



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.**

TÍTULO:

Diseño de un sistema de control interno en el proceso de inventarios de una empresa administradora de estaciones de servicio de combustible ubicada en la ciudad de Guayaquil

AUTORES:

**La Mota López Javier Fabrizio
Vásconez Posligua Yamil Xavier**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA**

TUTORA:

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegia, MAE.

**Guayaquil, Ecuador
2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Javier Fabrizzio La Mota López y Yamil Xavier Vásconez Posligua**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA**.

TUTORA

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegia, MAE.

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Ávila Toledo Arturo Absalón, MSC.

Guayaquil, Octubre de 2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros,

Javier Fabrizzio La Mota López y Yamil Xavier Vásconez Posligua

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación **Diseño de un sistema de control interno en el proceso de inventarios de una empresa administradora de estaciones de servicio de combustible ubicada en la ciudad de Guayaquil** previa a la obtención del Título de: **Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, octubre de 2014

AUTORES

La Mota López Javier Fabrizzio

Vásconez Posligua Yamil Xavier



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.**

AUTORIZACIÓN

Nosotros,

Javier Fabrizzio La Mota López y Yamil Xavier Vásconez Posligua

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Diseño de un sistema de control interno en el proceso de inventarios de una empresa administradora de estaciones de servicio de combustible ubicada en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, octubre de 2014

AUTORES

La Mota López Javier Fabrizzio

Vásconez Posligua Yamil Xavier

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos los docentes de la universidad que participaron en mi formación profesional a lo largo de mis años de estudio.

A mi amigo, compañero y pana Yamil Vásconez Posligua, por su excelente calidad humana. Gracias por todo tu apoyo y perseverancia. Fue un honor trabajar a tu lado durante todos estos meses.

Un especial agradecimiento a la Ing. Rose Marie Salgado por su importante colaboración, paciencia y apoyo a lo largo de la elaboración de este proyecto.

¡Gracias totales!

La Mota López Javier Fabrizzio

AGRADECIMIENTO

Al Alma Mater por haberme proporcionado excelentes maestros que me compartieron sus experiencias y conocimientos convirtiéndome en un profesional íntegro y de calidad.

A nuestra tutora la Ing. Yanina Bajaña y a la Ing. Rosemarie Salgado por haber sido de gran apoyo durante todo este proyecto.

Y a mi amigo Javier La Mota López por ser una excelente persona y de gran valor que la vida me ha dado, y que además tuve el honor de trabajar en equipo.

Vásconez Posligua Yamil Xavier

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo a mi hogar, la familia La Mota López, por su constante apoyo, guía y amor. Este logro es para ustedes, los amo.

La Mota López Javier Fabrizzio

DEDICATORIA

Esto se lo dedico por sobre todo a mis dos personas favoritas, a mi hermosa Mamita Sandra Posligua Alcivar, ella que es una persona que ha sabido ser muy fuerte y que se ha esforzado mil para que nada me faltara nunca, a la cual le debo mucho y a mi Mami Boli ella mi abuelita preciosa que siempre me ha apoyado y presionado para que logre mis metas. Las amo.

A mi familia esto también es para ustedes.

PLUR!

Vásconez Posligua Yamil Xavier



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.**

CALIFICACIÓN

TUTORA

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegia, MAE.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Justificación.....	2
1.3 Objetivos.....	3
1.4 Preguntas de investigación.....	4
1.5 Metodología de la investigación.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Marco Conceptual.....	6
2.1.1 Reseña histórica de la empresa.....	6
2.1.2 Control Interno. Antecedentes, conceptos y aspectos fundamentales.....	14
2.1.2.1 Antecedentes.....	14
2.1.2.2 Definición de Control Interno.....	17
2.1.2.3 Importancia del Control Interno.....	20
2.1.2.4 Objetivos del Control Interno.....	22
2.1.2.5 Responsabilidad de la implantación y mantenimiento del control interno.....	25
2.1.2.6 Técnicas de evaluación del Control Interno.....	27
2.1.2.7 Componentes del Control Interno.....	27

2.1.2.8	Principios del Control Interno	32
2.1.3	Manual de Control Interno	35
2.2	Marco Legal	38
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		40
3.1	Enfoque metodológico	40
3.2	Objeto de estudio.....	44
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
CAPITULO IV: ANÁLISIS DEL CONTEXTO GENERAL		48
4.1	Procesamiento de la información y análisis de resultados	48
4.1.1	Resultado de la entrevista	76
CAPITULO V: PROPUESTA DE MODELO DE MANUAL DE CONTROL INTERNO		81
5.1	Perfiles de cargo del personal de la estación de servicio	82
5.2	Modelo de Manual de Control Interno	92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		107
BIBLIOGRAFÍA.....		109
GLOSARIO.....		111
ANEXOS		114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Comparación entre COSO y COSO II	32
Tabla 2: Componentes y principios del Control Interno	34
Tabla 3: Trabajo de campo en una investigación cualitativa	43
Tabla 4: Volumen de ventas de las estaciones de servicio en el período enero-julio 2014	49
Tabla 5: Instrucciones de conteo de inventario de la entidad	51
Tabla 6: Procedimiento de Observación	53
Tabla 7: Instrucciones de conteo de inventario de la entidad	59
Tabla 8: Procedimientos de Observación	61
Tabla 9: Instrucciones de conteo de inventario de la entidad	67
Tabla 10: Procedimientos de observación	69
Tabla 11: Resumen de observación en las estaciones de servicio	74
Tabla 12: Formato para la toma física de inventario	104
Tabla 13: Formato de corte de documento	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Componentes del control interno	28
Gráfico 2: Método cualitativo de la investigación	40
Gráfico 3: Papeles del observador	45
Gráfico 4: Proceso cualitativo: la entrevista	47
Gráfico 5: Resultado de la observación	75
Gráfico 6: Organigrama propuesto	82

RESUMEN

El Control Interno ha sido desde épocas antiguas un referente en el ser humano para la salvaguarda de sus activos. Si bien es cierto que con el transcurso de los años se han ido incrementando y perfeccionando los tipos de controles en las empresas, la necesidad de evitar fraudes y pérdidas en el interior de las empresas crece considerablemente debido a la sistematización en la que se han visto inmersas dichas empresas. En esta constante sistematización se encuentran inmersas las estaciones de servicio las que, para proteger sus activos, necesitan de regulaciones y normas a seguir para su correcto funcionamiento. Este proyecto busca proponer el Diseño de un Manual de Control Interno en el proceso de inventarios en la empresa administradora de estaciones de servicio de combustible ubicada en la ciudad de Guayaquil, el mismo que será producto de la investigación exhaustiva sobre el proceso de toma física de inventario a través de la observación directa a una muestra de veinte estaciones de servicio y una entrevista al Gerente de Control Interno. El manual incluirá un organigrama de funciones y un apartado con los perfiles de cargo del grupo que debe conformar una estación de servicio, además de recomendaciones para optimizar el proceso de toma física de inventario por parte del personal técnico.

Palabras Claves: control interno, estación de servicio, inventario, combustible, manual, procedimiento

ABSTRACT

The Internal Control since ancient times has been a benchmark in the human being to safeguard their assets. While it is true that over the years have been increasing and perfecting the types of controls in business, the need to prevent fraud and loss within companies increases significantly due to the systematization which have reached. In this constant systematization the gas stations are an example which, to protect their assets, they need to follow rules and regulations for proper operation. This project seeks to propose the application of an Manual of Internal Control in the process of inventory management of gas stations companies located in the city of Guayaquil, the same are the product of extensive research on the process of making physical inventory through direct observation of a sample of twenty gas stations and an interview with a Manager of Internal Control of one of this companies. The manual include an organizational function and a section with profiles of the group that a gas station should have, plus recommendations for optimizing the process of physical inventory by the technical staff.

Key Words: Internal Control, Gas Stations, Inventory, Fuel, Manual, Procedure

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

La venta de combustibles en el Ecuador no deja de ser un negocio lucrativo, a pesar de que los inversionistas locales dicen lo contrario. Esto se mide en el crecimiento del 259% de la red de gasolineras operativas que pasaron de 334 en 1994 a 1.200 en 2013; es decir, 866 más.

A diferencia de otros negocios, el precio de venta de los combustibles es fijado por el Gobierno. Y el margen que les corresponde por la comercialización no se ha revisados desde el 2003. Para los empresarios locales, el negocio no es próspero porque desde el año 2003, no se han revisado los márgenes de comercialización: el 13% el precio ex terminal de la gasolina y el 15% para el diésel; más la inflación, los incrementos salariales, tasas, derechos y precios subsidiados. El sistema de precios regulados ha hecho que empresas como Texaco vendan sus redes a Terpel de Colombia, y Shell, a Primax del Perú.

Pero los inversionistas foráneos le apuestan al negocio y al país con un buen servicio, el cuidado al medioambiente y precios y volumen justos, a más de innovar la atención al cliente con servicios adicionales, para lo cual están haciendo alianzas estratégicas con empresas locales.

En el Ecuador hay calidad y capital humano, el mercado de combustibles es considerado el más estable de la región andina en los últimos 10 años, con precios regulados.

De acuerdo a lo mencionado, la evaluación y control de inventarios, es un procedimiento establecido por entidades del sector privado y público, con el objetivo de proteger sus activos de errores e inseguridades humanas. Así como obtener un buen rendimiento en los recursos humanos que participan en el

debido proceso de los inventarios y mejorar la aplicación de los métodos, políticas y procedimientos establecidos. El problema que esto conlleva radica en que el incremento del número de gasolineras a nivel nacional viene ligado a un inadecuado control de sus inventarios.

1.2 Justificación

El presente trabajo tiene como finalidad aportar a todas aquellas empresas del sector de distribución de combustibles, derivados y lubricantes que no cuenten con un adecuado sistema de control interno. Ya que debido al crecimiento que las empresas presentan día a día solo mediante la eficiencia operativa pueden mantenerse sólidas frente al mercado de competencia.

Como bien sabemos, el negocio de estas compañías radica en el buen manejo y control de su inventario, por lo tanto, es de primordial importancia que su estructura de control interno se implemente de la mejor manera.

En la actualidad, no existe un material bibliográfico que ayude a este tipo de empresas a llevar controles y procedimientos del manejo de inventarios de combustible, por ese motivo se pretende con este estudio de tesis aportar una herramienta que responda a las inquietudes de quienes puedan hacer uso de este material.

Es importante recalcar que este plan de investigación permitirá tener una visión global del negocio en su estructura y funcionamiento en el país, enfatizándose en el tratamiento contable y legal que se debe de tener en cuenta al momento de analizar y desarrollar una Compañía administradora de estaciones de servicio de combustible, a fin que se tenga un conocimiento de su propósito, utilidad y ventajas.

Además permitirá que las actividades y los procesos se realicen con una seguridad razonable ya que al seguir controles y procedimientos previamente establecidos disminuirá el nivel de riesgo en posibles errores y fraudes.

Al establecer el manual en la empresa, se dotará a los colaboradores de la institución de un documento guía para entender el procedimiento de las actividades a realizar de manera eficiente y eficaz, la consecución de los objetivos de la misma.

1.3 Objetivos

Conocido el problema a investigar, se requiere definir los objetivos que se piensan conseguir con este estudio.

General

Diseñar controles internos para mejorar la capacidad del desempeño de las actividades de la entidad, sus políticas y procedimientos, así como prevenir, detectar y corregir fallas o errores de forma oportuna y reducir el riesgo que los controles puedan manipularse

Específicos

- 1.** Analizar las características del área de inventarios de las compañías expendedoras de combustibles en la ciudad de Guayaquil
- 2.** Diseñar el manual de control interno para mejorar los procesos, que permitan controlar, direccionar, supervisar y monitorear el área de inventarios de las compañías expendedoras de combustible
- 3.** Proponer recomendaciones válidas que pudieran ser tomadas en consideración para el diseño del sistema de control interno en el área de

inventarios de las compañías expendedoras de combustible en la ciudad de Guayaquil

1.4 Preguntas de investigación

Como guía que dirija el norte de este estudio, se plantean las siguientes **preguntas de investigación:**

1. ¿Qué consecuencias hubo por la ausencia de la implementación y monitoreo de los controles en las decisiones de la misma en los periodos 2012-2013?
2. ¿En qué consistió el diseño del manual de control interno?
3. ¿Cuáles son las recomendaciones que se pueden plantear para la implementación del manual de control interno en la compañía?

1.5 Metodología de la investigación

En cuanto se refiere a la metodología de investigación a utilizar en este estudio, se plantea la *investigación cualitativa*, que “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 7).

El método cualitativo de la investigación hace uso de herramientas para la recolección de información, como son la entrevista y la observación; la entrevista, que será aplicada a personas entendidas y que tienen a su cargo el control interno de los inventarios, y la observación, para verificar el proceso del control interno en la empresa expendedora de combustible.

Del mismo modo, este método proporciona la parte conceptual del marco teórico, en el cual se presenta la información de la empresa en donde se va a

aplicar el proyecto, así como también información relacionada con el control interno y legislación que sirve de fundamento para la aplicación de controles internos en las empresas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Conceptual

2.1.1 Reseña histórica de la empresa

La empresa es una sociedad anónima que se constituyó en la década de los años 90, y realiza actividades de transporte, distribución, comercialización, venta al por mayor y menor de combustibles, derivados del petróleo, y en menor grado la comercialización de lubricantes en sus estaciones de servicios. Adicionalmente mantiene tiendas junto a las estaciones de servicios, donde comercializan alimentos, bebidas, artículos de higiene, entre otros productos de consumo masivo. Hasta finales de 2013, la Compañía contaba con más de 50 estaciones de servicio a nivel nacional como parte de su red de distribución.

Dentro de los principales productos que ofrece las Estaciones de Servicio se encuentran: combustibles, tiendas con gran variedad de productos a la disposición de los consumidores (cigarrillos, compra de recargas, aguas, gaseosas, bebidas hidratantes, jugos naturales, te), lubricantes

TOMA DE ESTACIONES DE SERVICIO

Durante el 2013 y 2014, se incrementó el número de estaciones de servicio (EESS) que la Compañía administra; hasta la actualidad existen 55 estaciones de servicios. La ciudad con más número de tiendas es Guayaquil con 29 estaciones, seguido de Quito con 16, adicionalmente hay estaciones en Manabí, Salinas, Durán, Progreso y Milagro.

Instrumentos Financieros

Activos financieros

Reconocimiento y medición inicial-

Los activos financieros cubiertos por la Norma Internacional de Contabilidad NIC 39 y se clasifican como: activos financieros al valor razonable con cambios en resultados, préstamos y cuentas por cobrar, inversiones mantenidas hasta el vencimiento, inversiones financieras disponibles para la venta, o como derivados designados como instrumentos de cobertura en una cobertura eficaz, según corresponda.

Todos los activos financieros se reconocen inicialmente por su valor razonable más los costos de transacción directamente atribuibles, excepto los activos financieros que se contabilizan al valor razonable con cambios en resultados.

A la fecha de los estados financieros, la Compañía clasifica sus instrumentos financieros activos según las categorías definidas en la NIC 39 como: préstamos y cuentas por cobrar. La gerencia determina la clasificación de sus instrumentos financieros en el momento del reconocimiento inicial. Los aspectos más relevantes de cada categoría aplicables a la Compañía se describen a continuación:

Medición posterior-

Préstamos y cuentas por cobrar

Los préstamos y las cuentas por cobrar, son activos financieros con pagos fijos y determinables que no tienen cotización en un mercado activo. La Compañía mantiene en esta categoría al efectivo en caja y bancos, deudores

comerciales, otras cuentas por cobrar y cuentas por cobrar a compañías relacionadas.

Después del reconocimiento inicial, estos activos financieros se miden al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos cualquier deterioro del valor. El costo amortizado se calcula tomando en cuenta cualquier descuento o prima en la adquisición, y las comisiones o los costos que son una parte integrante de la tasa de interés efectiva. La amortización de la tasa de interés efectiva se reconoce en el estado de resultados como ingreso financiero. Las pérdidas que resulten de un deterioro del valor se reconocen en el estado de resultados como costo financiero.

Deterioro del valor de los activos financieros-

Al cierre de cada período sobre el que se informa, la Compañía evalúa si existe alguna evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de activos financieros se encuentran deteriorados en su valor. Un activo financiero o un grupo de activos financieros se consideran deteriorados en su valor solamente si existe evidencia objetiva de deterioro de ese valor como resultado de uno o más eventos ocurridos después del reconocimiento inicial del activo (el “evento que causa la pérdida”), y ese evento que causa la pérdida tiene impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados generados por el activo financiero o el grupo de activos financieros, y ese impacto puede estimarse de manera fiable. La evidencia de un deterioro del valor podría incluir, entre otros, indicios tales como que los deudores o un grupo de deudores se encuentran con dificultades financieras significativas, el incumplimiento o mora en los pagos de la deuda por capital o intereses, la probabilidad de que se declaren en quiebra u adopten otra forma de reorganización financiera, o cuando datos observables indiquen que existe una disminución medible en los flujos de efectivo futuros estimados, así como cambios adversos en el estado de los pagos en mora, o en las condiciones económicas que se correlacionan con los incumplimientos.

Pasivos financieros-

Reconocimiento y medición inicial

Los pasivos financieros cubiertos por la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 39 se clasifican como: pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados, préstamos y cuentas por pagar, o como derivados designados como instrumentos de cobertura en una cobertura eficaz, según corresponda. La Compañía determina la clasificación de los pasivos financieros al momento del reconocimiento inicial.

Todos los pasivos financieros se reconocen inicialmente por su valor razonable, excepto los préstamos y cuentas por pagar contabilizados al costo amortizado, en los cuales se incluyen los costos de transacción directamente atribuibles.

A la fecha de los estados financieros, la Compañía clasifica sus instrumentos financieros pasivos según las categorías definidas en la NIC 39 como: pasivos por préstamos y cuentas por pagar.

Medición posterior-

Préstamos y cuentas por pagar

La Compañía mantiene en esta categoría acreedores comerciales cuentas por pagar a compañías relacionadas y otras cuentas por pagar. Después del reconocimiento inicial, los préstamos y cuentas por pagar se miden al costo amortizado, utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

Las ganancias y pérdidas se reconocen en el estado de resultados cuando los pasivos se dan de baja, así como también a través del proceso de amortización, a través del método de la tasa de interés efectiva. El costo amortizado se calcula tomando en cuenta cualquier descuento o prima en la

adquisición y las comisiones o los costos que sean una parte integrante de la tasa de interés efectiva. La amortización de la tasa de interés efectiva se reconoce como costo financiero en el estado de resultados.

Inventarios

Los inventarios se valoran al costo o al valor neto de realización, el que sea menor. Los costos incurridos para llevar a cada producto a su ubicación actual y darle su condición actual forman parte del costo. Los inventarios se registran a costo promedio.

El inventario en tránsito se registra al costo de la factura más los gastos de importación incurridos. El valor neto de realización para cada uno de los ítems es el precio de venta, menos la proporción de gastos de comercialización y distribución.

La estimación de inventario de lento movimiento y obsoleto es realizado como resultado de un estudio efectuado por la Gerencia para los diferentes grupos de inventario (lubricantes, productos automotrices y productos de tiendas) y que considera días de antigüedad, almacenamiento y productos caducados. La provisión se carga a los resultados integrales del año corriente.

Muebles, enseres y equipos de cómputo-

Los muebles, enseres y equipos de cómputo se encuentran valorizados a costo de adquisición, menos la depreciación acumulada y menos las posibles pérdidas por deterioro de su valor.

Los costos de mejoras que representan un aumento de la capacidad o eficiencia, o una extensión de la vida útil de los bienes, se capitalizan como mayor costo de los mismos cuando cumplen los requisitos de reconocerlo como activo. Los gastos de reparación y mantenimiento se cargan a las cuentas de resultados del ejercicio en que se incurren.

Los muebles, enseres y equipos de cómputo se deprecian desde el momento en que los bienes están en condiciones de uso, distribuyendo linealmente el costo de los activos entre los años de vida útil estimada.

Los métodos y períodos de depreciación aplicados, son revisados al cierre de cada ejercicio y, si procede, ajustados de forma prospectiva

Suministro de inventarios.-

La compra de combustibles depende de una sola fuente que es Petrocomercial pues es la única autorizada a la importación de combustibles en el país.

Márgenes de Comercialización

Los precios de los combustibles en Ecuador son regulados y se han mantenido así durante los últimos 6 años. Los márgenes de comercialización no superan el 8%.

Los márgenes de comercialización de lubricantes y de las tiendas de conveniencia se fijan libremente de acuerdo a las condiciones de mercado y a la estrategia de la Compañía

Clientes

La mayor parte de los clientes son consumidores finales, y compañías con las cuales se mantienen convenios de crédito para la venta de combustibles en Estaciones de Servicio.

La Compañía opera en una industria sobre la que existen precios regulados (excepto Súper), por tanto aumentar la rentabilidad por precios de combustibles es complicado. Por este motivo la Compañía tiene los siguientes objetivos que tienen como finalidad aumentar el volumen de ventas

- Aumentar la rentabilidad de la Compañía aumentando su participación en el mercado de venta de combustibles al por menor a través de la operación directa de sus estaciones.
- La operación directa de las estaciones les ha permitido adicionalmente mejorar la liquidez de la Compañía ya que en su mayoría del dinero que maneja es en efectivo.
- Según las indagaciones con la Gerencia, la Compañía espera cerrar en más US\$156.000.000 millones de dólares como ingresos y un margen neto de 11 millones de dólares.

Los factores críticos de éxito son:

- Aumentar al menos en un 11% la venta de combustibles a través de captar la demanda creciente de mercado y la afiliación de nuevos clientes.
- Buen servicio que se brinde en las estaciones de servicio e incremento del número de las mismas.

Debido a los cambios en la gerencia general, la nueva gerencia definió que además de alcanzar los factores críticos de éxito anteriormente mencionados, la Compañía debía mejorar los controles gerenciales que permitan alcanzar de mejor manera los objetivos. Entre otras las medidas tomadas por la nueva gerencia son el análisis semanal de los resultados de ventas, reuniones mensuales gerenciales para analizar los resultados.

Para monitorear el cumplimiento de los objetivos la Compañía prepara, en estos reportes se hace un análisis detallado de cada una de las cuentas de la Compañía sin embargo podemos decir que se hace énfasis en los siguientes aspectos:

- Ventas por línea de negocio: combustibles, lubricantes y tiendas

- Rotación de cartera
- Control de márgenes de rentabilidad y niveles de gastos
- Utilidad neta al final de cada período la misma que se compara con la del año anterior y la presupuestada
- Desglose de las Cuentas por Pagar
- Desglose de Ingresos y Gastos No Operacionales
- Cuadro Valorado de Inversiones
- Balance Consolidado
- Cuadro Valorado de cuentas Intercompany

La Compañía revisa su desempeño financiero mediante el uso de reportes mensuales preparados por la Gerencia Financiera y que se reportan al Directorio y sus accionistas (mínimo cada trimestre a nivel Corporativo).

El análisis de los resultados es revisado por cada una de las áreas. Cada área es la responsable de verificar y asegurar el cumplimiento de los objetivos en sus áreas. El cumplimiento de los objetivos se monitorea mensualmente en las reuniones de gerencia que se celebran para ese efecto.

