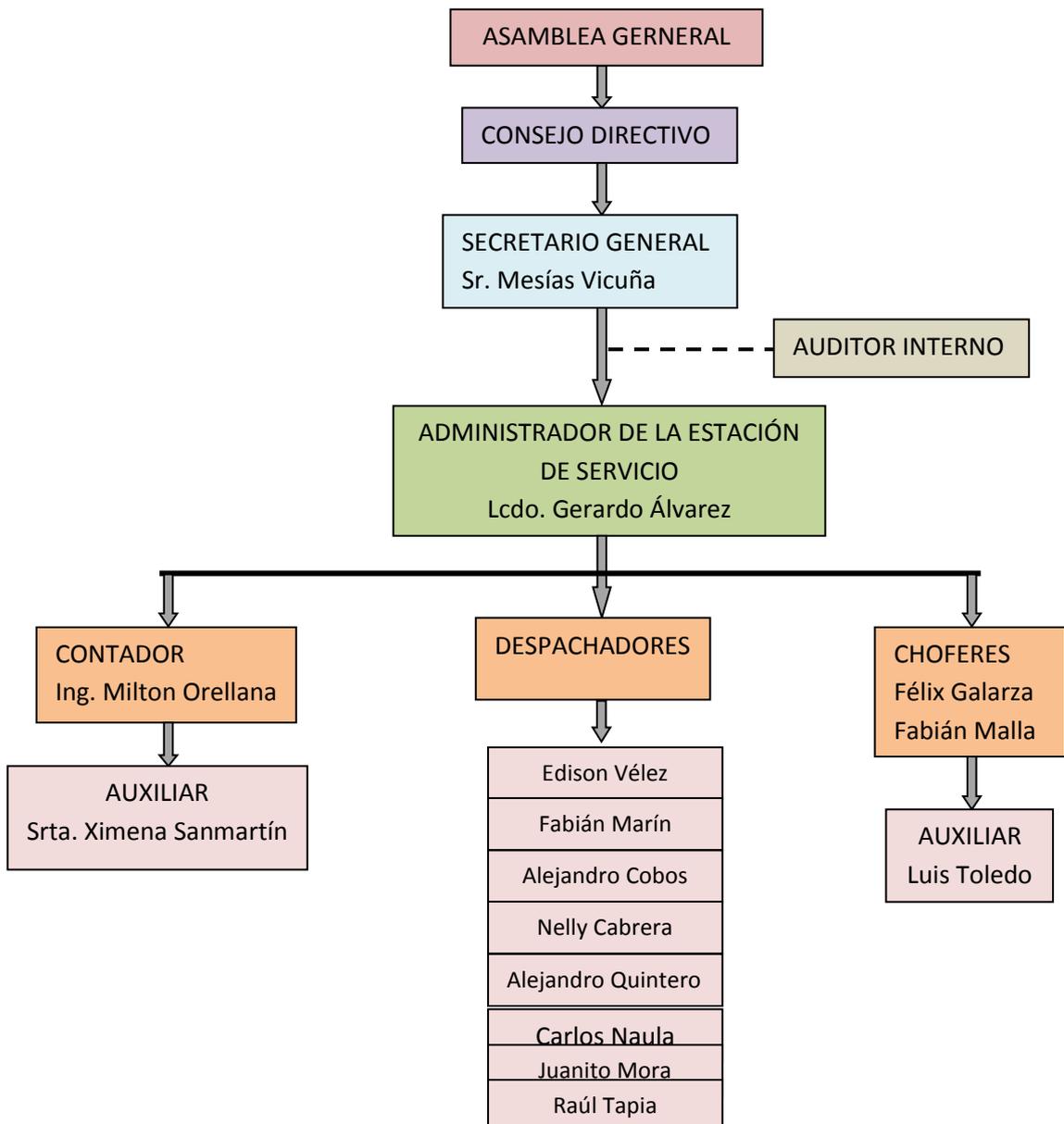
AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

En el nivel operativo se encuentran los despachadores que se encargan de la distribución de combustibles y los choferes encargados del abastecimiento.

Gráfico 1: ORGANIGRAMA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”

POR EL TRABAJO LA UNION Y LA JUSTICIA



Fuente: Administración de la E/S “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”

Realizado por: Autoras

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 24



1.3.3. Obligaciones

Asamblea General.- Es la máxima autoridad sindical está integrada por todos sus socios y es dirigida por el presidente del Concejo Directivo.

Concejo Directivo.- Es el órgano ejecutor de las decisiones planteadas por la Asamblea General del Sindicato.

Administrador.- El Administrador de la estación de servicio principalmente recibe información de los despachadores, choferes y contador para poder escuchar las necesidades y sugerencias que se den dentro de la organización, también se encarga de ver la existencia de combustibles en los tanques y dependiendo de esto se realizará los pedidos de combustibles además se encarga de coordinar los cursos de capacitación para los trabajadores así como también atiende situaciones como reclamos o sugerencias, con responsabilidad y toman en cuenta la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

El Administrador propone al Secretario General tipos de servicios y condiciones de pago a fin de lograr la máxima rentabilidad para mayor satisfacción de los clientes.

Contador.- Este tiene relación directa con el Administrador y Secretario General. Su responsabilidad es la de llevar todos los registros contables que le permiten facilitar las transacciones dadas a diario además se encarga de llevar un control de inventario de las compras y ventas mediante facturas y pago de impuestos.

Auxiliar.- Su obligación es el manejo de toda la documentación en el cuadro de las ventas diarias de combustibles basado en la hora de entrada y

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



salida de turno de los vendedores a fin de determinar la cantidad de galones vendidos.

Despachadores.- Son los que se encargan del despacho y venta de combustibles por esta razón la estación de servicio se esmera en capacitarlos constantemente para el buen trato a los clientes.

Chofer.- Su obligación es el traslado de combustibles desde la comercializadora Petróleos & Servicios hasta la empresa y a la vez revisará que el combustible se encuentre en la calidad y cantidad deseada.

Fuente: Reglamento del “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”

1.4. Recursos de la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”

1.4.1. Recursos humanos

Cuenta con personal calificado para realizar sus labores además la empresa inyecta en sus empleados un sentido de pertenencia y compromiso que se ve reflejado en la atención y el servicio al cliente.

La Estación de Servicio Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay cuenta con catorce empleados distribuidos de la siguiente manera:

- ❖ Tres en las Oficinas de Administración
- ❖ Ocho Personas Vendedoras de Combustibles (Despachadores)
- ❖ Dos Choferes y un auxiliar

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



1.4.2. Recursos materiales y tecnológicos

La estación de servicio cuenta con un terreno e infraestructura adecuada que está ubicada en la provincia del Azuay, ciudad de Cuenca en la Av. De las Américas y El Toril también cuenta con: 8 islas con un sistema tecnológico eficiente y rápido, 8 tanques de almacenamiento de combustibles con una capacidad de 40.000 galones, un generador de energía eléctrica de emergencia marca SDMO con una potencia de 26 kva, un compresor de potencia de 300psi, 3 vehículos de traslado de combustibles (Tanqueros) además en el área administrativa se cuenta con una oficina de equipos necesarios para la ejecución de actividades diarias tales como: teléfonos, computadoras y materiales de oficina.

1.4.3. Recursos financieros

El dinero que posee la estación de servicio es a través de las ventas de combustibles y la rentabilidad obtenida que se reinvierte en la misma entidad ya que esta es sin fines de lucro siempre pensando en mejorar para satisfacer al cliente.

1.4.4. Recursos informáticos

En cuanto a este recurso la estación de servicio contrató a un experto en informática para instalar un programa de Contabilidad AGAS que sirve en el despacho de combustibles, marcando: cantidad, precios, hora, consumidor, fecha y el tipo de combustibles con la finalidad de tener un control eficiente en el proceso de venta algo muy importante que es de gran ayuda para la toma de decisiones en cuanto al abastecimiento de combustibles.

Fuente: Ing. Milton Orellana, Contador de la Estación de Servicio

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO

Contenido

- 2.1 Definición de venta
- 2.2. Marco integrado de control interno
 - 2.2.1 Concepto
 - 2.2.1.1. Objetivos
 - 2.2.1.2 Componentes del control interno según COSO
 - 2.2.1.2.1 Ambiente de control
 - 2.2.1.2.2 Valoración de riesgo
 - 2.2.1.2.3 Actividad de control
 - 2.2.1.2.4 Información y comunicación
 - 2.2.1.2.5 Monitoreo
 - 2.2.1.3 Definición de eficacia
 - 2.2.1.3 Definición de eficacia
- 2.3. Métodos de evaluación de control interno
 - 2.3.1. Cuestionario
 - 2.3.2. Descriptivo
 - 2.3.3. Diagrama de flujo
- 2.4. Técnicas de obtención de información
- 2.5. Marco referencial de control de la estación de servicio
 - 2.5.1 Autorizaciones
 - 2.5.2 Certificados
 - 2.5.3 Permisos
 - 2.5.4 Entidades que regulan la estación de servicio

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO

Síntesis

Se estudia el marco integrado de control interno con la revisión de fuentes bibliográficas especialmente el control interno informe COSO, teoría que será propuesta y relacionada con la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” para la aplicación en el siguiente capítulo.

2.1. Definición de venta

Ventas es la ciencia que se encarga del intercambio entre un bien y/o servicio por un equivalente previamente pactado de una unidad monetaria, con el fin de repercutir, por un lado, en el desarrollo y plusvalía de una organización y nación y, por otro, en la satisfacción de los requerimientos y necesidades del comprador. Para ello, se basa en una serie de técnicas de comunicación, psicología y conocimientos técnicos; para informar de los beneficios y conveniencias del intercambio a favor de ambas partes. (Madero, 2005, p.33.)

Desde la antigüedad se practicaba el trueque haciendo intercambio de productos que satisfacían a los involucrados con el pasar del tiempo vemos que la actividad de compra- venta ha cobrado un impacto social ya que los comerciantes se preocupan en convencer y brindar un producto que cubra las aspiraciones de los clientes. Hoy en día se buscan las mejores estrategias para difundir y hacer propaganda logrando convencer y de esta manera el que vende logra obtener mayor rentabilidad y el que compra se lleva el producto.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



En la estación de servicio la venta se constituye en una actividad principal ya que de ello depende su crecimiento.

2.2. Marco integrado de control interno

Antecedentes

El marco integrado de control interno informe COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas) fue publicado en el año de 1992 en Estados Unidos. El informe COSO tiene como propósito principal detectar todas las desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos implantados en la entidad además es fundamental ya que promueve la eficiencia y la eficacia de las actividades y operaciones así como también ayuda a que la información financiera y no financiera de la empresa sea confiable.

Como propuesta sería importante que esta empresa del “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” modele un “marco integrado de control interno” como una guía para el desarrollo contable eficaz con la respectiva tecnología en cada uno de los sistemas que se encuentran en funcionamiento en dicha empresa.

2.2.1. Concepto

“El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones*
- *Fiabilidad de la información financiera*

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



- *Cumplimiento de las leyes y normas aplicables*". (Coopers & Lybrand, 1997, p. 16).

La administración de la estación de servicio considerada como la única responsable debe diseñar de manera adecuada políticas y procedimientos ya que de ello dependerá el logro de los objetivos planteados para un éxito constante en las actividades que se desarrolla.

2.2.1.1. Objetivos

El control interno se explica a continuación:

- **Eficacia y eficiencia de las operaciones**

Hace referencia al cumplimiento de los objetivos diseñados por el consejo directivo o la alta gerencia de la estación de servicio mediante el uso eficiente y eficaz de los recursos.

- **Fiabilidad de la información financiera**

Este objetivo hace referencia a la Estación de Servicio, la que debe elaborar la información financiera, valida y confiable para todos sus usuarios o lectores que requieren de la información por eso la administración y profesionales en la materia deben desarrollar métodos y procedimientos, siendo actualizados en los ámbitos jurídico y legal.

- **Cumplimiento de las leyes y normas aplicables**

Este objetivo hace referencia a que toda la información financiera sea presentada de acuerdo a las leyes y regulaciones aplicables; en este caso conforme a las leyes ecuatorianas- constitución del 2008 por ejemplo en esta estación de servicio toda evaluación debe referirse a la legislación y

AUTORAS:

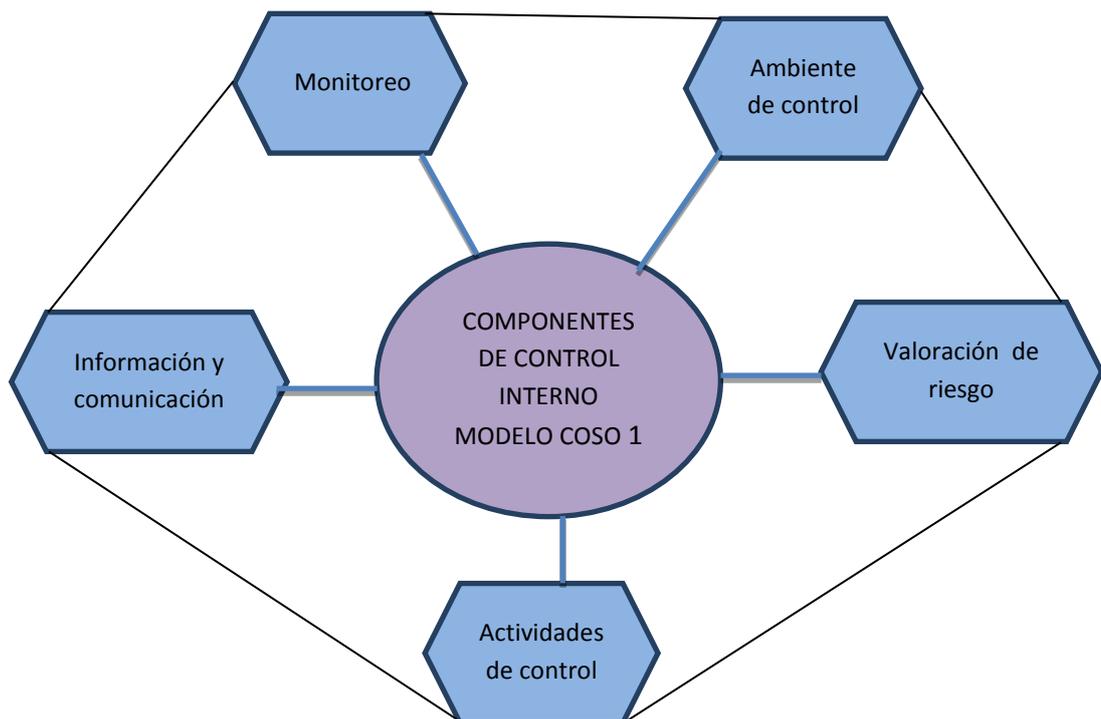
MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

regulaciones emitidas por instituciones tales como: La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH), Servicio de Rentas Internas, Municipio, Bomberos y Otros.

2.2.1.2. Componentes del Control Interno Según COSO

El control interno de acuerdo al modelo COSO consta de 5 componentes interrelacionados, los cuales desde el núcleo central ayudan a conseguir realmente un control efectivo, eficiente y económico dentro de la empresa como consta en el gráfico 2.

Gráfico 2: COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO



Fuente: Libro Control Interno Informe COSO

Realizado por: Autoras



2.2.1.2.1 Ambiente de Control

El componente de mayor importancia en la estación de servicio es el ambiente de control pues da una pauta y estímulo a la conciencia de cada persona que integra esta organización ya que constituyen al cimiento del negocio y motor de la entidad para poder prestar un servicio eficaz.

La estación de servicio si desea alcanzar un control, eficaz debe estructurar buenas políticas y procedimientos dando preferencia a los valores compartidos es decir un buen trabajo en equipo para alcanzar los objetivos planteados.

Factores que integran el ambiente de control

❖ Integridad y valores éticos

“Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija pautas a través de su ejemplo. La gente imita a sus líderes. Debe tener cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversa a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o inexistencia de ellos, alta descentralización sin el respaldo del control requerido, debilidad de la función de auditoría, inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente”. (Estupiñan, 2006, p.25)

Es aconsejable que esta institución de Servicio ponga en ejecución el “Código de Ética” para mantener un prestigio y dignidad en la sociedad a la cual pertenece así como también el administrador de una buena imagen con modales que transmita a todos los empleados brindando bondad, entendimiento y humanidad en todos los casos que se presentan para seguir perfilando el buen desarrollo de la estación de servicio.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



❖ **Filosofía administrativa y estilo de operaciones**

Este factor hace énfasis en la implementación de una filosofía y un control organizativo de riesgos en la estación de servicio que es muy importante y urgente, algo que tiene que ver directamente con el control interno de la institución.

