



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO**  
**EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

**TEMA:**

---

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA DISTRIBUIDORA DE  
HIDROCARBUROS CORHOL S.A.”**

---

**AUTOR: VICENTE GERMÁN SOLÍS RIVERA**

**TUTOR: ABG. TAMAYO VÁSQUEZ FAUSTO MAURICIO**

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema: “**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S.A.**” desarrollado por Vicente Germán Solís Rivera, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Ha sido guiado en todas sus partes, dando fiel cumplimiento a las disposiciones dadas por la Universidad Técnica de Ambato, mediante la Facultad de Contabilidad y Auditoría, por lo que considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para su presentación ante los organismos competentes y ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Contabilidad y auditoría.

Ambato, Mayo del 2015

**Tutor**



ABG. TAMAYO VÁSQUEZ FAUSTO MAURICIO  
C.I. 1802487950

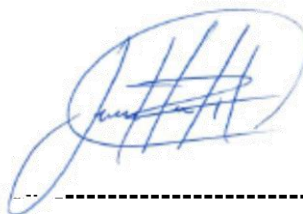
## **DIRECTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

### **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación y la responsabilidad del contenido de la tesis “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S.A.”, como, ideas, análisis, conclusiones recomendaciones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de Vicente Germán Solís Rivera y él Doc. Tamayo Vásquez Fausto Mauricio; el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo del 2015

**Autor**



---

**SOLÍS RIVERA VICENTE GERMÁN**

C. I. 1804455416

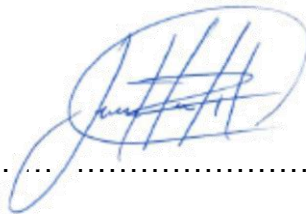
## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación.

Cedo los derechos de mi tesis de investigación en línea patrimoniales, con fines de difusión pública. Por consiguiente apruebo la reproducción de mi trabajo investigativo, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Mayo del 2015

**AUTOR**



.....  
**SOLIS RIVERA VICENTE GERMÁN**

C. I. 1804455416

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado aprueba el trabajo de investigación sobre el tema :“**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S.A.**” elaborado por Vicente Germán Solís Rivera estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo del 2015

Para constancia firman



Ab. Cintia De La Torre

**Profesor Calificador**



Dr. Lenyn Vásquez

**Profesor Calificador**



Eco. Diego Proaño Mg.

**PRESIDENTE TRIBUNAL**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado con todo mi corazón a DIOS por todas las bendiciones que día a día derrama sobre mí ya que con misericordia y sus bendiciones me ayuda para poder realizar este sueño,

A Mis Padres que son un pilar fundamental en mi vida gracias por darme la educación su cariño su apoyo por ser más que unos padres mis amigos sin ustedes no sería nadie,

A mi Hermano que siempre está ahí cuando lo necesito, A mi familia que siempre me supo dar palabras de aliento gracias a ustedes puedo llegar a cumplir con este objetivo en mi vida profesional.

**Germán**

## **AGRADECIMIENTO**

Mis más sinceros agradecimientos a la Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A. a su Gerente General Carlos Bermúdez por darme la oportunidad de realizar el trabajo de investigación en su distinguida Empresa.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por abrirme sus puertas, a cada uno de mis profesores que durante mi vida universitaria supieron transmitirme sus conocimientos.

A Dios por darme la vida.

Al Dr. Mauricio Tamayo por los conocimientos brindados durante el tiempo de la investigación.

**Germán**

## ÍNDICE

Contenidos	Pag
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPITULO I .....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1. TEMA .....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN .....	3
MACRO .....	3
MESO .....	5
MICRO .....	7
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO .....	9
1.2.2.1. ÁRBOL DE PROBLEMAS .....	9
1.2.3. PROGNOSIS .....	11
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	12



1.2.5. Preguntas directrices .....	12
1.2.5. DELIMITACIÓN DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN .....	12
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	13
1.4. OBJETIVOS.....	14
1.4.1 Objetivo General .....	14
1.4.2. Objetivos Específicos.....	14
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>15</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	15
2.2. Fundamentación filosófica. ....	18
2.2.1. Fundamentación epistemológica. ....	19
2.2.2. Fundamentación ontológica. ....	19
2.2.3 Fundamentación axiológica.....	20
2.3. Fundamentación legal.....	21
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	27
Variable Independiente. ....	30
AUDITORÍA.....	30
AUDITORÍA INTERNA .....	31
AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	32
PROCESOS DE CONTROL .....	34
CONTROL INTERNO.....	35
PROTOCOLOS DE CONTROL.....	36

FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	37
OBLIGACIONES POR DEPARTAMENTO.....	38
RELACIÓN DEL PERSONAL.....	38
CONTABILIDAD.....	39
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA EN LOS HIDROCARBUROS.....	40
Variable Dependiente.....	40
ESTADOS FINANCIEROS.....	40
INDICADORES FINANCIEROS Y DE GESTIÓN.....	41
RENTABILIDAD.....	42
RENTABILIDAD ECONÓMICA.....	43
RENTABILIDAD FINANCIERA.....	44
RENTABILIDAD SOCIAL.....	45
EQUILIBRIO EMPRESARIAL.....	46
GESTIÓN FINANCIERA.....	47
ESTRATEGIAS FINANCIERAS.....	48
DIAGNÓSTICO FINANCIERO.....	49
INDICADORES ECONÓMICOS.....	49
2.5. HIPÓTESIS.....	52
2.6. Señalamiento de variables.....	52
2.6.1. Variable independiente.....	52
2.6.2. Variable dependiente.....	52
2.6.3. Unidades de Observación.....	52

<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>53</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>53</b>
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	53
3.1. MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN .....	54
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	55
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	57
3.4. Operacionalización de variables.....	59
3.4.1. Operacionalización de la variable Independiente: (Control interno) V.I. ....	59
3.4.2. Operacionalización de la variable Dependiente: (rentabilidad económica) V.D. ....	61
3.5. Recolección de información.....	62
3.6. Plan de Procesamiento de La Información .....	62
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>64</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>64</b>
4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados (Encuesta) .....	64
4.2. Verificación de la Hipótesis.....	83
4.2.1. Prueba de Chi-Cuadrado .....	83
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>86</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>86</b>
5.1 Conclusiones.....	86

5.2 Recomendaciones.....	87
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>88</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>88</b>
6.1 Datos Informativos.....	88
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	89
6.3. JUSTIFICACIÓN .....	91
6.4. OBJETIVOS.....	92
Objetivo general.....	92
Objetivos específicos.....	92
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	92
Organizacional .....	92
Tecnológica.....	93
Económico y Financiero .....	93
6.6. FUNDAMENTOS TÉCNICOS Y CIENTÍFICOS .....	94
Identificación .....	95
Evaluación.....	95
Monitoreo .....	95
Control .....	96
Reporte.....	97
Funciones.....	97
6.7. MODELO OPERATIVO.....	98
DATOS DE LA EMPRESA .....	100

MANUAL DE CONTROL INTERNO Y OPERACIONES .....	101
6.8. ADMINISTRACIÓN .....	160
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN .....	161
Bibliografía .....	162

### ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Pag
Tabla 1: Identificación de la muestra.....	58
Tabla 1: Control de actividades desarrolladas dentro de la empresa .....	64
Tabla 2: Cumplimiento adecuado de funciones.....	65
Tabla 3: Calificación del control realizado por la administración. ....	67
Tabla 4: Existencia de planes para siniestros.....	68
Tabla 5: Calificaciones a las estrategias de marketing .....	69
Tabla 6: Empresa tiene políticas definidas de control y funcionamiento.....	70
Tabla 7: Existe un método de control interno definido para cada actividad ...	71
Tabla 8: Existe un registro de eventos adversos suscitados en la distribuidora.....	72
Tabla 9: Estado de las instalaciones. ....	73
Tabla 10: El precio es suficiente para reportar una utilidad a la empresa? ...	74

Tabla 11: Los costos indirectos que intervienen en la comercialización de combustible permiten tener una utilidad aceptable.....	75
Tabla 12: Utilidad en el último año.....	76
Tabla 13: Frecuencia de control de actividades .....	77
Tabla 14: Calificación del control del departamento administrativo .....	78
Tabla 15: CORHOL SA. posee planes para la respuesta a cualquier siniestro	79
Tabla 16: Cumplen con los procedimientos establecidos durante la comercialización .....	80
Tabla 17: Control de existencias que se realiza en la empresa.....	81
Tabla 18: Calificación del estado de las instalaciones de la distribuidora.....	82
Tabla 19: Frecuencia Observada. ....	84
Tabla 20: Frecuencia Esperada.....	84
Tabla 21: Cálculo del Chi Cuadrado.....	85
Tabla 1: Matriz de Modelo Operativo .....	98

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Pag
Gráfico 1: Control de actividades desarrolladas dentro de la empresa.....	64
Gráfico 2: Cumplimiento adecuado de funciones .....	66
Gráfico 3: Calificación del control realizado por la administración. ....	67
Gráfico 4: Existencia de planes para siniestros .....	68

Gráfico 5: Calificaciones a las estrategias de marketing.....	69
Gráfico 6: Empresa tiene políticas definidas de control y funcionamiento ...	70
Gráfico 7 : Existe un método de control interno definido para cada actividad .....	71
Gráfico 8: Existe un registro de eventos adversos suscitados en la distribuidora.....	72
Gráfico 9: Estado de las instalaciones.....	73
Gráfico 10: El precio es suficiente para reportar una utilidad a la empresa? .....	74
Gráfico 11: Los costos indirectos que intervienen en la comercialización de combustible permiten tener una utilidad aceptable.....	75
Gráfico 12: Utilidad en el último año.....	76
Gráfico 13: Frecuencia de control de actividades .....	77
Gráfico 14: Calificación del control del departamento administrativo .....	78
Gráfico 15: CORHOL SA. Posee planes para la respuesta a cualquier siniestro ...	79
Gráfico 16: Cumplen con los procedimientos establecidos durante la comercialización.....	80
Gráfico 17: Control de existencias que se realiza en la empresa .....	81
Gráfico 18: Calificación del estado de las instalaciones de la distribuidora .....	82

## RESUMEN

**TEMA:** “El Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad Económica de la Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A.”

El estudio se realizó para mejorar la Rentabilidad Económica de “La Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A.” a través de la elaboración de un Manual de Funciones con la finalidad de mejorar la comercialización de combustible en sus estaciones de servicios y reducir el alto porcentaje de multas que acarrea por no cumplir con lo dispuesto en la ley de Hidrocarburos.

Se Diseñó un Manual de funciones con actividades de cumplimiento tanto para el personal Administrativo como para el personal de Ventas (despachadores) el mismo que ayuda a cumplir con las disposiciones dispuesto para la comercialización de combustible, brindando un servicio de calidad a su clientela para poder contribuir con el crecimiento y retomar el posicionamiento en el mercado local.

Al realizar la comprobación de la hipótesis planteada pudimos verificar que la falta de aplicación de control en la comercialización de combustible conlleva a ser llamados la atención por la agencia de control de Hidrocarburos.

**Descriptores:** rentabilidad económica, comercialización, actividades, cumplimiento, posicionamiento, crecimiento, calidad



## **ABSTRACT**

The study was conducted to improve the Economic Performance of "The Oil Corhol Distribuidora SA" through the development of a Manual of functions in order to improve the marketing of fuel in its service stations and reduce the high percentage entailing the fines for not complying with the provisions of the law of Hydrocarbons.

A Manual of functions was Designed with compliance activities for both administrative staff and staff of Sales (dispatchers) it also complies with the provisions provided for the commercialization of fuel, providing quality service to their customers to contribute to the growth and regain position in the local market

When performing hypothesis testing we raised were able to verify that, the lack of control application in fuel marketing leads to be called attention to the control agency Hydrocarbons.

**Descriptors:** Economic Profitability, marketing activities, compliance, Manual Functions

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está realizado el estudio en “La Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A con el tema “El control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad Económica de la Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A.”, del Cantón Ambato.

El estudio o investigación contiene seis capítulos que se detalla a continuación:

El capítulo I, hace referencia al análisis del tema por medio del árbol del problema, obteniendo ideas que permitan cambiar la situación actual de la empresa mediante el cumplimiento de los objetivos planteados.

En el capítulo II, se puntualizan investigaciones anteriores relacionadas al tema, para dar a conocer desde varios puntos de vista filosóficos, políticos la justificación del tema, junto con un análisis legal de factibilidad; por lo que se da a conocer de manera detallada la fundamentación teórica para conocer a profundidad el soporte teórico de la investigación y de cada una de sus variables.

En el capítulo III; nos refleja las modalidades o niveles de investigación utilizados para la elaboración del proyecto de investigación así como también refleja la población que contribuyó con el desarrollo del proyecto.

En el capítulo IV; se procedió a organizar, tabular e interpretar los resultados obtenidos por medio de la evaluación y la encuesta aplicada a la población.

En el capítulo V; después de haber realizado los análisis correspondientes, se estableció las debidas conclusiones y recomendaciones de tal forma que puedan ayudar a concertar la propuesta para la solución al problema.