Adicionalmente el resultado de las revisiones es reportado a la Casa Matriz la cual también tienen personal encargado del monitoreo del cumplimiento de las diferentes áreas. Los temas a analizar se relacionan a: Estudio de Mercado, ejecución del plan de acción comercial y back office, resultados al período de revisión en relación al presupuesto y año anterior, proyecciones y proyectos u otra información relevante.

2.1.2 Control Interno. Antecedentes, conceptos y aspectos fundamentales

2.1.2.1 Antecedentes

Desde épocas antiguas, el hombre se ha visto en la necesidad de buscar la forma para resguardar lo que es de su propiedad y las del grupo al cual pertenecía. Esto pone en evidencia que, de una u otra forma se regía por algún conjunto de normas o preceptos de control que le permita evitar atracos o pérdida de sus propiedades (Municipio de Tulúa, s.f). Esto lleva a comprender que, por ende, auditar en el siglo XVII era relativamente sencillo, por cuanto lo único que se podía realizar era generalmente escuchar los sucesos, ya que no existía ningún registro de los trabajos que se realizaban (Restrepo Vélez, 2010).

Hacia el siglo XIX, las competencias de la auditoría se dirigían a la “prevención, divulgación y castigo del fraude y del engaño, puesto que su enfoque era puramente negativo y empírico” (Restrepo Vélez, 2010), sin que existan todavía normas, guías, actitudes o métodos que regulen su funcionamiento.

En 1862, la ley británica de sociedades anónimas permitió que las auditorías fueran reconocidas como profesión, en donde la profesión de auditor se extendió progresivamente en Inglaterra, y cuya función primordial fue detectar y sancionar los fraudes. A partir de este año hasta 1905, las auditorías se afianzaron en Inglaterra (Restrepo Vélez, 2010).

Ya para el año de 1900, el tema de las auditorías llegó a Estados Unidos, país en el cual éstas tuvieron un giro diferente y en donde el papel fundamental de las auditorías fue “la revisión independiente de los asuntos financieros y de los resultados de las operaciones” (Municipio de Tulúa, s.f); de la mano vino un nuevo modelo de auditoría interna y del gobierno para que la auditoría como profesión sea un “proceso integral y asesor al interior de las empresas,

permitiendo así el desarrollo de un sistema de control propio para cada una de ellas” (Municipio de Tulúa, s.f).

Para el año de 1941, al fundarse el *Instituto de Auditores Internos de Nueva York* se concluyó que “buscar e informar sobre irregularidades y fraude no era la mayor responsabilidad de los auditores externos, convirtiéndose en responsabilidad de los auditores internos” (Restrepo Vélez, 2010). Al apareamiento del microchip en 1958, se dieron cambios fundamentales en cuando se refiere a la auditoría interna, de modo que ésta tuvo sus primeros pasos en países como Canadá, países de habla inglesa e hispana. En Estados Unidos, durante las décadas de los años 70 y 80, “el IAI (instituto de Auditoría Interna) en el sector privado, y la Contraloría General de los Estados Unidos, en el sector público, fueron los pioneros en la ampliación de los alcances de la auditoria más allá de los temas financieros” (Restrepo Vélez, 2010). Esto motivó a que los auditores internos se centren en “el control y disminuyeron sus labores de investigación de irregularidades” (Restrepo Vélez, 2010).

Desde la perspectiva empresarial y haciendo un recuento de lo que ha sido el control interno en las empresas, cabe señalarse que, históricamente, en los cambios que se han producido en las mismas, el hecho que ha determinado el inicio de las auditorías ha sido aquel en el que se ha visto que los dueños de las empresas eran, al mismo tiempo “los directivos encargados de la gestión empresarial” (ULPGC, 2006). Por consiguiente, la gestión del control la ejercían los directivos, quienes realizaban la supervisión personal y directa para el cumplimiento de las disposiciones y normas por ellos establecidas implícitas o explícitas, con lo cual se producía la función de autocontrol de la directiva de la empresa.

Conforme se produjeron cambios en las empresas y por ende, su complejidad aumentó, fue necesaria la separación de un área de la empresa para que se dedique a la “especialización de los empleados y sus funciones”

(ULPGC, 2006). Esto requirió que en la empresa se diera una organización “que adecuara los medios necesarios para la consecución de los fines deseados” (ULPGC, 2006).

Factores como aumento en el volumen y costo de las operaciones, la diseminación de activos y, por general, la separación de las actividades comerciales, han sido el detonante que ha producido el alejamiento de los directivos de la empresa del control de las operaciones que en ella se realizan. Si a estos factores se le agrega el hecho de que se han dado cambios y mejoras en el proceso y tratamiento de los datos, con el advenimiento de los sistemas informáticos que han facilitado la obtención de distintos tipos de transacciones como estadísticas, todo tipo de informes, gestión de inventarios y más, se llega a la conclusión de que todo el universo empresarial ha sufrido un cambio de considerable magnitud y que el cambio producido deberá acompañarse de todo lo que se necesite, con la finalidad de certificar una excelente gestión empresarial (ULPGC, 2006).

Independientemente de factores externos que influyan sobre la empresa, el entorno económico es el que afecta de manera significativa en distintos aspectos de la misma, tales como “adecuado uso de los activos, las políticas de aplicación y captación de los recursos financieros, la gestión de las cuentas a cobrar, la rotación de las existencias y las políticas de aprovisionamientos, las políticas de endeudamiento, etc.” (ULPGC, 2006), que hacen más difícil y empeoran la ya dificultosa dirección de una empresa.

Con el progreso y avance de las empresas como consecuencia de las complicaciones en los negocios a la par que se sucede la delegación de funciones, es necesaria la implementación de los controles que son necesarios que permitan conseguir que las responsabilidades delegadas por los propietarios y directivos se conserven íntimamente unidas a los mismos” (ULPGC, 2006).

Es así como, a pesar de lo complejo de la situación empresarial y a la múltiple cantidad de niveles de jerarquías, es posible que se mantenga y oriente las actividades de la empresa hacia el horizonte que la lleva a conseguir la consecución de los objetivos previstos para su funcionamiento. Es por esto que toda empresa desarrolla técnicas de organización y medios para el aseguramiento y protección de activos, para la seguridad de todos los registros contables y para que todo lo que se realice en la empresa se cumpla de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos (ULPGC, 2006).

2.1.2.2 Definición de Control Interno

Existen algunas definiciones otorgadas por distintos autores sobre el control interno. En los siguientes párrafos se presentan varios conceptos que merecen ser tomados en consideración.

De acuerdo a American Institute of Certificate Public Accountants AICPA (AICPA, 2006), el control interno se define como el conjunto organizado y coordinado de técnicas y normas que son aplicadas en la empresa, con la finalidad de proteger los activos de la misma, constatar la fidelidad y operaciones y estimular la aceptación de todas las disposiciones establecidas por la alta dirección de la empresa.

Esta definición acepta que un sistema de control interno va mucho más allá de todos los aspectos que conciernen con los departamentos de Contabilidad y Finanzas. El sistema en cuestión incluiría control de presupuestos, “costos estándares, informes periódicos de operación, análisis estadísticos y su correspondiente diseminación, un problema de entrenamiento destinado a ayudar al personal en el cumplimiento de sus responsabilidades y un cuerpo de auditores internos” (Carrió Pistun, 1999, pág. 4) con la finalidad de la gerencia de la empresa tenga “una seguridad adicional con respecto a la

adecuación de los procedimientos alineados y al grado en que están siendo efectivamente seguidos”

En su *Tratado de Auditoría*, Fowler Newton (2004) define al control interno como “un conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización”.

De acuerdo a la definición proporcionada por Lago Rodríguez (2005) Control Interno es un “proceso efectuado por el Directorio, la Gerencia y los otros miembros de la organización, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuando al logro de objetivos”. Las categorías a las cuales se debería brindar seguridad son:

- Operaciones: efectividad y eficiencia (Lago Rodríguez, 2005). “Incluye objetivos de rendimiento y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos” (Mora, 2014, pág. 27)
- Información financiera y operativa: confiabilidad e integridad (Lago Rodríguez, 2005). “Elaboración y publicación de estados financieros fiables” (Mora, 2014, pág. 27)
- Activos: protección de los mismos
- Leyes, regulaciones y contratos: cumplimiento de aquellos (Lago Rodríguez, 2005)

La definición proporcionada por el anterior autor (Lago Rodríguez, 2005) tiene los mismos lineamientos aunque con pequeños cambios al concepto brindado por Committee of Sponsoring Organizations COSO (Instituto de Auditores Internos IAI, 2006) como un proceso, que lo realiza el “consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos ”teniendo en cuenta las siguientes categorías:

“Honestidad y responsabilidad, Eficacia y eficiencia en las operaciones, Fiabilidad de la información, Salvaguarda de los recursos; y, Cumplimiento de las leyes y normas” (Instituto de Auditores Internos IAI, 2006).

Para comprender de mejor forma el concepto anterior, hay que tomar en cuenta algunos puntos señalados en la definición.

- **El control interno como proceso**

Que se lo aplica en la realización de todos los ejercicios de la organización; es el instrumento y el método que se emplea para que se alcancen los objetivos que se plantean de antemano en la empresa.

- **El control interno ejecutado por personas**

Que es asumido por los integrantes de la organización, que son quienes con su ejemplo permitirán que el ambiente de control en los trabajadores de la empresa se instaure en la misma. El auditor interno son los encargados de “evaluar la calidad y cabal aplicación de los controles internos establecidos que incluye la gestión de los riesgos corporativos” (Instituto de Auditores Internos IAI, 2006, pág. 14).

- **Aportar un grado de seguridad razonable**

Gracias al control interno, la organización y sus directivos puede tener una seguridad razonable, con relación al cumplimiento de los objetivos y los posibles errores o anomalías en todos los tipos de operaciones, a pesar de no aportar seguridad total o absoluta.

- **Promover la honestidad y la responsabilidad**

Cuando se diseña y aplica el control interno de forma adecuada, éste es la mejor respuesta a las anormalidades, fraude y corrupción por cuanto exige la responsabilidad de mantener conducta ética en toda la organización como el

pilar para el correcto funcionamiento de la empresa. Responsabilidad significa la obligatoriedad de “responder, explicar o justificar ante una autoridad superior, por recursos recibidos y administrados y/o por los deberes y funciones asignados y aceptados” (Instituto de Auditores Internos IAI, 2006, págs. 14-15).

- **Facilitar la consecución de los objetivos de la organización**

A través del control interno se pueden conseguir los objetivos de la empresa de forma eficiente, económica, con valores éticos, con transparencia, “protección de los recursos, fiabilidad de la información y, cumplimiento de las leyes y otras normativas” (Lago Rodríguez, 2005, pág. 15).

Si una organización quiere llegar a la consecución de sus objetivos, deberá plantearse una serie de tácticas y objetivos vinculados, que se extienden hacia la pirámide de la organización.

- **Aplicado en toda la organización**

Para que todos los integrantes de la misma sepan dirigir la empresa en todos los niveles, con la autoridad que les permita comprometerse en la consecución de los objetivos previstos (Instituto de Auditores Internos IAI, 2006, pág. 15).

De todo lo anotado anteriormente, se podría definir como Control Interno al conjunto de procesos, estrategias, políticas, normas y procedimientos aplicados por la administración en toda la empresa que se deben seguir coordinadamente con la finalidad de brindar protección y prevenir riesgos a los activos de la organización.

2.1.2.3 Importancia del Control Interno

Con la finalidad de comprender en profundidad cuál es la importancia que tiene la aplicación del control interno en una organización, hay que tomar

en cuenta ciertos conceptos de importancia (Sauleda, 2012, págs. 2-3-4-5-6-7-8). Uno de estos conceptos tiene relación con la administración en la empresa; por lo tanto *administrar* “implica planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de una entidad y el accionar de sus integrantes” (Sauleda, 2012, pág. 2).

Ya dentro del control interno como tal y siendo éste de significativa importancia dentro de la administración de la organización, se lo considera como una parte de las actividades de la empresa que se la conoce a cabalidad “para tener seguridad en cuanto a que las operaciones involucradas en las distintas actividades de la entidad y las acciones de los miembros de la organización se orientan realmente a cumplir los objetivos y planes previamente establecidos” (Sauleda, 2012, pág. 3).

En la empresa, la delegación de funciones aparece de la necesidad que establecer control y esto se fundamenta en algunos aspectos.

En primer lugar, hay que tomar en consideración que toda empresa la conforman individuos con una serie de objetivos particulares que por lo general no son de la misma línea de los objetivos empresariales. En segundo lugar todas las decisiones que las toman los individuos son susceptibles de engaño, por ser ésta una característica del ser humano.

A esto se debe añadir otros aspectos que agudizan lo anteriormente anotado: en el entorno de actuación de las organizaciones participan empresarios con sus propios intereses y objetivos, cuyo accionar puede causar impacto en la empresa a la que pertenecen. Este entorno siempre será complejo y por la incertidumbre que le rodea, por cuando siempre existirá el riesgo de que se sucedan hechos en una entidad que no le permitan actuar con el debido tiempo pero “sí afecten sus posibilidades de alcanzar sus objetivos” (Sauleda, 2012, pág. 3).

Otros aspectos importantes que mencionar, aunque fuera ya del entorno interno de la entidad, se refieren a las preocupaciones de la comunidad, las cuales ponen al control interno en un primer plano, cuando “los capitales transnacionales y empresas con ingresos que superan el PBI de países enteros” (Sauleda, 2012, pág. 3), cuando “los fraudes corporativos verificados en ellas, que causaron importantes perjuicios no sólo a inversionistas, sino también a otros agentes, tales como sus empleados, que con sus fondos de jubilación colocados en acciones de las empresas involucradas, perdieron todo su dinero” (Sauleda, 2012, pág. 3). Junto a esto, el “surgimiento y afianzamiento de corrientes de opinión alrededor de la idea de que la razón que justifica la existencia de las organizaciones es la creación de valor para todas las partes que tienen intereses en ellas” (Sauleda, 2012, pág. 3).

Lo anteriormente expresado indica que se hace necesario formular cierto tipo de elementos de distinta naturaleza y propensos al cambio que sirvan como instrumentos para prevenir desvíos de información que interfieran en la consecución de los objetivos planteados por la alta gerencia y afecten de forma negativa a todos los que tengan intereses vinculados con la entidad. Y en caso de que el desvío de información llegue a sucederse, sean detectados de forma oportuna, de manera que se puedan adoptar los correctivos que correspondan a tiempo.

Cuando una empresa crece, atraviesa etapas en las cuales el control debe evolucionar. Este proceso de evolución se manifiesta claramente cuando se tiene en cuenta que el control nació en una empresa pequeña y ésta ya creció.

2.1.2.4 Objetivos del Control Interno

Se pueden anotar como objetivos del Control Interno, de acuerdo a Restrepo Vélez (2010, pág. 4):

- Preservar los activos de la empresa, con la finalidad de eludir las posibles pérdidas que se llegasen a producir por negligencias en los procesos o fraudes en las operaciones
- Garantizar la fidelidad y autenticidad de la información contable y extracontable que se entrega a la alta dirección, la misma que es utilizada para la correcta toma de decisiones
- “Promover la eficiencia de la explotación” (Restrepo Vélez, 2010, pág. 4)
- Incentivar a los empleados a cumplir todas las prácticas y normas instauradas por la alta gerencia
- Impulsar y valorar “la seguridad, la calidad y la mejora continua” (Restrepo Vélez, 2010, pág. 4)

El Informe COSO plantea tres categorías de objetivos del control interno:

- Objetivos asociados a la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos.
- Objetivos asociados a la elaboración de Información Contable confiable.
- Objetivos asociados al cumplimiento de leyes y regulaciones.

El control interno proporciona “una seguridad razonable en el logro de las dos últimas categorías de objetivos” (Sauleda, 2012, pág. 3), por cuanto hay modelos que se imponen venidos de fuera. El éxito o fracaso al que una empresa esté dirigida dependerá en gran medida a la forma de desempeño de todas las actividades que se encuentran regidas por los tipos de controles que son instaurados por la alta dirección (Sauleda, 2012, pág. 3).

No sucede así con los objetivos que se relacionan a la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos, por cuanto éstos no siempre se encuentran sometidos a los controles de la empresa; este sería el caso si se lleva a cabo la inserción de nuevos artículos. Este tipo de objetivos permite “obtener una seguridad razonable de que la organización está actuando para lograr las metas establecidas y que sabe cómo le está yendo” (Sauleda, 2012, pág. 3). Por lo

tanto, el control interno “no puede prever la ocurrencia de fallas o errores externos que lleguen a truncar las mismas” (Sauleda, 2012, pág. 3).

Objetivos asociados a la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos.

De acuerdo a lo que señala el sitio webEumed.net (Eumed.net, s.f., pág. 6), se entiende por eficacia “a la capacidad de establecer y lograr metas preestablecidas” (Eumed.net, s.f., pág. 6) o, dicho de otra forma “hacer las cosas correctas” (Sauleda, 2012, pág. 6), mientras que eficiencia se referirá a la “capacidad de obtener objetivos por medio de una relación deseable entre inputs y outputs o, en otros términos, de existencia de máxima productividad de los inputs empleados y/o de mínimo coste de obtención del producto” (Eumed.net, s.f., pág. 6) o “hacer correctamente las cosas” (Sauleda, 2012, pág. 6). Esto lleva a entender que la eficiencia es “la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización; es un concepto que se refiere a insumos-productos” (Sauleda, 2012, pág. 6). Un alto funcionario de la empresa se lo puede considerar eficaz cuando consigue “productos o resultados” (Sauleda, 2012, pág. 6). Si a éstos se los mide en relación con los factores de producción necesarios en su elaboración, la alta gerencia que está en capacidad de lograr una máxima reducción de costos de dichos factores de producción que se requieren para conseguir metas y objetivos, será una gerencia que actúa eficientemente

En lo que respecta a la eficacia, si un gerente de empresa se dirige hacia una meta equivocada, se puede decir que es un gerente ineficaz, aun cuando lo que se encuentre produciendo lo realice con gran eficiencia. Un ejemplo podría ser la producción de vehículos grandes, cuando la demanda es de vehículos pequeños, aun cuando la producción de vehículos grandes sea realizada eficientemente.

Lo que se quiere decir con todo lo anterior, es que de acuerdo a cómo se cumplan todas las actividades y operaciones en la empresa se podrán cumplir el objetivo para lo cual fueron planificadas (eficacia), con el uso de la menor cantidad de recursos (eficiencia), se puede decir que existe una moderada seguridad de que se cumplan los objetivos de la organización. Se podrá fijar un vínculo cercano entre “un adecuado ambiente de control y el logro razonable de los objetivos vinculados con esta categoría” (Sauleda, 2012, págs. 3-4)

Objetivos asociados a la elaboración de Información Contable confiable.

Un control interno que se relaciona con la elaboración de estados contables se lo puede considerar eficaz “si el Consejo de Administración y la Dirección de la empresa tienen seguridad razonable de que dicho Estados Contables se están preparando de forma fiable” (Sauleda, 2012, pág. 4). Al existir un correcto ambiente de control, éste contribuye grandemente para que se pueda conseguir esta categoría de objetivos (Sauleda, 2012, pág. 4)

Objetivos asociados al cumplimiento de leyes y regulaciones.

Toda empresa se encuentra enmarcada en normas y preceptos constituidos en su interior, así como también en leyes y reglamentos que son aplicadas por entes públicos, financieros, etc. Algunas circunstancias impulsan a que los objetivos de esta categoría se cumplan, como “el hecho de que el personal esté informado sobre normas vigentes, que existan sanciones en caso de violaciones a estas normas, etc.” (Sauleda, 2012, pág. 4).

2.1.2.5 Responsabilidad de la implantación y mantenimiento del control interno

Implantar y mantener un sistema de Control Interno será siempre obligación y responsabilidad de la alta dirección de la empresa, la misma que deberá estar pendiente constantemente de su funcionamiento para verificar si el

control trabaja de acuerdo a lo que se ha planificado, de modo que se pueda modificar, en caso de ser necesario, según las circunstancias (ULPGC, 2006).

La alta dirección de la empresa tendrá que establecer “el alcance y los controles que se implantarán, dependiendo del volumen de las transacciones, el grado de control que la propia dirección es capaz de ejercer, la distribución geográfica, etc.” (ULPGC, 2006); por ende, la alta dirección se constituirá en la responsable de la administración de los activos o inversiones que realicen los accionistas, de modo que puedan contar con una información financiera que sea confiable. Al adquirir esta responsabilidad, la alta dirección corre riesgos importantes, tales como:

- Toma de decisiones en base a información y datos inexactos. Un ejemplo sería la preparación de balances anuales preparadas de forma incorrecta o con información de importancia equivocada
- Ocasionar “pérdidas no controladas de los activos de la entidad” (ULPGC, 2006)

La implantación de un oportuno sistema de control interno en la empresa “permite prevenir, detectar, evitar o al menos mitigar estos riesgos, proporcionando a la dirección una relativa tranquilidad en el desarrollo de su gestión” (ULPGC, 2006). Si no existiera o tuviera un inadecuado funcionamiento el sistema de control interno, se aumentarían los riesgos y se complicaría de gran manera la actividad de la alta directiva de la organización.

Para asegurar la confiabilidad de los registros contables, el sistema de control interno debe “suministrar seguridad de que los errores o irregularidades se pueden descubrir con profundidad razonable” (ULPGC, 2006).

2.1.2.6 Técnicas de evaluación del Control Interno

Existen algunas técnicas que son utilizadas para evaluar el control interno. Entre éstas se encuentran (Restrepo Vélez, 2010):

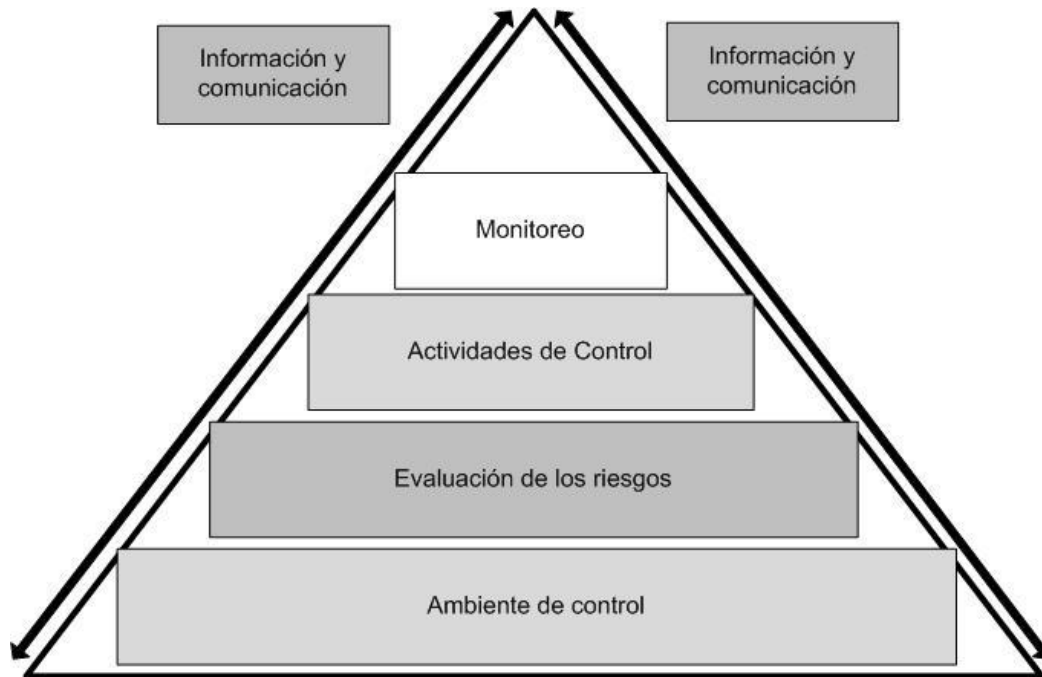
- Memorándums de procedimientos
- Flujogramas
- Cuestionarios de control interno
- Técnicas estadísticas
- Herramientas de gestión: diagrama Ishikawa, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión, histograma, matriz de control interno y otras (Restrepo Vélez, 2010)

2.1.2.7 Componentes del Control Interno

Entre los componentes del Control Interno según COSO I se encuentran los siguientes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Monitoreo
- Información y comunicación

Gráfico 1: Componentes del control interno



Elaborado por: los autores

Fuente: Mora (2014)

Según COSO II, los componentes son los siguientes (Lago Rodríguez, 2005):

Ambiente de control.