❖ **Compromiso para la competencia**

La competencia es el reflejo del conocimiento y las habilidades necesarias para desarrollar las tareas que definen los trabajos individuales.

La administración de la estación de servicio requiere detallar los niveles de competencia para los trabajos particulares y convertirlos en requisitos de conocimiento y habilidades, los cuales dependerán de la inteligencia, entrenamiento y experiencia de los individuos.

❖ **Estructura organizacional**

El factor de la estructura organizacional de la estación de servicio facilita la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades para la consecución de sus objetivos. Cada organización debe desarrollar la estructura organizacional más conveniente y de acuerdo a sus necesidades.

Sería conveniente que la estación de servicio defina sendas de responsabilidad y autoridad para que así se haga factible el control interno en todas sus áreas, conformando así un conocimiento integral de las operaciones realizadas y una buena comunicación organizativa.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



❖ **Políticas y prácticas de recursos humanos**

El personal es el activo más valioso que posee la estación de servicio por ende debe ser tratado y conducido de tal forma que se consiga su más elevado rendimiento. En cuanto a la rotación del personal y las promociones orientadas al desempeño periódico evaluado expresan el compromiso de la empresa con el avance del personal calificado hacia altos niveles de responsabilidad.

En cuanto al personal es primordial y de vital importancia que esté preparado para los nuevos cambios que realiza la empresa, llevándola a ser menos compleja debido a que se desempeña dentro de un mundo globalizado en donde la tecnología cambia rápidamente y la competencia se incrementa sin embargo el empleo de gente competente y el entrenamiento sobre la marcha o funcionamiento no es suficiente, por lo tanto, el proceso de educación debe ser constante.

❖ **Asignación de autoridad y responsabilidad**

La empresa debe diseñar responsabilidades a los empleados en sus diversas funciones administrativas y operacionales con el establecimiento de relaciones de información y de protocolos de autorización así se involucra todo el personal en la investigación y solución de problemas que se pueden presentar en todo el trayecto del servicio a la sociedad.

❖ **Junta de directores o comité de auditoría**

Este factor ejerce gran influencia en el ambiente de control de una organización ya que pretende que las responsabilidades del gobierno corporativo sean conducidas por la junta de directores quienes como máxima autoridad deberán encargarse de la creación de valor para los accionistas. La estación de servicio del "Sindicato de Choferes" debe perfeccionar sus funciones en reuniones específicas durante la Asamblea

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



General y del Concejo Directivo para mejorar el desarrollo integral de la sociedad.

2.2.1.2.2 Valoración de Riesgos

Consiste en diseñar mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relevantes en la consecución de los objetivos.

La estación de servicio del “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” necesita poseer una metodología y aparatos específicos para el control oportuno y eficaz de los riesgos que se presentaren siempre siendo importante el conocimiento de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Objetivos

Representados por la misión de la entidad y por la declaración de valores. El conocimiento del FODA en una organización conduce hacia una estrategia global por lo general el plan estratégico es determinado de manera amplia con el nivel de asignación de recursos y prioridades. Los objetivos globales son integrados en los objetivos específicos, diseñados para las actividades que desarrolla la entidad como: ventas, mercadeo, finanzas, etc., que incluyen metas que representan la expresión cuantificada de los objetivos y están directamente relacionadas con las actividades.

Principales categorías de los objetivos en la evaluación de riesgo:

Objetivos de operaciones

Estos van relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones ejecutadas por la organización incluyendo los aspectos relativos en la

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



evaluación del desempeño, la rentabilidad y la salvaguarda de recursos contra posibles pérdidas.

Los objetivos deben estar bien definidos con claridad si no lo están probablemente la institución asuma el riesgo de que los recursos se encuentren mal orientados.

Objetivos de información

Los mismos constan en la preparación confiable de los Estados Financieros y a la prevención de actos fraudulentos o falsificación de la información financiera. El concepto de razonabilidad de los estados financieros se apoya en un conjunto de aseveraciones (estándares de calidad de información) que sustenta su efectiva formulación como: existencia u ocurrencia, integridad, derechos, obligaciones, valuación, presentación y revelación.

Objetivos de cumplimiento

Los cuales se relacionan con el cumplimiento de las leyes y normas a que está sujeta la organización, las que podrían estar referidas al mercado, precios, impuestos, medioambiente y otros.

Identificación y análisis de riesgo

En la estación de servicio es necesario reconsiderar los factores internos y externos que pueden afectar a la institución y, hasta perjudicar objetivamente en determinar riesgos como dice aquel adagio “más vale prevenir que lamentar” necesitando esta empresa nuevos controles que aseguren una autentica estabilidad.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Tabla 2: FACTORES DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO

FACTORES EXTERNOS	FACTORES INTERNOS
Impactos de los avances tecnológicos en la naturaleza y evolución de las actividades de investigación y desarrollo en la compañía.	Fallas en los sistemas informáticos en la entidad podrían afectar el desarrollo de las operaciones.
Necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, influye en el diseño, innovación y en la determinación de precios	La calidad de los empleados y los métodos de capacitación y comunicación de valores organizacionales, influye en el nivel de concientización de las personas sobre el control interno en la organización.
Nuevos competidores en el mercado que podrían provocar cambios en las estrategias de marketing, o en los servicios relacionados.	Cambios en las atribuciones y responsabilidades asignadas a gerente y empleados con facultades especiales afecta la forma en que se ejecutan determinados controles.
Surgimiento de nuevas normas y reglamentos que podrían provocar cambios en las políticas y estrategias empresariales.	Deficiencias en el nivel de acceso del personal a los activos de la entidad podrían generar situaciones de apropiación indebida de recursos.
Desastres naturales que podrían alterar los sistemas de operaciones y de información, que modifica los planes de contingencia.	Una junta de directores débil o inefectiva podría provocar filtraciones de información al exterior de la organización.

Fuente: Libro sistema de control interno para organizaciones, 2011, p. 81

Realizado por: Autoras

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



La gerencia se comprometerá a analizar su importancia y buscar la vinculación que podría existir entre los factores de riesgo identificados y las actividades desarrolladas por la entidad que podrían enfocarse en las unidades de negocio más importantes tales como: ventas, compras, mercado e investigación y desarrollo.

El análisis de los riesgos debería enfocarse hacia aquellos eventos que podrían tener un efecto significativo y real en la entidad cuya probabilidad de materialización sea alta y, por lo tanto, un tema de preocupación para las personas responsables de enfrentarlos.

Al ser analizadas las variables relativas al impacto y probabilidad del riesgo identificado, la gerencia debería determinar la forma de administrar, efectuando el análisis de los costos en que se incurrirán para reducir su impacto antes que se materialice en el corto plazo y eliminar o mitigar su impacto en caso de producirse. El riesgo no podrá ser eliminado más bien habrá una disminución del mismo para ser controlado.

Las acciones que podría adoptar la estación de servicio para reducir el impacto o probabilidad de la materialización de un riesgo comprende la adopción de decisiones en el corto plazo que podría incluir:

- Buscar nuevos proveedores o fuentes de abastecimiento alternativos.
- Mejorar los programas de capacitación de los empleados en áreas claves.

La gerencia podría seleccionar cualquiera de las siguientes tres áreas para evaluar el riesgo:

1.- Identificar los controles a incluirse en la evaluación

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



El riesgo de que un control falle-bajo podría llevar a un error material en el ámbito de la evaluación, por lo que, no se incluye en la documentación pruebas o la evaluación de los controles.

2.-Evaluar la efectividad de los controles en las operaciones

Al ser el riesgo de error material sobre alguno de los controles alto, los procedimientos a ejecutar deberían producir una evidencia altamente confiable respecto a la efectividad de las operaciones, pero si los controles tienen un riesgo menor entonces la evidencia no debería ser en extremo confiable.

3.- Documentación de la evidencia relacionada con las pruebas de controles

Al ser el riesgo asociado con un control alto, la documentación de las pruebas realizadas debería ser más amplia. En un sentido contrario si un riesgo es bajo entonces la documentación no requiere ser extensa.

Los riesgos identificados en el proceso de evaluación deberían ser clasificados:

Riesgo alto

Riesgo moderado

Riesgo bajo

Este componente diferencia los análisis de los riesgos como parte del control interno y los planes, programas, acciones y actividades establecidos por la gerencia para enfrentar dichos riesgos.

Los mecanismos para identificar los cambios producidos o aquellos que podrían ocurrir en el corto plazo en la organización deberían permitir analizar

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



los riesgos actuales, los riesgos potenciales y las oportunidades que se presenten. La creación de un sistema de alerta temprana implica que identifique la presencia de nuevos riesgos para incorporarlos en los planes de acción y efectuar su seguimiento para dar a conocer si los cambios en el mercado son enfrentados adecuadamente, caso contrario es posible que dichas oportunidades pudieran ser aprovechadas por la competencia ocasionando una pérdida de competitividad en el corto plazo para la organización.

2.2.1.2.3 Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo al igual que se efectúen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la estación de servicio.

En todo los niveles de la organización existen responsabilidades de control y es preciso que los empleados conozcan individualmente cuales son las que les conciernen debiéndose para ello explicitar claramente las funciones.

Junto con la valoración de riesgo, la administración debe identificar y poner en ejecución acciones necesarias para manejar el riesgo, las mismas que servirán como centro de atención sobre las actividades de control a poner en funcionamiento para ayudar que las acciones se están cumpliendo de manera adecuada y oportuna.

Las actividades de control se clasifican: controles preventivos, controles detectivos, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información y controles de la dirección.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



La estación de servicios “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” debe incluir nuevos controles que den buenos resultados para prevenir problemas de incendios, riesgos imprevistos, escasez de combustibles y contabilidad, etc.

Tipos de actividades de control

Al contar con varios tipos de actividades de control se puede precisar con una mejor organización al incluir controles manuales, informáticos y de dirección, que a continuación se detalla:

a. Revisiones de alto nivel

La dirección analiza los resultados obtenidos comparándolos con presupuestos, pronósticos periodos anteriores y competidores para evaluar si se están cumpliendo los objetivos.

Este tipo de actividad de control es muy importante para la consecución de objetivos ya que la información oportuna y apropiada constituye la primera base correcta para la toma de decisiones.

b. Funciones directas o actividades administrativas

La revisión de los resultados obtenidos permite a la administración dirigir las funciones y actividades para lograr los objetivos planeados con eficiencia y eficacia.

c. Procesamiento de información

Se desarrolla sistemas nuevos y de cambio frente a los actuales controles con la finalidad de comprobar que las transacciones estén completas y cuente con la debida autorización pues los datos que ingresan

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



están sujetos a chequeos o se cotejan con los archivos de control para ellos todas las transacciones que realicen dentro de la organización deberán contar con la debida numeración y de manera secuencial.

d. Controles físicos

El conteo físico de los activos y la comprobación de los resultados con los registros de control constituyen una medida que puede resultar significativa para conseguir objetivos tanto de información financiera como de operaciones.

e. Indicadores de desempeño

Estos hacen referencia a la relación de los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros además permiten efectuar un análisis de las interrelaciones e investigar y corregir las acciones efectuadas dentro de la organización.

f. Segregación de responsabilidades

El objetivo de esta actividad de control es dividir o segregar actividades relacionadas entre los diferentes empleados de la organización evitando el riesgo de cometer errores y acciones inapropiadas.

g. Políticas y procedimientos

Las políticas en su mayoría de veces son comunicadas de manera oral pero es recomendable realizar de manera escrita ya que permite una implementación completa de esta manera el procedimiento sería un

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



mecanismo de desempeño útil por cuanto estará centrado en las condiciones bajo las cuales la política es dirigida.

En cuanto a las actividades de control existen muchos de ellos que velan por la conservación y eficiencia en el servicio a la sociedad con los combustibles, tienen importancia para esta estación de servicio por ejemplo el chequeo continuo para conocer la existencia de combustibles y precisar lo que falta junto al campo operacional al que se ha desarrollado así mismo el desenvolvimiento empresarial con las políticas surgidas debe estar al tanto el administrador para mantener un abastecimiento en determinadas etapas de escasez que pueden presentarse para ayudar a una parte del transporte con auténtica verdad y justicia social.

2.2.1.2.4 Información y comunicación

La estación de servicio de “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”, debe estar al día en información, comunicación y sus contenidos que todo el personal conozca y pueda aplicar debidamente con todos los pormenores que no dejarán de presentarse a través del tiempo y mientras siga la estación sirviendo a la sociedad.

La información debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de tal manera que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes conteniendo información financiera, operacional y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

En la organización se debe valorar sus necesidades de sistemas de información en función de sus objetivos y para responder a estas necesidades debe concentrarse en los aspectos relativos a la calidad de la información como: contenido, tiempo, actitud y accesibilidad.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



La información generada internamente así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior forman parte importante para la toma de decisiones.

El fomentar un ambiente adecuado y armónico para promover una comunicación abierta y efectiva se lo debe hacer respetando políticas y procedimientos teniendo en cuenta que nada es inflexible ya que en cualquier circunstancia es necesario agilizar una comunicación rápida a fin de prever consecuencias que afecten a la institución.

2.2.1.2.5 Monitoreo

En cuanto al monitoreo la estación de servicio debe implementar una supervisión eficiente que dé buenos resultados a cada una de las áreas que integran dicha empresa.

El control interno debe funcionar de manera eficaz para ello tiene que ser controlado mediante el proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo.

El proceso de monitoreo transcurre a lo largo de todo los procesos de la organización y sus áreas corrigiendo las desviaciones y retroalimentando además cada uno de los componentes de esta forma se asegura su actualización y adecuación a las nuevas condiciones.

Supervisión continuada

Se produce en el transcurso normal de las operaciones al momento de las actividades habituales de gestión y supervisión.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Evaluaciones puntuales

La evaluación de los riesgos dependerá de los procedimientos de supervisión continua para su efectividad, la frecuencia de tales evaluaciones asegurará el logro de los resultados deseados.

En este componente la comunicación es fundamental porque cuando exista deficiencia en el control deberá ser informada a los niveles superiores y presentados a la dirección y consejo administrativo.

2.2.1.3. Definición de Eficacia

“La eficacia se refiere al logro de los objetivos o al grado en el que los resultados de una actividad cumplan con el objetivo o los efectos previstos de dicha actividad”. (<http://www.issai.org>, extraído el 28 de mayo 2013)

“La eficacia es el logro de los objetivos estructurados por la administración, el cual se da cumplimiento por medio de procesos, tareas y actividades desarrolladas”. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Eficacia>, extraído el 28 de mayo 2013)

La eficacia del control interno depende directamente de asegurar el logro los objetivos de la organización que tiene el sistema y que son: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones.

La estación de servicio debe desarrollar sus actividades con eficacia tratando de ampliarse y capacitarse de acuerdo a los requerimientos de los cambios de la sociedad.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



2.3 Métodos para la Evaluación de Control Interno

Existen tres métodos de evaluación del sistema de control interno que serán utilizados de acuerdo a las necesidades del auditor:

Cuestionario

Narrativo

Descriptivo

2.3.1. Cuestionario

“Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable.” (Estupiñan, 2006, p.160)

Este método es el más utilizado en la actualidad, porque su aplicación permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de áreas críticas de una manera uniforme.

2.3.2. Descriptivo

Es la narración detallada de los procedimientos fundamentales y características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados; señalando los registros que intervienen en el sistema.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



2.3.3. Diagramas de Flujo

Son las representaciones graficas de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Para la elaboración de los diagramas es importante establecer los símbolos de las distintas figuras (ver anexo N° 3) también se deberá observar los siguientes aspectos tales como: los procedimientos que deben describirse secuencialmente a través del sistema, identificar el puesto y quien efectúa el procedimiento, describir los documentos que tengan incidencia contable y demostrar el flujo de documentos ente las distintas unidades de la organización.

Fuente: Perdomo, 2004, p. 164

Estuiñan, 2006, p. 161, 162.

2.4 Técnicas para Obtener Información

Las técnicas más utilizadas para la obtención de la información son:

- Entrevista, es una técnica que se utiliza para la obtención de la información directa, en donde participan entrevistados y entrevistadores y constituye la más utilizada e importante para la obtención de la información.
- Observación personal y directa, es una técnica complementaria a las demás, consiste en establecer ocularmente en forma organizada el desarrollo y comportamiento de una actividad.
- Revisión selectiva, consiste en separar los temas y los elemento no típicos de un conjunto. Es la revisión de hechos considerados de importancia para el trabajo mediante la selección de una muestra.
- Cuestionario, consiste en formular preguntas concretas con posibilidades de respuestas cortas o cerradas sobre un tema concreto y está dirigido a personas adecuadas.