En el capítulo VI; luego de haber realizado todo el proceso de investigación y de haber comprobado la hipótesis la propuesta fue diseñar un Manual de Funciones que ayude a mejorar la situación actual de la empresa.

Finalmente, se tiene los anexos, material complementario que sirve de apoyo y sustento a la labor investigativa.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. TEMA**

“El Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad Económica de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.”

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN**

###### **MACRO**

El Ecuador en la actualidad existe un proceso de control hidrocarburífero Cortazar(2013) manifiesta que la Agencia de Regulación Hidrocarburífera efectúa, dentro de sus competencias, todos los años operativos de control y se les hace una inspección en varios parámetros como temas vinculados al ambiente, temas netamente técnicos, asuntos de seguridad, también sobre el estado de los baños, la imagen de la estación; producto de estas inspecciones se determinó que parte de estas estaciones de servicio no cumplían con esta normativa, entonces tomamos la decisión de ir extinguiendo estas estaciones por fases. De lo indicado hasta la fecha se tienen clausuradas en el país 64 estaciones de Servicio, por lo que se hace indispensable cumplir con la normativa actual para evitar cualquier

inconveniente o a su vez tener percances lamentables como conatos de incendio, como ejemplo claro de esto tenemos

La gasolinera Petrocándor, ubicada en el redondel de la Atahualpa, en el sur de Quito, fue clausurada temporalmente por las agencias Metropolitana y de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH), hasta determinar las causas del incendio que sembró el pánico en el sector, ocasionó daños materiales y dejó 11 personas heridas el 7 de Enero del 2014.(El Telégrafo, 2014, p. 1)

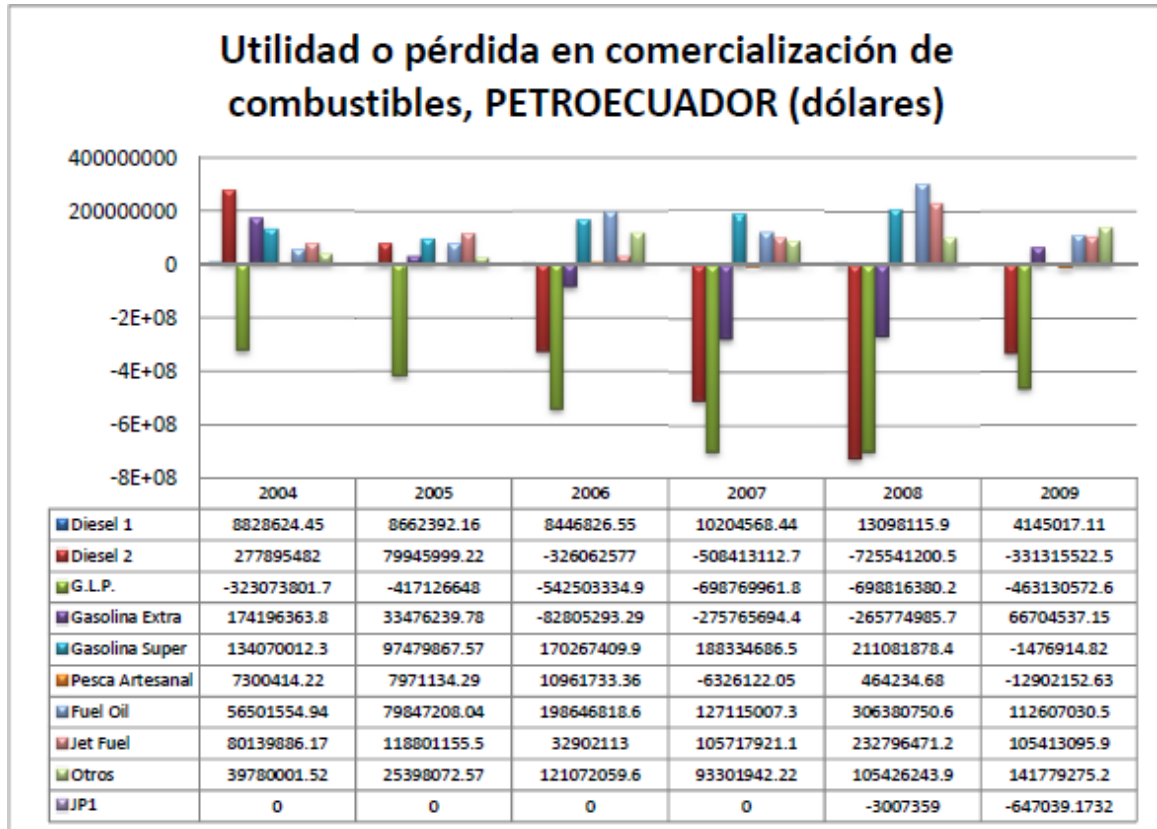
La Comunidad Andina recomienda varias acciones puntuales para disminuir riesgos en estaciones de servicio lo que a su vez ayuda a tener una seguridad en la inversión y en las personas, por lo que se hace indispensable aplicar normas de control interno acorde a realidades actuales para garantizar con protocolos de control un excelente funcionamiento de las diferentes estaciones de servicio del país.

Además esto se complementa con medidas suplementarias como lo indica La Comunidad Andina de Naciones (CAN) aprobó que el Ecuador aplique la salvaguardia cambiaria que impuso a Colombia pero con ciertas modificaciones. La secretaría del organismo resolvió en Lima que ciertos productos colombianos que se exporten al país deben cumplir con la disposición impuesta en la ciudad de Quito. De todas maneras en la decisión también se menciona que el Ecuador tiene 15 días para cumplir con ciertas modificaciones que se especifican en la Resolución 1250 de la CAN, de la cual todavía no se conocen los detalles. Sin embargo en ella se exhorta a que las medidas aplicadas no deben afectar los flujos de comercio antes de la devaluación. Estas deben apelar al principio de proporcionalidad, no deben exceder lo necesario para corregir la perturbación y no deben significar una disminución de los niveles de comercio existentes antes de la devaluación.(Diario Hoy Digital, 2009, p. 2)

El Estado Ecuatoriano gasta anualmente cerca de siete mil millones de dólares. De acuerdo de a cifras oficiales, el 68.74% del total corresponde al subsidio de los combustibles, lo que representa en términos monetarios 4539 millones de dólares.

El subsidio del precio de los combustibles ha hecho que en la frontera norte y sur del país prolifere el contrabando de combustible.

Gráfico N: 1



Fuente: Petrocomercial

Elaborado por: SOLÍS, G (2014)

Podemos apreciar cómo va variando año tras año la utilidad o pérdida que se produce en comercializadora Petroecuador esto depende mucho del valor comercial del barril de petróleo a nivel mundial.

## MESO

En Tungurahua la realidad hidrocarburífera es alentadora, ya que una de las principales estaciones de bombeo del País se encuentra en Ambato en el

sector del mercado mayorista, por lo que los costos del combustible son inferiores a los del resto del país, que de acuerdo a la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH) representa mayores utilidades a las Estaciones de Servicio debido a la disminución de gastos de transporte del combustible, pero que no se reflejan en la realidad, ya que por estar ubicadas en zonas urbanas o pobladas tienen un control estricto lo que representa gastos considerables para el cumplimiento normativo y reglamentario.

El análisis económico-tributario sobre el efecto que han tenido los cambios en las políticas comerciales externas en las decisiones de los agentes de la economía ecuatoriana, para verificar en qué medida se ha promovido la industria local si se observan beneficios o pérdidas desde el punto de vista económico y tributario. (Giler, López, & Sánchez, 2010, p. 1).

Con fines de poder estimar los efectos específicos, el análisis se centra en las medidas adoptadas sobre las importaciones de textiles, artículos de cuero, calzado y valorar las pérdidas del estado representadas por el contrabando de combustibles, teniendo como periodo de estudio: 1996 - 2010. Como se mencionó, los diferentes aumentos y disminuciones de impuestos externos y en específico las que se han decretado a partir del 2007, mantienen la finalidad de proteger la industria nacional por medio de la promoción del desarrollo de las actividades productivas del país y de la limitación de las importaciones de bienes de consumo, así mismo tratando de crear oportunidades de trabajo para que las personas que se dedican a ilícitos hidrocarburíferos tengan opciones para dejar estas actividades.

## **MICRO**

La Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A fue fundada en el 21 de Octubre de 1971, en sus inicios nació como una estación de distribución de productos derivados de petróleo, además de actividades industriales, agrícolas y comerciales que se creyeren convenientes, el capital constitutivo de la compañía fue de un millón de sucres, donde se detallaron mil acciones valoradas en mil sucres cada una con un total de cuatro accionistas, en la actualidad la Distribuidora cuenta con veinticinco accionistas, además de un talento humano de once despachadores, dos auxiliares, un contador, un supervisor y un administrador los cuales se encargan del funcionamiento integro de la empresa.

La Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. cuenta con tres estaciones de servicio ubicadas en zonas estratégicas a los alrededores de la ciudad, corhol uno se encuentra ubicada en la Av. Bolivariana y Azuay junto al estadio Bellavista, corhol tres en la Av. Napo Galera y Amable Ortiz diagonal al Mercado Mayorista, corhol dos en la Av. Atahualpa y los Shyris siendo esta la principal ya que ahí funcionan las oficinas. En cada una de las estaciones se emiten un promedio de 300 facturas por establecimiento es decir alrededor de 900 facturas diarias, las cuales son ingresadas de forma manual lo que imposibilita el control inmediato de existencias en los tanques además de que causa conflictos y equivocaciones en el momento de realizar el cuadro de caja y en varias ocasiones quedando sin abastecimiento de combustible.

En la actualidad la Empresa de Hidrocarburos CORHOL S.A. ha venido acumulando fuertes multas debido a las deficientes administraciones anteriores, según lo manifiesta su Gerente y Accionista mayoritario el Sr. Carlos Bermúdez, un ejemplo claro de esto es que por comercializar

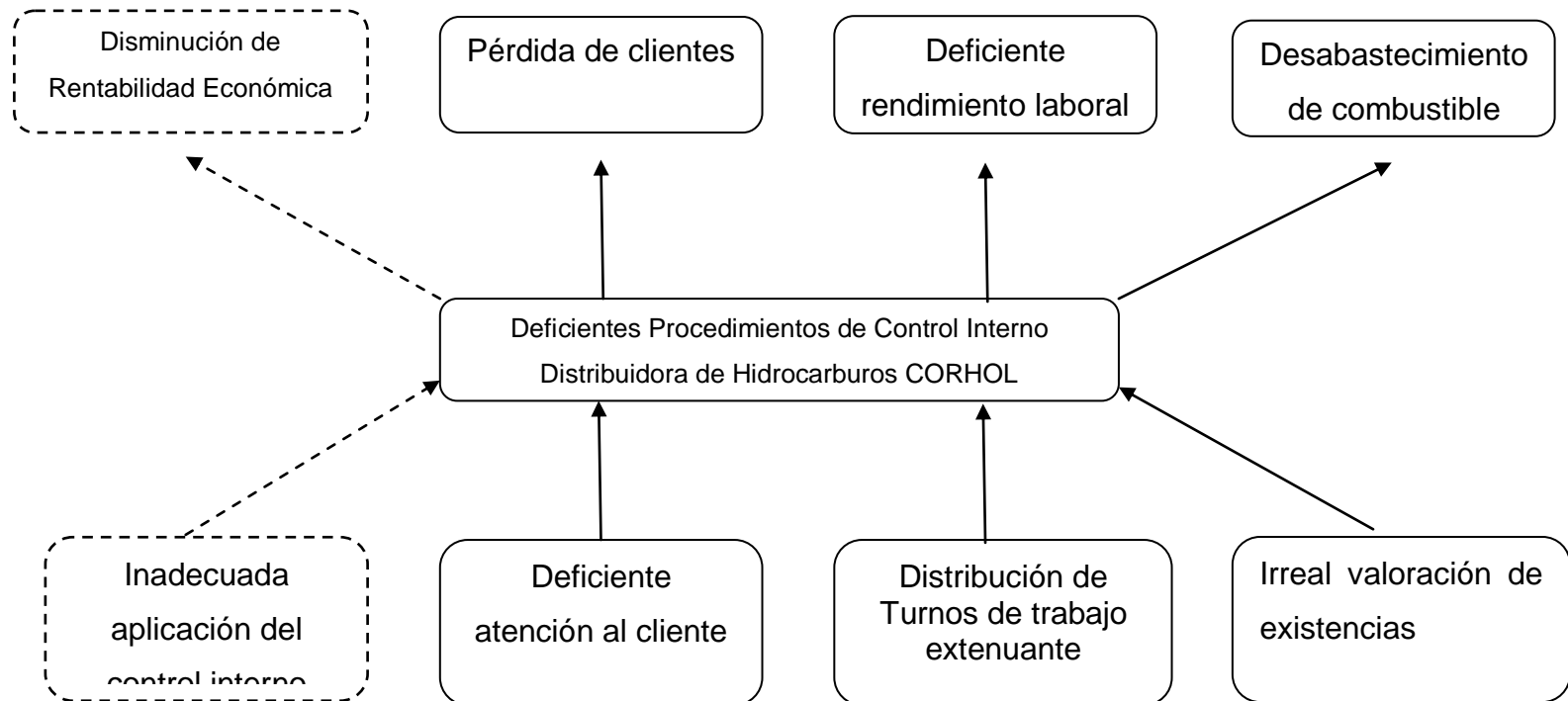


combustibles en embaces no autorizados por falta de control en el despacho de combustible se ha asignado una multa de 6500 dólares, esta es parte de la realidad de la empresa que ha acumulado varias multas debido a fallas en el control interno de la estación de servicio por lo que ha perdido posicionamiento en el mercado local debido a distintos factores entre los cuales destacan la deplorable atención al cliente, la facturación manual que hace perder tiempo por lo que los clientes optan por acudir a otras estaciones de servicio, la aparición de nuevas estaciones de servicios, además la nuevas normativas de seguridad implementadas que son vista como prohibitivas debido a su exigencia pero que son parte de una política mundial de seguridad indispensables para el funcionamiento seguro de las mismas, entre otras.