De acuerdo a lo que manifiesta Lago Rodríguez (2005), el Ambiente de Control:

- Establece una filosofía relacionada con la gestión de riesgos, lo que significa que se deben reconocer se pueden producir eventos esperados como no esperados
- Establece una cultura del riesgo de la organización

- Estima los aspectos de la organización que tienen incidencia en la cultura del riesgo (apetito, tolerancia, aversión al riesgo)

Establecimiento de objetivos.

Estos se aplican (Lago Rodríguez, 2005):

- Cuando la alta gerencia estima “la estrategia de riesgos en la formulación de los objetivos” (Lago Rodríguez, 2005)
- Concreta el “‘apetito’ al riesgo a nivel de entidad” (Lago Rodríguez, 2005). Se presenta como una la más alta percepción de “cuanto riesgo están dispuestos a aceptar la alta dirección” (Lago Rodríguez, 2005)
- El nivel más aceptable de variación en relación con los objetivos es la tolerancia al riesgo, el mismo que se alinea con el apetito al riesgo

Identificación de eventos.

En esta fase (Lago Rodríguez, 2005):

- Se tiene que diferenciar entre riesgo (hechos o sucesos que pueden conducir hacia un impacto negativo) y oportunidad (hechos o sucesos que pueden conducir hacia un impacto positivo)
- Reconocer si son incidentes internos o externos los que puedan llegar a influenciar en la estrategia del negocio y la consecución de los objetivos
- Diagnosticar la interacción de factores internos y externos que puedan influenciar en el perfil de riesgos

Evaluación de riesgos.

En la evaluación de riesgos hay que tener en cuenta lo siguiente (Lago Rodríguez, 2005):

- Considerar su importancia y discernir el alcance que potenciales eventos impacten en los objetivos
- Considerar los riesgos vistos desde dos perspectivas distintas: probabilidad e impacto
- Utilización de la unidad de medición (con la que se miden los objetivos relacionados)
- Uso de las metodologías de evaluación de riesgos: cuantitativa y cualitativa
- Evaluación de los riesgos sobre las bases de Riesgo Inherente y Riesgo Residual

Respuesta a los riesgos.

Se refiere a (Lago Rodríguez, 2005):

- Reconocer y determinar las respuestas posibles al riesgo: transferir, compartir, reducir, aceptar
- Determinar las opciones que puedan existir relacionado con: el apetito de riesgo en la organización, “la relación costo/beneficio de cada potencial respuesta” (Lago Rodríguez, 2005), y el “grado en que una respuesta reducirá el impacto y/o la probabilidad de ocurrencia” (Lago Rodríguez, 2005)

Actividades de control.

Se refieren a (Lago Rodríguez, 2005):

- Políticas y procedimientos que sirven para asegurar que la respuesta al riesgo y las demás directivas de la entidad sean aplicadas
- Las actividades de control se encuentran en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones
- Se incluyen controles en los aplicativos

Información y comunicación.

En cuanto a la información y comunicación, Lago Rodríguez (2005) señala:

- A través de la información, se pueden determinar, evaluar y responder al riesgo, por lo que ésta es importante en toda la organización
- La información es identificada, receptada y comunicada por la alta dirección, en tiempo y forma que permita al personal de la organización poder desarrollar a tiempo sus actividades
- La comunicación se da de abajo hacia arriba y a través de toda la empresa

Monitoreo.

Se monitorea la efectividad de los demás componentes del control interno con (Lago Rodríguez, 2005):

- Tareas de monitoreo mientras se desarrolla el proceso
- Realizar evaluaciones separadamente
- Combinar las anteriores

La tabla que se presenta a continuación muestra las características de COSO I y su comparación con COSO II.

Tabla 1: Comparación entre COSO y COSO II

COSO II	COSO
Ambiente interno	Entorno o ambiente de control
Establecimiento de objetivos	Ninguno
Identificación de eventos	Ninguno
Evaluación de riesgos	Igual
Respuesta a los riesgos	Evaluación de riesgos
Actividades de control	Actividades de control
Información y comunicación	Información y comunicación
Supervisión	Supervisión

Elaborado por: los autores

Fuente: Instituto de Auditores Internos IAI, (2006)

2.1.2.8 Principios del Control Interno

Con fecha 19 de diciembre de 2011, COSO emitió la actualización de su documento *Control Interno – Estructura conceptual integrada*, llamada *Estructura 2012*, que presta mayor atención a los principios que todavía se mantienen amplios “dado que tienen la intención de que apliquen a las compañías con ánimo de lucro, incluyendo las que se negocian públicamente y las organizaciones privadas; entidades sin ánimo de lucro; cuerpos del gobierno; y otras organizaciones” (coso.org, s.f.). Amparando a cada uno de los principios, tanto principios y atributos “comprenden los criterios que le ayudarán a la administración a valorar si la entidad tiene un control interno efectivo” (coso.org, s.f.).

En la tabla siguiente se presentarán los principios propuestos por cada componente del Control Interno

Tabla 2: Componentes y principios del Control Interno

COMPONENTE	PRINCIPIO
Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. La organización demuestra el compromiso para con la integridad y los valores éticos 2. La junta de directores demuestra independencia ante la administración y ejerce vigilancia para el desarrollo y ejecución del control interno 3. La administración establece, con la vigilancia de la junta, las estructuras, líneas de presentación de reporte, y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de los objetivos 4. En alineación con los objetivos la organización demuestra el compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes 5. En la búsqueda de los objetivos la organización tiene personas responsables por sus responsabilidades de control interno.
Valoración del riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 6. La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados con los objetivos 7. La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como la base para determinar cómo deben ser administrados los riesgos 8. En la valoración de los riesgos para el logro de los objetivos la organización considera el potencial por el fraude 9. La organización identifica y valora los cambios que de manera importante podrían impactar al sistema de control interno
Actividades de control	<ol style="list-style-type: none"> 10. La organización selecciona y desarrolla las actividades de control que contribuyan a la mitigación, a niveles aceptables, de los riesgos para el logro de los objetivos 11. La organización selecciona y desarrolla las actividades de control generales sobre la tecnología para respaldar el logro de los objetivos 12. La organización despliega las actividades de control tal y como se manifiestan en las políticas que establecen lo que se espera y en los procedimientos relevantes para llevar a cabo esas políticas
Información y comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 13. La organización obtiene o genera y usa información de calidad, relevante, para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno 14. La organización comunica internamente la información, incluyendo los objetivos y responsabilidades para el control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno 15. La organización se comunica con terceros en relación con las materias que afectan el funcionamiento de los otros componentes del control interno
Monitoreo de las actividades	<ol style="list-style-type: none"> 16. La organización selecciona, desarrolla y lleva a cabo evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar si los componentes del control interno están presentes y están funcionando 17. La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno, haciéndolo de una manera oportuna, a las partes responsables por realizar la acción correctiva, incluyendo la administración principal y la junta de directores, según sea apropiado

Fuente: coso.org

2.1.3 Manual de Control Interno

Toda organización, en su afán por mantener un orden en los procesos y vigilar que éstos se lleven a cabo dentro las normas y preceptos establecidos por la alta dirección, está obligada a implementar el sistema de control interno para precautelar los intereses de la misma. Para esto es fundamental que se elaboren procedimientos integrales o el llamado Manual de Control Interno, con el cual se regulen actividades y operaciones a realizarse; en dicho manual se establecerán las responsabilidades que deberán cumplir tanto funcionarios como empleados de la organización, con la finalidad de cumplir la misión de la institución.

Se conoce con el nombre de Manual de Control Interno al “documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios, etc.” (UN Virtual, s.f.). Para cumplir lo antes mencionado, se necesita conocer a quién va dirigido el manual, cuándo se lo va a elaborar, cómo y en dónde se lo va a realizar, para qué y por qué se va a elaborar el manual.

Existen *objetivos, políticas y componentes* de un manual de control interno que se deben tener en consideración (UN Virtual, s.f.):

- Crear y mantener “una línea funcional de autoridad” (UN Virtual, s.f.) dentro de la institución
- Definir de forma clara y precisa cuáles son las funciones y responsabilidades que tienen los departamentos de la organización; del mismo modo, establecer cuáles son las actividades que se desarrollan

en la institución, de modo que se clarifique cuáles podrían ser las “áreas de responsabilidad indefinida” (UN Virtual, s.f.)

- Definir el sistema contable que funcionará en la organización, de tal forma que el mismo permita presentar de forma clara y oportuna la información de todas las actividades operativas que se desarrollen en la institución
- Definir el sistema de información, que será el encargado de proporcionar el correspondiente apoyo a la dirección y a los distintos funcionarios de la organización, fundamentado en todos los registros y datos contables, creado para mostrar las operaciones y los procedimientos a ellas asociadas, de la forma más clara posible
- Definir la evaluación y autocontrol como mecanismo dentro de la organización, que permita la realización de análisis efectivo y de protección a las actividades de la empresa, para evitar posibles errores en sus operaciones, fraude o corrupción
- Definir el sistema de presupuesto “que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros” (UN Virtual, s.f.)
- Disponer los controles internos dentro de la organización de forma que éstos permitan descubrir las cualidades de cada uno de los trabajadores, así como también que éstos concienticen sobre sus responsabilidades como empleados, para evitar implantar controles innecesarios e inútiles y la prolongación de los controles que sí son necesarios.

Las personas que deben hacer uso de un manual de control interno son (UN Virtual, s.f.):

- Funcionarios de la organización, que necesitan instruirse sobre las actividades que deben realizar y las responsabilidades a ellas implícitas, para evaluar el resultado; el manual les permitirá ejercer de forma

correcta el autocontrol, y proponer algunas sugerencias que puedan ser de utilidad para el mejoramiento de los procesos a realizarse en la organización

- Jefes de área o departamento, para la evaluación objetiva del desempeño en sus actividades de sus dependientes; el manual les permitirá sugerir cambios o mejoras en los procedimientos internos y externos en la organización y analizar los resultados de las operaciones que en ella se desarrollan
- Los organismos de control interno y externo que miden el horizonte en el cumplimiento de procedimientos y controles. Estos entes reguladores velan por la integridad de las actividades de la empresas y están atentos a posibles “pérdidas o desvíos de bienes y recursos” (UN Virtual, s.f.) y establecen cuál es el nivel tanto de eficiencia como de eficacia en la consecución de los objetivos de la empresa, sentando las bases para evaluar el desempeño de las áreas y las operaciones que en ellas se realizan

Conciernen a los jefes de área o departamento las siguientes responsabilidades frente al manual de control interno (UN Virtual, s.f.):

- Ser parte del diseño, implantación, aplicación y control del manual de control interno
- Velar porque se cumplan las directrices y la actualización periódica de los Manuales establecidos en la organización.
- Determinar si existen necesidades para la creación y/o actualización de procedimientos según nuevas normas y tecnologías de la información y la comunicación, a través de un seguimiento permanente de las actividades que se realizan en la organización

- Presentar a los entes encargados del control interno, las posibles modificaciones que conduzcan a una “reestructuración de las áreas y al cumplimiento de los objetivos” (UN Virtual, s.f.)

Con todo lo anotado anteriormente, se puede comprender la necesidad de proponer un Manual de Control Interno para el correcto funcionamiento del área de inventarios en la estación de servicio motivo de estudio. Este manual servirá para que, tanto jefes de estación como empleados de la misma, cumplan con sus actividades y responsabilidades de la forma correcta en cuanto se refiere a la recepción del combustible.

2.2 Marco Legal

La **Ley de Hidrocarburos** de la legislación ecuatoriana es la que sirve como marco de referencia para la propuesta de un manual de control interno para la empresa expendedora de combustible motivo de estudio. A continuación se presenta el contenido de los **artículos 11**, que es el que corresponde a la regulación y control hidrocarburífero, **31**, sobre el transporte de derivados de hidrocarburos, **68**, sobre la comercialización de los derivados de los hidrocarburos (Procuraduría General del Estado, s.f.) (Ver anexo 1).

Además de la Ley de Hidrocarburos, es importante señalar otra ley que sirve de soporte para la sustentación de este proyecto, la **Ley de Gestión Ambiental**, los **artículos 19**, que se refiere a la calificación que realiza el Sistema Único de Manejo Ambiental sobre los proyectos relacionados con hidrocarburos que puedan causar impacto ambiental; **20**, en relación con los permisos que se deban tener para realizar actividades que puedan causar impacto ambiental; **21**, que se refiere a todos los planes que se debe preparar para realizar actividades que puedan causar impacto ambiental (estudios previos, planes de contingencia y otros); **22**, sobre la evaluación por parte de la autoridad competente en relación a los sistemas de manejo ambiental; y, **23**,

que tiene que ver con los aspectos que evaluará la autoridad competente de los sistemas de manejo ambiental (Ver anexo 2).

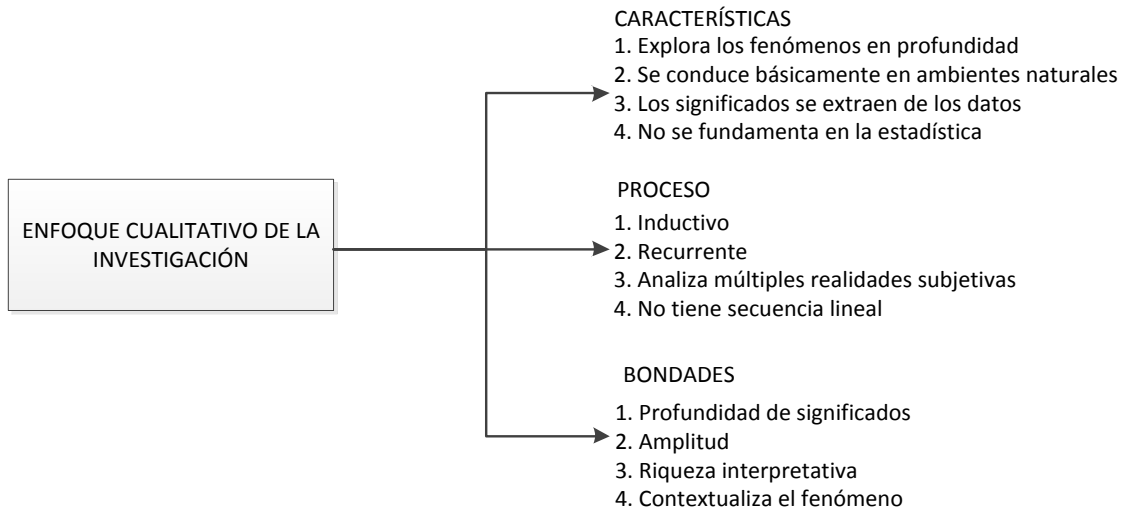
Otra de las leyes que sirve como marco de referencia es la **Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental**, los **artículos 1**, que se refiere a la prohibición de la descarga de contaminantes a la atmósfera; **3**, sobre el estudio que se debe realizar a las actividades que producen las emanaciones contaminantes; y **6**, que se refiere a la prohibición de contaminar el agua, ya sea de quebradas, alcantarillado, acequias o ríos, con agentes contaminantes sin el debido sustento técnico (Ver anexo 3).

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque metodológico

El enfoque propuesto para este estudio es *cualitativo* que, a decir de Hernández Sampieri et al., (2010, pág. 364) “se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes(...) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad”. Este enfoque también se lo utiliza cuando se presenta un problema que no se ha realizado ningún tipo de investigación o no existe indagación alguna sobre el tema. Todo proceso de investigación cualitativo tiene su inicio cuando se piensa en una investigación (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 364).

Gráfico 2: Método cualitativo de la investigación



Elaborado por: los autores

Fuente: Hernández Sampieri et al. (2010)

Una vez que se ha decidido sobre qué se va a investigar, es necesario que el investigador empiece a conocer en profundidad el tema. Generalmente, la investigación cualitativa incluye planteamiento de objetivos, las correspondientes preguntas de investigación, la justificación del proyecto y su viabilidad, “una exploración de las deficiencias en el conocimiento del problema” (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 364) y una definición del ambiente que sirve de marco de referencia para la investigación.

En cuanto se refiere a los *objetivos de la investigación*, éstos hablan sobre el motivo principal por el cual se realiza el estudio en cuestión, en donde se expresa lo que se quiere conocer y que se los expresa en una o varias oraciones. Como complemento a los objetivos y para su consecución están las *preguntas de investigación*, que son respondidas al final del estudio o investigación que se está realizando (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 364-365).

En lo relacionado con la *justificación* del estudio, ésta es importante cuando se conoce que el estudio a realizar depende “de la aprobación de otras personas” (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 365). La justificación también puede encerrar información cuantitativa para “dimensionar el problema de estudio, aunque el abordaje sea cualitativo” (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 365).

Por su parte, la *viabilidad* es importante para determinar si es factible realizar el estudio y los recursos de los que se dispone para el mismo (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 365).

Por último *deficiencias en el conocimiento del problema* indicarán el aporte que prestará el estudio “al conocimiento actual” (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 365).

De acuerdo a Hernández Sampieri et al., (2010, pág. 369-370), el enfoque cualitativo de la investigación hace una revisión inicial de la parte teórica o literatura referente al problema a investigar, la que sirve al investigador para descubrir conceptualizaciones no pensadas desde un inicio; para revisar cómo las distintas herramientas de recolección de datos han servido en estudios previos realizados; para tener en cuenta los posibles errores que hayan sido cometidos en investigaciones anteriores; “conocer diferentes maneras de pensar y abordar el planteamiento; mejorar el entendimiento de los datos y profundizar las interpretaciones”.

Revisada la literatura sobre el tema a investigar, se requiere analizar el contexto en donde se va a llevar a cabo el proyecto; esto implica que se deberá realizar una visita al sitio para una evaluación y comprobar que el lugar es el adecuado, teniendo la precaución de disponer de lugares alternos para el reconocimiento del sitio, en caso de que al lugar principal sea negado el ingreso (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 372).

Conocer el entorno del proyecto implica recorrer los lugares en donde se debe observar los fenómenos materia de investigación y conocer quiénes son los participantes en el mismo (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 374). Este reconocimiento implica que se deberán realizar anotaciones y llevar registros de lo observado en las llamadas notas de campo y bitácoras o diario de campo, las cuales deberán permitirán realizar anotaciones sobre la descripción del lugar, los participantes, mapas, diagramas, lista de objetos recogidos durante el recorrido y todo lo que pueda servir al investigador para realizar su trabajo (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 376-380).

La tabla que se presenta a continuación muestra cuáles son los aspectos importantes que se deben tomar en cuenta en una investigación cualitativa.

Tabla 3: Trabajo de campo en una investigación cualitativa

ACCESO AL CONTEXTO, AMBIENTE O SITIO
1. Elegir el contexto, ambiente o sitio.
2. Evaluar nuestros vínculos con el contexto.
3. Lograr el acceso al contexto o sitio, y a los participantes
4. Contactar a las personas que controlan la entrada al ambiente o sitio y tienen acceso a los lugares y personas que lo conforman así como obtener su buena voluntad y participación.
5. Realizar una inmersión completa en el contexto y evaluar si es el adecuado de acuerdo con nuestro planteamiento.
6. Lograr que los participantes respondan a las solicitudes de información y aporten datos.
7. Decidir en qué lugares del contexto se recolectan los datos.
8. Planear qué tipos de datos se habrán de recolectar.
9. Desarrollar los instrumentos para recolectar los datos (guías de entrevista, guías de observación, etcétera).
OBSERVACIONES
1. Registrar notas de campo creíbles, desde el ingreso al ambiente (impresiones iniciales) hasta la salida; escritas o grabadas en algún medio electrónico.
2. Registrar citas textuales de los participantes.
3. Definir y asumir el papel de observador.
4. Transitar en la observación: enfocar paulatinamente de lo general a lo particular.
5. Validar si los medios planeados para recolectar los datos son las mejores opciones para obtener información.
ENTREVISTAS INICIALES
1. Planearlas cuidadosamente
2. Concertar citas.
3. Preparar el equipo para grabar las entrevistas.
4. Acudir a las citas puntualmente.
5. Realizar las entrevistas.
6. Registrar anotaciones y hechos relevantes de las entrevistas.
DOCUMENTOS
1. Elaborar listas de lugares donde se pueden localizar y obtener documentos.
2. Tramitar los permisos para obtenerlos o reproducirlos.
3. Preparar el equipo para escanear, videograbar o fotografiar los documentos.
4. Cuestionar el valor de los documentos.
5. Certificar la autenticidad de los documentos
BITÁCORA Y DIARIOS
1. Solicitar a los participantes que escriban diarios y bitácoras.
2. Revisar periódicamente esos diarios y bitácoras.
MATERIALES Y OBJETOS
1. Recolectar, grabar o tomar videos, fotografías, audiocintas y todo tipo de objetos o artefactos que puedan ser útiles.

Elaborado por: los autores
Fuente: Hernández Sampieri et al. (2010)

3.2 Objeto de estudio

Cadena de empresas expendedoras de combustible. La Empresa de la ciudad de Guayaquil.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos en el enfoque de investigación cualitativo “ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis” (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 409).

Es importante tener presente que, comúnmente, se considera que existen varios instrumentos para la recolección de datos cualitativos, como lo son las entrevistas o los focus group. Esta es una respuesta parcial al tema, porque no hay que olvidar que la característica principal del proceso cualitativo es el propio investigador o investigadores que, a través del uso de ciertas técnicas o métodos, es el medio de recolección de los datos, a través de la observación de eventos, entrevista a expertos, revisión de documentos solicitados, etc. (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 409).