Fuente: Documento pedagógico, Ing. Genaro Peña

Estupiñan, 2006, p, 165,166, 167

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



2.5. Marco Referencial de Control de la Estación de Servicio

La estación de servicio para la ejecución de sus actividades debe cumplir con una base legal la cual ayuda a obtener las respectivas autorizaciones, certificados y permisos.

2.5.1. Autorizaciones

La autorización es un acto realizado por una autoridad a través de la cual le permite realizar actividades de comercialización.

La entidad que emite autorización a la estación de servicio en cuanto al emplazamiento y edificación de la misma, es la Ilustre Municipalidad de Cuenca.

2.5.2. Certificados

Es un tipo de texto que se produce normalmente a instancias de quien lo recibe, demuestra formación y experiencia, es otorgado por una persona con autoridad suficiente dentro de la institución.

Las instituciones que otorgan certificados por capacitación al personal de la Estación de Servicio son: bomberos, proveedores o intermediarios de combustibles.

2.5.3. Permisos

La estación de servicio para su funcionamiento debe obtener los permisos que son emitidos por las siguientes instituciones: Ministerio de Salud Pública y Vigilancia Sanitaria, Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.

Fuente: Lic. Gerardo Álvarez, Administrador de la Estación de Servicio

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



2.5.4. Entidades que regulan el funcionamiento de la estación de servicio

a) Ministerio de Recursos Naturales no Renovables

Se presta total colaboración con la ARCH para que realice el trabajo de revisión mensualmente; que es la supervisión de la calidad y cantidad exacta del combustibles que se suministra a los clientes; siempre tomando en cuenta las normas que ayudan a mantener la buena conservación del medio ambiente.

Fuente: <http://www.arch.gob.ec>, extraído el 10 de junio 2013

Lic. Gerardo Álvarez, Administrador de la Estación de Servicio

b) Servicio de Rentas Internas

Es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por la ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Fuente: www.sri.gob.ec, extraído el 10 de junio 2013

Lic. Gerardo Álvarez, Administrador de la Estación de Servicio

c) Benemérito Cuerpo de Bomberos (Cuenca)

La Estación de Servicio debe cumplir con todas las normas y reglamentos de seguridad industrial que exige el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Cuenca, con el fin de prevenir posibles incendios, utilizando

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 50



los equipos necesarios como son: extintores, botón de pánico y manguera de incendio en caso de emergencia; siendo estos revisados cuidadosamente para poder obtener los permisos anuales indispensables para el funcionamiento de la empresa. (Ver anexo N° 4).

Fuente: www.bomberos.gob.ec, extraído el 10 de junio 2013

Lic. Gerardo Álvarez, Administrador de la Estación de Servicio

d) Municipalidad de Cuenca

La Estación de Servicio mantiene una estrecha relación con el Municipio de Cuenca, cumpliendo con los pagos de impuestos y tasas municipales y dan cumplimiento a las normas ambientales exigidas por la Comisión de Gestión Ambiental (CGA) así como también con el pago de la patente anual.

Fuente: www.cuenca.gob.ec, extraído el 11 de junio 2013

Lic. Gerardo Álvarez, Administrador de la Estación de Servicio

e) Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IEES)

Es una entidad cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social, con la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la ley de Seguridad Social.

Fuente: www.iess.gob.ec, extraído el 11 de junio 2013

Lic. Gerardo Álvarez, Administrador de la Estación de Servicio

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



f) Ministerio de Relaciones Laborales

La Estación de Servicio debe cumplir con las disposiciones requeridas por el Ministerio de relaciones laborales como son:

- La presentación y pago puntual de décimo tercero, décimo cuarto
- Utilidades a los empleados
- Sellar roles de pagos
- Reglamentos Interno, de Seguridad y salud
- Sellar contratos de empleados.

Fuente: www.relacioneslaborales.gob.ec, extraído el 11 de junio 2013

Lic. Gerardo Álvarez, Administrador de la Estación de Servicio

g) Ministerio de Salud Pública

Este ministerio es el encargado de vigilar que se cumplan estrictamente con los exámenes médicos para cada uno de los empleados de las Estaciones de servicio, para la obtención previa de los respectivos permisos de salud anual.

Fuente: www.salud.gob.ec, extraído el 11 de junio 2013

Lic. Gerardo Álvarez, Administrador de la Estación de Servicio



CAPITULO III

EVALUACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES EN LA “ESTACIÓN DE SERVICIO SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”.

Contenido

- 3.1 Alcance de la evaluación al sistema venta
- 3.2 Comprensión del sistema venta
- 3.3 Obtención de la información
- 3.4 Evaluación de la eficacia de control del sistema venta
- 3.5 Evaluación de la eficacia de las operaciones de control del proceso de venta
- 3.6 Informe de la evaluación

Síntesis

Mediante métodos y técnicas se reconoce al sistema de venta para su evaluación en la cual se establece cuatro actividades en el proceso de venta de combustibles que serán valoradas con la fórmula de BID de esta manera se determinó el nivel de eficacia aceptable en la estación de servicio.

3.1. Alcance de la evaluación

La evaluación del control del proceso de venta de combustibles en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” para determinar el nivel de eficacia, comprenderá la medición del cumplimiento de los objetivos, políticas y procedimientos de venta periodo comprendido de tres meses del año 2013.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



3.2. Comprensión del Sistema de Venta

El sistema de venta de la estación de servicios “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” cuenta con:

Misión

Vender combustibles (diesel y gasolina) de calidad con cantidades justas manteniendo un trato cordial con el cliente, logrando la satisfacción del mismo y la preferencia de esta estación de servicio entre los consumidores.

Visión

El sistema de venta de la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” tiene como visión incrementar su volumen de ventas así como también los niveles de ingresos con una mejora continua en la atención al cliente.

Objetivo

El objetivo del sistema de venta de la estación de servicio es brindar una atención de primera con el fin de incrementar el nivel de venta a través de la satisfacción de los clientes.

Política

- Brindar, una atención excelente al cliente en la venta de combustibles; demostrando honestidad, buena conducta, confianza y humanidad.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



- Dar mantenimiento constante a la maquinaria de la Estación de Servicio, cumplir con las normas de seguridad y verificar que el contador de combustible este en cero.
- Consultar al cliente si requiere factura con datos personalizados o a consumidor final e imprimir dos ejemplares, una para el cliente y otra para la Estación de Servicio
- Venta de combustibles a crédito a empresas o personas con un acuerdo de 15 días plazo para el pago, ya que beneficia a la clientela y le brinda esta Estación de Servicio mayor confianza social.

Fuente: Lic. Gerardo Álvarez Administrador de la Estación de Servicio

Proceso de venta de combustibles

El proceso de venta de combustibles de la estación de servicio “Sindicato de Choferes profesionales del Azuay” es:

Inicio del proceso de venta

1. Ingreso de los clientes a la Estación de Servicio
2. La persona vendedora (despachador) indica con una señal el lugar en donde debe estacionar el vehículo.
3. El despachador se acerca al conductor, lo saluda, le solicita la llave del tapón del tanque y le pregunta el tipo y la cantidad de combustibles que desea.

Además le obliga al cumplimiento de ciertas reglas de seguridad, por ejemplo, el motor y aire acondicionado del vehículo este apagado, el transporte público sin pasajeros, prohibido fumar, y cualquier otro aparato que produzca chispa.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



4. Cliente entrega la llave del tapón, o en su caso le abre automáticamente, indica el tipo y cantidad de combustibles que requiere, sea este diesel y gasolina (súper, extra).
5. El despachador destapa el tanque de gasolina colocándole el tapón y las llaves encima del vehículo disponiéndose a despachar el combustible.
6. El despachador toma la manguera del dispensario, verifica que el dispensario este en cero.
7. El despachador coloca el surtidor en la entrada del depósito del vehículo y programa de acuerdo con la cantidad de galones o importe que el cliente solicito.
8. Se carga la cantidad de combustible solicitado por el cliente, se retira el surtidor de la entrada de depósito del vehículo acomodando la manguera en el dispensario.
9. El despachador procede a tapar el tanque de combustible y entrega la llave del vehículo.
10. El cliente recibe las llaves del vehículo, solicita el tipo de comprobante de venta que requiere.
11. El despachador procede a tomar los datos del cliente para la emisión de la factura.
12. El cliente recibe su comprobante de venta y realiza el pago sea este en efectivo o con tarjeta de crédito.
13. Si el pago es en efectivo el despachador recibe el dinero comprobando su validez y entrega el cambio en caso de ser necesario.
14. Expendedor y cliente comparten palabras de cortesía.
15. Salida del vehículo de la Estación de Servicio.

Fin del proceso de venta de combustibles.

Fuente: Estación de Servicio

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 56

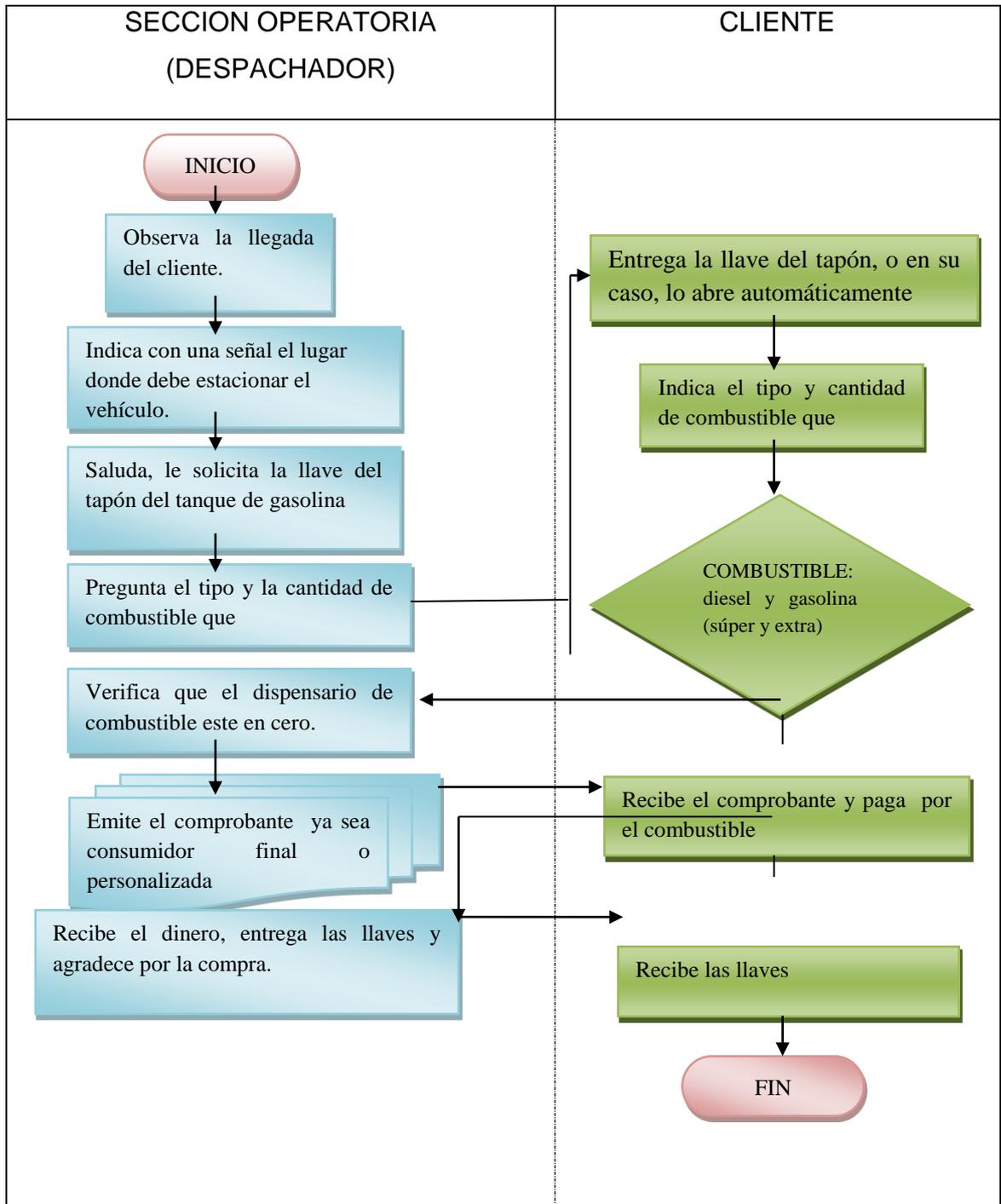


Para visualizar lo antes mencionado estructuramos el presente flujograma de manera más sintética.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 57

Gráfico 3: FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”



Fuente: Estación de Servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 58



Realizado por: Autoras

- ❖ Para la evaluación de la eficacia del control del proceso de venta de combustibles de la estación de servicio se desarrollará en el numeral 3.5 mediante las siguientes actividades:

1. Atención al cliente
2. Despacho de combustibles
3. Facturación
4. Cobranzas.

Controles del sistema de venta

La estación de servicio “Sindicato de choferes profesionales del Azuay” cuenta con los siguientes controles en el sistema de venta.

Un código de conducta aprobado por la institución, la misma que es actualizada cada año y comunicado mediante capacitaciones semestrales.

La estación de servicio también ha desarrollado una auditoria interna y se ha aplicado las medidas correctivas dadas en la misma tales como: el gasto excesivo de papel, entregas de facturas y el mantenimiento de las maquinarias con el fin de evitar que el riesgo se materialice.

Cuentan con una planificación y programación a corto plazo para que no afecte al proceso de venta ya que se planifica diariamente la cantidad de combustibles para dar abastecimiento a los usuarios. Sin embargo el control de las actividades en el proceso de venta de combustibles las decisiones recae en varias personas comenzando desde el directorio, secretario, administrador, contador y hasta llegar a los expendedores de combustibles.

La estación de servicio mantiene y se esfuerza por mostrar una buena reputación ante terceros (sean estos clientes, proveedores, acreedores entre

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



otros) a pesar de disponer de maquinaria y equipo antiguo estas no afectan al proceso de venta ya que están en perfectos funcionamiento debiéndose al mantenimiento constante que se da.

La empresa cuenta con un manual de procedimientos informáticos para el manejo de las maquinarias pero no lo tienen formalmente establecido esto se le hace conocer mediante capacitaciones cada 4 meses y otras se da cada año además se aplica políticas de vigilancia y supervisión a su personal de venta ya que cuentan con un controlador de asistencia Dicon (reloj digital) también dispone de un procedimiento para la protección física de la documentación utilizada para el análisis organizacional.

Existen alternativas para seguir con las actividades normalmente en caso de que el sistema integrado no esté disponible ya que cuentan con un generador de energía eléctrica de emergencia para continuar sus actividades en el caso de que no se disponga de ella.

La institución posee un sistema de información computarizada (AGAS) que facilita el proceso contable de datos dando como resultado una información oportuna y eficiente que a su vez ayuda en la emisión de facturas sin embargo para la venta a crédito la estación de servicio cuenta con un documento llamado orden de compra además existe un reporte de control diario de venta de combustibles que el administrador lo realiza al final de cada jornada de trabajo con los datos y valores proporcionados por el expendedor.

La administración de la estación de servicio comunica adecuadamente a los empleados sus respectivos deberes y responsabilidades así como también sus derechos a los cuales está sujeto en el momento de llegar a formar parte de la misma, realizan autoevaluación al personal responsable de venta mediante conversaciones dándoles la entera confianza para que se

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



manifiesten por ejemplo por qué su rendimiento fue poco satisfactorio todo esto lo realizan mediante la supervisión continua que da el administrador.

La estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” cumple con todos los requerimientos necesarios para funcionar como tal por cuanto está en una permanente supervisión por parte de las entidades que la regulan.

Fuente: Lic. Gerardo Álvarez, Administrador de la estación de servicio

3.3. Obtención de la información

Con el afán de llevar a cabo el control de proceso de venta de combustible en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” se desarrolló técnicas y métodos para obtener la información sobre el sistema de venta.

Para poder aplicar las técnicas y metodologías y lograr la obtención de la información suficiente tendremos presente el objetivo de nuestro tema al que se pretende llegar con la aplicación del control del proceso de venta.