Todos estos particulares han provocado que la Empresa reporte pérdidas importantes durante los últimos 5 años, además de que ha acumulado sanciones económicas impuestas por la ARCH (Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos). Todo esto sumado a que según declaraciones emitidas por los inspectores de control, existe disposiciones de realizar un estricto control como ejemplo la prohibición de ventas en embaces sin la presentación de cuantías domésticas, e incluso medidas como el registro del número de abastecimiento del combustible que se realizan en un mes por parte de un mismo vehículo todo esto con la finalidad de llevar un control minucioso de la utilización de los hidrocarburos.

## 1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO

### 1.2.2.1. ÁRBOL DE PROBLEMAS



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborado por: SOLÍS, G (2014)

La inadecuada aplicación de control interno ha provocado que la distribuidora de hidrocarburos corhol no logre alcanzar una rentabilidad económica, esto se debe a la carencia en un manual de funciones que especifique las actividades y obligaciones de cada uno de sus colaboradores, el no contar con dicho documento las estaciones han sufrido fuertes multas por no cumplir con los procedimientos adecuados de comercialización de combustible.

La deficiente atención que ofrece el personal operativo a los clientes, ha ocasionado que en múltiples ocasiones existan equivocaciones en el despacho de combustible lo que ha causado daños en motores provocando gastos para la distribuidora que debe asumir por los arreglos, esto a su vez ha provocado disminución de clientes, lo que causa que exista varios despidos por causantes administrativas y fallas en el proceso de facturación o de control que son primordiales para el desarrollo correcto de actividades laborales.

Los turnos de trabajo extenuantes es el motivo por el cual en la actualidad los trabajadores del área operativa tengan un bajo rendimiento laboral y no se desempeñan de buena manera dentro de sus funciones de atención, lo que cada vez más ha causado incomodidad y quejas por parte del personal y clientes debido a la inadecuada distribución de turnos de trabajo impuesto por la administración.

La irreal valoración de existencias es un problema que implica que las estaciones por varias ocasiones se queden desabastecidas de combustibles para su comercialización provocando pérdidas económicas tanto en ventas como en lo administrativos.

### **1.2.3. PROGNOSIS**

La Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. se enfrenta a muchas problemáticas que están repercutiendo de manera considerable en el ámbito administrativo y operativo. Es necesario encontrar una solución a sus problemas en el área de control de procesos que provoca dificultades con los clientes, de lo contrario la desorganización en el proceso de despacho y adquisición de combustible será cada vez mayor, entonces la rentabilidad económica percibida por la empresa seguirá siendo baja.

De no ser rectificadas los errores se seguirán asumiendo gastos de una forma descontrolada hallados se podría traer graves consecuencias en cuanto al servicio mismo que es la razón de ser de la empresa; siendo afectado la rentabilidad económica, debido a que los recursos continuarán siendo desperdiciados al realizar pagos por actividades no justificables o bienes innecesarios, los cuales se adquieren por una falta de control interno existente en la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

Además los beneficios disminuirán considerando que la mayoría de decisiones empresariales se fundamentan en un reglamento de control interno que privilegia el crecimiento empresarial sin dejar de pensar en el beneficio de los trabajadores.

Frente a este panorama desalentador no se podrá tomar decisiones certeras y el quiebre de la empresas será inevitable, acarreando graves problemas como la inestabilidad económica, el endeudamiento superficial por multas y sanciones económicas impuestas por organismos de control que son originadas por falta de control. Por otro lado si se tomaran las medidas correctivas, sin duda el futuro de La Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A sería distinto. Para lo cual, será necesario establecer correctos mecanismos de control interno que ayuden con el cumplimiento de las

actividades y lograr cumplir con los objetivos organizacionales y proponer controles correctivos dirigidos a los procesos existentes en la empresa.

#### **1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye el deficiente Control Interno en la rentabilidad económica de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL?

#### **1.2.5. Preguntas directrices**

- ¿Qué Procesos deben analizar para conocer y detectar falencias que permitan tomar medidas correctivas en la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A.?
- ¿Cómo afecta la variabilidad de la rentabilidad en la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A.?
- ¿Cuál es el Sistema de control interno apropiado para la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A.?

#### **1.2.5. DELIMITACIÓN DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN**

CAMPO Contabilidad y Auditoría

ÁREA Auditoría Interna

ASPECTO Rentabilidad

DELIMITACIÓN ESPACIAL Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

DELIMITACIÓN TEMPORAL Este problema será estudiado en el año 2014.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La Comercialización de Combustibles es importante ya que es un recurso primordial que contribuye con el desarrollo económico del país, por lo que debe tener un control adecuado para evitar el contrabando o mal uso del mismo.

Cuando la comercialización de combustibles no se la realiza de una manera continua aparece la especulación y por lo tanto la inflación en insumos de consumo masivo, por esta razón esta actividad es una de las más reguladas y controladas además de indispensable para el desarrollo del país.

Estas consecuencias nos llevan a que la empresa necesite una optimización de su servicio a los usuarios de las estaciones, lo cual es factible, debido a la predisposición de los trabajadores, el apoyo de los accionistas y la colaboración del personal administrativo para la realización de la presente investigación con el fin de mejorar la realidad actual de la misma.

El incremento de los costos existentes debido a multas receptadas por diferentes errores administrativos y operacionales. Los altos costos de mantenimiento debido al mal uso de los bienes institucionales utilizados para el desarrollo de la actividad comercial sumado a ineficiencias en el control interno en las actividades desarrolladas por la empresa.

La Investigación resulta novedosa ya que propone el estudio del bajo rendimiento económico originado por un deficiente control interno con el fin de restablecer y hasta mejorar su posicionamiento para garantizar su funcionamiento y prevalencia en el mercado en donde los beneficiarios directos son los accionistas, trabajadores y clientes de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

Es factible la elaboración del manual de control interno ya que contamos con los implementos necesarios la para su elaboración, además se posee un talento humano que tiene sólidos conocimientos en la administración de una empresa para su óptimo funcionamiento.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar los procesos de control interno para determinar las consecuencias en la Disminución de la Rentabilidad Económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL, S.A.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Detectar los procesos de control interno que intervienen en la Rentabilidad Económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL, S.A., para la determinación del ciclo de procesos de comercialización.
- Evaluar la rentabilidad de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A a través de indicadores económicos que permitan detectar los principales rubros que intervienen en la comercialización de hidrocarburos.
- Proponer un Sistema de Procesos con un proyecto de inversión para el manejo adecuado de la rentabilidad de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A, para lograr el posicionamiento de la empresa.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

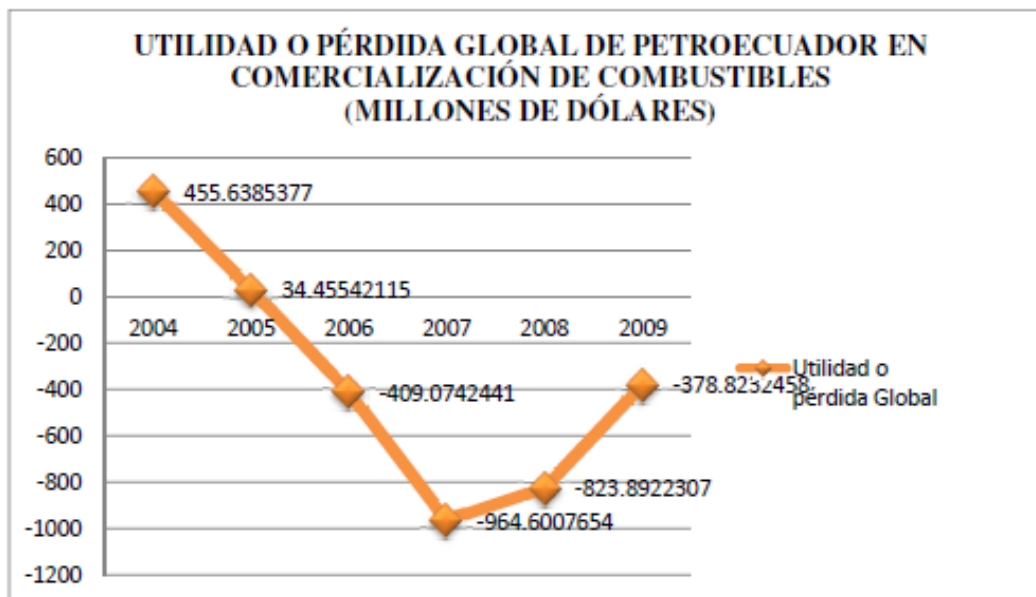
Desde el punto de vista de Carlos Pazmiño, 2009 en su Análisis de los subsidios a combustibles en el Ecuador y sus posibles alternativas de focalización y control en el periodo 2004-2009, cuyo propósito de los subsidios a los derivados es que sea una forma de redistribuir la riqueza hacia los sectores más pobres y que se aliente a la productividad, no obstante en nuestro país dichos subsidios no han sido utilizados mayoritariamente por aquellos sectores sociales y han sido consumidos en gran medida por los más ricos de la sociedad; incluso han alentado a la importación de carros 4x4, que generalmente son más ineficientes que los automóviles, y aun, como se mencionó anteriormente se ha utilizado dicho subsidio para el contrabando de los combustibles

Con la finalidad de afianzar la información en lo referente al monto que destina año a año el Estado para cubrir el subsidio, se ha acudido a la entidad estatal que maneja directamente toda la cadena de valor de los combustibles en el país. Esta empresa es la más grande del Ecuador y mediante sus filiales se encarga de la distribución, importación y producción en el sector hidrocarburífero.



Petroecuador realiza el cálculo del subsidio en base a la diferencia entre ingresos y costos en la comercialización de derivados, totaliza el resultado de la diferencia ente todos los combustibles que comercializa y el resultado de la suma total es el subsidio que tiene que cubrir el Estado. Debido a que el Ecuador es un país deficitario en combustibles como el GLP, Naftas, Diésel 2, Avgas, JP1 y diluyente para producir fuel oil, tiene que importar estos combustibles.

**Gráfico 1: Utilidad o pérdida Global a nivel nacional.**



Autor: Carlos Avilés

Fuente: Petroecuador

El Ecuador ha subsidiado el precio de combustibles lo cual ha acarreado perdidas a las arcas del estado ya que el consumo de derivados ha ido incrementando y por lo tanto el valor subsidiado de igual manera. Algunos productos.

### **Controversias y malestares ocasionados por la aplicación de la Resolución No. 2014:**

Esta medida impuesta por el Estado Ecuatoriano, obliga el control interno de la comercialización de combustibles, con el fin de disminuir pérdidas al estado ocasionadas por el contrabando ilegal de combustibles.

Según: el Ing. Marcelo F. Martínez P. en su Propuesta De Control Para La Comercialización De Combustibles Del Sector Automotriz puntualiza que. En junio de 1972 fue creada la Corporación Estatal Petrolera Ecuatoriana (CEPE), con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, económica, financiera y operativa. Sus actividades de exploración, comercialización interna y externa, transporte de hidrocarburos y derivados a través de su red de poliductos, llevaron a la empresa a la necesidad de transformación institucional, la misma que se logró con la creación de la Empresa Estatal Petróleos del Ecuador (PETROECUADOR), el 26 de septiembre de 1989, cuya gestión empresarial está sujeta a su “Ley Especial”, a los reglamentos que expedidos por el Presidente de la República, a la Ley de Hidrocarburos y a las demás normas emitidas por los órganos de la empresa. Dentro de esta transformación, el “Holding” actualmente lo integra la Matriz PETROECUADOR, PETROPRODUCCIÓN, PETROINDUSTRIAL y PETROCOMERCIAL.

Petrocomercial Empresa nacional de transporte, almacenamiento y comercialización de combustibles, filial de PETROECUADOR, es la responsable del transporte, almacenamiento y comercialización de derivados de petróleo en el territorio nacional, a fin de garantizar la demanda existente de los mismos, a través de la Unidad Abastecedora, que provee combustibles a las comercializadoras privadas y a la suya propia, por medio de su red de distribuidores y/o clientes afiliados a la red de PETROCOMERCIAL, que adquieren los productos para comercializarlos al consumidor final.