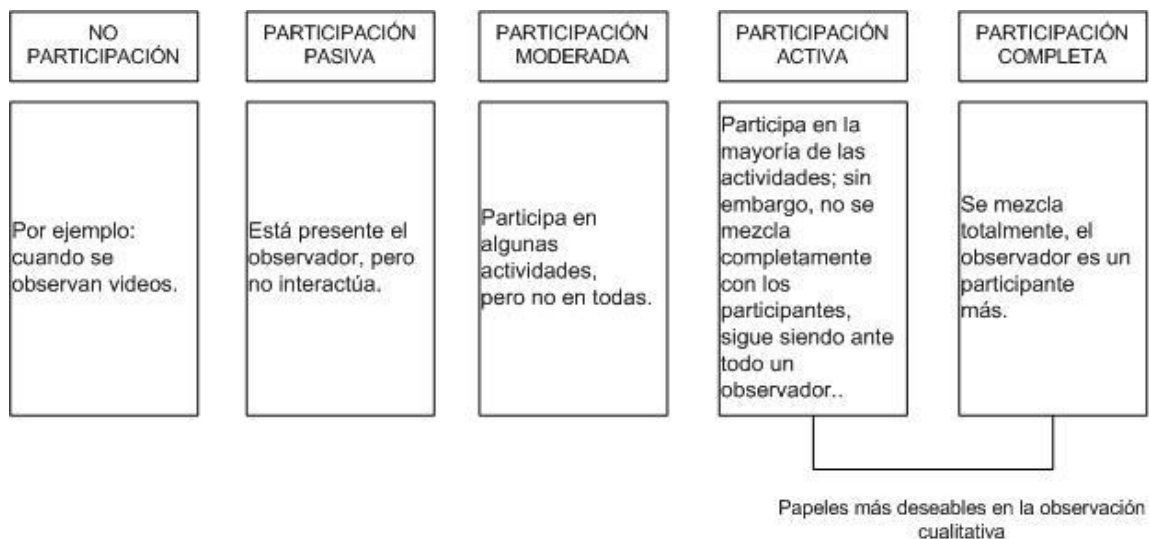
En el proceso cualitativo de la investigación “los instrumentos no son estandarizados, en ella se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, etc.”(Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 409), siendo su mayor desafío conocer en profundidad el entorno del problema para llegar a su completa comprensión.

En cuanto se refiere a la *observación* como instrumento de recolección de datos cualitativos, “no es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarse en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (Hernández Sampieri et al.,

2010, pág. 411). La observación tiene como fin identificar el ambiente en donde se va a llevar a cabo la investigación, entender los individuos y el contexto en el que se desenvuelven, comprender los procesos, determinar cuáles son los problemas y plantear hipótesis para estudios futuros (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 411).

No existe un formato estándar de formularios o formatos para realizar la observación cualitativa. Lo importante que el investigador debe saber es que se tiene que observar y anotar todos los aspectos que él considere trascendental para la investigación, no importa cómo se tenga el formato para las anotaciones.

Gráfico 3: Papeles del observador



Elaborado por: los autores
Fuente: Hernández Sampieri et al. (2010)

Para la selección de la muestra para la observación de la toma física, el criterio de selección representa las 20 estaciones de servicio que más ventas

acumuladas realizaron de enero a julio de 1914, según los reportes de ventas proporcionados por la compañía.

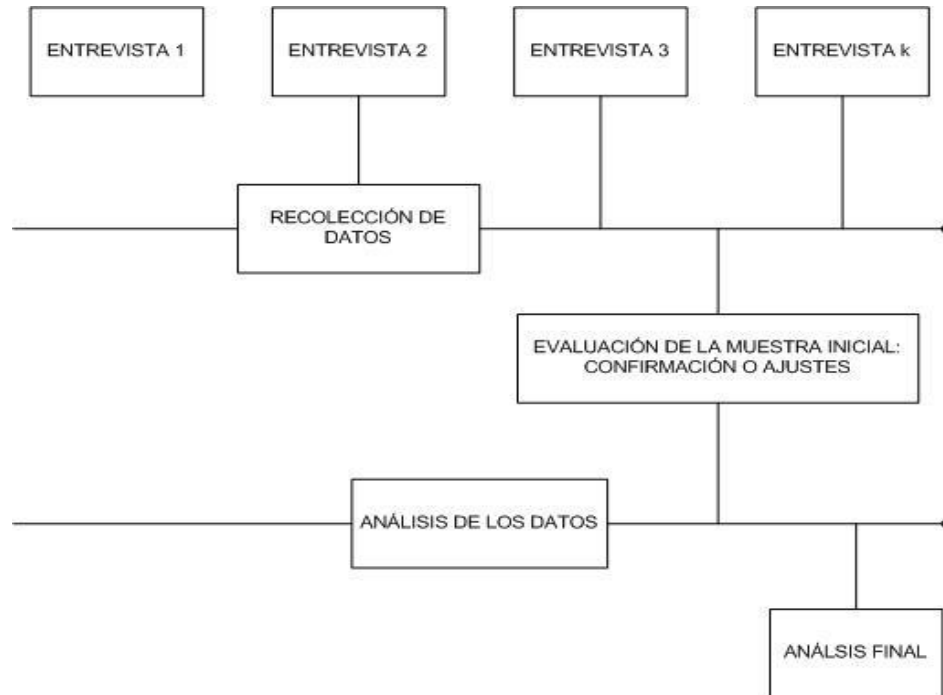
Por otro lado, en contraste con el cuestionario cuantitativo, la *entrevista cualitativa* tiene mayor flexibilidad y es más abierta. Se la define como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 418-419) la misma que, por medio de preguntas que se plantean, obtener respuestas en cuanto se refiere al tema que se quiera investigar (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 418-419).

El uso de la entrevista como instrumento de recolección de datos se da cuando el asunto que se investiga no se lo puede realizar por su complejidad

Existen algunos tipos de entrevistas, como son las estructuradas (con un formato de preguntas específicas), no estructuradas (el entrevistador tiene la opción de introducir preguntas adicionales mientras se lleva a cabo la entrevista) y las abiertas (guía general de contenido con la flexibilidad de manejarlo) (Hernández Sampieri et al., 2010, pág. 418).

Con este instrumento se pretende obtener información del Gerente de Control Interno de la estación de servicio, con la finalidad de descubrir problemas inherentes a la toma física de inventario que la realizan los encargados de realizarlo.

Gráfico 4: Proceso cualitativo: la entrevista



Elaborado por: los autores
Fuente: Hernández Sampieri et al. (2010)

En el capítulo siguiente se realizará el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación tanto de la entrevista como de la observación al proceso de toma física de inventario del combustible en las estaciones de servicio.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DEL CONTEXTO GENERAL

4.1 Procesamiento de la información y análisis de resultados

Como quedó explicado en el capítulo anterior, los instrumentos para la recolección de datos en este proyecto son la observación y la entrevista; la observación, para constatar el proceso de toma física del inventario en las estaciones de servicio seleccionadas y la entrevista a la persona a cargo de la Gerencia de control interno.

Los resultados obtenidos mediante estos instrumentos permitirán tener un conocimiento claro de las posibles falencias que pudieran presentarse cuando se realiza la recepción del inventario de combustible en las estaciones de servicio seleccionadas como muestra significativa.

Cabe recordar que el criterio de selección de las estaciones de servicio para la aplicación del instrumento de la observación fue las 20 gasolineras con mayor volumen de ventas en el período comprendido entre enero a julio de 2014. Además, para la entrevista, se consideró como persona idónea para su aplicación, al Gerente de Control Interno de la estación de servicio.

La tabla que se presenta a continuación registra las ventas acumuladas de las 55 estaciones de servicio desde enero a julio de 2014 y la selección de las 20 con mayor número de ventas.

Tabla 4: Volumen de ventas de las estaciones de servicio en el período enero-julio 2014

N°	Nombre	Ventas Acumuladas a Jul-14	
		Galones	Dólares
1	Estación de Servicio 19	4.290.755	7.218.704
2	Estación de Servicio 6	2.780.461	4.365.941
3	Estación de Servicio 20	2.422.573	3.995.246
4	Estación de Servicio 11	3.679.247	3.846.638
5	Estación de Servicio 2	3.314.098	3.611.131
6	Estación de Servicio 15	2.307.323	3.359.119
7	Estación de Servicio 43	2.598.139	3.290.272
8	Estación de Servicio 5	2.542.302	3.194.274
9	Estación de Servicio 27	2.460.302	3.010.208
10	Estación de Servicio 29	2.275.080	2.979.319
11	Estación de Servicio 18	2.221.718	2.946.712
12	Estación de Servicio 13	2.101.161	2.832.957
13	Estación de Servicio 28	2.150.293	2.786.860
14	Estación de Servicio 24	2.083.287	2.778.515
15	Estación de Servicio 3	1.912.163	2.752.076
16	Estación de Servicio 25	1.980.969	2.744.895
17	Estación de Servicio 47	2.224.912	2.733.072
18	Estación de Servicio 26	1.851.416	2.718.844
19	Estación de Servicio 10	2.172.152	2.671.798
20	Estación de Servicio 22	1.719.265	2.621.659
21	Estación de Servicio 7	1.534.789	2.510.765
22	Estación de Servicio 1	2.078.251	2.481.256
23	Estación de Servicio 38	2.027.024	2.455.070
24	Estación de Servicio 31	1.978.582	2.393.554
25	Estación de Servicio 44	1.674.958	2.271.926
26	Estación de Servicio 9	1.820.424	2.195.872
27	Estación de Servicio 51	1.729.213	2.189.839
28	Estación de Servicio 39	1.683.026	2.173.346
29	Estación de Servicio 4	1.728.690	2.131.777
30	Estación de Servicio 30	1.522.003	2.066.199
31	Estación de Servicio 34	1.480.180	2.030.365
32	Estación de Servicio 35	1.725.814	2.025.913
33	Estación de Servicio 12	1.533.631	1.977.089
34	Estación de Servicio 32	1.353.401	1.931.532
35	Estación de Servicio 21	1.329.618	1.892.515
36	Estación de Servicio 37	1.403.696	1.873.114
37	Estación de Servicio 40	1.291.366	1.868.746
38	Estación de Servicio 36	1.333.884	1.779.850
39	Estación de Servicio 45	1.249.781	1.742.063
40	Estación de Servicio 48	1.356.405	1.721.868
41	Estación de Servicio 23	1.127.283	1.699.516
42	Estación de Servicio 14	1.156.073	1.697.477
43	Estación de Servicio 50	1.322.181	1.599.853
44	Estación de Servicio 49	1.331.486	1.598.830
45	Estación de Servicio 46	1.169.730	1.581.782
46	Estación de Servicio 16	1.051.328	1.460.568
47	Estación de Servicio 17	966.327	1.341.911
48	Estación de Servicio 42	969.944	1.331.392
49	Estación de Servicio 8	795.126	1.057.124
50	Estación de Servicio 52	666.784	948.382
51	Estación de Servicio 33	265.822	388.729
52	Estación de Servicio 41	161.375	210.601
53	Estación de Servicio 53	166.955	196.471
54	Estación de Servicio 55	119.298	147.525
55	Estación de Servicio 54	106.295	119.969

Elaborado por: los autores

Fuente: La Empresa

4.1.1 Resultado de la observación

CHECKLIST DE OBSERVACIÓN DE CONTEO DE INVENTARIO (CONTAMINACION DEL COMBUSTIBLE)

Conclusión

Con base en la evaluación de las instrucciones de conteo de inventario de la entidad, se opina que estas instrucciones son suficientes para permitir a la entidad determinar la naturaleza, cantidad y condición del inventario de la entidad a la fecha del conteo

Si	<input checked="" type="checkbox"/>		No	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	--	----	--------------------------

Con base en mis observaciones y pruebas ejecutadas, las instrucciones de conteo de inventario fueron seguidas y que la documentación de la entidad que registra las cantidades físicas en existencia proporciona un registro adecuado de la naturaleza, cantidad y condición del inventario de la entidad a la fecha del conteo

Si	<input type="checkbox"/>		No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--------------------------	--	----	-------------------------------------

Si la respuesta es "No", explique

Firmado: Javier La Mota / Yamil Vásquez	Fecha: _____
---	--------------

Instrucciones y Comentarios Explicativos

Esta checklist se divide en dos partes. La parte 1 se relaciona con las instrucciones emitidas por la entidad. La parte II se relaciona con los procedimientos de observación. La checklist no pretende ser exhaustiva, y se pueden añadir consideraciones o procedimientos adicionales donde sea apropiado. Para completar la checklist, responder todas las preguntas. Las preguntas que no son aplicables son designadas como N/A en la columna de "Si". Explique todas las respuestas de "no" en el espacio provisto o en un anexo referente a la pregunta relacionada.

La Parte 1 se completa cuando las instrucciones del conteo de inventario de la entidad son recibidas. Solamente es necesario completarla una vez para todas las localidades cubiertas por las instrucciones. La Parte 1 ayuda a evaluar las instrucciones de la entidad y su efecto sobre procedimientos de observación, conteo y corte.

La Parte 2 proporciona un medio de documentar la observación de los procedimientos de la entidad, los conteos de prueba y la información de corte, y también ayuda a alcanzar una conclusión en cuanto a si la documentación de las cantidades físicas en

existencia refleja razonablemente la naturaleza, cantidad y condición del inventario de la entidad y WIP en la fecha del conteo. La parte 2 de la checklist se prepara para cada localidad de conteo. La parte 2 se completa antes de dejar el conteo de inventario, para evitar tener que regresar a la localidad para obtener información adicional que podría haber sido obtenida más eficientemente durante la observación.

Parte 1 – Evaluación de las instrucciones de conteo de inventario de la entidad

Instrucciones de conteo de inventario de la entidad:

- 1) Ayudan a asegurar que ocurran un conteo de inventario correcto
- 2) Influyen en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de observación.

Se necesitan determinar los medios por los cuales la entidad imparte instrucciones para los procedimientos de conteo de inventario. Si se preparan instrucciones por escrito (y se exhorta a la gerencia a hacerlo), obtenga y lea una copia de las instrucciones. Si las instrucciones impartidas son verbales, se debe considerar tener un profesional que asista a la reunión relevante y prepare un resumen por escrito de las instrucciones verbales que fueron impartidas al personal de la entidad.

Tabla 5: Instrucciones de conteo de inventario de la entidad

Nombres de los funcionarios de la entidad que organizan y supervisan el conteo, junto con sus responsabilidades y posiciones.	
Coordinador de Estación de Servicio	
Localidades y/o departamentos cubiertos por las instrucciones de conteo de inventario de la entidad	
Estación de Servicio	
Breve descripción de los tipos de inventario cubiertos por las instrucciones de la entidad	
Combustible:	
- Super	
- Extra	
- Diesel	

Factores a considerar cuando se evalúan las instrucciones de conteo de inventario de la entidad
<p>Cuando se consideran las instrucciones de la entidad, determinar si los siguientes factores son tratados apropiadamente. Indique respondiendo SI que estos factores fueron considerados.</p>

		Considerado
1.	Departamentos o localidades de la entidad a ser contados.	SI
2.	Planes para determinar las cantidades y condición del inventario en localidades externas.	N/A
3.	Disposiciones para control de recepción, despacho y movimiento de partidas durante el conteo. Si la planta no está cerrada, arreglo y segregación de inventario (incluyendo tratamiento de partidas en mercancías internamente o áreas de despacho o carga en vehículos) y precauciones tomadas	N/A
4.	Responsabilidades específicas de todos los contadores, verificadores o coordinadores y su independencia de la custodia física de inventario.	SI
5.	Uso de hojas o etiquetas de conteo, incluyendo distribución, colección y control.	SI
6.	Identificación y tratamiento de partidas obsoletas, dañadas y de lento movimiento.	SI
7.	Procedimientos de conteo y registro (p.ej., descripción del registro de partidas y cómo se determinarán las cantidades).	SI
8.	Identificación y tratamiento de partidas mantenidas por cuenta de terceros (p.ej., en consignación, para facturar y retener, partidas para reparación).	N/A
9.	Método de transcripción y compilación de los conteos originales a hojas y resúmenes finales.	N/A
10.	Supervisión, revisión y aprobación de conteos por parte de jefes de departamento u otro personal de supervisión.	SI

Son suficientes las instrucciones para permitir a la entidad determinar:			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Efecto de la evaluación sobre los procedimientos de observación planeados u otras pruebas</i>
La naturaleza y cantidad del inventario y WIP a la fecha de conteo	X		Ninguno
La condición (es decir, utilidad y facilidad de venta) del inventario y WIP a la fecha de conteo	X		Ninguno
La exactitud de la compilación del listado final de inventario	X		Ninguno

Elaborado por: los autores

Parte 2 – Procedimientos de Observación

Lea las instrucciones de conteos de inventario de la entidad y la Parte 1 de esta checklist. Complete los detalles a continuación para ayudar a planear la presencia en el conteo.

Tabla 6: Procedimiento de Observación

Localidad y/o departamento(s) a ser observado(s):
Estación de Servicio
Breve descripción de los tipos de inventarios a ser contados:
Combustibles (Súper, Diésel, Extra)
Partidas o áreas que ameritan énfasis especial durante la observación:
Combustibles (Súper, Diésel, Extra)
Nombres de los funcionarios de la entidad responsables del conteo de inventario por localidad y/o departamento:
Coordinador de Estación de Servicio

A	Condiciones ambientales	Si	No
1.	Las partidas de inventario estaban arregladas de manera ordenada para facilitar el conteo.	N/A	N/A
2.	Las partidas de inventario eran fácilmente identificables y las partidas que no son de propiedad de la entidad (p.ej., mercancías en consignación, materiales suministrados por el cliente, trabajo de reparación y garantía) o partidas que no son de inventario, fueron segregadas, identificadas y excluidas del conteo.	N/A	N/A
3.	Los arreglos de almacenaje de la entidad proporcionan protección contra:		
	(a) Deterioro, y	X	
	(b) Acceso por parte de personal no autorizado.	X	
4.	Se suspendió la producción durante el conteo. (Si no, describa más adelante los procedimientos usados para controlar el movimiento)	N/A	N/A
5.	El inventario fue fácilmente identificable en cuanto a etapa de terminación y condición y calidad de las mercancías.	N/A	N/A

6.	Los movimientos de inventario entre localidades y/o departamentos, y de o a terceros, fueron suspendidos durante el conteo. (Si no, describa más adelante los procedimientos empleados para lograr un corte correcto.)	X	
7.	Las partidas en áreas de mercancías entrantes y salientes fueron segregadas apropiadamente entre partidas a ser incluidas y partidas a ser excluidas del conteo.	X	
8.	Las partidas obsoletas, dañadas y de lento movimiento fueron identificadas y segregadas.	X	
<p>EXPLICACION DE RESPUESTAS DE “NO”, DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS COMENTARIOS</p> <p>Existe un tanque deshabilitado por motivos de contaminación (se mezclaron combustibles diésel y extra) lo cual no se puede comercializar. Dicho tanque contaba con 5.360 galones</p>			

B	Procedimientos de conteo y registro de la entidad	Si	No
1.	Los conteos fueron ejecutados por personas distintas de quienes normalmente son responsables de la custodia física del inventario.	X	
2.	Los contadores eran suficientemente conocedores de las partidas de inventario para:	X	
	(a) verificar un conteo correcto, y	X	
	(b) identificar partidas obsoletas o dañadas. (Describa brevemente más adelante el procedimiento de la entidad para identificar partidas obsoletas y dañadas durante el curso del conteo)	X	
3.	Se negó a los contadores la referencia a los registros perpetuos durante el conteo.	X	
4.	Personal de la entidad comparará los resultados de conteo con los registros perpetuos e investigará las diferencias.	X	
5.	Los conteos fueron verificados o las partidas contadas de nuevo por personas distintas de quienes hicieron los conteos originales.	X	
6.	Verificadores contaron las partidas antes de referirse a los conteos originales.	X	
7.	Los contadores y verificadores fueron supervisados adecuadamente.	X	
8.	Los procedimientos de conteo aseguraron que las partidas de inventario no fueran omitidas ni contadas doblemente. (Indique brevemente más adelante el método usado.)	X	
9.	Se hicieron chequeos con respecto a cajas empacadas incompletamente y “esquinas huecas” (“hollowsquares”).	N/A	N/A
10.	Todas las cantidades fueron determinadas por conteo físico real. (Si no, describa más adelante el método usado para estimar las cantidades).	X	

B	Procedimientos de conteo y registro de la entidad	Si	No
11.	Las adiciones o retiros posteriores del inventario físico de partidas que fueron contadas antes de nuestra observación fueron controlados eficazmente. Describir brevemente más adelante el alcance y la naturaleza de las adiciones y retiros y los procedimientos usados por la entidad para controlar eficazmente los movimientos.	X	
12.	Se ejerció un control numérico apropiado sobre las etiquetas u hojas pre-numeradas. (Si no se usaron etiquetas u hojas de conteo, describa más adelante cómo determinó la entidad que todas las partidas contadas se listaron.)	X	
13.	Las etiquetas u hojas de conteo fueron revisadas en cuanto a la razonabilidad de las cantidades listadas.	X	
14	Las etiquetas u hojas identificaban claramente:	X	
	a) Localidad;	X	
	b) Cantidad;	X	
	c) Descripción de la partida;	X	
	d) Unidad de medición, y	X	
	e) Estatus de la partida (p.ej., buena condición, obsoleta, dañada).	X	
15.	Los cambios a las etiquetas u hojas fueron aprobados apropiadamente.	X	
16.	Los conteos, según se registraron, son las cantidades finales a ser usadas en el listado de inventario. (Si no, explique la naturaleza de los cambios esperados por despachos, recibos y combinaciones posteriores y cómo podremos cotejar nuestros conteos de prueba con el listado final.)	X	
EXPLICACION DE LAS RESPUESTAS DE “NO”, DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS COMENTARIOS			
NO Aplica			
	Los papeles de trabajo han sido preparados indicando las formas en que los conteos físicos futuros se podrían mejorar con respecto a los procedimientos de la entidad, y para posible inclusión en la comunicación a quienes están a cargo del gobierno corporativo y/o la gerencia.	X	

C	Procedimientos de conteo y registro	Si	No
1.	El personal de la entidad fue observado ejecutando los procedimientos de conteo y registro.	X	
2.	El personal de la entidad siguió las instrucciones de conteo de inventario (p.ej., los procedimientos de conteo y registro, identificación de partidas obsoletas o de movimiento lento).	X	
3.	a) Los conteos de prueba, incluyendo el registro apropiado de las descripciones de inventario, etapa de terminación, condición, localización y unidad de medición, fueron hechos y listados en los papeles de trabajo anexos	X	
	b) Algunos de los conteos de prueba fueron seleccionados del área y algunos de las hojas de conteo	X	
	c) Además de los conteos de prueba listados en los papeles de trabajo de acuerdo con 3(a) anterior, para pruebas futuras de la compilación de inventario, se hicieron conteos adicionales, donde fuera necesario, para ayudar a determinar la exactitud de los procedimientos de conteo de cantidad.	X	
4.	Se obtuvo suficiente información para probar la conversión de aquellas cantidades a ser registradas en una unidad de medición diferente en el listado final (de inventario)	X	
5.	Donde toda o parte de nuestra observación representa una prueba de los registros perpetuos de la entidad, complete lo siguiente:	X	
	a) Algunos de los conteos de prueba fueron seleccionados del área y algunos de los registros perpetuos;	X	
	b) Todos nuestros conteos de prueba fueron conciliados con los registros perpetuos. Si no, obtenga información suficiente que permita hacer esto en una fecha futura;	X	
	c) Los registros perpetuos fueron revisados y se investigaron los ajustes de grandes cantidades, y	X	
	d) La información de corte listada aquí fue cotejada con los registros perpetuos para asegurar el registro apropiado en los mismos.	X	
6.	a) Los errores observados durante los conteos de prueba fueron corregidos.	X	
	b) Personal de la entidad recontó la(s) área(s) donde se observaron numerosos errores.	X	
	c) Las áreas recontadas fueron revisadas para aprobación final.	X	
7.	Se hizo una revisión para confirmar que todas las partidas de inventario habían sido etiquetadas correctamente o registradas en otra forma. (Brevemente describa más adelante nuestros procedimientos).	X	