Determinar la eficacia del control del procesos de venta de combustible es el objetivo en la estación de servicio “Sindicato de Choferes” teniendo claro el trabajo se realizó las siguientes actividades: entrevistas y una encuesta al Administrador de la estación de servicio. La primera entrevista fue el día 27 de Mayo del año 2013 en donde se dio a conocer el tema de tesis a desarrollarse.

La segunda entrevista fue el día 30 de Mayo del mismo año para la obtención de información necesaria de la estación de servicio en lo que se refiere al sistema de venta como son: objetivos, filosofía de la entidad,

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



políticas y procedimientos de venta, reglamentos, normas de seguridad, entre otros aspectos.

Se aplica la técnica de encuesta mediante el cuestionario interrogando al administrador de la estación de servicio con el fin de conocer y valorar la eficacia en el sistema de venta a través de las respuestas emitidas también se realiza la técnica de verificación ocular y verbal que se desarrolló al personal de venta (despachadores) conociendo si se aplican o no las políticas y procedimientos desarrollados por la alta gerencia.

En cuanto a la atención al cliente se realizó encuestas con preguntas cerradas a los usuarios de la estación de servicio para conocer el punto de vista de satisfacción de los mismos para el desarrollo de las encuestas se tomó la población de un día y se aplicó el método de muestreo estadístico.

Se realizó la verificación ocular de observación de los servicios complementarios que la estación de servicios brinda a sus usuarios como:

- Minimarket
- Parqueadero
- Baños
- Toma de aire comprimido
- Toma de agua

Entendimiento del proceso de venta de combustibles, en el cual se observó la manera de como los despachadores realizan:

- Cumplimiento de normas de seguridad
- Atención que brinda el despachador al usuario.
- Manipulación de la maquinaria.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Finalmente se realizó la técnica de verificación física a los archivos y la inspección de los registros de los comprobantes de venta que el contador de la estación de servicio nos proporcionó además se hizo un archivo de fotografías de la institución.

3.4. Evaluación de la eficacia de control del sistema de venta

Para la evaluación del sistema de venta de la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” se utiliza la siguiente escala:

Tabla 3: ESCALA DE VALORACIÓN PARA DETERMINAR EL NIVEL DE EFICACIA Y RIESGO DE CONTROL

MEDICIÓN	PUNTOS POR RESPUESTA	EFICACIA DEL CONTROL		RIESGO DE CONTROL
	BID	%	NIVEL	NIVEL
SI	1	(95-81)	Confiable (CE)	Mínimo (RS)
NO	1	(80-66)	Aceptable (AE)	Bajo (RB)
		(65-51)	Incipiente (IE)	Medio (RM)
		(50-15)	No confiable (NS)	Alto (RA)
<p>Formula de Valoración del Control Interno, del BID (Banco Interamericano de Desarrollo)</p> $NC = (SI / (SI + NO)) * 100$				

Fuente: Documento pedagógico, Ing. Manuel Vélez, p. 10

Realizado por: Autoras

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

En la evaluación del control al sistema de venta de la estación de servicio, se realizó una encuesta al administrador y para ello se utiliza el cuestionario. (Ver anexo N° 5)

Tabla 4: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL CONTROL DEL SISTEMA DE VENTA

RESULTADOS DE LA EFICACIA DEL CONTROL INTERNO SISTEMA VENTA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”						
COMPONENTES	PT	ADMINISTRATIVO		EFICACIA DEL CONTROL		RIESGO DE CONTROL
		SI	NO	%	Nivel	Nivel
Ambiente de control	12	8	4	66,67	Aceptable	Bajo
Evaluación de riesgos	5	4	1	80,00	Confiable	Mínimo
Actividad de control	6	4	2	66,67	Aceptable	Bajo
Información y comunicación	6	4	2	66,67	Aceptable	Bajo
Monitoreo	4	3	1	75,00	Aceptable	Bajo
TOTAL	33	23	10	69,70	Aceptable	Bajo

Fuente: Cuestionario de Control Interno Sistema Venta E/S “Sindicato de Choferes”

Realizado por: Autoras

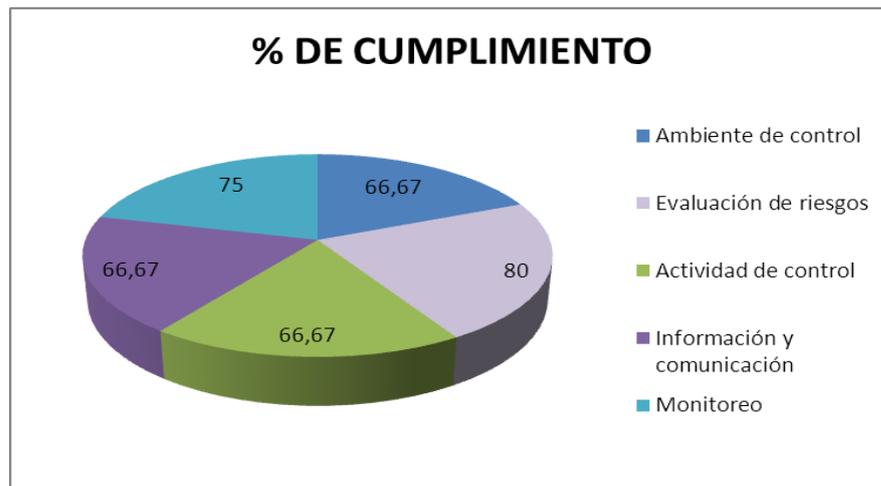
Los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno del sistema de venta aplicado en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” muestra un 69,70% de nivel de control aceptable y un nivel de riesgo bajo como se visualiza en la tabla N° 4. Esto se debe que a pesar de contar con controles, planes y reglamentos no se tienen

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

establecidos de una manera formal y los trabajadores solo lo conocen porque el administrador les informa pero no existen documentos que respalden toda la información.

Gráfico 4: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PARA DEMOSTRAR EL NIVEL DE EFICACIA POR COMPONENTE



Fuente: Cuestionario de Control Interno Sistema Venta

Realizado por: Autoras

Interpretación de resultados por componente

Ambiente de control

En cuanto al ambiente de control los resultados reflejan un 66,67% de nivel de control aceptable y un nivel de riesgo bajo debido a que la entidad no ha identificado áreas estratégicas y no los ha fortalecido para mejorar la calidad de los servicios vinculados con las mismas también se pudo observar que la entidad no pone en práctica las políticas para la selectividad del personal y que requiere de más expendedores para el desarrollo de las funciones.

Evaluación del riesgo

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 65



Al evaluar este componente se detecta un 80% de nivel de control aceptable con un riesgo bajo, la no determinación de responsables para la identificación y análisis de los riesgos presentes en la entidad podría llevar a la no optimización de recursos.

Actividades de control

En este componente se concluye que existe un 66,67 %, un nivel aceptable de control y un riesgo bajo, esto se debe a que la empresa no cuenta con el establecimiento de normas y políticas destinadas al análisis y cumplimiento de los objetivos internos también porque no tienen diseñado un manual de procedimientos informáticos para el manejo de maquinarias ya que solo son instruidos por el administrador.

Información y comunicación

En cuanto a la información y comunicación se detecta un 66,67 %, un control aceptable y un riesgo bajo, porque existe fluidez en la comunicación entre el administrador con los empleados de la empresa; mientras que para la comunicación externa no existe mecanismos adecuados que faciliten la información.

Monitoreo

En este componente se determina que existe un 75,00 % un control aceptable y un riesgo bajo debido a que la empresa cuenta con una supervisión continua por parte del administrador y por todas las entidades que regulan a las estaciones de servicio. La empresa no presenta pronunciamientos escritos sobre las aceptaciones o rechazos de las recomendaciones existentes dadas por la auditoría.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 66

3.5. Evaluación de la eficacia de las operaciones del control del proceso de venta

Para realizar la evaluación de las operaciones del control del proceso de venta de combustibles se establece las siguientes actividades: atención al cliente, despacho de combustibles, facturación y cobranzas.

En lo que respecta a la atención al cliente y despacho de combustibles se desarrolló encuestas con preguntas cerradas a 258 usuarios de la estación de servicio. (Ver anexo N° 6)

La muestra se establece mediante la siguiente formula:

Tabla 5: FÓRMULA DEL MUESTREO ESTADÍSTICO

$$n = \frac{Z^2 (p \cdot q \cdot N)}{e^2(N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Fuente: Documentación pedagógica, Dr. Francisco Beltrán

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo

Z²= Nivel de confianza 95% a este se le aumenta la unida (1), por lo tanto el valor Z² 1,95

p = Probabilidad a favor que representa el 50%

q = Probabilidad en contra 50%

e = Error de estimación 5%

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 67

$$n = \frac{(1,95)^2 * 0,5 * 0,5 * 800}{(0,05)^2 * (800 - 1) + (1,95)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 257,96 = 258$$

La calificación será de acuerdo a la fórmula del control interno del BID, expuesta en la tabla N° 3.

ACTIVIDADES DEL PROCESO DE VENTA

1. Actividad Atención al cliente

Para evaluar la eficacia de la atención al cliente se fija los siguientes atributos: trato del expendedor, servicio de parqueadero y servicio pos venta.

Tabla 6: NIVEL DE EFICACIA ACTIVIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

RESULTADOS DE LA EFICACIA DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES: ATENCION AL CLIENTE ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”					
PREGUNTA	FACTORES DE CONTROL		EFICACIA DEL CONTROL		RIESGO DE CONTROL
	SI	NO	%	NIVEL	NIVEL
¿Existe satisfacción en los clientes sobre la atención que brinda la Estación de Servicio? En cuanto a:					
1.- Trato del expendedor	222	36	86,05	Confiabl e	Mínimo
2.- Servicio de parqueadero	217	41	84,11	Confiabl e	Mínimo

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



3.- Servicios de pos venta	175	83	67,83	Aceptab le	Bajo
TOTAL	614	160	79,33	Acepta ble	Bajo

Fuente: Clientes de la Estación de Servicio

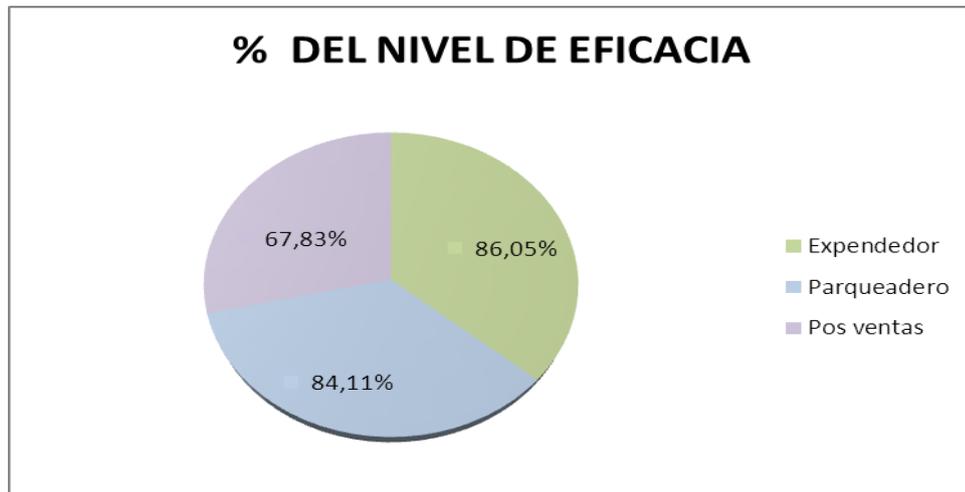
Realizado por: Autoras

La tabla N° 6 demuestra los resultados de las encuestas realizadas a los clientes de la Estación de Servicio en cuanto a la atención al cliente un porcentaje de 79,33 de nivel de control aceptable con un riesgo bajo de que se produzcan errores en los atributos analizados.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Gráfico 5: NIVEL DE EFICACIA POR ATRIBUTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Clientes de la Estación de Servicio

Realizado por: Autoras

Interpretación de Resultados

La representación gráfica muestra que un 86,05% de los clientes opinan que el trato de los expendedores es confiable, debido a que se está aplicando el código de ética y las capacitaciones programadas; un 84,11% de los usuarios manifiestan que el parquadero es adecuado por lo que es confiable y un 67,83% revelan que los productos complementarios (minimarket, baños, toma de aire comprimido y toma de agua) tienen un nivel de eficacia aceptable, esto se debe a que no aplican estrategias para el conocimiento de dichos servicios.

2. Actividad despacho de combustibles

En esta actividad se tomará en cuenta las siguientes condiciones: estado de la maquinaria, restricciones y el estado de los tanques de almacenamiento de combustibles.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Para poder medir la eficacia de la maquinaria se tomó el estado de funcionamiento del equipo en base al tiempo y en cuanto a las restricciones, se desarrolla en apego al cumplimiento de las normas de seguridad emitidas por el cuerpo de bomberos mediante encuestas a los clientes.

Tabla 7: NIVEL DE EFICACIA ACTIVIDAD DESPACHO DE COMBUSTIBLES

RESULTADOS DE LA EFICACIA DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES: DESPACHO DE COMBUSTIBLES ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”					
ATRIBUTOS Y PREGUNTAS	FACTORES DE CONTROL		EFICACIA DE CONTROL		RIESGO DE CONTROL
	SI	NO	%	Nivel	Nivel
ESTADO DE MAQUINARIA ¿Cómo considera usted el funcionamiento de las maquinarias (isleros), rápida (si) o lenta (no)?	215	43	83,	Confiab	Mínimo
	Rápi	Lenta	33	le	
	da				
RESTRICCIONES ¿Los expendedores cumplen y hacen cumplir las normas de seguridad?	150	108	58,	Incipien	Medio
			14	te	
TOTAL	365	151	70,	Acepta	Bajo
			74	ble	

Fuente: Clientes de la Estación de Servicio

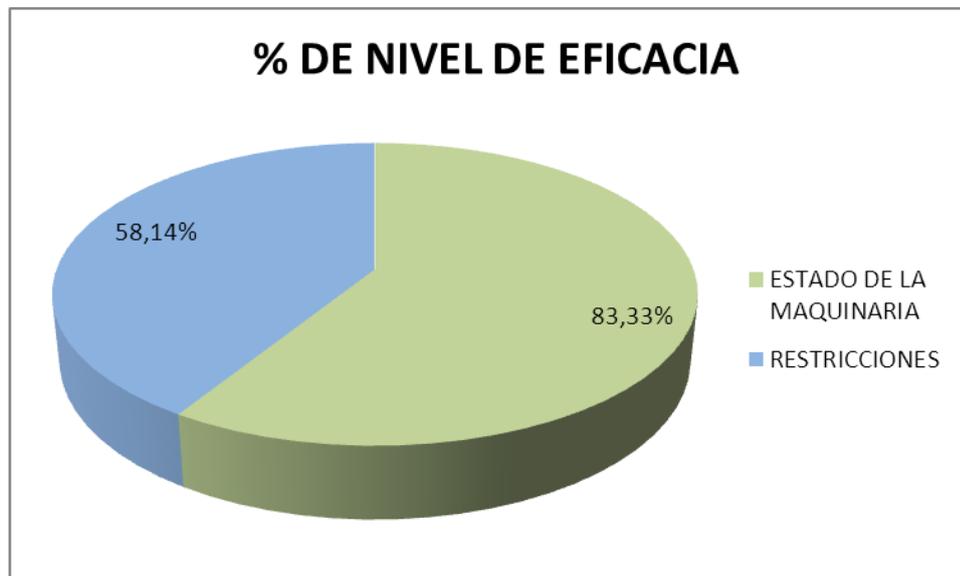
Realizado por: Autoras

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Los resultados de las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicio en cuanto al despacho de combustibles demuestran un 70,74% de nivel de control aceptable con un riesgo bajo de que se produzcan errores en los atributos analizados.

Gráfico 6: NIVEL DE EFICACIA POR ATRIBUTO DEL DESPACHO DE COMBUSTIBLES



Fuente: Clientes de la Estación de Servicio

Realizado por: Autoras

Interpretación de resultados

En el diagrama de pastel se visualiza que un 83,33% de clientes opinan que el funcionamiento de la maquinaria tiene un nivel de control confiable ya que responde en iguales condiciones que aquellas estaciones de servicio con maquinaria moderna. En cuanto a las restricciones el 58,14% de los clientes dicen que los expendedores no hacen cumplir las normas de seguridad lo que nos da un nivel de control incipiente y un nivel de riesgo medio de que se produzcan errores.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Además se hizo un estudio de campo en donde medimos el rendimiento de las maquinarias en función del tiempo para ello se actuó como clientes en las estaciones de servicio del “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” y en la estación de servicio “El Arenal”, la misma que cuenta con maquinarias modernas.