“Su misión es abastecer de combustibles al país, dentro de un mercado de libre competencia y administrar la infraestructura de almacenamiento y transporte de combustibles del Estado”. Cuenta con más de 1.200 kilómetros de poliductos a nivel nacional, a través de los cuales transporta los combustibles para consumo interno desde los centros de producción como lo son las refinerías de Shushufindi, Esmeraldas, La Libertad y Amazonas hasta los Terminales y Depósitos a nivel nacional, cubriendo alrededor del 80% del territorio ecuatoriano. “El Sistema Nacional de Poliductos está conformado por ocho líneas de transporte, y tiene capacidad de movilizar un promedio de 112.000 barriles diarios de diferentes productos. La red de poliductos transportó en el 2004; 60.4 millones de barriles de combustibles para atender la demanda nacional”

## **2.2. Fundamentación filosófica.**

Según Molina(2011, p. 155) “Nuestras sociedades de base capitalista transitan de modo cada vez más acelerado hacia una cultura de la escasez nuestros recursos naturales se extinguen”.

Los recursos tanto naturales, como técnicos y simbólicos, no parecen poder acompañar las necesidades de una población geoméricamente creciente. Por su parte el desarrollo tecnológico promete avanzar hacia una idea de “optimización” donde en menos tiempo se puede obtener más cantidad por un menor costo. En este sentido, el camino del desarrollo tecnológico se ha convertido en una de las principales estrategias políticas de crecimiento, sobre todo para los países emergentes.

El investigador se alinea con el paradigma crítico-propositivo en el cual la sociedad desarrolla sus capacidades potenciales en función del trabajo digno y justo mejorando los niveles de vida de la sociedad. Con el propósito de que

la propuesta tenga la finalidad siempre buscando el bien común y el desarrollo participativo.

### **2.2.1. Fundamentación epistemológica.**

La preocupación con el interés desarrollado por adoptar la epistemología como fundamento de la didáctica, tiene que ver con el hecho de estar privilegiando las disciplinas, en cierto modo, desde su carácter autónomo, cuando las exigencias de la época son, precisamente, por la interdisciplinariedad y la búsqueda de convergencias entre diversas áreas del saber.

La tesis central es que “la epistemología opera como crítica del conocimiento”. El alcance más significativo en este respecto, por su puesto esperable, es que en su formación el aprendiz pueda “imitar” la práctica científica en lo que tiene que ver, precisamente con el ejercicio crítico de la discusión de los resultados de las investigaciones, la limitación tiene que ver con el hecho de que las ciencias y sus respectivas epistemologías son una herencia en la que no se salvaguarda la “época”.(Vargas, 2006, p. 21)

La limitación es visible si se comprende que la epistemología, en cierto modo, empieza a mostrar sus facturas o sus insuficiencias, toda vez que desde la interdisciplinariedad es imposible abordar la solución de problemas que demanda el nuevo contexto de referencia.

### **2.2.2. Fundamentación ontológica.**

Las relaciones informales surgen independientemente de la voluntad del ser humano y por consiguiente tiene una existencia objetiva, lo que a su vez nos permite inferir la objetividad del campo fenoménico de la ciencia bibliotecológica.

“La bibliotecología proporciona los elementos necesarios para integrar un proyecto existencial de vida, para que el hombre llegue al ser-autentico, para evitar la enajenación del espíritu humano y para la existencia misma del sujeto” (Rendón Rojas, 2005, p. 179).

El aspecto técnico de los procedimientos para el quehacer bibliotecario descansa en un aspecto teórico bibliotecológico, por lo que el científico de la información debe desarrollar su investigación para ayudar al profesional.

La presente investigación se apoya en el paradigma critico-propositivo, siendo la relación empresarios-colaboradores la asociación más fuerte, sustentando el materialismo y el realismo que considera a la realidad como algo construido por el hombre, ya, que, como esta se forma de múltiples construcciones mentales cuyas características son asignadas por las personas.

### **2.2.3 Fundamentación axiológica.**

“En la antropología moderna axiología no suele equivaler “fin” a “valor”, la equivalencia es válida en la filosofía tradicional, en la cual “ser”, “fin” y “valor” gozaban de cierta analogía y sinonimia” (Jimenez, Brenes, Porras, & Guzman, 1994, p. 340). Los fines educativos son fijados de acuerdo con la escala de valores aceptada, porque esta es la que da importancia o no a los propósitos. No es raro encontrarse con expresiones como la del alemán ADOLFO RUHU, “Dirigir la formación de una personalidad plena de valores para una comunidad plétórica de ellos constituyen la auténtica educación”.

Los fines educativos son entonces “ideales”, metas cargadas de atractivos, que hacen desaparecer la indiferencia. La educación religiosa, por ejemplo

será más directamente apetecida, si realmente el valor religioso es el primero en la escala axiológica.

La fundamentación axiológica solo puede darle una axiología metafísica, condición de la que no disfrutaban todas las axiologías contemporáneas. La axiología se torna teleología, si los valores se convierten en fines educativos. La presente investigación está influida por los valores, pues, el investigador parte involucrada en el contexto y sujeto de investigación, contribuirá en este proceso, quien no se conforma con saber, sino que, asumirá el compromiso de cambio, tomando en cuenta el contexto socio-cultural en el que desarrolla el problema respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos de todos quienes forman parte de este proyecto.

### **2.3. Fundamentación legal.**

Según la **Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre del 2008** indica lo siguiente:

#### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

De acuerdo a la Constitución del Estado la actividad de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos se relaciona con los siguientes artículos:

**“Art. 247.-** Son de propiedad inalienable e imprescriptible del Estado los recursos naturales no renovables y, en general, los productos del subsuelo, los minerales y sustancias cuya naturaleza sea distinta de la del suelo, incluso los que se encuentran en las áreas cubiertas por las aguas del mar territorial.

Estos bienes serán explotados en función de los intereses nacionales. Su exploración y explotación racional podrán ser llevadas a cabo por empresas públicas, mixtas o privadas, de acuerdo con la ley.

Será facultad exclusiva del Estado la concesión del uso de frecuencias electromagnéticas para la difusión de señales de radio, televisión y otros medios. Se garantizará la igualdad de condiciones en la concesión de dichas frecuencias. Se prohíbe la transferencia de las concesiones y cualquier forma de acaparamiento directo o indirecto por el Estado o por particulares, de los medios de expresión y comunicación social.

Las aguas son bienes nacionales de uso público; su dominio será inalienable e imprescriptible; su uso y aprovechamiento corresponderá al Estado o a Quienes obtengan estos derechos, de acuerdo con la ley.”

**“Art. 248.-** El Estado tiene derecho soberano sobre la diversidad biológica, reservas naturales, áreas protegidas y parques nacionales. Su conservación y utilización sostenible se hará con participación de las poblaciones involucradas cuando fuere del caso y de la iniciativa privada, según los programas, planes y políticas que los consideren como factores de desarrollo y calidad de vida y de conformidad con los convenios y tratados internacionales.”

**“Art. 249.-** Será responsabilidad del Estado la provisión de servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, facilidades portuarias y otros de naturaleza similar. Podrá prestarlos directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas, mediante concesión, asociación, capitalización, traspaso de la propiedad accionaria o cualquier otra forma contractual, de acuerdo con la ley.

Las condiciones contractuales acordadas no podrán modificarse unilateralmente por leyes u otras disposiciones. El Estado garantizará que los servicios públicos, prestados bajo su control y regulación, respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y velará para que sus precios o tarifas sean equitativos.”

A través de estos artículos citados en la Carta Magna, es evidente la importancia que tiene para la economía ecuatoriana la actividad de comercialización de combustibles líquidos dentro del sector hidrocarburífero, bajo la consideración de necesario procurar que toda política tomada en este ámbito vaya encaminada a preservar los intereses nacionales, garantizando que todas las actividades tanto del sector público como del privado, vayan dirigidas al cumplimiento de esta normativa legal en todas las fases hidrocarburíferas, encaminadas a la conservación y protección de áreas ecológicamente sensibles, garantizando su sostenibilidad; por lo que todo esfuerzo que se realice en el control de derrames a causa del robo de combustibles en los diferentes puntos de los poliductos, desde las estaciones de bombeo hasta su lugar de almacenamiento, en donde se han ocasionado daños ambientales y desde donde se han utilizado diferentes medios de transporte para evacuar el combustible robado, justifica la aplicación de cualquier sistema de monitoreo con el propósito de procurar evitar este tipo de ilícitos.

Según **El Reglamento de Establecimientos de Comercialización De Combustibles, Decreto Ejecutivo # 2024, Publicado en el Registro Oficial Suplemento # 445, Del 01 De Noviembre Del 2001**, indica lo siguiente:



Dentro del Capítulo I, Del Alcance y las Definiciones del Decreto Ejecutivo 2024, publicado en el Registro Oficial No. 445 del 1ro. de noviembre del 2001, que rige para las actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos, se define como comercializadora lo siguiente:

“Son la personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras autorizadas por el Ministerio de Energía y Minas, para ejercer las actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos. Se Incluye dentro de esta definición a la Empresa Estatal Petróleos del Ecuador PETROECUADOR.”

Con el propósito de realizar un análisis de la normativa legal dentro de la cual se enmarcan las actividades en la comercialización de derivados del petróleo, y determinar si la misma es la adecuada o si requiere de algún cambio que permita su mejor desempeño, a continuación se realizará un detalle de todos los artículos que están relacionados con la actividad propia de la comercialización de combustibles.

### **CAPITULO III DE LA COMERCIALIZACIÓN**

**Art. 16.-** Las comercializadoras autorizadas en el ejercicio de las actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos autorizadas, cumplirán con las siguientes obligaciones: a. Abastecerse de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos de PETROCOMERCIAL, mediante la firma de un contrato que deberá estipular, además de las cláusulas que las partes acuerden, la suspensión del suministro o la terminación del contrato a pedido de la Dirección Nacional de Hidrocarburos;

- b. Registrar en la Dirección Nacional de Hidrocarburos, la composición de su red de distribución, con indicación de su ubicación y el nombre del propietario y/o responsable de la administración;
- c. Mantener la red de distribución presentada en la solicitud de autorización;
- d. Abastecer de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos exclusivamente a su red de distribución propia y/o vinculada contractualmente y a sus propios clientes que sean consumidores finales;
- e. Mantener vigente la póliza de seguros con las coberturas exigidas en este reglamento. La contratación de estos seguros no les exime de su responsabilidad frente a las indemnizaciones que deban reconocer por cualquier siniestro causado en el cumplimiento de dichas actividades; y,
- f. Proporcionar la información básica comercial y cumplir con las responsabilidades y obligaciones del proveedor, a las que se refiere la Ley de Defensa del Consumidor.

## **ASPECTOS NORMATIVOS EN LA COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES EN EL ECUADOR**

Dentro del Capítulo I, Del Alcance y las Definiciones del Decreto Ejecutivo 2024, publicado en el Registro Oficial No. 445 del 1ro. de noviembre del 2001, que rige para las actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos, se define como comercializadora lo siguiente:

“Son la personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras autorizadas por el Ministerio de Energía y Minas, para ejercer las actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos. Se Incluye dentro de esta definición a la Empresa Estatal Petróleos del Ecuador PETROECUADOR.”

Con el propósito de realizar un análisis de la normativa legal dentro de la cual se enmarcan las actividades en la comercialización de derivados del petróleo, y determinar si la misma es la adecuada o si requiere de algún cambio que permita su mejor desempeño, a continuación se realizará un detalle de todos los artículos que están relacionados con la actividad propia de la comercialización de combustibles.

2.4.

## CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.

Gráfico 2: Supra ordenación De Variables

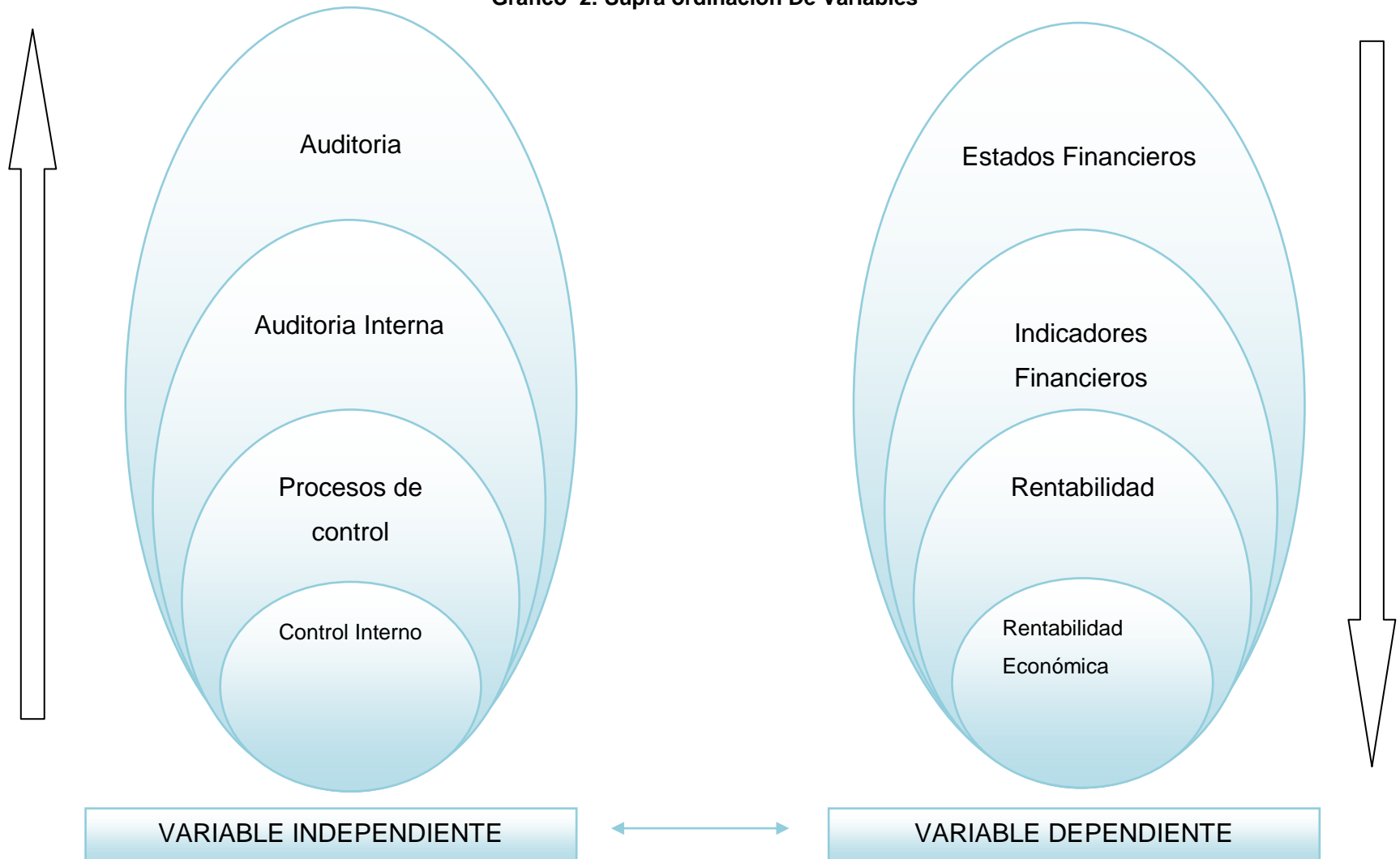
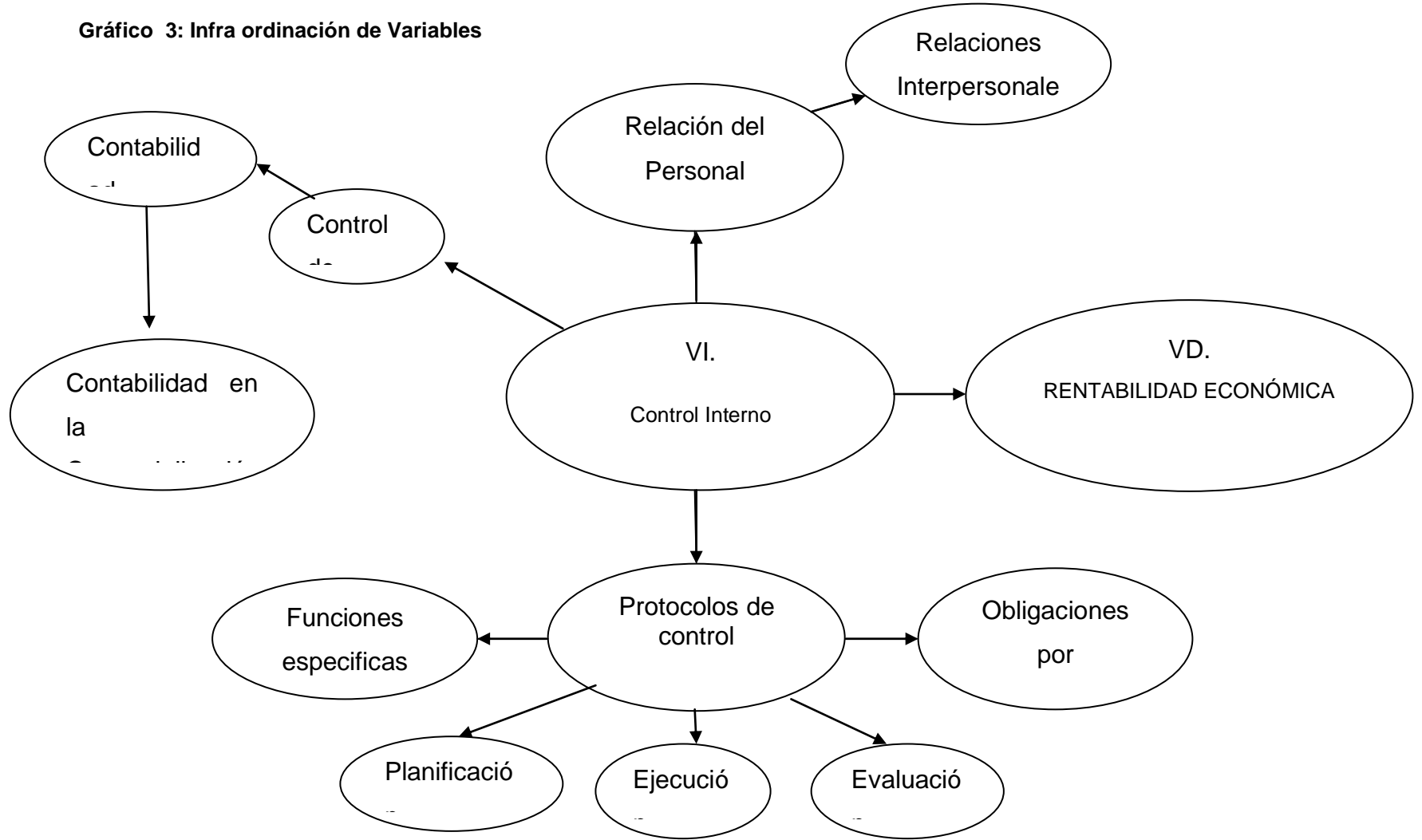
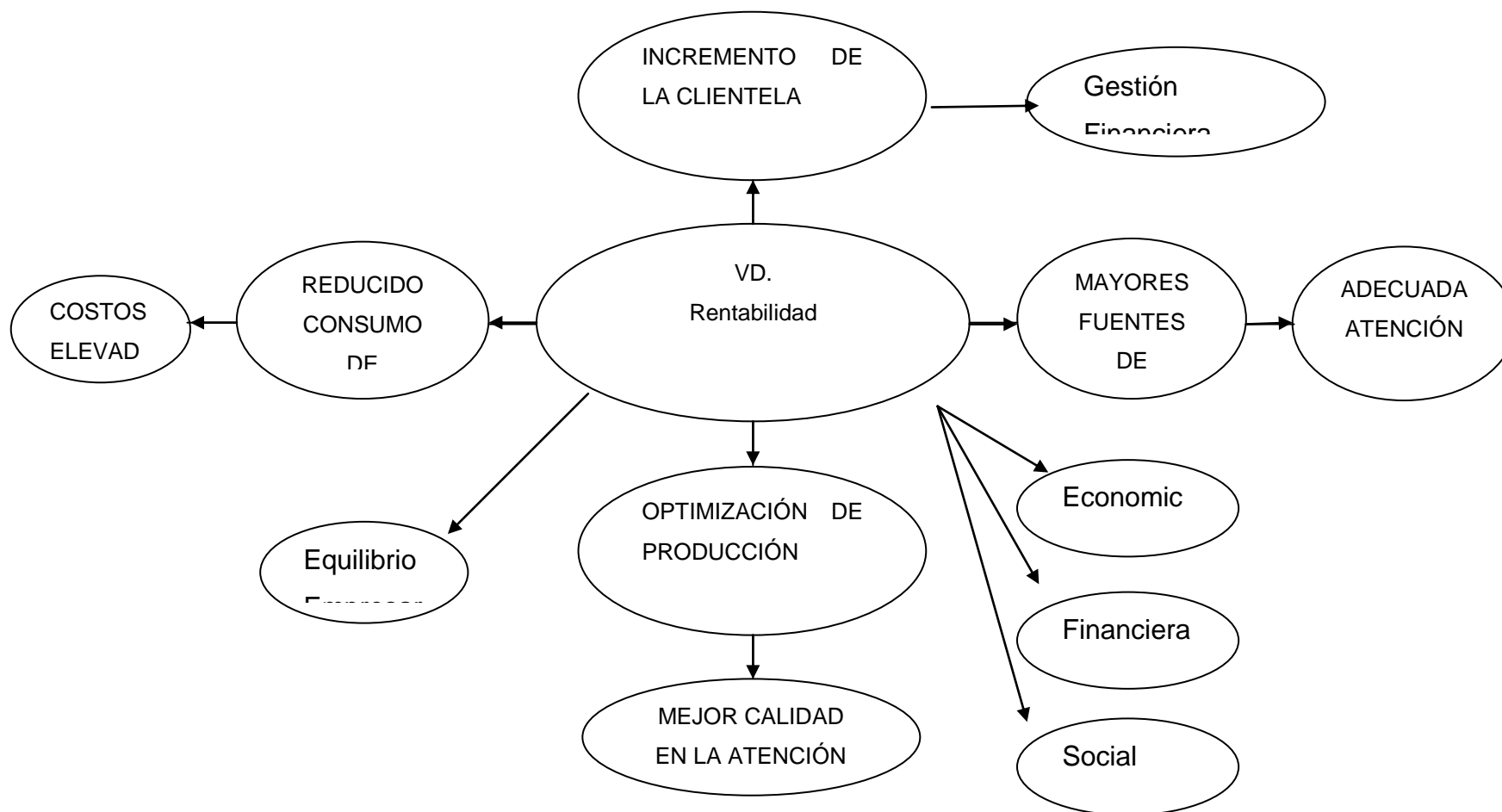


Gráfico 3: Infra ordinación de Variables



Elaborado por: SOLÍS, G (2014)



Elaborado por: SOLÍS, G (2014)

## **Variable Independiente.**

### **AUDITORÍA.**

“La auditoría es una serie de métodos de investigación y análisis con el objetivo de producir la revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada” (Amado Suárez, 2008, p. 63).

La auditoría es el examen sistemático y crítico que realiza una persona o un grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto, con el fin de valorar su trabajo y alcance alcanzado de acuerdo a políticas claras y establecidas.

También WordPress(2009, p. 1) manifiesta que:

Auditoría es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas (donde trabaja el auditor). La actividad de auditar consiste en realizar un examen de los procesos y de la actividad económica de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios.

La auditoría de Gestión es un análisis del estado de una empresa con el fin de obtener una evaluación profunda de los procesos y de la actividad económica propiamente dicha.

Dentro de la auditoria existen dos tipos de acuerdo al tipo de aplicación por origen del personal, en donde se encuentran la auditoría interna realizada por sus propios trabajadores y la auditoría externa la cual es realizada por de la gestión personal especializado sin dependencia de la institución para imparcializar su trabajo final.

## AUDITORÍA INTERNA

Para Deloitte(2014, p. 1) la definición de auditoría interna es:

Un proceso cuya responsabilidad parte de la Alta Gerencia de las compañías, y se encuentra diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización. Estos objetivos han sido clasificados en:

- Establecimiento de estrategias para toda la empresa
- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera

Cumplimiento con las leyes, reglamentos, normas y políticas  
La función de auditoría interna ha cambiado notablemente en los últimos años, pasando de una auditoría tradicional orientada a la protección de la empresa (activos) hacia una auditoría enfocada al control de los riesgos, a fin de aumentar el valor de la organización para los accionistas.

En 1995McNamee y McNamee manifestó que la auditoría interna ha sufrido variaciones y el cambio ha sido fruto de un proceso de adaptación a nuevos entornos y apuntan que la función se orienta hacia los aspectos más estratégicos de la organización.

En cambio en el año 2003, Fick indica que la auditoría interna ha evolucionado en los últimos años pasando “del control de cumplimiento a la gestión del riesgo y a la prevención del mismo”. La preocupación por el control del riesgo trasciende el ámbito de la gestión.

La auditoría interna busca ayudar a las compañías para lograr a cumplir sus objetivos y si es necesario colaborar en dicha transición de cambio que busca una mejora razonable y tangible para mejorar el rendimiento y la eficiencia de las operaciones empresariales.



Para Entender de mejor manera una auditoría interna es desarrollada por los trabajadores propios de la empresa con el fin de identificar falencias y buscar soluciones tempranas con el fin de evitar pérdidas.

## **AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Para Duran, Perez, y Dunia Duran (1996, p. 3) La auditoría de gestión, resulta apropiada en las siguientes circunstancias:

- a) Compra, fusión o "Joint Venture".