C	Procedimientos de conteo y registro	Si	No
8.	El inventario en paquetes sellados y otras partidas de valor significativo fueron abiertos (sobre una base de prueba, si era apropiado) y/o se examinó su condición y se hizo conteo de prueba.	X	
9.	Para partidas de inventario significativas mantenidas en localidades externas o por las cuales esta localidad tiene responsabilidad contable:	X	
	a) Obtenga una estimación de los importes, y	X	
	b) Determine si las partidas estarán cubiertas por un conteo separado a ser observado por nosotros o confirmado a nosotros.	X	
	<i>Si no se ha considerado la observación o confirmación directa de tal inventario, comuníquese inmediatamente con el profesional a cargo de la observación del inventario para el compromiso.</i>	X	
10.	Registre todas las etiquetas u hojas emitidas y usadas durante el conteo, asegurándose de que las líneas en blanco fueron tachadas. Si las hojas no estaban pre-numeradas, obtenga una copia de las hojas usadas o liste el número de partidas en cada hoja usada.	X	
11.	Los resúmenes de cantidad o las etiquetas fueron escaneados respecto a la razonabilidad de las cantidades y descripción.	X	
12.	Las partidas obsoletas, de movimiento lento e invendible fueron discutidas con los empleados de producción de la entidad. (Identifique con quién discutió y describa los resultados más adelante.)	X	
13.	Todas las partidas significativas obsoletas o de movimiento lento anotadas durante la observación han sido listadas en los papeles de trabajo.	X	
14.	Se realizaron conteos de prueba para partidas significativas de inventario mantenidas en consignación por la entidad y se listaron en los papeles de trabajo para cotejarlos con los registros en consignación de la entidad.	X	
EXPLICACION DE RESPUESTAS DE "NO", DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS COMENTARIOS			
Existe un tanque deshabilitado por motivos de contaminación (se mezclaron combustibles diésel y extra) lo cual no se puede comercializar. Dicho tanque contaba con 5.360 galones			
	Los papeles de trabajo han sido preparados para indicar cómo se podrían hacer más eficientes los procedimientos respecto a futuros conteos de inventario.	X	

Elaborado por: los autores

CHECKLIST DE OBSERVACIÓN DE CONTEO DE INVENTARIO (PERSONAL INEXPERTO)

Con base en la evaluación de las instrucciones de conteo de inventario de la entidad, se opina que estas instrucciones son suficientes para permitir a la entidad determinar la naturaleza, cantidad y condición del inventario de la entidad a la fecha del conteo

Si	<u> X </u>		No	<u> </u>
----	--------------	--	----	-------------------

Con base en mis observaciones y pruebas ejecutadas, las instrucciones de conteo de inventario fueron seguidas y que la documentación de la entidad que registra las cantidades físicas en existencia proporciona un registro adecuado de la naturaleza, cantidad y condición del inventario de la entidad a la fecha del conteo

Si la respuesta es “No”, explique

Firmado: Javier La Mota / Yamil Vásquez	Fecha: <u> </u>
---	----------------------------------

Instrucciones y Comentarios Explicativos

Esta checklist se divide en dos partes. La parte 1 se relaciona con las instrucciones emitidas por la entidad. La parte II se relaciona con los procedimientos de observación. La checklist no pretende ser exhaustiva, y se pueden añadir consideraciones o procedimientos adicionales donde sea apropiado. Para completar la checklist, responder todas las preguntas. Las preguntas que no son aplicables son designadas como N/A en la columna de “Si”. Explique todas las respuestas de “no” en el espacio provisto o en un anexo referente a la pregunta relacionada.

La Parte 1 se completa cuando las instrucciones del conteo de inventario de la entidad son recibidas. Solamente es necesario completarla una vez para todas las localidades cubiertas por las instrucciones. La Parte 1 ayuda a evaluar las instrucciones de la entidad y su efecto sobre procedimientos de observación, conteo y corte.

La Parte 2 proporciona un medio de documentar la observación de los procedimientos de la entidad, los conteos de prueba y la información de corte, y también ayuda a alcanzar una conclusión en cuanto a si la documentación de las cantidades físicas en existencia refleja razonablemente la naturaleza, cantidad y condición del inventario de la entidad y WIP en la fecha del conteo. La parte 2 de la checklist se prepara para cada localidad de conteo. La parte 2 se completa antes de dejar el conteo de inventario, para evitar tener que regresar a la localidad para obtener información adicional que podría haber sido obtenida más eficientemente durante la observación.

Parte 1 – Evaluación de las instrucciones de conteo de inventario de la entidad

Instrucciones de conteo de inventario de la entidad:

- 3) Ayudan a asegurar que ocurran un conteo de inventario correcto
- 4) Influyen en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de observación.

Se necesitan determinar los medios por los cuales la entidad imparte instrucciones para los procedimientos de conteo de inventario. Si se preparan instrucciones por escrito (y se exhorta a la gerencia a hacerlo), obtenga y lea una copia de las instrucciones. Si las instrucciones impartidas son verbales, se debe considerar tener un profesional que asista a la reunión relevante y prepare un resumen por escrito de las instrucciones verbales que fueron impartidas al personal de la entidad.

Tabla 7: Instrucciones de conteo de inventario de la entidad

Nombres de los funcionarios de la entidad que organizan y supervisan el conteo, junto con sus responsabilidades y posiciones.	
Coordinador de Estación de Servicio	
Localidades y/o departamentos cubiertos por las instrucciones de conteo de inventario de la entidad	
Estación de Servicio	
Breve descripción de los tipos de inventario cubiertos por las instrucciones de la entidad	
Combustible:	
- Super	
- Extra	
- Diesel	

Factores a considerar cuando se evalúan las instrucciones de conteo de inventario de la entidad		
Cuando se consideran las instrucciones de la entidad, determinar si los siguientes factores son tratados apropiadamente. Indique respondiendo SI que estos factores fueron considerados.		
		Considerado
1.	Departamentos o localidades de la entidad a ser contados.	SI
2.	Planes para determinar las cantidades y condición del inventario en localidades externas.	N/A
3.	Disposiciones para control de recepción, despacho y movimiento de partidas durante el conteo. Si la planta no está cerrada, arreglo y segregación de inventario (incluyendo tratamiento de partidas en mercancías internamente o áreas de despacho o carga en vehículos) y precauciones tomadas para aclarar WIP en puntos de corte.	N/A
4.	Responsabilidades específicas de todos los contadores, verificadores o coordinadores y su independencia de la custodia física de inventario.	SI
5.	Uso de hojas o etiquetas de conteo, incluyendo distribución, colección y control.	SI
6.	Identificación y tratamiento de partidas obsoletas, dañadas y de lento movimiento.	SI
7.	Procedimientos de conteo y registro (p.ej., descripción del registro de partidas y cómo se determinarán las cantidades).	SI
8.	Identificación y tratamiento de partidas mantenidas por cuenta de terceros (p.ej., en consignación, para facturar y retener, partidas para reparación).	N/A
9.	Método de transcripción y compilación de los conteos originales a hojas y resúmenes finales.	N/A
10.	Supervisión, revisión y aprobación de conteos por parte de jefes de departamento u otro personal de supervisión.	SI

Son suficientes las instrucciones para permitir a la entidad determinar:			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Efecto de la evaluación sobre los procedimientos de observación planeados u otras pruebas</i>
La naturaleza y cantidad del inventario a la fecha de conteo.	X		Ninguno
La condición (es decir, utilidad y facilidad de venta) del inventario a la fecha de conteo.	X		Ninguno
La exactitud de la compilación del listado final de inventario.	X		Ninguno

Elaborado por: los autores

Parte 2 – Procedimientos de Observación

Lea las instrucciones de conteos de inventario de la entidad y la Parte 1 de esta checklist. Complete los detalles a continuación para ayudar a planear la presencia en el conteo.

Tabla 8: Procedimientos de Observación

Localidad y/o departamento(s) a ser observado(s):
Estación de Servicio
Breve descripción de los tipos de inventarios a ser contados:
Combustibles (Súper, Diésel, Extra)
Partidas o áreas que ameritan énfasis especial durante la observación:
Combustibles (Súper, Diésel, Extra)
Nombres de los funcionarios de la entidad responsables del conteo de inventario por localidad y/o departamento:
Coordinador de Estación de Servicio

A	Condiciones ambientales	Si	No
1.	Las partidas de inventario estaban arregladas de manera ordenada para facilitar el conteo.	N/A	N/A
2.	Las partidas de inventario eran fácilmente identificables y las partidas que no son de propiedad de la entidad (p.ej., mercancías en consignación, materiales suministrados por el cliente, trabajo de reparación y garantía) o partidas que no son de inventario, fueron segregadas, identificadas y excluidas del conteo.	N/A	N/A
3.	Los arreglos de almacenaje de la entidad proporcionan protección contra:		
	(a) Deterioro, y	X	
	(b) Acceso por parte de personal no autorizado.	X	
4.	Se suspendió la producción durante el conteo. (Si no, describa más adelante los procedimientos usados para controlar el movimiento)	N/A	N/A
5.	El inventario fue fácilmente identificable en cuanto a etapa de terminación y condición y calidad de las mercancías.	N/A	N/A
6.	Los movimientos de inventario entre localidades y/o departamentos, y de o a terceros, fueron suspendidos durante el conteo. (Si no, describa más adelante los procedimientos empleados para lograr un corte correcto.)	X	

7.	Las partidas en áreas de mercancías entrantes y salientes fueron segregadas apropiadamente entre partidas a ser incluidas y partidas a ser excluidas del conteo.	X	
8.	Las partidas obsoletas, dañadas y de lento movimiento fueron identificadas y segregadas.	X	
EXPLICACION DE RESPUESTAS DE “NO”, DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS COMENTARIOS			
Ninguna			

B	Procedimientos de conteo y registro de la entidad	Si	No
1.	Los conteos fueron ejecutados por personas distintas de quienes normalmente son responsables de la custodia física del inventario.	X	
2.	Los contadores eran suficientemente conocedores de las partidas de inventario para:		X
	(a) verificar un conteo correcto, y		X
	(b) identificar partidas obsoletas o dañadas. (Describa brevemente más adelante el procedimiento de la entidad para identificar partidas obsoletas y dañadas durante el curso del conteo)		X
3.	Se negó a los contadores la referencia a los registros perpetuos durante el conteo.	X	
4.	Personal de la entidad comparará los resultados de conteo con los registros perpetuos e investigará las diferencias.	X	
5.	Los conteos fueron verificados o las partidas contadas de nuevo por personas distintas de quienes hicieron los conteos originales.		X
6.	Verificadores contaron las partidas antes de referirse a los conteos originales.	X	
7.	Los contadores y verificadores fueron supervisados adecuadamente.		X
8.	Los procedimientos de conteo aseguraron que las partidas de inventario no fueran omitidas ni contadas doblemente. (Indique brevemente más adelante el método usado.)	X	
9.	Se hicieron chequeos con respecto a cajas empacadas incompletamente y “esquinas huecas” (“hollowsquares”).	N/A	N/A
10.	Todas las cantidades fueron determinadas por conteo físico real. (Si no, describa más adelante el método usado para estimar las cantidades).	X	
11.	Las adiciones o retiros posteriores del inventario físico de partidas que fueron contadas antes de nuestra observación fueron controlados eficazmente. Describir brevemente más adelante el alcance y la naturaleza de las adiciones y retiros y los procedimientos usados por la entidad para controlar eficazmente los movimientos.	X	

B	Procedimientos de conteo y registro de la entidad	Si	No
12.	Se ejerció un control numérico apropiado sobre las etiquetas u hojas pre- numeradas. (Si no se usaron etiquetas u hojas de conteo, describa más adelante cómo determinó la entidad que todas las partidas contadas se listaron.)	X	
13.	Las etiquetas u hojas de conteo fueron revisadas en cuanto a la razonabilidad de las cantidades listadas.	X	
14	Las etiquetas u hojas identificaban claramente:	X	
	f) Localidad;	X	
	g) Cantidad;	X	
	h) Descripción de la partida;	X	
	i) Unidad de medición, y	X	
	j) Estatus de la partida (p.ej., buena condición, obsoleta, dañada).	X	
15.	Los cambios a las etiquetas u hojas fueron aprobados apropiadamente.	X	
16.	Los conteos, según se registraron, son las cantidades finales a ser usadas en el listado de inventario y WIP. (Si no, explique la naturaleza de los cambios esperados por despachos, recibos y combinaciones posteriores y cómo podremos cotejar nuestros conteos de prueba con el listado final.)	X	
<p>EXPLICACION DE LAS RESPUESTAS DE “NO”, DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS COMENTARIOS</p> <p>El personal que realiza la toma física es nuevo dentro de la compañía y no está capacitado para realizar de forma correcta la toma física del combustible</p>			
	Los papeles de trabajo han sido preparados indicando las formas en que los conteos físicos futuros se podrían mejorar con respecto a los procedimientos de la entidad, y para posible inclusión en la comunicación a quienes están a cargo del gobierno corporativo y/o la gerencia.	X	

C	Procedimientos de conteo y registro	Si	No
1.	El personal de la entidad fue observado ejecutando los procedimientos de conteo y registro.	X	
2.	El personal de la entidad siguió las instrucciones de conteo de inventario (p.ej., los procedimientos de conteo y registro, identificación de partidas obsoletas o de movimiento lento).		X
3.	d) Los conteos de prueba, incluyendo el registro apropiado de las descripciones de inventario, etapa de terminación, condición, localización y unidad de medición, fueron hechos y listados en los papeles de trabajo anexos	X	

C	Procedimientos de conteo y registro	Sí	No
	e) Algunos de los conteos de prueba fueron seleccionados del área y algunos de las hojas de conteo	X	
	f) Además de los conteos de prueba listados en los papeles de trabajo de acuerdo con 3(a) anterior, para pruebas futuras de la compilación de inventario, se hicieron conteos adicionales, donde fuera necesario, para ayudar a determinar la exactitud de los procedimientos de conteo de cantidad.	X	
4.	Se obtuvo suficiente información para probar la conversión de aquellas cantidades a ser registradas en una unidad de medición diferente en el listado final de inventario	X	
5.	Donde toda o parte de nuestra observación representa una prueba de los registros perpetuos de la entidad, complete lo siguiente:	X	
	e) Algunos de los conteos de prueba fueron seleccionados del área y algunos de los registros perpetuos;	X	
	f) Todos nuestros conteos de prueba fueron conciliados con los registros perpetuos. Si no, obtenga información suficiente que permita hacer esto en una fecha futura;	X	
	g) Los registros perpetuos fueron revisados y se investigaron los ajustes de grandes cantidades, y	X	
	h) La información de corte listada aquí fue cotejada con los registros perpetuos para asegurar el registro apropiado en los mismos.	X	
6.	d) Los errores observados durante los conteos de prueba fueron corregidos.	X	
	e) Personal de la entidad recontó la(s) área(s) donde se observaron numerosos errores.	X	
	f) Las áreas recontadas fueron revisadas para aprobación final.	X	
7.	Se hizo una revisión para confirmar que todas las partidas de inventario habían sido etiquetadas correctamente o registradas en otra forma. (Brevemente describa más adelante nuestros procedimientos).	X	
8.	El inventario en paquetes sellados y otras partidas de valor significativo fueron abiertos (sobre una base de prueba, si era apropiado) y/o se examinó su condición y se hizo conteo de prueba.	X	
9.	Para partidas de inventario significativas mantenidas en localidades externas o por las cuales esta localidad tiene responsabilidad contable:	X	
	c) Obtenga una estimación de los importes, y	X	
	d) Determine si las partidas estarán cubiertas por un conteo separado a ser observado por nosotros o confirmado a nosotros.	X	
	<i>Si no se ha considerado la observación o confirmación directa de tal inventario, comuníquese inmediatamente con el profesional a cargo de la observación del inventario para el compromiso.</i>	X	

C	Procedimientos de conteo y registro	Si	No
10.	Registre todas las etiquetas u hojas emitidas y usadas durante el conteo, asegurándose de que las líneas en blanco fueron tachadas. Si las hojas no estaban pre-numeradas, obtenga una copia de las hojas usadas o liste el número de partidas en cada hoja usada.	X	
11.	Los resúmenes de cantidad o las etiquetas fueron escaneados respecto a la razonabilidad de las cantidades y descripción.	X	
12.	Las partidas obsoletas, de movimiento lento e invendible fueron discutidas con los empleados de producción de la entidad. (Identifique con quién discutió y describa los resultados más adelante.)	X	
13.	Todas las partidas significativas obsoletas o de movimiento lento anotadas durante la observación han sido listadas en los papeles de trabajo.	X	
14.	Se realizaron conteos de prueba para partidas significativas de inventario mantenidas en consignación por la entidad y se listaron en los papeles de trabajo para cotejarlos con los registros en consignación de la entidad.	X	
EXPLICACION DE RESPUESTAS DE “NO”, DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS COMENTARIOS			
El personal que realiza la toma física es nuevo dentro de la compañía y no está capacitado para realizar de forma correcta la toma física del combustible			
	Los papeles de trabajo han sido preparados para indicar cómo se podrían hacer más eficientes los procedimientos respecto a futuros conteos de inventario.	X	

Elaborado por: los autores

CHECKLIST DE OBSERVACIÓN DE CONTEO DE INVENTARIO (SIN OBSERVACIONES)

Conclusión

Con base en la evaluación de las instrucciones de conteo de inventario de la entidad, se opina que estas instrucciones son suficientes para permitir a la entidad determinar la naturaleza, cantidad y condición del inventario de la entidad a la fecha del conteo

Si	<input checked="" type="checkbox"/>		No	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	--	----	--------------------------

Con base en mis observaciones y pruebas ejecutadas, las instrucciones de conteo de inventario fueron seguidas y que la documentación de la entidad que registra las cantidades físicas en existencia proporciona un registro adecuado de la naturaleza, cantidad y condición del inventario de la entidad a la fecha del conteo

Si la respuesta es "No", explique

Firmado: Javier La Mota / Yamil Vásquez	Fecha: _____
---	--------------

Instrucciones y Comentarios Explicativos

Esta checklist se divide en dos partes. La parte 1 se relaciona con las instrucciones emitidas por la entidad. La parte II se relaciona con los procedimientos de observación. La checklist no pretende ser exhaustiva, y se pueden añadir consideraciones o procedimientos adicionales donde sea apropiado. Para completar la checklist, responder todas las preguntas. Las preguntas que no son aplicables son designadas como N/A en la columna de "Si". Explique todas las respuestas de "no" en el espacio provisto o en un anexo referente a la pregunta relacionada.

La Parte 1 se completa cuando las instrucciones del conteo de inventario de la entidad son recibidas. Solamente es necesario completarla una vez para todas las localidades cubiertas por las instrucciones. La Parte 1 ayuda a evaluar las instrucciones de la entidad y su efecto sobre procedimientos de observación, conteo y corte.

La Parte 2 proporciona un medio de documentar la observación de los procedimientos de la entidad, los conteos de prueba y la información de corte, y también ayuda a alcanzar una conclusión en cuanto a si la documentación de las cantidades físicas en existencia refleja razonablemente la naturaleza, cantidad y condición del inventario de la entidad y WIP en la fecha del conteo. La parte 2 de la checklist se prepara para cada localidad de conteo. La parte 2 se completa antes de dejar el conteo de inventario, para evitar tener que regresar a la localidad para obtener información adicional que podría haber sido obtenida más eficientemente durante la observación.

Parte 1 – Evaluación de las instrucciones de conteo de inventario de la entidad

Instrucciones de conteo de inventario de la entidad:

- 5) Ayudan a asegurar que ocurran un conteo de inventario correcto
- 6) Influyen en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de observación.

Se necesitan determinar los medios por los cuales la entidad imparte instrucciones para los procedimientos de conteo de inventario. Si se preparan instrucciones por escrito (y se exhorta a la gerencia a hacerlo), obtenga y lea una copia de las instrucciones. Si las instrucciones impartidas son verbales, se debe considerar tener un profesional que asista a la reunión relevante y prepare un resumen por escrito de las instrucciones verbales que fueron impartidas al personal de la entidad.

Tabla 9: Instrucciones de conteo de inventario de la entidad

Nombres de los funcionarios de la entidad que organizan y supervisan el conteo, junto con sus responsabilidades y posiciones.	
Coordinador de Estación de Servicio	
Localidades y/o departamentos cubiertos por las instrucciones de conteo de inventario de la entidad	
Estación de Servicio	
Breve descripción de los tipos de inventario y WIP cubiertos por las instrucciones de la entidad	
Combustible:	
- Super	
- Extra	
- Diesel	

Factores a considerar cuando se evalúan las instrucciones de conteo de inventario de la entidad		
Cuando se consideran las instrucciones de la entidad, determinar si los siguientes factores son tratados apropiadamente. Indique respondiendo SI que estos factores fueron considerados.		
		Considerado
1.	Departamentos o localidades de la entidad a ser contados.	SI
2.	Planes para determinar las cantidades y condición del inventario en localidades externas.	N/A

3.	Disposiciones para control de recepción, despacho y movimiento de partidas durante el conteo. Si la planta no está cerrada, arreglo y segregación de inventario (incluyendo tratamiento de partidas en mercancías internamente o áreas de despacho o carga en vehículos) y precauciones tomadas para aclarar en puntos de corte.	N/A
4.	Responsabilidades específicas de todos los contadores, verificadores o coordinadores y su independencia de la custodia física de inventario.	SI
5.	Uso de hojas o etiquetas de conteo, incluyendo distribución, colección y control.	SI
6.	Identificación y tratamiento de partidas obsoletas, dañadas y de lento movimiento.	SI
7.	Procedimientos de conteo y registro (p.ej., descripción del registro de partidas y cómo se determinarán las cantidades).	SI
8.	Identificación y tratamiento de partidas mantenidas por cuenta de terceros (p.ej., en consignación, para facturar y retener, partidas para reparación).	N/A
9.	Método de transcripción y compilación de los conteos originales a hojas y resúmenes finales.	N/A
10.	Supervisión, revisión y aprobación de conteos por parte de jefes de departamento u otro personal de supervisión.	SI

Son suficientes las instrucciones para permitir a la entidad determinar:			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Efecto de la evaluación sobre los procedimientos de observación planeados u otras pruebas</i>
La naturaleza y cantidad del inventario a la fecha de conteo	X		Ninguno
La condición (es decir, utilidad y facilidad de venta) del inventario a la fecha de conteo	X		Ninguno
La exactitud de la compilación del listado final de inventario	X		Ninguno

Parte 2 – Procedimientos de Observación

Lea las instrucciones de conteos de inventario de la entidad y la Parte 1 de esta checklist. Complete los detalles a continuación para ayudar a planear la presencia en el conteo.