Tabla 8: FUNCIONAMIENTO DE LA MAQUINARIA EN RELACIÓN AL TIEMPO

Estaciones de Servicio	Años de Existencia	Galones de gasolina Extra	Valor \$ Adquirido	Tiempo
El Arenal	7 años	6.756	10	1.02
Sindicato de Choferes.	17 años	6.757	10	1.03

Fuente: Estaciones de Servicio

Realizado por: Autoras

Se concluye que la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” a pesar de tener maquinaria antigua su funcionamiento está en niveles semejantes con aquella que tiene maquinaria moderna.

Estado del tanque de combustibles

Los tanques de almacenamiento de combustibles de la estación de servicio fueron contruidos con planchas de acero al carbono y cumplen con las siguientes normas técnicas según se la puede constatar en el reporte de inspección técnica de tanque realizada por la compañía Petroafin S.A. (Ver anexo N° 7)

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Los tanques de almacenamiento de combustibles se encuentran en la superficie dentro de una estructura de hormigón. La capacidad de los tanques se demuestra en la siguiente tabla:

Tabla 9: TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLES Y SUS CAPACIDADES

COMBUSTIBLES	CANTIDAD DE TANQUES	CAPACIDAD EN GALONES
Diesel	2	5000
Gasolina súper	1	5000
Gasolina extra	5	5000

Fuente: Estación de Servicio Sindicato

Realizado por: Autoras

De acuerdo a los informes que presentan las entidades que la regulan se define que el estado de los tanques está en condiciones **aceptables** para el almacenamiento de combustibles ya que recomiendan una reparación dentro de dos años.

3. Facturación

En esta investigación se estableció dos atributos: registro en el sistema y el archivo de las facturas sin embargo para este estudio se determinó una muestra mediante la fórmula mencionada anteriormente de las facturas de los clientes a crédito de los tres meses del año 2013.

$$n = \frac{(1,95)^2 * 0,5 * 0,5 * 120}{(0,05)^2 * (120-1) + (1,95)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 91,40 = 91$$

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Tabla 10: NIVEL DE EFICACIA ACTIVIDAD DE FACTURACIÓN

RESULTADOS DE LA EFICACIA DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES: FACTURACIÓN ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”					
ATRIBUTOS ¿Se encuentra correctamente registradas y archivadas las facturas?	FACTORES DE CONTROL		EFICACIA DEL CONTROL		RIESGO DE CONTROL
	SI	NO	%	Nivel	Nivel
Registro en sistema	78	13	85,71	Confiable	Mínimo
Archivo de facturas	86	5	94,51	Confiable	Mínimo
TOTAL	164	18	90.11%	Confiable	Mínimo

Fuente: Comprobante de venta E/S

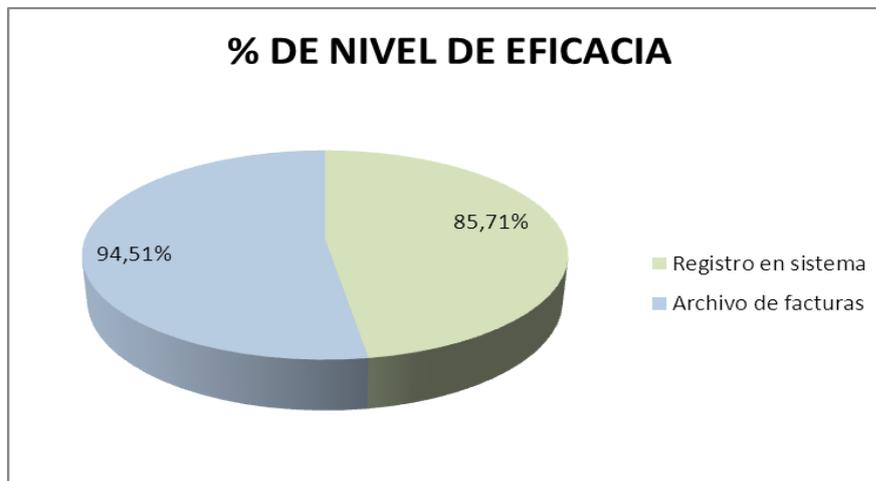
Realizado por: Autoras

La tabla N° 10 demuestra los resultados de los apartados sobre: registro en el sistema y archivo de facturas mediante el análisis de los comprobantes de venta de los clientes a crédito de la estación de servicio, existiendo un total de 90,11%; de nivel de control confiable con un riesgo mínimo de que se produzcan errores en los atributos analizados. (Datos sustentados en la información del anexo N° 8)

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Gráfico 7: NIVEL DE EFICACIA POR ATRIBUTO DE FACTURACIÓN



Fuente: Comprobante de venta E/S

Realizado por: Autoras

Interpretación de resultados

La figura estadística demuestra un 85,71% de nivel de control confiable debido a que cuentan con un programa de facturación mientras que en el archivo de las facturas indica un 94,51% nivel de control confiable ya que todos los documentos están archivados.

4. Cobranzas

Mediante el análisis de las cobranzas se verifica el cumplimiento de la política de venta a crédito para llevar a cabo esta actividad se hace uso de la totalidad de los clientes a crédito.

Tabla 11: NIVEL DE EFICACIA ACTIVIDAD DE COBRANZAS

RESULTADOS DE EFICACIA DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES: COBRANZAS ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”					
CLIENTES A CREDITO	FACTORES DE CONTROL		EFICACIA DE CONTROL		RIESGO DE CONTROL
	SI	NO	%	Nivel	Nivel
¿El cliente cumple con las políticas de crédito?					
Total Clientes a crédito	6	16	27, 27%	No Confiable	Alto

Fuente: Registro de clientes a crédito E/S “Sindicato de Choferes”

Realizado por: Autoras

Los resultados reflejados en la tabla N° 11 demuestran que solo un 27,27% de clientes a crédito cumplen con la política de venta, es decir es un nivel de control no confiable con riesgo alto de que estos no sean recuperados. (Datos sustentados en la información del anexo N° 9).

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Representación gráfica para demostrar el nivel de eficacia de cobranzas

Gráfico 8: NIVEL DE EFICACIA POR ATRIBUTO DE COBRANZAS



Fuente: Registro de clientes a crédito E/S “Sindicato de Choferes”

Realizado por: Autoras

Interpretación de resultados

Como se puede observar en el gráfico solo 6 clientes a crédito cumplen con la política de venta a crédito mientras que 16 clientes no cumplen, esto se debe a que el contador no analizan la cartera vencida de cada cliente, incrementando la posibilidad de que estos se conviertan en cuentas incobrables.

Tabla 12: RESUMEN DE LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE EFICACIA DE CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES

RESULTADOS DE EFICACIA DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”			
ACTIVIDADES	EFICACIA DE CONTROL		RIESGO DE CONTROL
	%	Nivel	Nivel
Atención al cliente	79,33	Aceptable	Bajo
Despacho de combustibles	70,74	Aceptable	Bajo
Facturación	90,11	Confiable	Mínimo
Cobranzas	27,27	No confiable	Alto
Total	66,86	Aceptable	Bajo

Fuente: Estación Servicio “Sindicato de Choferes”

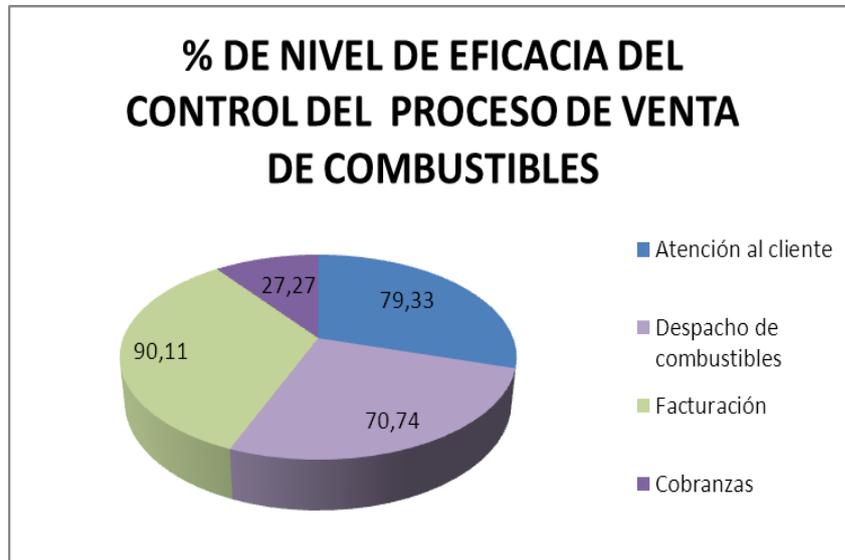
Realizado por: Autoras

Los resultados obtenidos en la evaluación por actividad del proceso de venta de combustibles en la estación de servicio “Sindicato de choferes Profesionales del Azuay” muestra un 66,86 % de nivel de control aceptable y un nivel de riesgo bajo. Esto se debe que a pesar de contar con controles, planes y reglamentos no se tienen establecidos de una manera formal.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Gráfico 9: RESUMEN DEL NIVEL DE EFICACIA DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES



Fuente: Estación Servicio “Sindicato de Choferes”

Realizado por: Autoras

Interpretación de Resultados

La representación gráfica muestra un 79,33% de nivel de control aceptable en cuanto a la atención del cliente, un 70,74% de control aceptable en el despacho de combustibles, el 90,11% de control confiable en cuanto a facturación y un 27,27% no confiable en cuanto a las cobranzas.

3.6. Informe de la evaluación del control interno

La evaluación que se realizó con respecto al control interno del proceso de venta de combustibles en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” muestra como resultado el informe de control el cual contiene conclusiones y recomendaciones que presentamos a continuación:

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Cuenca, 21 de junio del 2013

Señores:

MIEMBROS DEL CONCEJO DIRECTIVO Y SECRETARIO GENERAL DEL
“SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”

Presente

De nuestras consideraciones:

Se realizó la evaluación del sistema de control interno al proceso de venta de combustibles en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” al 30 de mayo del 2013 de acuerdo a los criterios establecido en el marco integrado del control interno emitido por el comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión de normas para expresar una opinión sobre la eficacia de las operaciones. Dichos procesos son responsables de la administración de la estación de servicio y por ende nos remitimos solo al examen realizado.

En nuestra opinión el sistema de control interno del proceso de venta de acuerdo a la información de la administración de la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” mantiene un control interno aceptable sobre el sistema de venta al 30 de mayo del 2013. Debido a que no ha mantenido un control efectivo sobre el proceso de venta de combustibles.

El presente informe contiene conclusiones y recomendaciones aplicables para la mejora, es solamente para la información y uso para el concejo directivo u otros de la organización.

Resultados del control de procesos

Comentario:

Venta

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Cobranza a crédito.- La demora en el proceso de cobros por la venta de combustibles no guarda conformidad con las políticas relativas a la venta a crédito por la falta de revisión constante de clientes al otorgar nuevos créditos, motivo por lo que se deberá tomar en cuenta la cartera vencida del cliente para el nuevo crédito.

Atención al cliente.- La falta de implementación de estrategias para poder atraer cliente que hagan uso de los servicios complementarios, no guarda conformidad con la satisfacción de los usuarios motivo por el cual deberán colocar señalizaciones visibles para que se identifique la ubicación de los servicios complementarios.

Despacho de combustibles.- El despacho de combustibles es por la falta de visualización de las normas de seguridad, no guarda conformidad con las normas establecidas por el Benemérito Cuerpo de Bombero razón por la que se debe revisar la nueva normativa.

Conclusión

Las operaciones del sistema del proceso de venta de combustibles de la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” cuenta con debilidades en cobranzas a crédito, atención al cliente y despacho de combustibles por la falta de cumplimiento de las políticas y normas de la estación de servicio.

Recomendaciones

El Secretario General a de asignar los recursos monetarios suficiente para la efectiva operación del sistema de venta.

Firma:_____

Ligia Ortiz

Auditor General

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Contenido

4.1 Conclusiones y recomendaciones

4.1.1 Teóricas

4.1.2 Metodológicas

4.1.3 Operativas

El análisis que se realizó con respecto al control interno del proceso de venta de combustibles en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” muestran las siguientes conclusiones:

4.1 Conclusiones y recomendaciones

4.1.1 Teóricas

Conclusión: en este trabajo de investigación se ha procedido a realizar la evaluación del control interno de la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” con el fin de aplicar el control de proceso de venta de combustibles en base al modelo del marco integrado de control interno llamado informe COSO.

Recomendación: mantener el marco integrado de control interno como una herramienta útil para el logro de objetivos por parte de todo el personal de la estación de servicio.

Conclusión: el marco integrado de control interno permite diseñar medir y controlar; para ello primero necesitamos conocer el ambiente de control

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



de la estación de servicio y determinar la integridad y valores éticos existentes: cuál es la filosofía de la administración y estilo de la operación, que compromiso hay para la competencia, cual es la estructura organizacional, cuales son políticas y prácticas de recursos humanos, como se asigna la autoridad y responsabilidad y como desempeñan su labor la junta de directores y comité de auditoría.

Recomendación: para que la estación de servicio logre con éxito sus objetivos deberán ser capaces de establecer políticas, procedimientos y estrategias acertadas con la competencia además se sugiere poner énfasis en la manera de informar, comunicar y supervisar al personal ya que de ellos depende el crecimiento de la estación de servicio, por lo tanto se sugiere considerar la estructura organizacional como una base para la realización de los objetivos que persigue.

4.1.2 Metodológicas

Conclusiones: la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” lleva un control en forma tradicional que solo se basa en indicaciones en manera verbal que imparte el secretario general a sus empleados administrativos y operativos.

Recomendación: se recomienda establecer de manera formal un manual de funciones para el cumplimiento de las políticas y normas de control, la misma que ayudara a un control efectivo y eficiente, evitando confusiones o malas interpretaciones entre los distintos colaboradores de la estación de servicio.

Conclusiones: con respecto al ambiente de control en el reclutamiento del personal de la estación de servicio se puede decir que no cuenta con un personal idóneo tanto administrativo como operativo, lo que afecta la estabilidad en el medio y la demora en la consecución de objetivos.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Recomendación: se sugiere que la estación de servicio establezca políticas y procedimientos para la selección del personal idóneo, esto ayudará al cumplimiento de objetivos.

4.1.3. Operativas

Conclusión: el personal de la institución es insuficiente para atender la demanda de clientes ya que un expendedor realiza las siguientes actividades: atiende dos islas, realiza la facturación y el cobro de la venta con tarjetas de crédito lo que produce espera en el cliente.

Recomendación: se sugiere que la estación de servicio contrate una persona exclusivamente para el registro de facturas personalizadas y el cobro de venta de combustibles con tarjetas de crédito. De esta manera se agilizará el proceso de venta, brindando mayor satisfacción a los clientes.

Conclusión: la administración de la estación de servicio realiza el monitoreo pero no en todas las actividades, solo se basa en los reportes manuales que entrega el personal operativo.

Recomendación: realizar reuniones periódicas para saber si los controles están operando en forma efectiva además se debe incentivar a todo el personal sobre la evaluación del sistema de control interno, por lo cual se sugiere hacer revisiones periódicas a los servicios complementarios en cuanto a la señalización, higiene y funcionamiento.

Conclusión: la estación de servicio no cuenta con un buzón de quejas y sugerencias.

Recomendación: se sugiere que la estación de servicio implemente un buzón de quejas y sugerencias junto a las oficinas administrativas para

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



tener una perspectiva de los usuarios en cuanto a la atención al cliente, el cual servirá para mejorar la satisfacción de los mismos.

Conclusión: la estación de servicio cuenta con archivos de documentos pero no siguen un orden secuencial tanto en fechas como en número de registro, el mismo que dificultó la investigación del trabajo.

Recomendación: se sugiere que el archivo de documentos se realice de forma ordenada de esta manera ayudara y facilitara a todos los que requieran al momento de la toma de decisiones.



BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- Coopers & Lybrand, (1997). *Los Nuevos Conceptos de Control Interno Informe COSO*. Madrid: Ediciones Díaz Sotos, S.A.
- Estupiñán Gaitán, Rodrigo (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales página*. Bogotá: Segunda edición.
- Mantilla, Samuel Alberto. (2005). *Control interno informe COSO*. Bogotá: Editorial kinpres Ltda.
- Madero, Eric de la Parra María del Carmen, (2005). *Estrategias de Ventas y Negociaciones*. México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Luna, Fonseca Oswaldo, (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Primera edición.
- Perdomo Moreno, Abraham (2004). *Fundamentos del control interno*. Novena edición.
- Diccionario de Contabilidad y Finanzas, edición 1999.