En estos casos el éxito depende de la capacidad de motivar y retener los ejecutivos que cubran los puestos claves. Una auditoría de gestión a tiempo puede ser el vehículo apropiado para diseñar y anticipar la estrategia de la entidad de nueva formación.

- b) Reorganizaciones.

Permite efectuar recomendaciones sobre un nuevo despliegue de las capacidades de gestión ya disponibles, en lugar de proceder a despidos e incorporaciones de última hora.

- c) Reestructuraciones

Este caso se presenta en las empresas que tienen la necesidad de reducir rápidamente su estructura de costes y mejorar, fundamentalmente, su organización. El conductor de la reestructuración debe decidir muchas veces quién se queda y quién se va, y no dispone de tiempo, ni de dinero para utilizar a tiempo completo un equipo especial, por lo que es necesario que los acreedores encarguen una auditoría de gestión para que identifiquen a los ejecutivos competentes que pueden orientar provechosamente la reestructuración, los que se sienten desmotivados, los que tienen unas capacidades que no coinciden con las actuales necesidades de la empresa para su puesto, los que resultan más irrecuperables que peligrosos o los ejecutivos inadecuados que podrían mejorar si se les entrenase.

- d) Emisiones u ofertas públicas.

Su éxito depende a menudo de la habilidad de la compañía para convencer a los accionistas sobre su gran potencial de crecimiento, siendo un factor importante de venta el talento de sus gestores.

e) Modificaciones legislativas.

Esta situación acarrea alteraciones inmediatas en los mercados que exigen diferentes capacidades de gestión, y, a veces, el modo acostumbrado de hacer las cosas se convierte en anticuado de la noche a la mañana.

f) Fluctuaciones del mercado.

La dirección de la empresa no siempre está en condiciones de adaptarse con rapidez a esas fluctuaciones, de ahí que una auditoría de gestión puede ayudar a decidir entre, cambiar la dirección buscando nuevos ejecutivos fuera de la empresa o modificar la organización para reforzar un área específica que se halle o pueda hallarse en dificultades.

g) Problemas de R.R.H.H.

Todas las circunstancias anteriores crean problemas en los recursos humanos. El consultor que realice la auditoría de gestión posee la metodología precisa para estos problemas que subyacen en la empresa, identificando el talento potencial en el seno de la misma.

h) Previsiones.

La auditoría de gestión también es una herramienta útil para los directores generales porque les permite tomar medidas correctoras en los casos en que se produzcan discrepancias entre las expectativas y los resultados, tanto a nivel general de empresa como de dirección, en el caso de que los resultados obtenidos sean escasos o contrarios a los proyectados, o por una falta de perspectiva.(p. 3)

La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la

gestión o la organización de la misma. Duran, Perez, y Dunia Duran (1996, p. 3)

La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.

## **PROCESOS DE CONTROL**

“Es la medición imprescindible con el fin de poder identificar falencias para suplirlas y de esta manera optimizar rendimientos de producción”(Sánchez Acedo, 2006, p. 3).

Para (Hammer, 2007)

La gestión de procesos como un modo de vida. Es el enfoque de transformación sobre la base de procesos - nuevo y controversia] cuando describí por primera vez el concepto hace 17 años en las páginas de HBR ahora es utilizado rutinariamente por empresas en todo el mundo. Pocos ejecutivos cuestionan la idea de que rediseñar los procesos de negocios un trabajo que atraviesa a toda la empresa puede producir drásticas mejoras de desempeño, permitiendo a las organizaciones brindar más valor a los clientes, y generando también mayores utilidades para los accionistas.

Esto básicamente identifica las etapas utilizadas para el control de actividades por medio de procesos establecidos, evaluables y en constante cambio de tal manera que vayan adaptándose de acuerdo a las realidades intrínsecas en cada sitio y a través del tiempo.

## **CONTROL INTERNO.**

Según la Contraloría general del Perú(2012, p. 2)afirma que el control interno es:

“El conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública”

Todo esto se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control gerencial
4. Información y comunicación
5. Supervisión

El control y la evaluación son inherentes a las organizaciones es indispensables para su funcionamiento. Sin embargo, la evaluación es a la planificación estratégica lo que el control es a la operativa y, en este encuadre, se identifican algunos conceptos usuales de control y evaluación tales como eficiencia, eficacia y efectividad. (Hintze, 2009, p. 22)

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad de una institución o empresa, con el fin de obtener una visión general del estado de la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo presente en una empresa para promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y por ende un excelente servicio o producto, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control existentes.

## **PROTOSCOLOS DE CONTROL.**

La Contraloría General de Perú (2012, p. 3) afirma que se deben cumplir las tres fases siguientes:

### **Planificación**

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la Contraloría General, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

### **Ejecución**

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

## **Evaluación**

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

Para el El Comité de Organización Patrocinadoras de la Comisión (Committee Of Sponsoring Organization of the Treadway Commission COSO 2004).

De acuerdo al marco COSO, el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos derivarán de la manera en que la Dirección dirija la Unidad y estarán integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las Organizaciones (sean públicas o privadas) y dependerá del tamaño de la misma la implantación de cada uno de ellos. Los componentes son:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión y monitoreo.

Los protocolos de control son actividades debidamente limitadas para la supervisión, con el fin de mejorar rendimientos y rentabilidades en cualquier institución o empresa, esto ayuda a establecer estándares de servicio y de calidad.

## **FUNCIONES ESPECÍFICAS.**

WordPress(2009, p. 2) afirma que:

El concepto de función tiene su origen en el término latino *functio*. La palabra puede ser utilizada en diversos ámbitos y con distintos significados. Por ejemplo, una función es la representación de una obra artística. La función teatral es la representación que se realiza en

vivo en un teatro, mientras que también se denomina función a la exhibición de una película en las salas de cine.

Definidas a las funciones atribuidas a una persona que ocupa un puesto específico en una institución o empresa, en la cual su aporte es trascendente

### **OBLIGACIONES POR DEPARTAMENTO.**

Según la Real academia de la Lengua Española (2014, p. 111) las obligaciones son la: “Carga, reserva o incumbencia inherentes al estado, a la dignidad o a la condición de una persona”

Obligación es aquello que una persona está forzada (obligada) a hacer. Puede tratarse de una imposición legal o de una exigencia moral.(WordPress, 2008).

De estas definiciones podemos puntualizar que las obligaciones por departamento están dadas por la importancia de la actividad generada por un conjunto de personas quienes conforman un departamento o unidad, en la cual todos aportan para lograr un interés común y por ende el trabajo de cada persona es indispensable con el fin de cumplir objetivos institucionales.

### **RELACIÓN DEL PERSONAL**

Esta dada por las relaciones interpersonales influyentes en la productividad y rendimiento de los trabajadores entre mandos medios y superiores, personal de base, personal operativo entre otros.

Cevallos(2011, p. 1) afirma:

Las relaciones personales son aquellas que definen la calidad de la vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Hay empresas que tienen un “buen ambiente” y otras que lo tienen “malo”. Por desgracia son demasiados los empleados y los profesionales de los recursos humanos que toman el ambiente de una empresa con la misma pasividad y resignación con que

aceptan que caiga la lluvia o que haga frío en el invierno. En realidad son muchas las medidas que pueden tomarse para mejorar la vida laboral.

La relación personal implica aspectos emocionales mientras que la impersonal no. Por ejemplo: en un trabajo de una oficina: hay relación personal cuando los acontecimientos de nuestra propia familia son conocidos y vividos por los compañeros. Y no la hay cuando simplemente la cortesía preside esas relaciones. (UNIVERSIDAD ESPÍRITU SANTO, 2014)

Entonces la Relación personal es cuando se involucra sentimientos de la persona, e Impersonal cuando es más distante, sin incluir emociones ni sentimientos, como puede ser una relación de trabajo, o solo de conocimiento

## **CONTABILIDAD**

La contabilidad es la técnica que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio, situación económica y financiera de una empresa u organización, con el fin de facilitar la toma de decisiones en el seno de la misma y el control externo, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas.

La contabilidad es una disciplina que aporta información de utilidad para el proceso de toma de decisiones económicas. Esta disciplina estudia el patrimonio y presenta los resultados a través de estados contables o financieros. Implica el análisis desde distintos sectores de todas las variables que inciden en este campo. Para esto es necesario llevar a cabo un registro sistemático y cronológico de las operaciones financieras. La contabilidad posee una técnica que se ocupa de registrar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán



orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa. La finalidad de la contabilidad es suministrar información en un momento dado de los resultados obtenidos durante un período de tiempo, que resulta de utilidad a la toma de decisiones, tanto para el control de la gestión pasada, como para las estimaciones de los resultados futuros, dotando tales decisiones de racionalidad y eficiencia.

### **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA EN LOS HIDROCARBUROS**

El Econ. Diego Proaño C, (2010). Una vez realizado el V Foro Latinoamericano de Contabilidad, se categorizo la comercialización de combustibles, cabe preguntarnos qué implicación significa esta categorización, la cual no es más que la separación por sectores de acuerdo al consumo de combustibles.

Es decir que la contabilidad y auditoría en los hidrocarburos es iguala cualquier otro tipo de contabilidad simplemente que se subdivide por el sector en la que se realiza.

### **Variable Dependiente.**

### **ESTADOS FINANCIEROS**

Según (ENCICLOPEDIA FINANCIERA, 2014) Los estados financieros o estados contables los podemos definir como un registro formal de las actividades financieras de una empresa, persona o entidad.

En el caso de una empresa, los estados financieros básicos son toda la información financiera pertinente, presentada de una manera estructurada y

en una forma fácil de entender. Por lo general incluyen cuatro estados financieros básicos, acompañados de una explicación y análisis.

Los estados financieros son documentos que muestran el resumen del resultado de las operaciones de una empresa por un periodo y a una fecha dados. Por: C.P. Carlos H. Buenfil García, integrante de la Comisión del Sector Empresarial del Colegio de Contadores Públicos de México. 1 ago. 2013.

Es decir que los estados financieros son el registro documentado formal que resume los resultados de las operaciones de una empresa en un periodo determinado.

## **INDICADORES FINANCIEROS Y DE GESTIÓN**

Es una evaluación objetiva, concreta e integral de las actividades que realiza en un área o una empresa para cumplir sus fines y objetivos.

Dentro de los objetivos de esta auditoría para Duarte (2012, p. 2) están:

Evaluar la efectividad de las políticas internas, normas en concordancia con su misión, objetivos y planes estratégicos:

¿Cuál es la efectividad del desempeño gerencial en el uso de los recursos y la calidad de los controles gerenciales aplicados en cada una de las áreas de la organización?

¿Qué áreas son críticas para la organización?

¿Qué impacto en la empresa?,

¿Qué responsabilidades tienen los directores de cada área?,

¿Qué políticas, estrategias o acciones se necesitan introducir en la empresa para mejorar la calidad de gestión administrativa?

Este tipo de auditoría tiene un enfoque integral por tanto es considerada como una auditoría de economía y eficiencia.

Según Duarte (2012) manifiesta que:

La gestión comprende todas las actividades de una empresa que implica establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento de una estrategia operativa que garantice la supervivencia y crecimiento de la misma.

- El control que es el conjunto de mecanismos para lograr objetivos determinados es muy importante.
- El control de la gestión está dado por la eficacia, economía y eficiencia.
- La eficacia mide el cumplimiento de los objetivos, esta evaluación permite saber si los programas deben continuarse o no.
- La economía mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos humanos, financieros y materiales.
- La eficiencia es la capacidad de alcanzar un objetivo que nos permite conocer el rendimiento del servicio prestado y la comparación de dicho rendimiento como norma establecida.(p. 3)

La auditoría de gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la compañía, por lo que en la determinación del alcance se debe considerar: logro de los objetivos de institucionales, estructura organizativa, participación individual de cada empleado, verificación del cumplimiento de la normatividad general y específica, evaluación de la eficiencia y economía, medición del grado de confiabilidad de la información financiera y atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos.

## **RENTABILIDAD**

Molina, Jaime (2007) Afirma que:

La economía de asociación de mercado establece tres tipos de rentabilidades productivas de inversión en el sistema financiero: rentabilidad comercial de consumo productivo o rentabilidad de inversión-consumo, cuando se invierte el capital para el consumo de bienes y servicios en el mercado; la rentabilidad del capital de inversión en la producción; y la rentabilidad de producción por inversiones en los sectores productivos de bienes o servicios, cuyo valor final se ajustará con el resultado de la producción en el mercado (p. 319)

La rentabilidad es el resultado que queda después de prestar un servicio o vender un producto de la empresa, también tiene relación con el consumo que haga el mercado, las inversiones en este mismo sector también son un factor que influye.

Faga, Alberto, (2006, p.12) Afirma que la:

Rentabilidad es sinónimo de ganancia, utilidad, beneficio. Se trata de un objetivo válido para cualquier empresa, ya que a partir de la obtención de resultados positivos ella puede mirar con optimismo no sólo su presente, que implica la supervivencia, sino también su futuro: es decir, el desarrollo de la organización en el tiempo.