Tabla 10: Procedimientos de observación

Localidad y/o departamento(s) a ser observado(s):
Estación de Servicio
Breve descripción de los tipos de inventarios y WIP a ser contados:
Combustibles (Super, Diésel, Extra)
Partidas o áreas que ameritan énfasis especial durante la observación:
Combustibles (Super, Diésel, Extra)
Nombres de los funcionarios de la entidad responsables del conteo de inventario por localidad y/o departamento:
Coordinador de Estación de Servicio

A	Condiciones ambientales	Si	No
1.	Las partidas de inventario y WIP estaban arregladas de manera ordenada para facilitar el conteo.	N/A	N/A
2.	Las partidas de inventario y WIP eran fácilmente identificables y las partidas que no son de propiedad de la entidad (p.ej., mercancías en consignación, materiales suministrados por el cliente, trabajo de reparación y garantía) o partidas que no son de inventario, fueron segregadas, identificadas y excluidas del conteo.	N/A	N/A
3.	Los arreglos de almacenaje de la entidad proporcionan protección contra:		
	(a) Deterioro, y	X	
	(b) Acceso por parte de personal no autorizado.	X	
4.	Se suspendió la producción durante el conteo. (Si no, describa más adelante los procedimientos usados para controlar el movimiento)	N/A	N/A
5.	El WIP fue fácilmente identificable en cuanto a etapa de terminación y condición y calidad de las mercancías.	N/A	N/A
6.	Los movimientos de inventario y WIP entre localidades y/o departamentos, y de o a terceros, fueron suspendidos durante el conteo. (Si no, describa más adelante los procedimientos empleados para lograr un corte correcto.)	X	
7.	Las partidas en áreas de mercancías entrantes y salientes fueron segregadas apropiadamente entre partidas a ser incluidas y partidas a ser excluidas del conteo.	X	

8.	Las partidas obsoletas, dañadas y de lento movimiento fueron identificadas y segregadas.	X	
EXPLICACION DE RESPUESTAS DE “NO”, DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS COMENTARIOS			
Ninguna			

B	Procedimientos de conteo y registro de la entidad	Si	No
1.	Los conteos fueron ejecutados por personas distintas de quienes normalmente son responsables de la custodia física del inventario.	X	
2.	Los contadores eran suficientemente conocedores de las partidas de inventario para:	X	
	(a) verificar un conteo correcto, y	X	
	(b) identificar partidas obsoletas o dañadas. (Describa brevemente más adelante el procedimiento de la entidad para identificar partidas obsoletas y dañadas durante el curso del conteo)	X	
3.	Se negó a los contadores la referencia a los registros perpetuos durante el conteo.	X	
4.	Personal de la entidad comparará los resultados de conteo con los registros perpetuos e investigará las diferencias.	X	
5.	Los conteos fueron verificados o las partidas contadas de nuevo por personas distintas de quienes hicieron los conteos originales.	X	
6.	Verificadores contaron las partidas antes de referirse a los conteos originales.	X	
7.	Los contadores y verificadores fueron supervisados adecuadamente.	X	
8.	Los procedimientos de conteo aseguraron que las partidas de inventario no fueran omitidas ni contadas doblemente. (Indique brevemente más adelante el método usado.)	X	
9.	Se hicieron chequeos con respecto a cajas empacadas incompletamente y “esquinas huecas” (“hollowsquares”).	N/A	N/A
10.	Todas las cantidades fueron determinadas por conteo físico real. (Si no, describa más adelante el método usado para estimar las cantidades).	X	
11.	Las adiciones o retiros posteriores del inventario físico de partidas que fueron contadas antes de nuestra observación fueron controlados eficazmente. Describir brevemente más adelante el alcance y la naturaleza de las adiciones y retiros y los procedimientos usados por la entidad para controlar eficazmente los movimientos.	X	

B	Procedimientos de conteo y registro de la entidad	Si	No
12.	Se ejerció un control numérico apropiado sobre las etiquetas u hojas pre- numeradas. (Si no se usaron etiquetas u hojas de conteo, describa más adelante cómo determinó la entidad que todas las partidas contadas se listaron.)	X	
13.	Las etiquetas u hojas de conteo fueron revisadas en cuanto a la razonabilidad de las cantidades listadas.	X	
14	Las etiquetas u hojas identificaban claramente:	X	
	k) Localidad;	X	
	l) Cantidad;	X	
	m) Descripción de la partida;	X	
	n) Unidad de medición, y	X	
	o) Estatus de la partida (p.ej., buena condición, obsoleta, dañada).	X	
15.	Los cambios a las etiquetas u hojas fueron aprobados apropiadamente.	X	
16.	Los conteos, según se registraron, son las cantidades finales a ser usadas en el listado de inventario y WIP. (Si no, explique la naturaleza de los cambios esperados por despachos, recibos y combinaciones posteriores y cómo podremos cotejar nuestros conteos de prueba con el listado final.)	X	
EXPLICACION DE LAS RESPUESTAS DE “NO”, DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS COMENTARIOS			
NO Aplica			
	Los papeles de trabajo han sido preparados indicando las formas en que los conteos físicos futuros se podrían mejorar con respecto a los procedimientos de la entidad, y para posible inclusión en la comunicación a quienes están a cargo del gobierno corporativo y/o la gerencia.	X	

C	Procedimientos de conteo y registro	Si	No
1.	El personal de la entidad fue observado ejecutando los procedimientos de conteo y registro.	X	
2.	El personal de la entidad siguió las instrucciones de conteo de inventario (p.ej., los procedimientos de conteo y registro, identificación de partidas obsoletas o de movimiento lento).	X	
3.	g) Los conteos de prueba, incluyendo el registro apropiado de las descripciones de inventario, etapa de terminación, condición, localización y unidad de medición, fueron hechos y listados en los papeles de trabajo anexos	X	

C	Procedimientos de conteo y registro	Si	No
	h) Algunos de los conteos de prueba fueron seleccionados del área y algunos de las hojas de conteo	X	
	i) Además de los conteos de prueba listados en los papeles de trabajo de acuerdo con 3(a) anterior, para pruebas futuras de la compilación de inventario, se hicieron conteos adicionales, donde fuera necesario, para ayudar a determinar la exactitud de los procedimientos de conteo de cantidad.	X	
4.	Se obtuvo suficiente información para probar la conversión de aquellas cantidades a ser registradas en una unidad de medición diferente en el listado final de inventario	X	
5.	Donde toda o parte de nuestra observación representa una prueba de los registros perpetuos de la entidad, complete lo siguiente:	X	
	i) Algunos de los conteos de prueba fueron seleccionados del área y algunos de los registros perpetuos;	X	
	j) Todos nuestros conteos de prueba fueron conciliados con los registros perpetuos. Si no, obtenga información suficiente que permita hacer esto en una fecha futura;	X	
	k) Los registros perpetuos fueron revisados y se investigaron los ajustes de grandes cantidades, y	X	
	l) La información de corte listada aquí fue cotejada con los registros perpetuos para asegurar el registro apropiado en los mismos.	X	
6.	g) Los errores observados durante los conteos de prueba fueron corregidos.	X	
	h) Personal de la entidad recontó la(s) área(s) donde se observaron numerosos errores.	X	
	i) Las áreas recontadas fueron revisadas para aprobación final.	X	
7.	Se hizo una revisión para confirmar que todas las partidas de inventario y WIP habían sido etiquetadas correctamente o registradas en otra forma. (Brevemente describa más adelante nuestros procedimientos).	X	
8.	El inventario en paquetes sellados y otras partidas de valor significativo fueron abiertos (sobre una base de prueba, si era apropiado) y/o se examinó su condición y se hizo conteo de prueba.	X	
9.	Para partidas de inventario significativas mantenidas en localidades externas o por las cuales esta localidad tiene responsabilidad contable:	X	
	e) Obtenga una estimación de los importes, y	X	
	f) Determine si las partidas estarán cubiertas por un conteo separado a ser observado por nosotros o confirmado a nosotros.	X	
	<i>Si no se ha considerado la observación o confirmación directa de tal inventario, comuníquese inmediatamente con el profesional a cargo de la observación del inventario para el compromiso.</i>	X	

C	Procedimientos de conteo y registro	Si	No
10.	Registre todas las etiquetas u hojas emitidas y usadas durante el conteo, asegurándose de que las líneas en blanco fueron tachadas. Si las hojas no estaban pre-numeradas, obtenga una copia de las hojas usadas o liste el número de partidas en cada hoja usada.	X	
11.	Los resúmenes de cantidad o las etiquetas fueron escaneados respecto a la razonabilidad de las cantidades y descripción.	X	
12.	Las partidas obsoletas, de movimiento lento e invendible fueron discutidas con los empleados de producción de la entidad. (Identifique con quién discutió y describa los resultados más adelante.)	X	
13.	Todas las partidas significativas obsoletas o de movimiento lento anotadas durante la observación han sido listadas en los papeles de trabajo.	X	
14.	Se realizaron conteos de prueba para partidas significativas de inventario mantenidas en consignación por la entidad y se listaron en los papeles de trabajo para cotejarlos con los registros en consignación de la entidad.	X	
EXPLICACION DE RESPUESTAS DE “NO”, DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS COMENTARIOS			
Ninguna			
	Los papeles de trabajo han sido preparados para indicar cómo se podrían hacer más eficientes los procedimientos de E&Y respecto a futuros conteos de inventario.	X	

Elaborado por: los autores

A continuación se presenta un resumen de las estaciones de servicios a las cuales se les aplicó la observación y las novedades que en ellas se encontraron.

Tabla 11: Resumen de observación en las estaciones de servicio

Comercializadora de Combustible "La Compañía"					
Resumen de las observaciones.					
N°	Fecha	Observación realizada por:	Nombre de estación de servicio	Inventario	Observaciones
1	25/06/2014	Yamil Vásquez	Estación de Servicio 19	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
2	25/06/2014	Javier La Mota	Estación de Servicio 6	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
3	26/06/2014	Yamil Vásquez	Estación de Servicio 20	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
4	26/06/2014	Javier La Mota	Estación de Servicio 11	Combustible	El personal que realiza la toma física es nuevo dentro de la compañía y no está capacitado para realizar de forma correcta la toma física del combustible
5	27/06/2014	Yamil Vásquez	Estación de Servicio 2	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
6	27/06/2014	Javier La Mota	Estación de Servicio 15	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
7	30/06/2014	Yamil Vásquez	Estación de Servicio 43	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
8	30/06/2014	Javier La Mota	Estación de Servicio 5	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
9	01/07/2014	Yamil Vásquez	Estación de Servicio 27	Combustible	El personal que realiza la toma física es nuevo dentro de la compañía y no está capacitado para realizar de forma correcta la toma física del combustible
10	01/07/2014	Javier La Mota	Estación de Servicio 29	Combustible	Existe un tanque deshabilitado por motivos de contaminación (se mezclaron combustibles diésel y extra) lo cual no se puede comercializar. Dicho tanque contaba con 5.360 galones
11	02/07/2014	Yamil Vásquez	Estación de Servicio 18	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
12	02/07/2014	Javier La Mota	Estación de Servicio 13	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
13	03/07/2014	Yamil Vásquez	Estación de Servicio 28	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
14	03/07/2014	Javier La Mota	Estación de Servicio 24	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
15	08/07/2014	Yamil Vásquez	Estación de Servicio 3	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
16	08/07/2014	Javier La Mota	Estación de Servicio 25	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
17	09/07/2014	Yamil Vásquez	Estación de Servicio 47	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
18	09/07/2014	Javier La Mota	Estación de Servicio 26	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
19	11/07/2014	Yamil Vásquez	Estación de Servicio 10	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar
20	11/07/2014	Javier La Mota	Estación de Servicio 22	Combustible	Nada que mencionar y/o revelar

(A) Esta situación se dio por que existió una contaminación del Producto en el Tanque, se dio una mezcla de productos en la descarga.
De acuerdo a comentarios de Pedro Vizueta por el momento el combustible se mantiene en el tanque sellado.

Elaborado por: los autores

El siguiente gráfico muestra en porcentajes el resultado de la observación en las estaciones de servicio

Gráfico 5: Resultado de la observación



Elaborado por: los autores

El gráfico muestra que el 85% de las estaciones de servicio no tienen novedades en cuanto a la toma física de inventario, mientras que en un 10% de las estaciones de servicio consultadas existe personal inexperto y un 5% presentó contaminación del combustible.

Para realizar la observación del proceso de toma física de inventarios al personal operativo de las estaciones de servicio, se requirieron diez días para llevarlas a cabo. Se observó el proceso durante 1 hora aproximadamente en cada estación de servicio, en donde se constataba, paso a paso, la toma física del inventario por parte del despachador, la misma que era supervisada por el Jefe de Turno y en ocasiones por el Gerente de Estación. La cantidad de gasolineras observadas por cada uno de los investigadores fue de dos por día de observación, en el cierre de turno, esto es a partir de las 22h00.

Como resultado se puede inferir que durante el proceso de toma física del inventario de combustible existieron algunas novedades. Se produjo la contaminación del combustible al mezclarse combustible diésel y extra en una de las estaciones de servicio, por lo que este combustible no se puede comercializar. Otro de los problemas que se encontraron fue la presencia personal inexperto por ser nuevo en sus funciones, por lo que no siguió correctamente los procedimientos de conteo y registro; esto sucedió en dos estaciones de servicio observadas

Para las restantes estaciones de servicio no se encontró novedades en cuanto a la toma física de inventario de combustible.

4.1.1 Resultado de la entrevista

A continuación se presenta la mencionada entrevista con el Gerente de Control Interno.

ENTREVISTA

NOMBRE: Gerente de Control Interno de La Empresa

FECHA: 10 de junio de 2014

1. ¿Qué desafíos se presentan al momento de efectuar la toma de inventario?

R: Dada las características de trabajo en las estaciones de servicio, lo principal es que no tenemos personal capacitado o preparadas para realizar la toma física de inventario, esto porque los inventarios se toman en cada cambio de turno en el día (son 3 turnos al día), y la persona que está de turno, muchas veces no es la persona que se encuentra preparada para realizar la toma física del inventario. En este tipo de negocios existe mucha rotación de personal, principalmente para el área operativa, por lo que la persona que se encuentra

de turno, muchas veces es nuevo, por lo que no realiza de forma correcta la toma física de inventarios.

Como segundo desafío, tenemos que a veces los inventarios son realizados a las 9 o 10 de la noche (de acuerdo al cambio de turno establecido en cada estación de servicio), y esta hora es considerada hora pico, entonces como hace el personal operativo para dejar de vender por unos minutos, para dedicarse rápidamente a la toma física del inventario y volver a vender. Este apuro causa que el personal no realice la medición del combustible de la manera correcta.

Otro problema es el tema de faltantes de inventario, que puede darse porque el vendedor no está realizando los despachos de la manera adecuada, o porque existe una colusión entre el vendedor y el chofer para descargar de menos combustible, o para descargar en un recipiente no autorizado y que después eso lo destinen a la venta (ilegal), sin que esto sea un beneficio para la entidad sino para el vendedor y el chofer. Esto ocasionará un faltante de inventario posterior.

2. ¿Cuáles y qué tipos de controles realiza la Compañía a nivel de inventarios?

R: El más importante que se realiza, es la toma física de inventarios.

Adicionalmente, se ha realizado la implementación de un sistema vía internet, en el que cada gerente de estación deberá ingresar la información de la toma física de sus inventarios por el final del día. Esta información será verificada diariamente por el departamento de control interno en el caso de existir desviaciones significativas en el proceso. Con este procedimiento, se mitiga el riesgo de que existan fugas o robos no detectados

A fin de mes, el gerente realiza la toma física de manera directa para validar la información para el cierre del mes

Otro procedimiento es el que realiza el departamento de control interno, realiza una programación de toma física de inventarios con una verificación independiente de la estación de servicio, para verificar que los datos anotados en el inventario sean los correctos.

3. ¿Qué tipo de mejoras se piensan implementar en el corto y largo plazo en los procesos de manejo de inventario?

R: existen herramientas automatizadas para la obtención de datos de la toma física de inventarios, los cuales serían más eficientes y eficaces para este procedimiento. Sin embargo el costo de esta herramienta es de 15.000 aproximadamente por cada estación de servicios.

Por el momento no se piensa realizar este tipo de inversiones ya que es muy alta para el presupuesto que maneja la compañía.

4. ¿Qué tipo de procedimientos realiza la compañía para controlar la evaporación y expansión del combustible?

En los despachos en la región costa, Petrocomercial despacha con un factor de corrección por evaporación de combustible; esto es: 1.44% más en Super; 1.46% en extra y 1.03 en diésel.

En otras palabras, Petrocomercial despacha las compras realizadas por demás debido a la evaporación. Lo que la compañía debe controlar, es que ese sobrante sea el correcto.

5. Durante el año 2013, y lo que va del 2014, a cuánto ascienden las pérdidas por evaporación, y a su vez, los ingresos por expansión del mismo

Durante el año 2013, la pérdida total por evaporación asciende a 40.000 y dentro del 2014 llega a un aproximado de 15.000 dólares

6. De acuerdo a su experiencia, ¿qué tan frecuente es la pérdida de inventario o diferencias al momento de la toma física?

R: en este tipo de negocios, es frecuente que se den este tipo de pérdidas o diferencias en toma física puesto que el personal operativo es el que está a cargo de este inventario. Es necesario establecer un ambiente de control con los empleados, transmitiendo claramente el mensaje de que no se tolerará este tipo de actos dentro de la compañía.

Mayoritariamente, la pérdida de inventarios se da al momento de la descarga de combustible del camión. No se ha realizado una cuantificación pero principalmente se da este caso.

7. ¿Qué tipo de pérdidas de inventario existen (robo, evaporación, contaminación, mezcla)?

Los faltantes se pueden dar principalmente por lo siguiente: por robo (hurto o colusión) o por contaminación (fuga de inventarios). Los procedimientos de la compañía deberán estar enfocados a cubrir esta clase de riesgos para evitar problemas mayores en el futuro

El robo más frecuente que se da es en la descarga de combustible del camión, sin embargo se da capacitación al personal para poder manejar correctamente el proceso de la descarga.

8. ¿Cuándo fue la última vez que se realizaron cambios al manual de control interno de la compañía con respecto al manejo del inventario? ¿Qué cambios importantes se dieron?

El año pasado se mejoró y se actualizó los procedimientos por descarga de combustible. Adicionalmente se realizaron capacitaciones por estas mejoras y actualizaciones al personal operativo.

9. ¿Considera que todos los controles implementados por la compañía han logrado acciones correctivas para mitigar los riesgos detectados?

Si se ha logrado minimizar los riesgos, tomando medidas correctivas y mejorando los controles ya establecidos en la compañía.

En cuanto se refiere a la entrevista, existió la apertura requerida para entrevistar al Gerente de Control Interno de La Empresa, quien es el encargado de supervisar el cumplimiento de todos los procedimientos que se llevan a cabo en las estaciones de servicio. La entrevista aplicada fue estructurada, es decir, que existió un cuestionario elaborado previamente para tal efecto.

En la conversación que se mantuvo con el entrevistado para la obtención de información relacionada con el proceso de toma física y descarga de inventario, se pudo constatar que la principal falencia con que cuentan las estaciones de servicio es la presencia de personal inexperto, debido a la constante rotación del personal. Es factor fundamental la presencia de personal joven, inexperto, recién terminada su instrucción secundaria, quien se encuentra encargado de la recepción del inventario, frente al personal que transporta el combustible, que por lo general, son personas mayores de 50 años, con mayor experiencia en la entrega del combustible.

CAPITULO V: PROPUESTA DE MODELO DE MANUAL DE CONTROL INTERNO

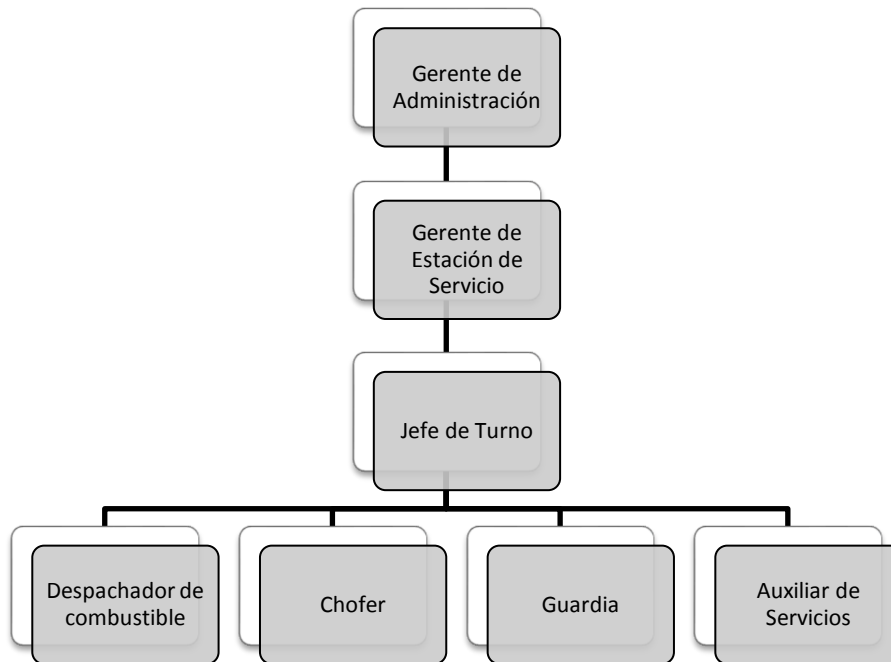
Una vez realizado el análisis de la información que se obtuvo en las estaciones de servicio a través de la observación de las actividades de toma física de inventario y de la entrevista al Gerente de Control Interno de La Empresa, se presenta la propuesta del modelo de manual de control interno con la finalidad de que éste pueda ser sugerido en La Empresa y se apliquen las consideraciones que en él se encuentran estipuladas.

La propuesta del manual incluye un organigrama de funciones que podría establecerse en la estación de servicio, así como los perfiles de cargo que conformarían el grupo de trabajo. La propuesta del organigrama está basada en la necesidad que tienen las estaciones de servicio de contar con el personal idóneo para la realización de las labores diarias en lo que se relaciona con la recepción y despacho del combustible.

En cuanto a los perfiles de cargo del grupo que debería trabajar en la estación de servicio, se ha tratado de proponer un personal totalmente idóneo y con todas las cualidades necesarias para el ejercicio de su función, que sepan responder a los problemas que se pudieran presentar y con un gran sentido de la responsabilidad que le significa su función.

El organigrama de funciones que se plantea es el siguiente:

Gráfico 6: Organigrama propuesto



Elaborado por: los autores

5.1 Perfiles de cargo del personal de la estación de servicio

Se proponen los siguientes perfiles de cargo para el personal de la estación de servicio de La Empresa (Portilla, 2014, págs. 77-94)

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

Supervisado por: Propietarios de las estaciones de servicio

Supervisa a: todas las áreas

Objetivo general del puesto: Liderar, regentar y regular el correcto funcionamiento de la estación de servicio, de acuerdo a los objetivos primordiales de La Empresa, como son servicio, imagen, calidad, seguridad, protección ambiental, aprovechando eficientemente todos los recursos disponibles.