DOCUMENTOS

- Lic. Achig Subía, Lucas, (2013). Guía para la elaboración del diseño de Tesis.
- Ing. Vélez Criollo, Manuel, (2012). Material pedagógico.
- Ing. Peña, Genaro, (2011). Material pedagógico.
- Lic. Patricia, Albuja, (2013). Corrección de la sintaxis.

NORMAS Y REGLAMENTOS

- Reglamento Interno de la Estación de Servicio Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



- Normas de seguridad emitidas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos.
- SAS 78.

INTERNET

- http://www.issai.org/media%28592,1033%29/Intosai_GOV_9100_S.pdf, extraído el 28 de mayo 2013.
- <http://www.arch.gob.ec>, extraído el 10 de junio 2013.
- <http://www.sri.gob.ec>, extraído el 10 de junio 2013.
- <http://www.bomberos.gob.ec>, extraído el 10 junio 2013.
- <http://www.cuenca.gob.ec>, extraído el 11 de junio 2013.
- <http://www.iess.gob.ec>, extraído el 11 de junio 2013.
- <http://www.relacioneslaborales.gob.ec>, extraído el 11 de junio 2013.
- <http://www.relacioneslaborales.gob.ec>, extraído el 11 de junio 2013.
- <http://www.definiciones.com>, extraído mayo 2013.
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Eficacia>, extraído el 28 de mayo 2013.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

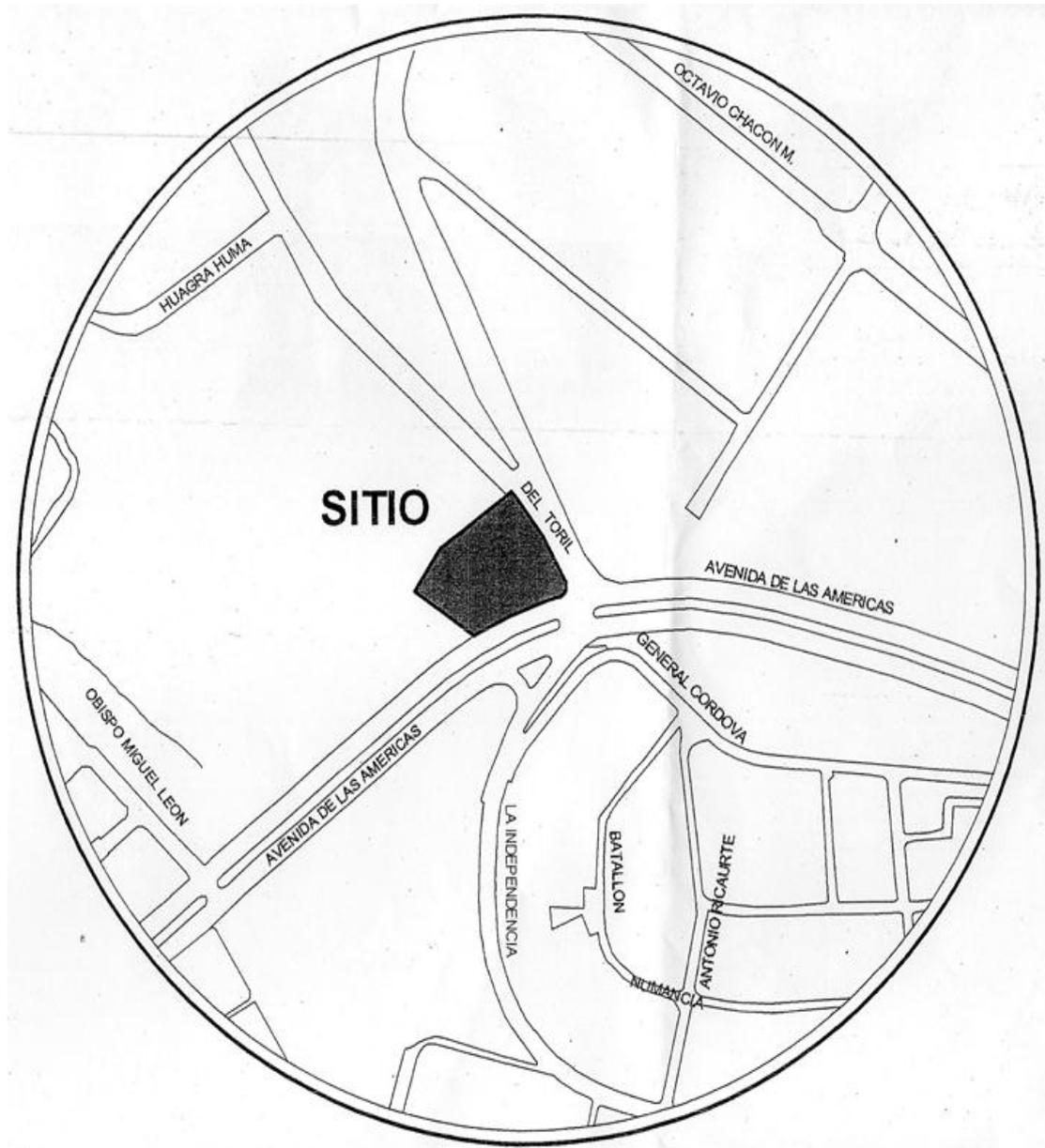


ANEXOS

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Anexo N° 1 Ubicación de la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”



AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 90

Anexo N°. 2 Visión panorámica estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”



AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 91

Anexo 3: Simbología que se utiliza en los flujogramas:



Inicio/ Fin de un proceso



Operación: Representa la realización o actividad relativa procedimiento.



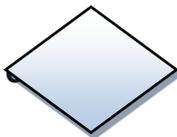
Sentido de Flujo: indica la dirección del flujo, puede ser



Horizontal, ascendente o descendente



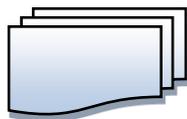
Inspección: Indica que se verifica la calidad y la algo



Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo donde tomar una decisión entre dos o más alternativas.



Datos: elementos que alimentan y generan en el procedimiento



Multidocumento: Representa los documentos en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.

Fuente: Estupiñan, 2006, p. 179

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Anexo Nº 4 Normas de seguridad para las estaciones de servicio

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS Y VOLUNTARADO DE CUENCA

FUNDADO EN 1945

**Pasea 3 de Noviembre 1-32 y Unidad Nacional Telfs: (593) (07) 2830122
– 2840334 - 2834304**

Cuenca - Ecuador

Capítulo XI

DE LAS GASOLINERAS, ESTACIONES DE SERVICIO Y DEPÓSITOS DE COMBUSTIBLES

Art. 188.- El tipo de materiales utilizados para la construcción de las gasolineras será de la clase “resistente y retardante” al fuego y calor (ref. INEN) y el Reglamento para ejecutar las actividades de almacenamiento, transporte, comercialización y venta al público de los derivados del petróleo producidos en el país o importados conforme a lo estipulado en el Acuerdo Ministerial Nro. 347 de julio 24 de 1996 del Ministerio de Energía y Minas R. O. No. 998 del 28 de julio de 1996.

Notas:

- Mediante D.E. 475 (R.O. 132, 23-VII-2007) se ordena la escisión del Ministerio de Energía y Minas con lo cual, asumen roles independientes tanto el Ministerio de Minas y Petróleos, así como el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.
- El D.E. 46 (R.O. 36, 29-IX-2009) sustituye la denominación del Ministerio de Minas y Petróleos por la de Ministerio de Recursos Naturales No Renovables.

Art. 189.- Bajo ningún concepto se podrán utilizar materiales fácilmente combustibles, inflamables o que por la acción del calor sean explosivos.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Art. 190.- Las bóvedas de transformadores e interruptores generalmente dispondrán del correspondiente blindaje y estarán aislados de los surtidores y tuberías de ventilación

Art. 191.- Las instalaciones del sistema eléctrico en su totalidad, serán internas y en tubería metálica adecuada, o bandejas empotrada en la mampostería quedando totalmente prohibido el realizar cualquier tipo de instalación temporal improvisada.

Art. 192.- La instalación del sistema eléctrico para los surtidores será en circuito independiente y dispondrá del fusible apropiado.

Art. 193.- Todos y cada uno de los surtidores dispondrán de la instalación para la descarga a tierra de sobrecargas o electricidad estática.

Art. 194.- Toda gasolinera dispondrá de un dispositivo “pararrayos” ubicado en el sitio más alto de la edificación y con la respectiva descarga a tierra, para aquellos lugares en los cuales el Cuerpo de Bomberos crea necesario, cumpliendo las recomendaciones y normativas previstas para el efecto

Art. 195.- Toda gasolinera o estación de servicio, contará con un número de extintores de incendio equivalentes a la relación de un extintor de polvo químico seco de 20 libras o su equivalente, por cada surtidor de cualquier combustible. En caso de servicios adicionales, en tales locales se observarán las medidas que para su uso estén reglamentadas.

Art. 196.- Los empleados y trabajadores de las gasolineras deben tener conocimientos sobre el uso y manejo correcto de extintores de incendio y demás equipos y materiales, para lo cual se acreditarán con un certificado expedido por el Cuerpo de Bomberos, o centro de capacitación profesional o un consultor individual, en el que testifique haber recibido instrucción específica.

Art. 197.- Deberá existir un teléfono en servicio y junto a este, impreso en un cartel el número de teléfono de emergencia del cuartel de bomberos más cercano y de la central de alarmas.

Art. 198.- Deben instalarse los letreros suficientes no menos de cuatro de 20 x 80 cm con la leyenda de PROHIBIDO FUMAR y frente a cada isla de surtidores un letrero de iguales dimensiones con la leyenda APAGUE LOS

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



MOTORES PARA REABASTECERSE DE COMBUSTIBLE, los letreros serán de color rojo chino sobre fondo blanco.

Art. 199.- No se permitirá el reabastecimiento de combustible de vehículos con los motores en funcionamiento, vehículos de servicio al público con pasajeros o vehículos con carga de productos inflamables o explosivos, sea dentro o fuera del perímetro urbano.

Art. 200.- La operación de trasiego del combustible debe realizarse con la adecuada protección contra incendios y conservando permanentemente un extintor cerca del operador. Se cuidará de evitar derramamientos de combustibles, y cuando esto ocurriese, se realizará inmediatamente la limpieza.

Art. 201.- Se colocarán en lugares estratégicos, tarros metálicos provistos de tapa hermética para depositar en ellos trapos o textiles impregnados de combustibles, lubricantes, o grasas.

Art. 202.- En las gasolineras o estaciones de servicio, no se permitirá la venta de G.L.P. en cilindros. En los depósitos de combustibles, ventas de cilindros de gas licuado de petróleo, se instalarán extintores de incendios de acuerdo al número y tamaño exigidos por el Cuerpo de Bomberos, y todas las medidas de seguridad que el inspector crea conveniente.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Anexo N° 5. Cuestionario del sistema de venta

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DEL AZUAY”**

COMPONENTE: Sistema de venta

Cuestionario para la evaluación del control interno

Periodo: 2013

ENTREVISTADO: Lic. Gerardo Álvarez

ENTREVISTADORAS: Autoras

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 96

Tabla Nº 2

Nº	PREGUNTAS	PT	RESPUESTAS		NOTAS EXPLICATIVAS
			SI	NO	
	AMBIENTE DE CONTROL	12	8	4	
1	¿Existe un código de conducta aprobado por la institución para realizar la venta de combustible?	1	1		
2	¿Se ha comunicado eficazmente el comportamiento de la Administración hacia la integridad y el comportamiento ético a toda la entidad, tanto en palabras y	1	1		
3	hechos?	1	1		
4	¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad asignado considerando la naturaleza y la complejidad de las operaciones que debe desarrollar?	1	1		
5	¿La entidad desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?	1		1	
6	¿La entidad ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad	1		1	

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

7	delos servicios vinculados con las mismas?	1	1		
8	¿Existen ajustes de las estrategias en función a los cambios significativos del entorno?	1	1		
9	¿Se ha realizado una auditoria interna a la estación de servicio?	1	1		
10	¿La empresa aplica las medidas correctivas dadas en las recomendaciones de la auditoria?	1	1		
11	¿La entidad ha diseñado la responsabilidad para la toma de decisiones sobre la base de los niveles de autoridad?	1		1	
12	¿La entidad evalúa el desempeño de su personal?	1		1	
		5	4	1	
1	¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones?	1	1		
2	¿Existen políticas adecuadas que permiten transparencia en la selectividad del personal?	1		1	
3	EVALUACIÓN DE RIESGO	1	1		

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



	¿El personal del nivel directivo participa en el diseño de objetivos y metas?				
4	¿Se han determinado responsables para la identificación y análisis de los riesgos presentes en la entidad?	1	1		
5	¿Se han determinado los recursos que deben ser manejados adecuadamente a efectos de no generar cambios que afecten la ejecución de las operaciones?	1	1		
1	¿Los empleados recién contratados son puestos al tanto de sus funciones correspondientes, mediante una capacitación?	6	4	2	
2	¿La entidad ha desarrollado sistemas de información para la identificación de potenciales?	1		1	
3	ACTIVIDAD DE CONTROL				
4	¿La empresa cuenta con el establecimiento de normas y políticas destinadas al análisis y cumplimiento de los objetivos	1	1		

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



5	internos de la organización?	1	1		
6	¿La empresa aplica políticas de vigilancia y supervisión a los trabajadores de ventas?	1	1		
	¿La empresa ha diseñado un manual de procedimientos informáticos para el manejo de maquinarias?	6	4	2	
1	¿Existen procedimientos para la protección física de la documentación utilizada para el	1	1		
2	análisis organizacional, la elaboración del manual de organización y funciones, y para la	1		1	
3	elaboración de un manual de procedimientos?	1	1		
4	¿Se han definido procedimientos para protegerse de los riesgos correlativos al sistema informático?	1	1		
5	¿Se ha establecido alternativas para seguir con las actividades normalmente en caso de que el sistema integrado no esté disponible?	1	1		
6	INFORMACIÓN	Y 1		1	

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 100



COMUNICACIÓN					
1	¿Los sistemas de información computarizada facilitan el proceso contable de datos?	4	3	1	
		1	1		
2	¿Se ha recogido información en donde se conozca la satisfacción de los clientes?	1	1		
3	¿Se ha comunicado adecuadamente a los empleados de sus respectivos deberes y responsabilidades?	1		1	
4	¿Se ha comunicado adecuadamente a los empleados sus derechos a los cuales está sujeto en el momento de llegar a formar parte de la estación de servicio?	1	1		
		33	23	10	69,70 %
	¿La comunicación establecida entre el departamento de ventas y la administración se considera suficiente y oportuna?				
	¿Existen mecanismos adecuados que faciliten la comunicación al exterior de la entidad?				

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



<p>MONITOREO</p> <p>¿Existe una supervisión continua por parte de la administración?</p> <p>¿La alta dirección revela satisfacción por los servicios que reciba de la auditoría interna?</p> <p>¿Existe pronunciamientos escritos sobre la aceptación o rechazo de las recomendaciones emitidas por la auditoría?</p> <p>¿Existe una supervisión continua por parte de las entidades que regulan la estación de servicio?</p> <p>TOTAL</p>				
--	--	--	--	--

Fuente: Lic. Gerardo Álvarez, Administrador de la estación de servicio

Realizado por: Autoras

Anexo N° 6. Formato de encuesta para los clientes de la estación de servicio



**ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
“SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”**

Estimado cliente la encuesta que se realiza es para mejorar la atención que brinda la estación de servicio a sus usuarios.

ATENCIÓN AL CLIENTE:

1.- La atención al cliente que brinda la estación de servicio “Sindicato de choferes profesionales del Azuay” es:

SATISFACTORIO _____ NO SATISFACTORIO

2.- Califique los servicios adicionales que brinda la estación de servicio como:

Servicio de Minimarket.

SATISFACTORIO _____ NO SATISFACTORIO

Venta de Lubricante.