Con esta perspectiva, la rentabilidad asegura el presente empresarial, el aquí y el ahora, y al mismo tiempo provee a su desarrollo futuro.

Los elementos componentes de la rentabilidad son básicamente el precio de venta (el "techo" o la recompensa por comercializar un producto) y el costo (el "piso" o el sacrificio que hay que hacer para fabricar y vender ese producto). (p.12)

La rentabilidad asegura el presente empresarial es la consecuencia de la concurrencia de factores, precio de venta y costo, se obtiene el resultado positivo que es la utilidad, aunque muchas veces no sea la esperada.

## **RENTABILIDAD ECONÓMICA**

“Se entiende por rentabilidad económica, la tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos (inversiones o activos) utilizados en su explotación, sea cual sea dicha explotación (normal, ajena y/o extraordinaria).(Eslava, 2003, p. 103)

La rentabilidad económica pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al fin y al cabo es lo que importa real-

mente para poder remunerar tanto al pasivo, como a los propios accionistas de la empresa.

Conforme a esta definición, la RE se representa y mide a través de un ratio, que por su relevancia mundial, suele tener diferentes denominaciones. Las dos más comunes son: ROI (Return on Investments) y ROA (Return on Assets). Sea cual sea la denominación que se desee utilizar, su representación viene a través del siguiente ratio:"

$$RE = \frac{BAIT}{ACTIVO\ TOTAL}$$

En donde:

RE = Rentabilidad económica

BAIT= Beneficio antes de interés e impuestos

AT= Activo total

La fórmula aplicada da la pauta para determinar que su cálculo proporciona elementos de análisis, pues el ratio indica que los activos están siendo manejados de forma correcta o incorrecta.

## **RENTABILIDAD FINANCIERA**

Fernández, José Luis (2011, p. 29) manifiesta que;

Podemos definir la rentabilidad como la relación entre el beneficio o excedente económico y el capital invertido durante un período de tiempo.

Rentabilidad = Beneficio x 100/ Capital Invertido

Al hablar de beneficio en la empresa hemos de referirnos al beneficio después de impuestos, ya que a partir de la normativa mercantil desarrollada en el Plan General de Contabilidad el

impuesto de sociedades, o impuesto sobre el beneficio de las sociedades, hay que considerarlo como un gasto de la unidad productiva”

La rentabilidad es una condición de aquello que es rentable: es decir, que genera renta (provecho, utilidad, ganancia o beneficio). Financiero, por su parte, es lo que se asocia a las finanzas (vinculadas a los caudales o el dinero).(WordPress, 2009).

Según el criterio determinado anteriormente, la rentabilidad financiera de la empresa de comercialización hidrocarburos se analizará de acuerdo a su inversión y a los beneficios obtenidos, porque se podrá medir su desempeño, es decir rentabilidad se entiende a aquello que es rentable o que genera utilidad.

## **RENTABILIDAD SOCIAL**

Los cálculos para conocer cuáles son los beneficios sociales y políticos de la formación son más complejos. Hasta ahora, estos cálculos habían tenido poco interés para las organizaciones. Sin embargo, poco a poco, las organizaciones van introduciendo programas de actuación encaminados a cuantificar, o al menos conocer, cuál es el impacto social de sus actividades. Los evaluadores de la formación deben utilizar estos datos para saber el propio impacto social de la formación. Las evaluaciones de la rentabilidad social en las organizaciones están relacionadas, en parte, con los análisis del tipo coste-eficacia de la formación, pues ellos permiten relacionar los costes de ésta con el beneficio social(López, 2005, p. 445)

Para (*Eugene Fama, Lars Peter Hansen y Robert Shiller, 2013, p.13*)

Este concepto se usa en el contexto de la Economía y las finanzas públicas.

Beneficio que obtiene la Sociedad de un proyecto de Inversión o de una Empresa determinada, destinando los Recursos a los mejores usos productivos posibles.

Dichos beneficios se estiman utilizando Precios sociales y los criterios aplicados por la Evaluación de Proyectos.

Las medidas de Rentabilidad social más usadas en evaluación social de proyectos son el Valor Presente Neto y la Tasa Interna de Retorno.

El Valor Presente Neto constituye una medida de Rentabilidad social debido a que se calcula utilizando Precios sociales. La tasa interna de retorno se obtiene descontando los flujos de Ingresos netos por una tasa social de Descuento.

Es decir que la rentabilidad social se basa en los cálculos que determinan cuáles son los beneficios sociales ya que está ligado con la remuneración económica por lo que son importantes porque hay que analizar también el impacto que causa el desempeño de la empresa en la sociedad.

## **EQUILIBRIO EMPRESARIAL**

Para Barajas, Nova Alberto (2008),

Se estudia el punto de equilibrio de la empresa, donde los ingresos por ventas igualan a los costos y a los gastos. También se estudia el efecto sobre las utilidades operativas que ocasionan las alternativas de expansión con diferente nivel tecnológico conocido como "Apalancamiento operativo" y el efecto que produce sobre la utilidad de los accionistas la financiación que se escoja, asociada a la expansión de la planta. (p. 177)

Según (Helguera & Lanfranco, 2006, p. 51):

El equilibrio de la empresa, es la situación en la que ésta maximiza sus beneficios. La teoría clásica de la empresa se basa en los supuestos de maximización de beneficios y de racionalidad económica, como base de su comportamiento.

No obstante, hay que señalar que esta maximización de beneficios supone una simplificación de la realidad, ya que las empresas pueden perseguir otros objetivos simultáneos al de hacer máximos los beneficios. Por ejemplo, la empresa puede pretender maximizar las ventas; alcanzar una determinada

cuota de mercado aunque ello suponga, en principio, mayores gastos de promoción y publicidad, y por consiguiente, unos menores beneficios, etc.

Para determinar el equilibrio de la empresa, debemos partir de las curvas de demanda del producto que la empresa quiere producir y de la curva de costes. Según estas curvas, la empresa trata de producir y vender aquella cantidad de producto que haga máximos los beneficios; cuando la empresa alcanza los beneficios máximos, estará en equilibrio, ya que no estará motivada a cambiar su nivel de producción dados sus costes y su demanda.

Es importante el equilibrio para la empresa comercializadora de hidrocarburos, ya que determinará si su proceso productivo está llevado de forma correcta o existe algún proceso que debe ser mejorado con el fin de maximizar rendimientos sin afectar a la población trabajadora de la empresa.

## **GESTIÓN FINANCIERA**

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.(Fundación Romero, 2012)

Según(Its Library, 2008, pág. 71);

La Gestión Financiera es un componente integral de la Gestión del Servicio. Proporciona información vital para que la dirección pueda garantizar una provisión del servicio eficiente y rentable. Si se implementa correctamente, la Gestión Financiera genera datos críticos y significativos sobre rendimiento. También puede dar respuesta a preguntas importantes para la organización, como:

- ¿Produce la estrategia de diferenciación beneficios e ingresos más altos, costes reducidos o más cobertura? ¿Qué servicios son los que más cuestan y por qué? ¿Cuáles son las



principales deficiencias? (pág. 71)

La gestión financiera es la parte esencial para elaborar un producto o prestar un servicio ya que de esta depende si se realiza una correcta producción o servicio para obtener los más altos ingresos por lo ofertado.

### **ESTRATEGIAS FINANCIERAS**

Las estrategias financieras empresariales deberán estar en correspondencia con la estrategia maestra que se haya decidido a partir del proceso de planeación estratégica de la organización. Consecuentemente, cada estrategia deberá llevar el sello distintivo que le permita apoyar el cumplimiento de la estrategia general y con ello la misión y los objetivos estratégicos. (Díaz Oramas, 2008, p. 31)

Ahora bien, cualquiera que sea la estrategia general de la empresa, desde el punto de vista funcional, la estrategia financiera deberá abarcar un conjunto de áreas clave que resultan del análisis estratégico que se haya realizado.

Para Arjona, Javier: (1999);

La estrategia financiera es parte de las denominadas estrategias funcionales que tienen en las decisiones sobre la estructura del capital y su aplicación (inversión y financiación) y sobre la política de dividendos los dos pilares sobre los que se toman las decisiones estratégicas. Sin embargo, las decisiones estratégicas deben, al final del proceso de negocio corporativo, verse reflejadas en los estados económicos financieros y en indicadores que permitan conocer si la empresa crea valor para el accionista” (p. 200).

Las estrategias financieras para la empresa de comercialización de hidrocarburos, darán directrices para conocer cuáles se deben aplicar en la empresa, para su gestión en los procesos realizados en la empresa.

## **DIAGNÓSTICO FINANCIERO**

“El diagnóstico financiero consiste en formular una opinión acerca de la situación económica y financiera de una empresa. Para ello se requiere contar con la información necesaria, la cual se encuentra en las cuentas anuales, y de un método de análisis.”(Díaz, 2006, p. 241)

Los números no mienten y son el mejor antídoto para evitar engañarse a uno mismo sobre la capacidad de continuidad del negocio. Antes de tomar una decisión, debes conocer el dinero disponible en caja, tus obligaciones a corto y largo plazo y tu nivel de solvencia. (Alcázar, 2011, p. 2)

El diagnóstico financiero no es más que el análisis de los estados financieros para determinar cuáles son las causas y efectos de los procesos que se ha realizado durante un periodo de tiempo y si estos han sido los correctos.

## **INDICADORES ECONÓMICOS**

(Alvarado, et al., 2009, pp. 17, 18, 19) Manifiesta que:

A partir de la década del E60, especialistas en Administración Rural elaboraron la metodología del análisis por márgenes, especialmente útil en empresas multi producto en las cuales las distintas producciones compiten por el uso de los recursos del establecimiento. De esta manera, el indicador económico de cada actividad es el Margen Bruto (generalmente expresado por hectárea, por ser la tierra el recurso productivo más limitante). Este tipo de análisis se denomina parcial por evaluar a las actividades en forma independiente y considerar solo los costos que le son directamente atribuibles. Luego, en función de la participación de cada actividad en la empresa, es posible obtener el resultado total de la misma.

El término actividad puede estar definido por un proceso productivo completo, como por una parte de esos procesos (actividades intermedias) o por el nivel tecnológico (modalidad de producción).

- **Margen Bruto**  
 El margen bruto es una medida de resultado económico que permite estimar el beneficio a corto plazo<sup>7</sup> de una actividad dada. Su determinación se encuentra directamente relacionada al cálculo de costos parciales. El margen bruto es la diferencia entre los ingresos (efectivos y no efectivos) generados por una actividad y los costos que le son directamente atribuibles. A partir de datos físicos (tanto de insumos como de productos) y asignándoles un valor económico (precios de mercado) se obtiene una estimación del beneficio económico resultante.  
 Existirá margen bruto positivo cuando:  
 Los INGRESOS DE LA ACTIVIDAD superen a los COSTOS DIRECTOS Al tratarse de un análisis económico y no financiero y que no todo lo producido en un ejercicio se vende antes de finalizar el mismo, los ingresos de la actividad incluyen además de las entradas generadas por ventas, las diferencias de inventario, transferencias y cesiones, y el consumo interno del establecimiento. La magnitud de lo que se obtenga por encima de los costos directos, permitirá contribuir a la cobertura de los costos de la empresa no considerados en el margen bruto (costos indirectos y remuneración de factores) y aportar una ganancia. Si bien se habla genéricamente de margen bruto, este puede referirse al resultado económico parcial de una actividad en toda su extensión o por unidad de recurso considerado como más restrictivo. La expresión del margen bruto como resultado económico por unidad de un recurso por el cual compiten dos o más actividades (superficie de tierra, por ejemplo), es ampliamente utilizado para el análisis individual, pero aún más con el objetivo de realizar estudios comparativos entre alternativas de un mismo establecimiento y/o para evaluar el desempeño entre explotaciones de características similares.
- **Ingresos Brutos o Valor Bruto de la Producción:**  
 Se refiere a la producción obtenida o esperada, la que podrá tener distintos destinos como son la venta, el almacenaje, las cesiones a otras actividades o el consumo. Por lo general en cultivos anuales requiere solamente determinar dos componentes: rendimientos y precios de los productos.  
 Si el margen bruto es "ex -post" se utilizan rendimientos y precios realmente obtenidos. La utilización del rendimiento como parámetro, implica que se considera como ingreso a la producción física independientemente que se haya efectivizado

como ingreso monetario a través de la venta. Es decir, se considera tanto el ingreso efectivo como no efectivo.

- **Costos directos:**  
Para determinar el costo es necesario un conocimiento detallado del proceso productivo y una adecuada valorización de los insumos.  
Se debe contar con información en cuanto a: labores, tipo y cantidad de semilla a utilizar, tipo y dosis de productos químicos, cantidad y calidad de la mano de obra específica, cosecha, canales de comercialización, distancia a los mercados, época de venta y otra información que sea relevante en la actividad a evaluar.