Funciones:

- Buscar el cumplimiento de los objetivos y metas de La Empresa.
- Realizar la contratación de personal y/o terminar los contratos de trabajo del personal.
- Realizar la supervisión directa de todo el personal que labora en la Estación de servicio.
- Realizar el corte de cuentas de cada uno de los jefes de turno y realizar la validación de dichos cortes con el gerente de estación.
- Realizar la planificación de las actividades de la estación de servicio por intermedio de sus empleados.
- Autorizar la emisión de cheques para los pagos respectivos y firmar comprobantes.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y disposiciones reguladoras de la estación de servicio.

Requisitos:

- Profesionales de Administración de Empresas, Economía o carreras afines.
- Edad entre 30 y 50 años.
- Cursos de administración y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos, liderazgo y de servicio-atención al cliente.
- Sexo indistinto
- Experiencia mínima de tres años en cargos similares.

- Conocimientos básicos sobre combustibles.

Perfil:

- Observador
- Negociador
- Dominio en el trato con los subordinados
- Líder
- Capaz de la toma de decisiones estratégicas para la estación de servicio
- Excelentes relaciones interpersonales.

GERENTE DE ESTACIÓN DE SERVICIO

Supervisado por: Gerente de Administración

Supervisa a: Personal de la estación de servicio

Objetivo general del puesto: Ser el soporte del Gerente de Administración en actividades administrativas que se desarrollan dentro de la estación de servicio, con la finalidad de con las metas y objetivos establecidos por la alta dirección de forma que se puedan optimizar todos los recursos con que cuenta la estación

Funciones:

- Realizar el diseño e implementación de políticas y procedimientos administrativos para la adecuada conducción de la estación de servicio.
- Supervisar y controlar todos los gastos que se realicen en la estación de servicio, así como el manejo adecuado fondos e información contable.
- Medir el desempeño de la competencia en aspectos como servicio que brinda y proponer mejoras estratégicas.
- Cuidar el uso correcto de todo el equipamiento de la estación de servicio y darle el adecuado mantenimiento.

- Capacitar al personal nuevo y antiguo con la finalidad de realizar un mejor control en su desempeño.
- Verificar los cierres de caja diarios y los depósitos por la venta de combustible.
- Verificar el stock de combustible y solicitar nuevo envío de acuerdo a las necesidades de la estación de servicios.
- Gestionar los permisos correspondientes para el funcionamiento en las dependencias respectivas.

Requisitos:

- Estudios superiores en Administración de Empresas o afines.
- Edad entre 30 y 45 años.
- Cursos de administración y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos y liderazgo.
- Sexo indistinto.
- Experiencia de tres años en cargos similares.
- Experiencia y capacitación en actividades comerciales, atención al cliente.

Perfil:

- Líder
- Excelentes relaciones interpersonales
- Don de mando, carisma
- Capacidad para la comunicación con todas las áreas a su cargo
- Analítico
- Trabajo en equipo en oficina y campo

JEFE DE TURNO

Supervisado por: Gerente de Estación de Servicio

Supervisa a: Despachador de combustible, chofer, guardia, auxiliar de servicios

Objetivo general del puesto: Cumplir las funciones relacionadas con la venta de combustible y recepción del inventario en la estación de servicio, asegurando el correcto funcionamiento de los equipos a su cargo, con la finalidad de brindar una excelente imagen a los clientes

Funciones:

- Asistir al gerente de estación de servicios en el control de la existencia del inventario de combustible.
- Cumplir y hacer cumplir con normas de salubridad y seguridad.
- Recibir y supervisar la descarga del abasto de combustible dentro de la estación de servicio.

Requisitos:

- Líder
- Buen trato al cliente
- Experiencia de dos años en el área de ventas
- Disponibilidad de tiempo completo
- Control de posibles problemas con clientes.

Perfil:

- Excelentes relaciones interpersonales
- Dones de respeto, amabilidad, cortesía, prudencia, confiabilidad
- Velar por el medio ambiente.

- Dispuesto a trabajar a presión.

DESPACHADOR DE COMBUSTIBLE

Supervisado por: Jefe de turno / Gerente de estación de Servicio

Supervisa a: No aplica

Objetivo general del puesto: Realizar de forma respetuosos y amable todas las actividades relacionadas con la venta de combustile y demás productos requeridos por los clientes en la estación de servicio para brindar una excelente imagen de servicio a los clientes, otorgando a su servicio valor agregado al realizar la verificación de existencias de stock de productos ofertados.

Funciones:

- Recibir y verificar el stock de existencias
- Revisar con el Jefe de Turno los dispensadores que tiene a su cargo, haciendo el inventario de cifras medido en el contador de galones
- Realizar la venta y despacho de combustibles y lubricantes
- Responsabilizarse de los dispensadores de combustibles y de los exhibidores de lubricantes y demás aditivos
- Realizar la facturación de la venta de combustible y lubricantes al contado o a crédito
- Ofrecer valor agregado a los clientes en la medición de líquidos y presión de aire de los neumáticos
- Mantener en excelente estado visual el área de trabajo y los equipos bajo su responsabilidad
- Reportar las ventas y las novedades del día a su jefe inemdiato superior
- Reportar a su jefe inmediato cualquier desperfecto que puidere ocurrir al equipo a él asignado
- Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad y cortesía

Requisitos:

- Título de bachiller mayor de edad
- Experiencia en trato a clientes
- Un año de experiencia en ventas al público
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Control de posibles problemas con clientes

Perfil:

- Excelentes relaciones interpersonales
- Dones de respeto, amabilidad, cortesía, prudencia, confiabilidad
- Velar por el medio ambiente.
- Dispuesto a trabajar a presión

CHOFER

Supervisado por: Jefe de turno / Gerente de estación de servicio

Supervisa a: No aplica

Objetivo general del puesto: Conducir los vehículos de propiedad de la empresa o los que le sean asignados.

Funciones:

- Verificar el estado técnico mecánico del tanquero de comustible y los correspondientes equipos
- Verificar visualmente el estado del tanquero.
- Realizar la revisión física del tanquero.
- Verificar la documentación requerida y los permisos correspondientes para el traslado del combustible a su destino

- Realizar el traslado del combustible en el tanquero hasta la estación de servicio
- Conducir los vehículos y tanqueros de la estación de servicio cuando sea requerido

Requisitos:

- Título de bachiller
- Licencia de conducir de chofer profesional
- Sexo masculino
- Experiencia 3 años mínimo en conducción de vehículos pesados
- Conocimientos básicos de facturación, mecánica y electricidad automotriz.

Perfil:

- Trabajo en equipo
- Valores de tolerancia, agilidad, amabilidad
- Saber manejar conflictos
- Predisposición a escuchar y facilidad de expresión

GUARDIA

Supervisado por: Jefe de turno / Gerente de estación de servicio

Supervisa a: No aplica

Objetivo general del puesto: Proteger los activos e infraestructura de la estación de servicios, así como a las personas, con criterios de calidad, seguridad, salud y cumplimiento de la normativa vigente

Funciones:

- Supervisar el normal desenvolvimiento de las actividades en cada puesto de trabajo
- Percibir posibles riesgos que pudieran afectar a personas, información y propiedades en la estación de servicio
- Reportar cualquier tipo de problema a su jefe inmediato superior
- Mantener el orden de los clientes y automotores que ingresen a la estación de servicio
- Ayudar, si es el caso, al chofer del tanquero de combustible en la descarga del mismo en la estación de servicio
- Mantener la limpieza y el orden en su área de trabajo.
- Precautelar la seguridad de la estación de servicio, actuando responsablemente frente a hechos delictivos en el entorno de acuerdo a las normativas vigentes
- Dar buen uso y cuidar el equipo de seguridad proporcionado para el desempeño de sus funciones
- Colaborar diligentemente con todo el personal de seguridad en el transporte de valores al momento del retiro de dinero en la gasolinera en la estación de servicio

Requisitos:

- Título de bachiller
- Sexo masculino
- Haber aprobado cursos de vigilancia y seguridad
- Experiencia mínima de 3 años en funciones similares

Perfil:

- Valores de honradez, prudencia y ética profesional

- Excelentes relaciones interpersonales.
- Uso adecuado de la lógica y el sentido común
- Autoevaluar el desempeño de su trabajo

AUXILIAR DE SERVICIOS

Supervisado por: Jefe de turno / Gerente de estación de servicio

Supervisa a: No aplica

Objetivo general del puesto: Realizar y supervisar todas las actividades que se relacionan con el mantenimiento de las instalaciones de la estación de servicio

Funciones:

- Mantener limpio y cuidado de las áreas de trabajo y las a él asignadas
- Mantener en buen estado los elementos que se utilizan en la estación de servicio para el desarrollo de sus actividades diarias
- Informar sobre anomalías que pudieren ocurrir en el trabajo o en la infraestructura su cuidado.
- Informar a su jefe inmediato sobre irregularidades que se pudieran presentar en la estación de servicio
- Cumplir las jornadas laborales establecidas
- Mantener el buen trato con todo el personal de la estación de servicio

Requisitos:

- Título de bachiller
- Sexo indistinto
- Edad entre 25-35 años
- Experiencia de 3 años como mínimo
- Medio tiempo

- Referencias personales sobre trabajos similares

Perfil:

- Valores de colaboración, puntualidad, responsabilidad, honestidad
- Diligente en su trabajo
- Trabajador responsable (Portilla, 2014, págs. 77-94)

5.2 Modelo de Manual de Control Interno

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCION DE COMBUSTIBLES Y TOMA FÍSICA DE INVENTARIO DE COMBUSTIBLES EN ESTACIONES DE SERVICIOS

Lista de Usuarios

Ejemplar 1	Usuario
1	Gerencia general
2	Recursos Humanos
3	Gerencia Administrativa
4	Jefes de Operación
5	Gerente de Operación
6	Gerentes de Estaciones de Servicio

Revisado Gerencia Administrativa	Aprobado Gerencia General

OBJETIVO

Normar, controlar y establecer los procedimientos para la recepción, descarga y toma física de inventario de Combustibles en las estaciones de servicios operadas por La Empresa.

ALCANCE

Aplica a todos los empleados de la empresa con responsabilidad en la recepción, descarga y toma física de combustibles en las estaciones de servicios de La Empresa.

VIGENCIA

Desde la presente fecha, hasta su modificación

RESPONSABILIDADES

- a) Es responsabilidad de la Gerencia Administrativa dar a conocer este procedimiento, así como sus modificaciones.
- b) Es responsabilidad de las Jefaturas o Gerencias de las áreas involucradas cumplir y hacer cumplir el procedimiento para la recepción de combustibles en las estaciones de servicios.

RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLES

1. Antes de la Llegada del Tanquero de Combustibles.

- a) El Gerente de estación de servicios debe estar informado de la Hora aproximada de la llegada del Tanquero de Combustible.
- b) El Gerente de Estación o persona responsable de efectuar la descarga procede a sacar los candados de las bocas de descarga, 15 minutos antes de la llegada del tanquero.
- c) El responsable del área de distribución debe asegurarse de que la estación de servicios tenga en su poder la ficha técnica de calibración del Autotanque.
- d) La Zona de descarga deberá estar delimitada por los conos de seguridad

- e) Los materiales necesarios para la descarga deben estar listos para recibir el tanquero: pasta de agua, pasta de combustible, arnés de seguridad, linterna
- f) La persona responsable de efectuar la recepción del combustible, debe estar informada y atenta a la llegada del tanquero.

2. A la llegada del Tanquero de Combustibles

- a) La persona responsable de efectuar la descarga debe terminar sus actividades y proceder a recibir el tanquero.
- b) Se procede a indicar al capitán de la flota la ubicación del camión en el lugar predeterminado.
- c) Inmediatamente de proceder a colocar los conos de seguridad alrededor del tanquero.
- d) Se procede a colocar los extintores en los lugares designados según procedimiento de descarga general.
- e) La persona responsable de efectuar la descarga del combustible procede a tomar las medidas de los tanques de combustibles, y se anota la hora en que se toman las medidas de cada tanque.
- f) El Gerente de estación o responsable de efectuar la descarga, solicita al capitán de la flota, la varilla de medición de combustibles y verifica que la misma corresponda a la tabla de calibración del Autotanque.
- g) En caso de que no existan novedades se continúa con el proceso de descarga.
- h) En caso de que existan discrepancias, y que la varilla de medición no corresponda a la indicada en la tabla de calibración no se procederá a la recepción del tanquero de combustibles, lo cual será comunicado inmediatamente al Gerente de Estación/Jefe de Operaciones, para su respectivo reclamo.

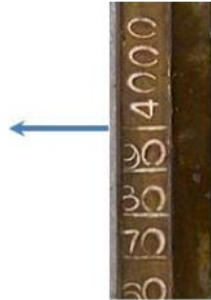
3. MEDIDA DE LOS TANQUES ANTES DE LA DESCARGA: CONFIRMACION DE CANTIDAD EN STOCK Y ESPACIOS DISPONIBLES.

- a) Una vez que se han tomado las medidas de combustibles en los tanques de almacenamiento, se procede a verificar si las cantidades a recibirse en el vehículo de combustible por compartimento cabe en los tanques de almacenamiento.
- b) En caso de que la cantidad a recibirse de algún compartimento sobrepase la cantidad de almacenamiento, no se procede a descargar ese compartimento, lo cual debe ser comunicado al Gerente de Estación, Responsable de Distribución y Jefe de Operaciones.
- c) En caso de que las cantidades a recibirse estén conforme y quepan en los tanques de almacenamiento se continúa con el proceso de descarga.

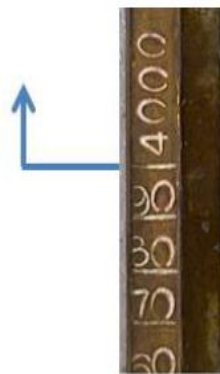
4. PROCEDIMIENTO DE DESCARGA

- a) El responsable de realizar la descarga, sube al tanquero y toma las medidas de los combustibles.
- b) Se toman las muestras de combustibles de cada compartimento, previo a las medidas y descarga del combustible.
- c) Se utilizan las pastas marcado de agua y combustibles en la varilla de medición del combustible.
- d) En caso de que algún compartimento contenga agua en más de 2 centímetros no se procede a la descarga del combustible, lo mismo que es anotado en los documentos de alistamiento de descarga.
- e) Se informa al Gerente de Estación/ Jefe de Operaciones para el reclamo respectivo a flota.

f) En caso de que las medidas del combustible en el compartimento del tanquero marquen la cantidad correcta, se continúa con el proceso de descarga.

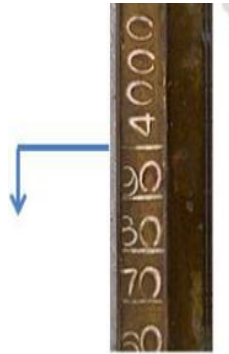


g) En caso de que las medidas del combustible en el compartimento del tanquero marquen una cantidad superior a la indicada, se estima la cantidad que se recibe de más, y se continúa con el proceso de descarga.



h) En caso de que las medidas del combustible en el compartimento del tanquero marquen una cantidad inferior a la cantidad indicada en el formato de alistamiento de descarga, se procederá a anotar la cantidad

aproximada que falta y se informa al Capitán de flota, quien debe verificar la cantidad faltante.



- i) La cantidad faltante es anotada en todos los documentos de recepción del combustible, y con la firma de aceptación del faltante por parte del capitán de flota se inicia la descarga.
- j) En caso de que el capitán de flota no firme la aceptación del faltante, no se recibe el combustible, y el mismo es regresado, de lo cual se comunica al Gerente de Estación y Responsable de Distribución en primera instancia, y posterior al Jefe de Operaciones.
- k) En caso de faltantes de combustibles, se procede a enviar vía mail los reclamos a flota y los documentos originales a la Gerencia Administrativa para formalizar el reclamo.
- l) Se deberá anotar la hora de inicio y fin de la descarga de cada compartimento, con la finalidad de efectuar la conciliación de recepción del tanquero.

5. INICIO DE LA DESCARGA

- a) El responsable de la descarga coloca el codo visor en el tanque donde se va a realizar la descarga

- b)** El responsable de la descarga se debe asegurar que no existan fuentes de ignición en lugares cercanos a la descarga.
- c)** Se debe asegurar antes de la descarga que no existan personas ajenas al proceso.
- d)** Una vez que se ha verificado que las válvulas, codo visor y manguera estén bien colocados, se puede iniciar el proceso de descarga.
- e)** Los responsables de la descarga deben permanecer supervisando el proceso de descarga mientras está dure.
- f)** En caso de que se inicien derrames, se debe detener la descarga de manera inmediata, limpiar el lugar contaminado.
- g)** Asegurar nuevamente mangueras, y codo visor y asegurarse que todo esté en orden e iniciar nuevamente el proceso de descarga.
- h)** Después de concluida la descarga, se deberá solicitar al capitán de flota, que mueva el vehículo hacia adelante y atrás, para iniciar el proceso de concheo de vehículo, proceso mediante el cual se asegura que se descargó todo el combustible. Echar el combustible producto del concheo al tanque respectivo, el responsable de la descarga procede a subir al tanquero para verificar que el tanque esté vacío.
- i)** En caso de que aun quede combustible, se procederá a descargar el producto remanente con la utilización de un balde.
- j)** Se firma la recepción del producto en documentos de soporte, tales como facturas y certificado de alistamiento de carga.
- k)** Se debe anotar la hora en que finaliza la descarga de cada compartimento.

CERTIFICADO DE DESCARGA SEGURA DE COMBUSTIBLES

No. De sellos en Manholes SUPERIORES entregadas en E/S					
0					
1	2	3	4	5	NUMERO DE COMPARTIMENTO
SUPER	EXTRA	DIESEL	EXTRA		PRODUCTO
					VOLUMEN SEGÚN FACTURA
					VOLUMEN SEGÚN MEDIDAS
					# TANQUE DONDE SE DESCARGA
# SELLO:0000	# SELLO:	# SELLO:	# SELLO:	# SELLO:	

1 2 3 4 5					NUMERO DE TANQUE DE ALMACENAMIENTO	
A	SUPER	EXTRA	EXTRA	DIESEL	DIESEL	PRODUCTO
B						MAXIMA CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO 95 %
C						INVENTARIO ANTES DE DESCARGA
D						CAPACIDAD DISPONIBLE PARA DESCARGA
						CONFIRMA DESCARGA

G						MEDIDA DEL TANQUE DESPUES DE DESCARGA
H						VOLÚMEN RECIBIDO EN TANQUE DE E/S (G-C)

Nota: El valor de la fila H debe ser muy similar al volúmen que se esperaba recibir en cada tanque donde se realizó la descarga.

Observaciones de descarga. _____

Nombre del Conductor

Firma y sello recibido E/S

6. MEDIDAS DE TANQUEROS

- a) Una vez que se ha recibido el combustible, se procede a tomar las medidas del tanque de almacenamiento de combustibles.
- b) Se procede a colocar los candados en las bocas de descarga.
- c) Se procede a colocar los candados en las bocas de medición.
- d) Se procede a retirar los conos de seguridad y ubicarlo según las recomendaciones del Gerente de la Estación.

7. CONCILIACION DE RECEPCION DE TANQUEROS

Con la finalidad de determinar posibles diferencias en descarga debe realizarse una conciliación de descarga de combustibles, que tiene por objetivo analizar las diferencias en recepción.

- a) Consiste en contabilizar el combustible que ha sido despachado durante el tiempo que se realizó la descarga al tanquero
- b) Se hace este ejercicio para cada tanque de almacenamiento
- c) Se verifica la hora y tiempo que duró la descarga de cada compartimento en los tanques de almacenamiento.
- d) Se verifica en SIGES, las facturaciones realizadas de combustibles durante la hora de descarga, por cada tipo de combustible.
- e) Se anotan los números de facturas y el combustible vendido en este tiempo de descarga.

Tanques	Registro de Horas		
	Toma de Medidas	Descargas	
		Inicial	Final
T1 Extra	13:50	14:01	14:15
T2 Super	13:53	14:17	14:35
T3 Diesel	13:56	14:37	14:52

Finalmente se realiza la conciliación del combustible sumando las cantidades vendidas al resultado obtenido después de tomar las medidas después de la descarga., este formato se adjunta como soporte a los cuadros de variación, y debe hacerse de manera inmediata después de la descarga.

		T1 Extra	T 2 Super	T 3 Diesel
Diferencia no Registrada en Recepción		-120	-80	-15
Hora:	Facturas Emitidas durante la descarga			
14:03	100124566	45		
14:09	10012437	65		
14:21	10012436		45	
14:31	10012438		35	
4:37	10134560			14
Venta durante descarga		110	80	14
Diferencia en Recepción		-10	0	-1

8. RECLAMOS A FLOTA

El reclamo a flota procede únicamente cuando el faltante es detectado y reportado en el tanquero al momento de tomar las medidas del mismo. Se procede de la siguiente manera:

- a) Se verifica el faltante.
- b) Se informa al capitán de flota el faltante.
- c) Una vez que el capitán de flota acepta el faltante después de su verificación, procede a anotar el faltante reportado y firman las partes en señal de aceptación del faltante.
- d) Luego de esto se continúa con el proceso de descarga.
- e) Se debe enviar un mail de manera inmediata al responsable de La Empresa del área de distribución, con copia al Jefe de Operaciones, Gerencia Comercial y Gerencia Administrativa.

- f)** Se informa en este mail, copias de los documentos donde se detallan los faltantes.
- g)** Los documentos originales se envían a la Gerencia Administrativa para formalizar el reclamo.

PROCEDIMIENTO DE TOMA FÍSICA DEL INVENTARIO

ANTES DE INICIAR LA TOMA FÍSICA

- a)** El Gerente de la estación de servicio deberá planificar el inventario: fijar fecha y hora a realizar la toma física, definir el grupo de trabajo (Jefe de Turno y Despachador), comunicar al equipo de trabajo y coordinar la logística del inventario.
- b)** El Equipo de Trabajo compuesto por el Gerente, Jefe de Turno y Despachador deben estar en la estación de servicio media hora antes a la toma del inventario.
- c)** El Jefe de Turno debe junto al Despachador verificar el buen estado de la varilla o flexómetro.
- d)** El Jefe de Turno debe confirmar que las medidas de las varas sean concordantes con la cinta métrica.
- e)** El Despachador debe asegurar la zona de los tanques para efectuar el proceso de toma de inventario.
- f)** El Jefe de Turno debe verificar que los equipos (linterna, conos, extintor de 150 libras, arena, chalecos reflectivos y guantes) estén disponibles y en buenas condiciones.
- g)** El Gerente de la estación de servicio debe solicitar el corte documental, el cual consiste en recopilar las copias de las 5 últimas facturas de venta de combustible previo a la toma del inventario y copia de facturas por compra de combustible del último despacho recibido.
- h)** El Gerente autoriza suspender el despacho de combustible mientras dure la toma física de inventarios.