SATISFACTORIO _____ NO SATISFACTORIO

Baños

SATISFACTORIO _____ NO SATISFACTORIO

Servicio de aire y agua

SATISFACTORIO _____ NO SATISFACTORIO

Parqueadero:

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 103



UNIVERSIDAD DE CUENCA

SATISFACTORIO _____ NO SATISFACTORIO

3.- ¿Cómo considera usted el funcionamiento de las maquinarias (isleros)

Rápida _____

Lenta

4.- En cuanto al despacho de combustibles por parte de los trabajadores de la estación de servicio ¿Hacen cumplir las normas de seguridad?

SI _____

NO _____

Por

qué: _____

Cuenca, 10 de junio de 2013

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Anexo N° 7. Informe técnico de los tanques de almacenamiento de combustibles de la estación de servicio

CÓDIGO: PA-Q-ES-214/09

 **Petroafin S.A.**
SERVICIOS PETROLEROS Y AFINES

MEDICION DE ESPESORES DE LOS TANQUES ESTACIONARIOS DE ALMACENAMIENTO
E/S "Sindicato de Choferes del Azuay"
PROVINCIA DE AZUAY

REPRESENTANTE: Sindicato de Choferes del Azuay
TANQUE: Cilíndrico horizontal
PRODUCTO: SUPER
CODIGO: DGS-01
CAPACIDAD: 5500 GLS
Fecha de inspección: 18 de Junio del 2012

Se realizó la actualización de la medición de espesores del tanque Cilíndrico horizontal, destinado para el almacenamiento de combustible SUPER, que se encuentra en la Estación de Servicios "Sindicato de Choferes del Azuay", ubicada en la Av. De las Americas S/N, ciudad de Cuenca provincia del Azuay.

Como resultado de la inspección se puede anotar que tanto el cuerpo cilíndrico como los casquetes del tanque antes mencionado, se encuentran en buenas condiciones de operación, no observándose corrosión o fisuras. El tanque se encuentra enterrado en una fosa de concreto, sobre bases de hormigón y piso impermeabilizado.

Se realizó el calculo de la vida útil mediante la medición de espesores y en base a la información técnica sobre el tanque, especialmente en cuanto al espesor de diseño de lámina, año de fabricación del mismo y espesor promedio de la fibra de vidrio que lo recubre, estos datos fueron proporcionados por el representante técnico de la Estación de Servicio

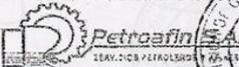
MEDICION DE ESPESORES

Para la medición de espesores se utilizó un equipo de ultrasonido marca **Wall Thickness Gauge TI-40N**; para los cálculos del espesor mínimo se tomó en consideración una presión de operación de 5 PSIG equivalente a la columna hidrostática, más la presión de vapor del fluido. El espesor mínimo se consideró de 2,5 mm. en base a lo establecido en la norma **API 653**, obteniéndose los siguientes resultados:

Área inspeccionada	Dimensión	Espesor mínimo	Espesor promedio	Vida útil min años
Cuerpo lado derecho	mm.	3,97	4,08	12 años
Cuerpo lado izquierdo	mm.	3,91	4,10	12 años
Casquete frontal	mm.	3,93	4,05	12 años
Casquete posterior	mm.	3,94	4,04	12 años

Urb. Los Bohíos de Capelo, Calle los Pinos #38 y los Cedros, San Rafael - Valle de los Chillos Telefax: (593) 02 2864082
Teléfono (593) 02 2850049.

1

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 105



CÓDIGO: PA-Q-ES-214/09



En total se tomaron 58 puntos en todo el tanque, 48 en el cuerpo cilíndrico y 5 puntos en cada casquete, conforme se observa en el diagrama anexo, cuyos resultados demuestran que el tanque tiene una vida útil mínima de 12. Los espesores promedios y los espesores mínimos encontrados en el cuerpo cilíndrico indican que la velocidad de corrosión es de 0,107 mm/año; y en los casquetes una velocidad de corrosión promedio es de 0,111 mm/año, por lo que se recomienda una nueva inspección dentro de DOS años, para monitorear su variación.

Por lo expuesto en las recomendaciones anotadas, y en base a lo que disponen las normas API 653 y UL 58, el tanque antes indicado puede seguir operando en el almacenamiento de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos.

Atentamente,



Fabián Chávez Astudillo.
GERENTE TÉCNICO

Vence: 19 de Junio del 2012



Urb. Los Bohíos de Capelo, Calle los Pinos #38 y los Cedros, San Rafael – Valle de los Chillos Telef: (593) 02 2864082
Teléfono (593) 02 2850049.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 106



Anexo N° 8. Registro de facturas analizadas

ITEM	NUMERO DE COMPROBANTE ¿Se encuentran correctamente registradas y archivadas las facturas?	FACTORES DE CONTROL			
		REGISTRO EN SISTEMA		ARCHIVO DE FACTURAS	
		SI	NO	SI	NO
1	001001-000448778	1		1	
2	001001-000448779		1	1	
3	001001-000448780	1		1	
4	001001-000448781	1		1	
5	001001-000448782		1	1	
6	001001-000448783	1		1	
7	001001-000448784	1		1	
8	001001-000448785	1			1
9	001001-000448786	1		1	
10	001001-000448787	1		1	
11	001001-000448788	1		1	
12	001001-000448789	1		1	
13	001001-000448790	1		1	
14	001001-000461454	1		1	
15	001001-000461455	1		1	
16	001001-000461456	1		1	
17	001001-000461457		1	1	
18	001001-000461458		1	1	
19	001001-000461459		1	1	
20	001001-000461460	1		1	
21	001001-000462305	1		1	
22	001001-000462306	1		1	

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



UNIVERSIDAD DE CUENCA

23	001001-000462307	1			1
24	001001-000462308	1		1	
25	001001-000462309	1		1	
26	001001-000462310		1	1	
27	001001-000462311	1		1	
28	001001-000462312	1		1	
29	001001-000462313	1		1	
30	001001-000462314	1		1	
31	001001-000462315	1		1	
32	001001-000462316	1		1	
33	001001-000462317	1		1	
34	001001-000462318	1		1	
35	001001-000462319	1		1	
36	001001-000462320	1		1	
37	001001-000462321		1	1	
38	001001-000462322	1		1	
39	001001-000462323	1		1	
40	001001-000462324	1		1	
41	001001-000462325	1			1
42	001001-000462326	1		1	
43	001001-000462327	1		1	
44	001001-000462328	1		1	
45	001001-000462329	1		1	
46	001001-000462330	1		1	
47	001001-000462331	1		1	
48	001001-000462332	1		1	
49	001001-000462333		1	1	
50	001001-000462334	1		1	
51	001001-000462335	1		1	
52	001001-000462343		1	1	
53	001001-000462344		1	1	

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



UNIVERSIDAD DE CUENCA

54	001001-000462345		1	1	
55	001001-000462346	1		1	
56	001001-000462347	1		1	
57	001001-000462348	1		1	
58	001001-000462349	1		1	
59	001001-000462350	1		1	
60	001001-000462351	1		1	
61	001001-000462352	1		1	
62	001001-000462353	1			1
63	001001-000462854	1		1	
64	001001-000462855	1		1	
65	001001-000462856	1		1	
66	001001-000462857	1		1	
67	001001-000462858	1		1	
68	001001-000462859	1		1	
69	001001-000462860	1		1	
70	001001-000462861	1		1	
71	001001-000462862	1		1	
72	001001-000462863	1		1	
73	001001-000462864	1		1	
74	001001-000462865	1		1	
75	001001-000462866	1		1	
76	001001-000462867	1		1	
77	001001-000462868		1	1	
78	001001-000462869	1		1	
79	001001-000462870	1		1	
80	001001-000462871	1		1	
81	001001-000462872	1		1	
82	001001-000462873	1		1	
83	001001-000462874	1		1	
84	001001-000462875	1		1	

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



UNIVERSIDAD DE CUENCA

85	001001-000462876	1		1	
86	001001-000462877	1			1
87	001001-000462878	1		1	
88	001001-000462879	1		1	
89	001001-000462880		1	1	
90	001001-000462881	1		1	
91	001001-000462882	1		1	
TOTAL		78	13	86	5
NIVEL DE EFICACIA (SI/(SI+NO))*100		85.71%		94,51%	

Fuente: Comprobantes de venta de la estación de servicio

Realizado por: Autoras

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Anexo N° 9. Registro de clientes a crédito de la estación de servicio

CLIENTES A CRÉDITO ¿El cliente cumple con las políticas de crédito?	FACTORES DE CONTROL		% DEL NIVEL DE EFICACIA
	SI	NO	
Palacios Software Cía. Ltda.		1	
Ojeda Wilson	1		
Eje Proy Cía. Ltda.		1	
Esc. Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay	1		
Sindicato de choferes del Azuay		1	
Funeraria sindicato de choferes		1	
Comercial Zonametal Cía. Ltda.		1	
Carpintería y Tapicería Inter	1		
Pastificio Nilo		1	
Cámara de la Pequeña Indo. Azuay		1	
Maquinproy Cía. Ltda.		1	
Carlos Rubio		1	
Autroforja Cía. Ltda.		1	
Napoleón Varga		1	
Edgar Puyol		1	
Gutiérrez Pongol Marcelo R.	1		
Garate Patricio		1	
Fcproy		1	
Gutiérrez Fajardo Miguel Marcelo		1	
Carpintería y Tapicería Internacional Cía. Ltda		1	
Acsam Consultores Cía. Ltda.	1		
AcsamTransvial	1		

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 111



UNIVERSIDAD DE CUENCA

TOTAL	6	16	27,27%
--------------	----------	-----------	---------------

Fuente: Registro de clientes a crédito de la estación de servicio

Realizado por: Autoras

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Anexo N° 10. Permiso de la estación de servicio emitido por el municipio

Dirección de Control Municipal



0019467



**REGISTRO MUNICIPAL OBLIGATORIO
PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS EN EL CANTON CUENCA**

Número de Registro	4553	Nro. Secuencia	2	Año	2013	Estado	Renovación
Contribuyente	0190094073001 SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY						
Nombre Comercial:	ESTACION DE SERVICIO DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL A						
Dirección del Local:	AV. DE LAS AMERICAS SIN Y EL TORIL						
Ciave Catastral:	0502100075000						
Sector Planeamiento:	N-12						
Actividad Declarada	GASOLINERA O CENTROS DE SERVICIO						

Uso de Suelo COMPATIBLE

Observación

Es potestad exclusiva de la Municipalidad la ordenación del territorio, planificar el desarrollo cantonal y ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo, según dispone el Art. 264 de la Constitución de la República; así mismo el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en el Art. 55 literal b) señala que es competencia exclusiva del gobierno autónomo descentralizado municipal, ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el Cantón. Que corresponde a la municipalidad el regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad, según dispone el Art. 54 del COOTAD.

El presente documento registra la actividad a emplazarse de acuerdo al uso de suelo establecido en la Reforma, Actualización, Complementación y Codificación de la Ordenanza que Sanciona el Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Cuenca: Determinaciones para el Uso y Ocupación del Suelo, que no releva de la obligación de obtener otros permisos o autorizaciones propias de la actividad, que no inhibe la facultad de control y del cumplimiento de las obligaciones legales y el sometimiento a las ordenanzas municipales, que responsabiliza al administrado de la declaración precisa de la actividad que desarrolla, y que obliga a su actualización en cualquier tiempo cuando existan cambios o modificaciones de la actividad.

El presente documento:
NO AUTORIZA el uso de la vía pública y es responsabilidad del promotor o dueño del local comercial cumplir con esta disposición.
ES INTRANSFERIBLE de propietario, actividad y ubicación.
NO LEGALIZA NI AUTORIZA intervención alguna sobre construcción o usos de suelo que no cuenten con autorización municipal, así como de las construcciones que se hallen ocupando el retro frontal.
NO AUTORIZA la colocación de rótulos y anuncios.

INFORMATIVO: Adicionalmente se deberá tramitar los permisos en las siguientes instituciones:

- PERMISO OTORGADO POR EL CUERPO DE BOMBEROS (AV. 3 DE NOVIEMBRE Y AV. UNIDAD NACIONAL)
- PERMISO OTORGADO POR LA GOBERNACIÓN DEL AZUAY (INTENDENCIA GENERAL DE POLICIA)
- PERMISO OTORGADO POR EL MINISTERIO DE SALUD (AV. 12 DE ABRIL JUNTO AL HOSPITAL MILITAR)
- OTRAS INSTITUCIONES SEGUN EL USO.


Arq. Francisco Esteban Ochoa
FUNCIONARIO DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL MUNICIPAL

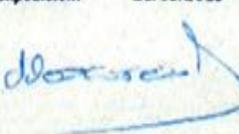
Impreso por: mdeleg Fecha Elaboración: 13/06/13 09:32:36

CUALQUIER ENMIENDADURA, ALTERACIÓN, ASÍ COMO OMISIÓN O FALSEADURA DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL INTERESADO, INVALIDA ESTE DOCUMENTO.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 113

Anexo N° 11. Permiso de funcionamiento de la estación de servicio

	Ministerio de Salud Pública	DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DEL AZUAY	
		VIGILANCIA SANITARIA PROVINCIAL	
		Area de Salud no. 2	AÑO 2013
		PERMISO DE FUNCIONAMIENTO No.	3907
Código del establecimiento:	10.1		
Nombre o razon social del establecimiento:	GASOLINERA DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES		
Teléfono del establecimiento:	800989		
Nombre del propietario o representante legal:	MANUEL GERARDO ALVAREZ CHACON		
Representante técnico			
N° RUC establecimiento:	0190094973001	N° CI del propietario:	0100349216
Ubicación del establecimiento:	Cuenca <u>Cantón</u>	Cuenca <u>Ciudad</u>	HERMANO MIGUEL <u>Parroquia</u>
FRENTE CDLA. CALDERON <u>Sector</u>		AMERICAS Y DEL TORIL <u>Calle principal - N° - Intersección</u>	
Tipo de establecimiento:	Primera		
categoría:	Primera		
Actividad(es):	GASOLINERA		
Fecha de expedición:	21/05/2013	Fecha de vencimiento:	31/12/2013
			114,48 <u>valor</u>
			
Dr. Marco Freire Argudo Director Provincial de Salud del Azuay		Dra. Gilma Serrano Ledesma Coordinador de Vigilancia Sanitaria Provincial	
NOTA: Las condiciones bajo las cuales fue autorizado el permiso de funcionamiento son verificables en cualquier momento.			

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ

Anexo N° 12. Permiso de funcionamiento de la estación de servicio



**BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS
VOLUNTARIOS DE CUENCA**

DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS N°L0158744

En el uso de sus atribuciones establecidas en la Ley de Defensa Contra Incendios, en su Art. 35 concede el presente Permiso de Funcionamiento:

ESTACION DE SERVICIO SINDICATO DE CHOFER

Ruc: 0120094073001 Código: L002660
Razón Social: ESTACION DE SERVICIO SINDICATO
Representante Legal: SRS. SINDICATO DE CHOFERES
Direccion: AV. DE LAS AMERICAS Y DEL TORIL
Ciudad: CUENCA
Provincia: AZUAY Valor \$ 150.00
Fecha: 14/01/2013
Valido hasta el: 31/12/2013

Por haber llenado todos los requisitos puntualizados en el Reglamento General, de dicha Ley.

Observaciones:

ABNEGACION Y DISCIPLINA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN
CONTRA INCENDIOS



RECAUDADOR (A) FISCAL

TIENE VALIDEZ HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL PRESENTE AÑO
ESTE PERMISO DEBERA RENOVARSE HASTA EL 31 DE MARZO DEL PROXIMO AÑO
Dirección: Paseo Tres de Noviembre y Unidad Nacional • Teléfono: 2840483 • Ext. 707

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 115

Anexo N° 13. Certificado de control anual de la E/S emitida por la ARCH

Ar

CERTIFICADO DE CONTROL ANUAL

0013246

AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL HIDROCARBURIFERO
No. AT-013246-ARCH-A-2012

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, en razón de que SIND. CHOF. PROFESIONALES DEL AZUAY propietario del autotank de placa No. AAP0222, ha cumplido con lo establecido en el Art. 35 del "Reglamento para la Autorización de Actividades de Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos", expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 2024, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 445 de 1 de noviembre del 2001, y una vez que ha pagado los valores de los Derechos por los Servicios de Regulación y Control de la Actividad Hidrocarburífera fijados en el Acuerdo Ministerial No. 042 publicado en el Registro Oficial 291 de 14 de junio de 2006 y su reforma, confiere el siguiente Certificado de Control Anual del autotank de las siguientes características.