DURANTE LA TOMA DE INVENTARIO

- a)** Los tanques sifoneados se miden de forma simultánea.
- b)** Despachador previo a cada medición que realice debe aplicar las pastas reactivas para combustible y agua en la vara.
- c)** El Jefe de Turno en el formato se deberá registrar el tipo de producto y la capacidad del tanque en el formato establecido.
- d)** El Equipo de Trabajo realizará 3 tomas de medidas, los valores resultantes deberán ser registros en el formato establecido, por el Jefe de Turno.
- e)** El Jefe de Turno deberá registrar en el formato la medida que resulte repetida por dos ocasiones, esta convertirá en el inventario final.
- f)** En el caso de que las 3 tomas de medidas no resulte ninguna coincidencia, se deberán realizar hasta 5 tomas de medidas adicionales.
- g)** Se anotará como medida “Final” en el formulario propuesto, la que tenga una o más coincidencias.
- h)** El Jefe de Turno finalmente se deberá convertir las medidas de centímetros a galones.

FORMATO PARA LA TOMA DE INVENTARIO

Tabla 12: Formato para la toma física de inventario

TOMA DE INVENTARIO

Estación de Servicio: _____

Fecha: _____

Hora: _____

N° Tanques	Producto	Capacidad de Tanque	Medida con VARILLA en CENTÍMETROS												STOCK en GALONES			
			Altura TOTAL Combustibles (cm.)						Medida del AGUA (cm.)						Total en Tanques	Existencia de Agua	Combustible sin Agua	
			1°	2°	3°	4°	5°	FINAL	1°	2°	3°	4°	5°	FINAL				
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		

Los abajo firmantes damos fe que el inventario de combustibles en los tanques de esta estación, es tal cual como se declara en el presente documento; y que se emplearon todos los equipos requeridos para la toma física de inventario y se siguieron todos y cada uno de los procedimientos adjuntos.

 Nombre y Apellidos Gerente de estación de servicio
 Cedula de Identidad
 Firma

 Nombre y Apellidos Jefe de Turno
 Cedula de Identidad
 Firma

 Nombre y Apellidos Despachador
 Cedula de Identidad
 Firma

Elaborado por: los autores

DESPUÉS DE LA TOMA DE INVENTARIO

- a)** El Gerente de Estación de servicio debe solicitar las copias de las 5 últimas facturas de venta de combustible, posterior a la toma del inventario.
- b)** Con las copias de las facturas recopiladas antes de la toma del inventario más las obtenidas después de la toma de inventario, se debe completar con los datos de las mismas el formato “Corte de documentos”.
- c)** Solicitar fotocopia de las personas que participaron en el inventario.
- d)** Proceder a hacer firmar los formatos de la toma de inventario.

Tabla 13: Formato de corte de documento

CORTE DOCUMENTAL - TOMA DE INVENTARIO

Estación de servicio: _____

Fecha del Proceso: _____

1.- Control del secuencial de los últimos documentos emitidos (antes de toma de inven.)

	No Documento	Producto	Cantidad	Valor
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				

2.- Control del secuencial de los últimos documentos emitidos (despues de toma de inventario).

	No Documento	Producto	Cantidad	Valor
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				

3.- Control de despachos de combustibles.

	No Documento	Producto	Cantidad	Valor
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				
v Factura No. _____				

Se deben adjuntar las Fotocopias de las Facturas arriba anotadas.

 Nombre y Apellidos Gerente Estación
 Cedula de Identidad
 Firma

 Nombre y Apellidos Jefe de Turno
 Cedula de Identidad
 Firma

 Nombre y Apellidos Despachador
 Cedula de Ider
 Firma

Elaborado por: los autores

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Finalizado el proyecto en relación con el Diseño de un sistema de Control Interno para las empresas expendedoras de combustibles o estaciones de servicio, se puede afirmar que se cumplieron a cabalidad los objetivos específicos planteados al inicio del estudio.

Mediante la investigación bibliográfica se propuso el marco teórico o conceptual, en donde se analizaron los conceptos básicos de control interno, sus características, sus componentes o elementos. Además, con la realización de la entrevista al Gerente de Control Interno de la estación de servicio se pudo constatar cuáles son las características del área de inventario y los problemas inherentes a la toma de inventario por parte del personal técnico de la misma. Se conoció que el mayor problema se suscita por la alta rotación del personal operativo de la estación de servicio, lo que trae consigo a nuevo personal que no está totalmente capacitado para el desempeño de sus funciones.

Asimismo, la observación de la toma física de inventario a la muestra de las 20 estaciones de servicio con mayor número de ventas en el período comprendido entre enero a julio de 2014 se obtuvieron los puntos críticos del manejo de combustible y corroboró, en parte, el problema de la rotación de personal, aparte de otros problemas de menor importancia que se producen en una estación de servicio. El análisis de la información obtenida permitió ver oportunidades de mejora en los procesos definidos por la compañía.

Para tratar de remediar los problemas que pueden presentarse en una estación de servicio, se realizó el diseño del manual de control interno, el mismo que contiene todas las recomendaciones necesarias para su correcto funcionamiento. También se sugirió un organigrama de funciones y perfiles de

cargo, juntamente con el diseño de formatos para la toma física del inventario y de corte de documento.

Recomendaciones

Como recomendaciones finales que podrían ser tomadas en consideración por parte de la dirección de La Empresa, se podría sugerir la capacitación continua del personal operativo que labora en las estaciones de servicio, por cuanto la alta rotación del mismo provoca la mala recepción del inventario. Si bien es cierto que la gran mayoría del personal operativo que se contrata en las estaciones de servicio para expender combustible son jóvenes que recién han culminados sus estudios secundarios, es claro que no tienen la total experiencia en recepción de inventario, pero eso no significa que La Empresa no deba invertir en capacitar a su personal; a esto se suma las pocas oportunidades de superación que se presentan a un empleado despachador de combustible, lo que justifica la alta rotación del mismo.

Otra de las recomendaciones que podrían ser consideradas es la automatización de algunos procesos, en este caso, la toma física de inventario. La Empresa, al contar con un sistema de información que registre todo el proceso que comprende el inventario, podría tener datos más fiables sobre cantidades de combustibles recibidas, fecha y hora de recepción y toda la información que se la lleva a mano y en papel.

BIBLIOGRAFÍA

- AICPA. (2006). Recuperado el 2014, de <http://www.aicpa.org/Pages/default.aspx>
- Instituto de Auditores Internos IAI. (2006). Recuperado el 2014, de <http://www.iaiecuador.org/downloads/corre.pdf>
- ULPGC. (2006). Recuperado el 2014, de https://www.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5_el_control_intern.pdf
- Carrió Pistun, G. (1999). *Universidad del Trabajo del Uruguay UTU*. Recuperado el 2014, de <http://www.utu.edu.uy/Publicaciones/Publicaciones%20Educativas/NocionesAuditoriaT04EMT.pdf>
- Fowler Newton, E. (2004). *Tratado de Auditoría*. La Ley.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.). Mexico, DF, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lago Rodríguez, J. (2005). *Instituto de Auditores Internos*. Recuperado el 2014, de http://www.iaiecuador.org/downloads/ev_01/Coso%20ERM2.pdf
- Mora, C. (2014). *UNICEN*. Recuperado el 2014, de http://www.econ.unicen.edu.ar/attachments/4962_MORA%20-%20Diapositivas%202014%20-%20Clases%201%20y%202%20-%20Material%20de%20apoyo.pdf
- Portilla, M. (2014). *UTN*. Recuperado el 2014, de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2869>
- Restrepo Vélez, R. (2010). *Universidad EAFIT*. Recuperado el 2014, de <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2026%20La%20Auditor%203%20ADa%20Interna.pdf>
- Municipio de Tulúa*. (s.f). Recuperado el 2014, de www.tulua.gov.co/apc-aa-files/.../Historia_Control_Interno.pdf

coso.org. (s.f.). Recuperado el 2014, de http://www.coso.org/documents/IC_COSO_COMMENTS/PREVIOUS/86-07c92ffb-6afe-466d-863b-6a0634c1dac4_CI-basado-en-principios-Enero-2012.pdf

Eumed.net. (s.f.). Recuperado el 2014, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/rfp/007245_2.pdf

Procuraduría General del Estado. (s.f.). Recuperado el 2014, de www.pge.gob.ec

UN Virtual. (s.f.). Recuperado el 2014, de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&sqj=2&ved=0CBoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.virtual.unal.edu.co%2Fcursos%2Feconomicas%2F91337%2Fayudas%2Fmanuales%2Fcontrolinterno.doc&ei=ALXwU5rICo3esATh9IHwCQ&usg=AFQjCNGmOc_

Sauleda, L. (2012). *Universidad de la República.* Recuperado el 2014, de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcoint/material/integraciondeconceptos.pdf>

GLOSARIO

Activo: Valor total de lo que posee una sociedad comercial

Auditoría: Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio

Combustible: Sustancia o materia que al combinarse con oxígeno es capaz de reaccionar desprendiendo calor, especialmente las que se aprovechan para producir calor

Checklist: Enumeración o detalle de pasos o procesos que deben ser realizados o revisados, guía.

Control: Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación

Estación de servicio: Instalación provista de surtidores de gasolina, lubricantes, etc., en la que a veces se pueden engrasar los vehículos automóviles y efectuar ligeras reparaciones en ellos, puede contar con una pequeña tienda y baños.

Funciones: Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinad

Gerente: Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.

Hidrocarburo: Son compuestos químicos resultantes de la combinación de carbono e hidrógeno.

Inventario: Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.

Investigar: Hacer las diligencias necesarias para descubrir algo

Ley: Regla o norma establecida por una autoridad superior para regular, de acuerdo con la justicia, algún aspecto de las relaciones sociales

Manual: Folleto o libro en que se dan las instrucciones para el uso y mantenimiento de un aparato, una máquina, un programa informático, etc.

Observación: Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas

Pastas: Son productos químicos que cambian de color cuando detectan un determinado hidrocarburo o agua dentro de los tanques de combustible, son usados para la toma de inventarios cuando se introduce una vara para medir los niveles.

Proceso de concheo: Maniobras realizadas con el camión repartidor de combustible con el fin de que el producto que queda depositado en el fondo del tanque pueda desplazarse por gravedad por las mangueras hacia la cisterna de la estación de servicios.

Recomendación: Consejo que se da a una persona por considerarse ventajoso o beneficioso

Tanque: Recipiente cerrado, generalmente de gran tamaño, que sirve para contener líquidos o gases.

Tanque Sifoneado: Cuando mediante presión negativa o por bombeo se transfiere producto de un tanque a otro.

ANEXOS

Anexo 1; Ley de Hidrocarburos

Art. 11.- Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH).- (Sustituido por el Art. 5 del Decreto Ley s/n, R.O. 244-S, 27-VII-2010).- Créase la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, ARCH, como organismo técnico-administrativo, encargado de regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales en las diferentes fases de la industria Hidrocarburífera, que realicen las empresas públicas o privadas, nacionales, extranjeras, empresas mixtas, consorcios, asociaciones, u otras formas contractuales y demás personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que ejecuten actividades hidrocarburíferas en el Ecuador.

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero será una institución de derecho público, adscrita al Ministerio Sectorial con personalidad jurídica, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio.

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero tendrá un Directorio que se conformará y funcionará según lo dispuesto en el Reglamento.

El representante legal de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero será el Director designado por el Directorio.

Atribuciones.- Son atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, las siguientes:

- a. Regular, controlar y fiscalizar las operaciones de exploración, explotación. Industrialización, refinación, transporte, y comercialización de hidrocarburos;
- b. Controlar la correcta aplicación de la presente Ley, sus reglamentos y demás normativa aplicable en materia Hidrocarburífera;
- c. Ejercer el control técnico de las actividades hidrocarburíferas;
- d. Auditor las actividades hidrocarburíferas, por sí misma o a través de empresas especializadas;
- e. Aplicar multas y sanciones por las infracciones en cualquier fase de la industria hidrocarburífera, por los incumplimientos a los contratos y las infracciones a la presente Ley y a sus reglamentos;
- f. Conocer y resolver sobre las apelaciones y otros recursos que se interpongan respecto de las resoluciones de sus unidades desconcentradas;
- g. Intervenir, directamente o designando interventores, en las operaciones hidrocarburíferas de las empresas públicas, mixtas y privadas para preservar los intereses del Estado;
- h. Fijar y recaudar los valores correspondientes a las tasas por los servicios de administración y control;
- i. Ejercer la jurisdicción coactiva en todos los casos de su competencia:

- j. Solicitar al Ministerio Sectorial, mediante informe motivado, la caducidad de los contratos de exploración y explotación de hidrocarburos, o la revocatoria de autorizaciones o licencias emitidas por el Ministerio Sectorial en las demás actividades hidrocarburíferas; y,
- k. Las demás que le correspondan conforme a esta Ley y los reglamentos que se expidan para el efecto.

El Reglamento Orgánico Funcional de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, que para el efecto expida el Ministro Sectorial, determinará las demás competencias de la Agencia y sus Regionales que se crearen, en el marco de las atribuciones de la Ley.

Nota:

La Ley 101 (R.O. 306, 13-VIII-1982) dispuso que en todos los artículos en que se decía "operaciones hidrocarburíferas", se diga "prestación de servicios para exploración y explotación de hidrocarburos".

Art. 31.- (Reformado por la Ley 101, R.O. 306, 13-VIII-1982; por la Ley 45, R.O. 283, 26-IX-1989; y, por los Arts. 18, 19 y 20 del Decreto Ley s/n, R.O. 244-S, 27-VII-2010).- PETROECUADOR y los contratistas o asociados, en exploración y explotación de hidrocarburos, en refinación, en transporte y en comercialización, están obligados, en cuanto les corresponda, a lo siguiente:

s) Presentar para la aprobación de la Secretaría de Hidrocarburos los planes, programas y proyectos y el financiamiento respectivo para que las actividades de exploración y explotación no afecten negativamente a la organización económica y social de la población asentada en las áreas donde se realicen las mencionadas actividades y a todos los recursos naturales renovables y no renovables locales. Igualmente, deberá planificarse los nuevos asentamientos poblacionales que fueren necesarios. Para la antedicha aprobación el Ministerio del Ramo contará con los informes de los organismos de desarrollo regional respectivos y del Ministerio de Bienestar Social.

Nota

Según la actual estructura ministerial establecida en el Art. 16 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, el Ministerio de Bienestar Social es actualmente el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

t) Conducir las operaciones petroleras de acuerdo a las leyes y reglamentos de protección del medio ambiente y de la seguridad del país y con relación a la práctica internacional en materia de preservación de la riqueza ictiológica y de la industria agropecuaria. Para el efecto, en los contratos, constarán las garantías respectivas de las empresas contratistas.

Capítulo VII

COMERCIALIZACIÓN

Art. 68.- (Sustituido por la Ley 44, R.O. 326, 29-XI-1993; y, reformado por el Art. 20 del Decreto Ley s/n, R.O. 244-S, 27-VII-2010).- El almacenamiento, distribución y venta al público en el país, o una de estas actividades, de los derivados de los hidrocarburos será realizada por PETROECUADOR o por personas naturales o por empresas nacionales o extranjeras, de reconocida competencia en esta materia y legalmente establecidas en el país, para lo cual podrán adquirir tales derivados ya sea en plantas refinadoras establecidas en el país o importarlos.

En todo caso, tales personas y empresas deberán sujetarse a los requisitos técnicos, normas de calidad, protección ambiental y control que fije la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, con el fin de garantizar un óptimo y permanente servicio al consumidor.

El almacenamiento, la distribución y la venta de los derivados en el país, constituyen un servicio público que por su naturaleza no podrá ser suspendido por las personas naturales o por las empresas nacionales o extranjeras que lo realicen.

Fuente: Procuraduría General del Estado (s.f.)

Anexo 2: Ley de Gestión Ambiental

Capítulo II

DE LA EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL Y DEL CONTROL AMBIENTAL

Art. 19.- Las obras públicas, privadas o mixtas, y los proyectos de inversión públicos o privados que puedan causar impactos ambientales, serán calificados previamente a su ejecución, por los organismos descentralizados de control, conforme el Sistema Único de Manejo Ambiental, cuyo principio rector será el precautelatorio.

Art. 20.- Para el inicio de toda actividad que suponga riesgo ambiental se deberá contar con la licencia respectiva, otorgada por el Ministerio del ramo.

Art. 21.- Los sistemas de manejo ambiental incluirán estudios de línea base; evaluación del impacto ambiental; evaluación de riesgos; planes de manejo; planes de manejo de riesgo; sistemas de monitoreo; planes de contingencia y mitigación; auditorías ambientales y planes de abandono. Una vez cumplidos estos requisitos y de conformidad con la calificación de los mismos, el Ministerio del ramo podrá otorgar o negar la licencia correspondiente.

Art. 22.- Los sistemas de manejo ambiental en los contratos que requieran estudios de impacto ambiental y en las actividades para las que se hubiere otorgado licencia ambiental, podrán ser evaluados en cualquier momento, a solicitud del Ministerio del ramo o de las personas afectadas.

La evaluación del cumplimiento de los planes de manejo ambiental aprobados se realizará mediante la auditoría ambiental, practicada por consultores previamente calificados por el Ministerio del ramo, a fin de establecer los correctivos que deban hacerse.

Art. 23.- La evaluación del impacto ambiental comprenderá:

- a) La estimación de los efectos causados a la población humana, la biodiversidad, el suelo, el aire, el agua, el paisaje y la estructura y función de los ecosistemas presentes en el área previsiblemente afectada;
- b) Las condiciones de tranquilidad públicas, tales como: ruido, vibraciones, olores, emisiones luminosas, cambios térmicos y cualquier otro perjuicio ambiental derivado de su ejecución; y,

Fuente: Ministerio del Ambiente

Anexo 3: Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental

Capítulo I

DE LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN DEL AIRE

Art. 1.- Queda prohibido expeler hacia la atmósfera o descargar en ella, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, contaminantes que, a juicio de los Ministerios de Salud y del Ambiente, en sus respectivas áreas de competencia, puedan perjudicar la salud y vida humana, la flora, la fauna y los recursos o bienes del estado o de particulares o constituir una molestia.

Art. 3.- Se sujetarán al estudio y control de los organismos determinados en esta Ley y sus reglamentos, las emanaciones provenientes de fuentes artificiales, móviles o fijas, que produzcan contaminación atmosférica.

Las actividades tendientes al control de la contaminación provocada por fenómenos naturales, son atribuciones directas de todas aquellas instituciones que tienen competencia en este campo.

Capítulo II

DE LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN DE LAS AGUAS

Art. 6.- Queda prohibido descargar, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, a las redes de alcantarillado, o en las quebradas, acequias, ríos, lagos naturales o artificiales, o en las aguas marítimas, así como infiltrar en terrenos, las aguas residuales que contengan contaminantes que sean nocivos a la salud humana, a la fauna, a la flora y a las propiedades.

Fuente: Ministerio del Ambiente

Anexo 4: Verificación de inventario

VERIFICACION INDEPENDIENTE: INVENTARIO DE COMBUSTIBLES

Estación de Servicio: _____ Fecha: _____ Hora: _____

N° Tanques	Producto	Capacidad de Tanque	Medida con VARILLA en CENTÍMETROS												STOCK en GALONES			
			Altura TOTAL Combustibles (cm.)						Medida del AGUA (cm.)						Total en Tanque	Existencia de Agua	Combustible sin Agua	
			1°	2°	3°	4°	5°	FINAL	1°	2°	3°	4°	5°	FINAL				
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		

Los abajo firmantes damos fe que el inventario de combustibles en los tanques de esta estación, es tal cual como se declara en el presente documento; y que se emplearon todos los equipos requeridos para la toma física de inventario y se siguieron todos y cada uno de los procedimientos adjuntos.

	VERIFICADOR INDEPENDIENTE
Nombre y Apellidos	
Cedula de Identidad	
Firma	

Elaborado por: los autores

Anexo 5: Checklist de toma de inventario

VERIFICACION INDEPENDIENTE: INVENTARIO DE COMBUSTIBLES

PROCEDIMIENTO DE TOMA DE INVENTARIOS

Pasos	Acciones para Toma de Inventarios	√
	Asegurarse de estar media hora antes de la Toma del Inventario	
1	Verificar que los Materiales estén disponibles	
2	Confirmar que las Medidas de las Varas sean concordantes con la Cinta Metrica	
3	Asegurar la Zona de Tanques para Efectuar el Proceso de Toma de Inventarios	
4	Suspender la Venta de Combustible, mientras dure la Toma de Inventarios	
5	Iniciar la Medición de los Inventarios	
6	Los Tanques Sifoneados se miden de manera simultanea	
7	En el Formato establecido, se anotará el Producto y la Capacidad del Tanque	
7.1.	Se tomará la Medida 3 ocasiones y se anotarán en el Formato de Toma de Inventarios	
7.2.	las Medidas que se repitan en 2 ocasiones se Anotarán en la Columna FINAL, como Inventario	
7.3.	En caso de que no haya coincidencias de medidas, se tomará hasta 5 veces la medida	
7.4.	se anotará como medida final, la medida que tenga una o mas coincidencias	
7.5.	Convertir las medidas en centímetros a galones, según la tabla de aforo respectiva	
8	Obtener Copias de Facturas por Compras de Combustibles del Ultimo despacho recibido	
9	Obtener Copias de las ultimas 5 Facturas de Ventas de Combustibles	
10	Completar la Informacion de los datos de las Facturas en Formato de Toma de Inventario	
11	Proceder a Firmar los documentos	
12	Enviar Fotocopias de las Cedula de Identidad de las personas que participan en el Inventario.	
12	Enviar los Documentos de Toma del Inventario escaneados a los siguientes correos electrónicos:	

Elaborado por: los autores

Anexo 6: Checklist previo al proceso de toma física de inventario

Política de Manejo de Inventario
Proceso para toma física de inventario de Combustibles

**CHECK LIST PREVIO AL PROCESO DE TOMA FISICA DE INVENTARIO EN COMBUSTIBLES
ESTACION DE SERVICIOS**

1) El Gerente de la estación de servicio verificará lo siguiente:

a. Planificación del inventario:	
i. Fecha de toma física, la misma que debe ser en un día y horario.	
ii. Definir Los Grupos de Trabajo	
iii. Comunicar a su Equipo de trabajo	
iv. Coordinar la logística del inventario	
b. El correcto ingreso de toda la documentación relacionada al inventario de Combustibles	
i. Facturas de Combustibles	
ii. Tener en Cuenta la fecha de Factura y Fecha de Llegada del Producto	
iii. Productos que lleguen en Mayo y la Fecha de Factura es Mayo, El Producto se Recepciona en JDE en Mayo	
c. Que se cuente con el Material y Equipos Necesarios para el Inventario	
i. Estado de la Varilla en buen estado (Flexometro)	
ii. Pastas Reactivas (Agua y Combustible)	
iii. Iluminación adecuada para la Medidas (Linterna)	
iv. Conos en Zona de Descarga	
iv. Extintor de 150 libras	
v. Arena en Funda o Tanque (seca)	
vi. Chaleco Reflectivo para Personal que interviene en la Toma del Inventario	
vii. Guantes para la persona que toma del Inventario	

2) El Gerente de la Estacion de Servicio garantizara ante el departamento de Contabilidad lo siguiente:

La Información Procesada en el JDE a lo largo del mes, concuerde con el Formato Control de Variaciones. Correcto ingreso de facturas	
Facturas de Combustible del ultimo dia de proceso serán enviadas a Contabilidad el dia 1 de Noviembre	

FIRMA DEL GERENTE DE ESTACION

Elaborado por: los autores