Propietario: SIND. CHOF. PROFESIONALES DEL AZUAY		RUC : 0190094073001				
Comercializadora : PETROLEOS Y SERVICIOS PYS C.A.		Regional : AZUAY				

Placa	Marca	No. Matrícula	Año Fabricación	Capacidad total en gals	Fecha Calibración
AAP0222	MERCEDEZ BENZ	119635	1981	6.000	06-02-2012

Producto a Transportar	Compartimentos y Capacidad en gals					
	1	2	3	4	5	6
DIESEL PREMIUM, GASOLINAS	2000	1000	1000	2000	0	0

Fecha de Expedición : 12-03-2012

Atentamente,


Ing. Braulio Tinoco García
DIRECTOR TÉCNICO DE AREA DE LA AGENCIA REGIONAL DE HIDROCARBUROS AUSTRO (E)

 Ministerio de Recursos Naturales No Renovables

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURIFERO

AUTORAS:MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 116

Anexo N° 14. Orden de pedido de combustibles para los clientes a crédito



GASOLINERA

**SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DEL AZUAY**

SIRVIENDO LAS 24 HORAS

Señor: _____

Por lo siguiente:

ARTICULO	GALONES	DOLARES
SUPER		
EXTRA		
DIESEL		
VARIOS		
TOTAL		

Despachada por el carro N° _____
a mi entera satisfacción sin lugar a reclamo alguno.

Para constancia firmo.

Cuenca, a _____ de _____ del 20 ____

FIRMA

IAM 200729

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 117



Anexo N° 15. Control diario de venta de combustible

E CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY
ESTACION DE SERVICIO

CONTROL DIARIO DE VENTAS DE COMBUSTIBLE N°0063142

VENDEDOR: E. I. Deivi Jaipo TURNO DE: 00 A: 8

FECHA: Jueves 06 Junio 2013

SURTIDOR N	COMBUSTIBLE VENDIDO	LECTURA DE ENTRADA	LECTURA DE SALIDA	GALONES	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1.1	EXTRA	81130.50	81171.58	41.08	1.48	60.798
1.2		86408.01	86434.77	26.76		47.004
2.1		51817.73	51946.50	128.77		140.574
3.1		45981.22	46103.20	121.98		180.530
1.1	DISEL	36031.43	—		2.10	
1.1		59129.84	—			
3.1		64545.73	64584.82	39.09		82.084
3.1		44186.50	44197.32	10.82		22.722
TOTAL						583.722

RESUMEN DE VENTAS

TANQUEROS: _____	EFECTIVO <u>583.722</u>
# 1 _____	CHEQUES _____
# 2 _____	ORDENES _____
# 3 _____	VOUCHERS _____
Total _____	TOTAL <u>583.722</u>

COMBUSTIBLE DEVUELTO A TANQUES:

Extra _____	GALONES EXTRA _____
Super _____	GALONES SUPER _____
Diesel _____	GALONES DIESEL _____
Total _____	

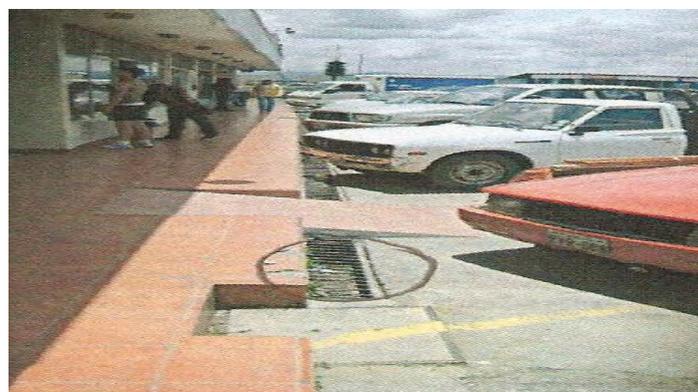
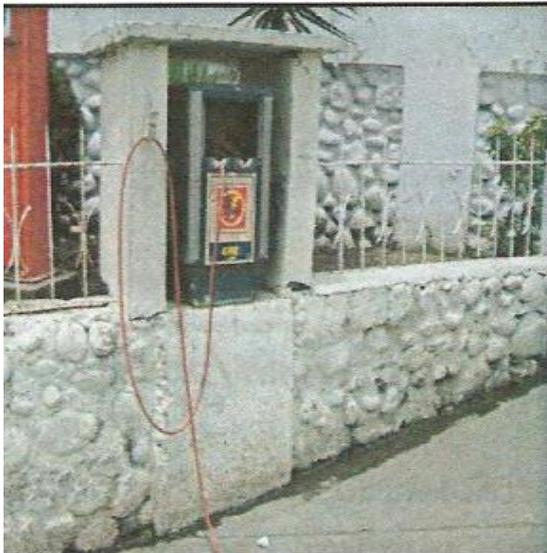
VENDEDOR _____ RECIBI CONFORME _____

IMM

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 118

Anexo Nº 16. Servicios complementarios



AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 119

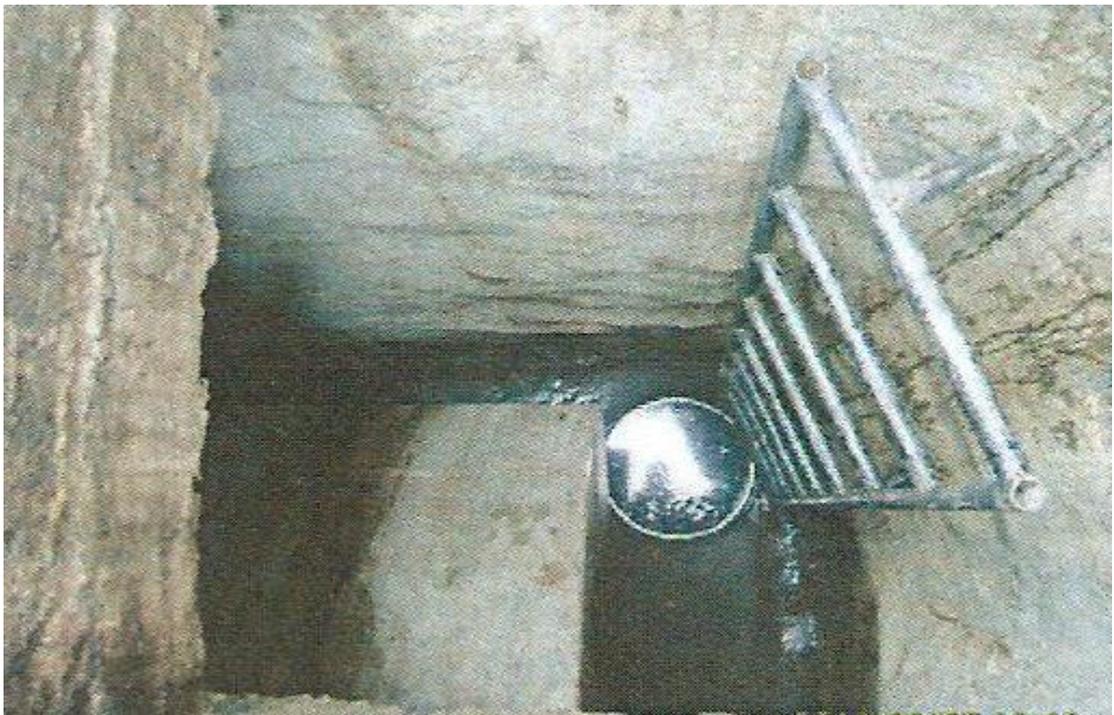
Anexo N° 17. Islas del despacho de combustibles



AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 120

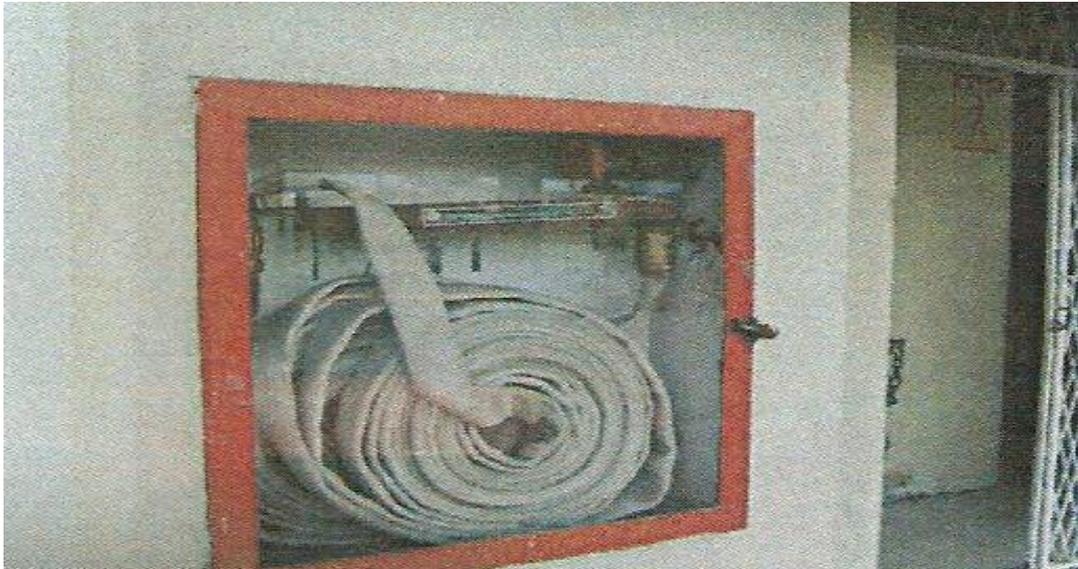
Anexo N° 18. Tanques de almacenamiento de combustibles



AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 121

Anexo N° 19. Manguera para combatir incendios



Números de emergencia



AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 122



DISEÑO DE TESIS

TÍTULO: CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Establecer la eficacia del control de proceso de venta de combustibles en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Comprender la organización de la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”.
- ❖ Proporcionar un marco conceptual de control interno para el proceso de venta de combustibles.
- ❖ Determinar la eficacia del control del proceso de venta de combustibles en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”.

MARCO TEÓRICO

Control

“Es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corregir el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas. Como conjunto constituye un todo, un Que, esto es, un objetivo. Por eso el control, como tal, busca asegurar la consecución de los objetivos”. (Mantilla, 2005, p. 3)

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



Control Interno

“Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- *Efectividad y eficiencia de las operaciones*
- *Suficiencia y confiabilidad de la información financiera*
- *Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.*(Estupiñan, 2006, p.25)

Proceso

“Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo”. (Norma general de control interno, el control interno según COSO, extraído el 27 de mayo 2013)

Procedimientos de Control

“Los procedimientos y políticas que establece la administración y que proporcionan una seguridad razonable de que se van a lograr en forma eficaz y eficientemente los objetivos específicos de la entidad”. (Mantilla Samuel Alberto, 2005).

Venta

“Es la ciencia que se encarga del intercambio entre un bien y/o servicio por un equivalente previamente pactado de una unidad monetaria, con el fin de repercutir, por un lado, en el desarrollo y plusvalía de una organización y nación y, por otro, en la satisfacción de los requerimientos y necesidades del

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



comprador”. (Paz Eric de la Parra, Estrategias de ventas y negociación, 2003, pag.33).

Seguridad razonable

“Es la valoración que realiza la administración en relación con la efectividad del control interno sobre la presentación de reportes financieros se expresa a nivel de seguridad razonable”.(Mantilla Samuel Alberto, 2005).

Eficacia

“Es lograr los propósitos u objetivos estipulados, y constituye esencialmente un concepto de logro de objetivos. Hace referencia a la relación existente entre los objetivos fijados, los productos aportados y los objetivos cumplidos, es decir, el grado en que un programa o un ente logran sus metas y objetivos”. (www.intosai.org, extraído el 28 de mayo 2013)

“Es la medición resultante de la comparación de desempeño real versus el desempeño preestablecido”.(Boletín 10 Concepto de Auditoria al Desempeño, 2003)

Eficiencia

“Eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados”. (Diccionario de la Real Academia Española)

“La eficiencia se refiere a los recursos utilizados para lograr los objetivos. Significa poner el mínimo de los recursos para lograr una cantidad y calidad de recursos, o lograr los máximos resultados con una cantidad y calidad de recursos”.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



(www.issai.org/media%28592,1033%29/INTOSAI_GOV, extraído el 28 de mayo 2013)

PROBLEMAS:

- ✓ Carencia de un control de proceso de venta de combustibles.
- ✓ Carencia de una metodología de evaluación al control de proceso de venta de combustibles por las estaciones de servicios.

METODOLOGÍA:

Para la recolección y procesamiento de la información se realizará un análisis y redacción de agenda de fechas (cronograma) además una entrevista con el representante legal de la estación de servicios pidiendo autorización y participación de los involucrados, por lo tanto realizaremos un trabajo de campo para lo cual se hará observaciones del personal y reportes verbales así como también desarrollaremos encuestas para controlar el proceso de venta. Dentro del procesamiento de la información realizaremos una sistematización u ordenamiento de los datos obtenidos mediante representaciones de cuadros y gráficos para finalmente interpretar los resultados.

La descripción de la información lo realizaremos por medio de lecturas, análisis y síntesis de información necesaria así como también debates, resúmenes y redacciones de la investigación a fin de analizar los datos y dar recomendaciones para solucionar los problemas existentes en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



ESQUEMA TENTATIVO

	INTRODUCCIÓN
Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">❖ Comprender la Organización de la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”.	CAPÍTULO I ORGANIZACIÓN DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY. 1.1. Antecedentes 1.1.1 Historia de la empresa 1.2. Filosofía de la Organización 1.2.1. Misión 1.2.2. Estrategias 1.2.3. Visión 1.2.4. Valores 1.2.5. Objetivo general 1.2.6. Políticas y procedimientos 1.3. Estructura orgánica 1.3.1. Líneas de autoridad y responsabilidad 1.3.2. Funciones 1.3.3. Obligaciones 1.4. Recursos de la estación de servicio
Objetivo Específico: <ul style="list-style-type: none">❖ Proporcionar un Marco Conceptual del Control Interno para el Proceso de Venta de Combustibles	CAPÍTULO II MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO 2.1. Definición de venta 2.2. Marco Integrado de Control

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 127



	<p>Interno</p> <p>2.2.1. Concepto del Control Interno</p> <p>Modelo Coso</p> <p>2.2.1.1. Objetivos del Coso</p> <p>2.2.1.2. Componentes del control interno según Coso</p> <p>2.2.1.3. Definición eficacia</p> <p>2.3. Métodos de evaluación del control interno</p> <p>2.4 Técnicas de obtención de información</p> <p>2.5. Marco referencial de control de la estación de servicio</p> <p>2.5.1. Autorizaciones</p> <p>2.5.2. Certificados</p> <p>2.5.3. Permisos</p> <p>2.5.4. Organismos que regulan el funcionamiento de la estación de servicio</p>
<p>Objetivo Específico:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Determinar la eficacia del Control del Proceso de Venta de Combustibles en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay”.	<p>CAPÍTULO III</p> <p>EVALUACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLES EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO “SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY”.</p> <p>3.1. Alcance de la evaluación</p> <p>3.2. Comprensión del sistema venta</p> <p>3.3. Obtención de la información</p> <p>3.4. Evaluación de la eficacia del</p>

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ



	control del sistema venta 3.5. Evaluación de la eficacia de las operaciones del control del proceso de venta 3.5. Informe de la evaluación del control interno
	CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 4.1 Conclusiones 4.2 Recomendaciones
	ANEXOS BIBLIOGRAFÍA

RESULTADOS:

El trabajo de investigación determinará la eficacia del control de proceso de venta de combustibles en la estación de servicio “Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay” de acuerdo al control interno según COSO-MICI.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Estupiñán Gaitán Rodrigo (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Segunda edición.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (1981). Decima primera reimpresión.
- Mantilla Samuel Alberto. (2005). *Control interno informe COSO*. Bogotá: Editorial kinpres Ltda.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ 129



- Perdomo Moreno Abraham (2004). *Fundamentos del control interno*. Novena edición.
- Santillana González Juan Ramón, (2003). *Auditoría Integral Thomson*. México: 234103.02.

Normas

- Sas 78.

Páginas Web

- www.intosai.org, extraído el 28 de mayo 2013.
- www.issai.org/media%28592,1033%29/INTOSAI_GOV, extraído el 28 de mayo 2013.
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Eficacia>, extraído el 28 de mayo 2013.
- <http://www.definiciones.com>, extraído en mayo 2013.

AUTORAS:

MARCIA DOLORES CHUQUIMARCA CHUCHUCA
LIGIA ELENA ORTIZ FERNÁNDEZ