Los indicadores económicos son una serie de datos que se representan en valores estadísticos con el objeto de indicarnos como se encuentra la economía de un país; los indicadores económicos en sí reflejan el comportamiento de las principales variables económicas. (Arrizabalo, 2011, p. 81)

Los indicadores económicos se calculan cada determinado tiempo (diario, quincenal, mensual, trimestral, etc.) con la finalidad de que se puedan hacer comparaciones y así determinar si la situación está mejorando o empeorando.

La correcta evaluación e interpretación de los indicadores económicos es fundamental para todo país pues a partir de ahí se pueden tomar decisiones de política fiscal o monetaria y son señales que da el mercado para que los agentes económicos tomen sus precauciones; asimismo, los indicadores económicos son una forma de pronosticar y anticiparse a los fenómenos

El entender, relacionar e interpretar los indicadores económicos ayuda a todos los empresarios y ciudadanos en general a pronosticar el futuro económico y anticiparse a los cambios. La cultura económica ya no es un

lujo, sino una herramienta. Si no queremos ser víctimas de otro error de diciembre, otro crashbursatil, una devaluación, hay que entender estos indicadores macroeconómicos.

## **2.5. HIPÓTESIS.**

“El control interno incide en la Rentabilidad Económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL”

## **2.6. Señalamiento de variables.**

### **2.6.1. Variable independiente.**

Control interno

### **2.6.2. Variable dependiente.**

Rentabilidad Económica.

### **2.6.3. Unidades de Observación.**

Trabajadores de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A.

Clientes de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro del enfoque mixto, el cual de acuerdo con JIMÉNEZ (1998)“es un sistema de conocimientos sobre la realidad natural y social que nos rodea”(p. 9).

En efecto, el estudio se desarrolla mediante la combinación de los enfoques cuantitativo y cualitativo, puesto que de esta forma se logra una perspectiva más precisa del problema; tal como lo señala Cegarra (2004)“La investigación es un proceso creado mediante el cual la inteligencia humana busca nuevos valores”(p. 14).

Si bien es cierto, las modalidades de investigación mixta son varias; no obstante, dadas las características de la tesis, se ha considerado oportuna la aplicación de la modalidad del enfoque predominante o principal, en la cual indica que “La investigación es un proceso que implica un estado del espíritu voluntariamente adaptado, por el que mediante un esfuerzo metódico trata de llegar a conocer algo que hasta ahora es desconocido”(Cegarra Sanchez, 2004, pág. 14).

Bajo esta premisa, la investigación tendrá un enfoque cualitativo ya que se analizaran cualidades empresariales como el control interno y la rentabilidad procurando calificar a las mismas por cuanto su propósito principal consiste en analizar la problemática tal y como la perciben los actores involucrados en su contexto mediante la utilización de instrumentos cualitativos y cuantitativos

de medición y técnicas de análisis estadístico como el Chi Cuadrado (enfoque cuantitativo).

De esta manera, el investigador logra involucrarse con los sujetos de estudio de forma individual mediante la aplicación de componentes cuantitativos, obteniendo información que, después de ser analizada, permite generar conclusiones encaminadas a obtener una perspectiva general del problema y así aceptar o no la hipótesis planteada.

### **3.1. MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN**

**Investigación de campo.-** Se utilizara la investigación de campo debido a que se nos permitirá tener contacto directo entre el sujeto de investigación y el objetivo de estudio para así obtener información primaria referente al problema de estudio aplicado para esta modalidad la encuesta, se la realizara a los accionistas y trabajadores del área Administrativa de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. en la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

La investigación cualitativa podría entenderse como “Una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adaptan la forma de entrevista, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video casetes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos” Pérez (1994).

Esta modalidad de investigación permitió obtener la información directa en el campo, a través de las entrevistas, observación y la recolección de información en la empresa CORHOL S.A., en el Cantón Ambato.

**Investigación bibliográfica.-** La investigación se verá apoyada en fuentes secundarias: revistas, documentos, páginas web, tesis de grados; buscando conocer estudios realizados y relacionándolos con el conocimiento actual.

Para Fernández (2000)“Se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuente de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en forma de manuscritos impresos. El concepto documento cubre por ejemplo: micropelículas, microfichas, diapositivas, planos, discos, cintas, películas, etc.”. Ciertamente, el objetivo de este tipo de investigación radica fundamentalmente en la recopilación de las fuentes de información que puedan aportar información sobre la realidad estudiada.

La investigación se apoyó en esta modalidad ya que la información se obtuvo de libros, revistas, folletos técnicos, Internet, tesis de grado; relacionados al problema de Rentabilidad existente por un deficiente sistema de control interno.

### **3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación que se planteó fue necesario recurrir a los siguientes tipos de investigación.

**Investigación exploratoria.-** Esta investigación se la realizó con el propósito de un acercamiento científico a un problema, es decir se lo investigo directamente en las empresas.

Este tipo de investigación ha sido la primera en aplicarse dado que, como manifiesta Jiménez (1998) “las investigaciones exploratorias suelen incluir amplias revisiones de literatura y consultas con especialistas. Los resultados de estos estudios incluyen generalmente la delimitación de uno o varios



problemas científicos en el área que se investiga y que requieren de estudio posterior”.

La investigación exploratoria determina porque describe las causas del problema, analizando el efecto de la misma y llegando a un estudio verás y oportuno de lo que se quiere conseguir.

**Investigación Descriptiva.-** Esta investigación se la realizó con el propósito de estudiar que tanto incide el control interno en la rentabilidad de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL SA.

“fundamentada además por el grado en que una o más variables afecta a otra u otras, así, este proceso determina que las pruebas estadísticas también se extiendan”(Pazmiño C. D., 2009, p. 26).

Según Wesley (1982) en su libro *Cómo investigar en educación* “La investigación descriptiva refiere minuciosamente e interpreta lo que es. Está relacionada a condiciones o conexiones existentes; prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen; procesos en marcha; efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan. A investigación descriptiva concierne a cómo lo que es o lo que existe se relaciona con algún hecho precedente, que haya influido o afectado una condición o hecho presente”.

Pazmiño (1997: Pág. 26), “Aquí, además de ser imprescindible la investigación de dos o más variables en relación es necesario la determinación del grado en que una o más variables afecta a otra u otras, así, este proceso determina que las pruebas estadísticas también se extiendan.

Al medir las variables presentadas por el problema de investigación, se asimila a la investigación descriptiva, pero encuentra su diferencia cuando a más de esto, analiza la

investigación resultante para determinar en qué grado afectan unas a otras”.

Al medir las variables presentadas por el problema de investigación, se asimila a la investigación descriptiva, pero encuentra su diferencia cuando a más de esto, analiza la investigación resultante para determinar en qué grado afectan unas a otras.

Se desarrollará la investigación descriptiva para detallar de manera específica los resultados que se alcanzarán en la investigación mediante la aplicación de métodos y técnicas para la recolección de información primaria y secundaria al interior de la empresa CORHOL S.A. en el Cantón Ambato.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

**Población.-** Esta investigación se la realizara en base a los accionistas y trabajadores del área administrativa de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A, además de toda la información contable y económica que aporte con elementos de juicio para nuestro tema de investigación.

**Muestra.-** Para la presente investigación no se realizada un muestreo y se estudiara todo el universo definido constituido por las unidades de observación escogidas que presentaran datos indispensables para la comprobación de la hipótesis.

**Tabla 1: Identificación de la muestra.**

Tipo	Descripción	Numero
Socios	Accionistas	21
Trabajadores área administrativa	Administración	2
	Supervisor	1
	Contabilidad	3
	Gerencia	1
<b>Trabajadores operativos</b>	Despachadores	7
<b>TOTAL</b>		35

Se aplicará la encuesta a los 21 socios accionistas de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A.

Se realizará además a los 7 empleados del área administrativa de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL S.A.

### 3.4. Operacionalización de variables

#### 3.4.1. Operacionalización de la variable Independiente: (Control interno) V.I.

**HIPÓTESIS:** El deficiente control interno incide en la Rentabilidad Económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS BÁSICA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>“El conjunto de <u>acciones</u>, <u>actividades</u>, <u>planes</u>, <u>políticas</u>, <u>normas</u>, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública o privada”(p. 2)</p>	Acciones y Actividades	<p>Frecuencia en el control</p> <p>Tipo de Función</p>	<p>¿Con qué frecuencia le controlan sus actividades dentro de la empresa?</p> <p>¿La administración cada cuánto realiza controles Al servicio de la empresa?</p> <p>¿Los despachadores cumplen adecuadamente sus funciones?</p> <p>¿El control que realiza el departamento administrativo a la función de los despachadores es?</p>	<p>Encuesta con cuestionario al personal administrativo y despachadores</p> <p>Encuesta con cuestionario al personal administrativo y despachadores</p> <p>Encuesta con cuestionario al personal administrativo</p> <p>Encuesta con cuestionario al personal administrativo</p> <p>Encuesta a través de un cuestionario a los despachadores)</p>
	Planes	Eficiencia de planes	<p>¿La distribuidora de hidrocarburos Corhol S.A.posee planes para la respuesta a cualquier siniestro?</p> <p>¿Los planes que posee la distribuidora Corhol S. A. Para mejorar la rentabilidad son?</p>	<p>Encuesta con cuestionario al personal administrativo</p> <p>Encuesta con cuestionario al personal administrativo</p>

	Políticas y Normas	Calidad de políticas y normas de funcionamiento	¿La empresa tiene políticas definidas de control y funcionamiento para cada departamento?	Encuesta con cuestionario al personal administrativo  Encuesta a través de un cuestionario a los despachadores)
	Registros y Procedimientos	Sistema de registros  Tipo de Procedimientos	¿Los trabajadores cumplen con los procedimientos establecidos durante la comercialización de Hidrocarburos?  ¿Cómo considera usted el control de existencia que se realiza en la empresa?	Encuesta a los accionistas y al personal administrativo  Encuesta a los accionistas y al personal administrativo
	Métodos	Existencia de métodos de control	¿Existe un método de control interno definido para cada actividad?	Encuesta a los accionistas y al personal administrativo
	Riesgos posibles	Estadística de eventos riesgosos suscitados	¿Existe un registro de eventos adversos suscitados en la distribuidora?  ¿Cómo Calificaría usted al estado de sus instalaciones?	Encuesta a los accionistas y al personal administrativo  Encuesta a los accionistas y al personal administrativo

**3.4.2. Operacionalización de la variable Dependiente: (rentabilidad económica) V.D.**

**HIPÓTESIS:** El deficiente control interno incide en la Rentabilidad Económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS BÁSICA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La rentabilidad asegura el presente empresarial es la consecuencia de la concurrencia de factores, precio de venta y costo, se obtiene el resultado positivo que es la utilidad, aunque muchas veces no lo sea la esperada solo así la empresa tendrá elementos para poder seguir en el mercado.	Precio de venta	Residual de ganancia por comercialización del combustible.	¿El precio de venta de los Hidrocarburos es suficiente para reportar una utilidad considerable a la empresa?	Encuesta a los accionistas y al personal administrativo
	Costo	Costo real y costo de comercialización	¿En qué porcentaje están distribuidos los costos para la determinación del precio de venta?  ¿Cree usted que los costos que intervienen en la comercialización de combustible permiten tener una utilidad aceptable?  ¿Cómo Calificaría a los costos de comercialización de hidrocarburos?	Ficha de Nematécnica de documentos contables  Encuesta a los accionistas y al personal administrativo  Encuesta a los accionistas y al personal administrativo
	Resultado	Utilidad  Perdida	¿Considera que la utilidad en el último año es?  ¿Cuáles son los resultados económicos presentados por la empresa en el último año?	Encuesta a los accionistas y al personal administrativo  Ficha de Nematécnica de documentos contables

### 3.5. Recolección de información.

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación de acuerdo con el enfoque escogido considerando las siguientes metas.

**Definición de los sujetos.-** gerentes de las empresas seleccionadas para la recopilación de información.

**Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.-** La técnica que se implemento fue la Encuesta en forma personal y directa.

**Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.-** Se utiliza un cuestionario con preguntas de respuestas afirmativas o negativas.

**Procedimientos para la recolección de información.-**

<u>TÉCNICAS</u>	<u>INSTRUMENTOS</u>
ENCUESTAS	Cuestionario
OBSERVACIÓN	Ficha nemotécnica o de observación

### 3.5. Plan de Procesamiento de La Información

Para el procesamiento de la información se sigue los siguientes pasos.

1. Definir el objetivo o fenómeno a investigar
2. Determinar la población
3. Plantear los objetivos a lograrse
4. Seleccionar los instrumentos de acuerdo al objetivo a investigar
5. Afinar los instrumentos y demás recursos

6. Registrar todos los datos
7. Procesar los datos
8. Elaborará el informe de la investigación realizada

“El deficiente control interno incide en la Rentabilidad Económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL”



## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados (Encuesta)

Luego de haber sistematizado los resultados de la encuesta realizada a las(o) trabajadores, administrativos y accionistas de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL SA. Se obtuvieron los siguientes resultados por pregunta.

1. ¿Con qué frecuencia le controlan las actividades desarrolladas dentro de la empresa?

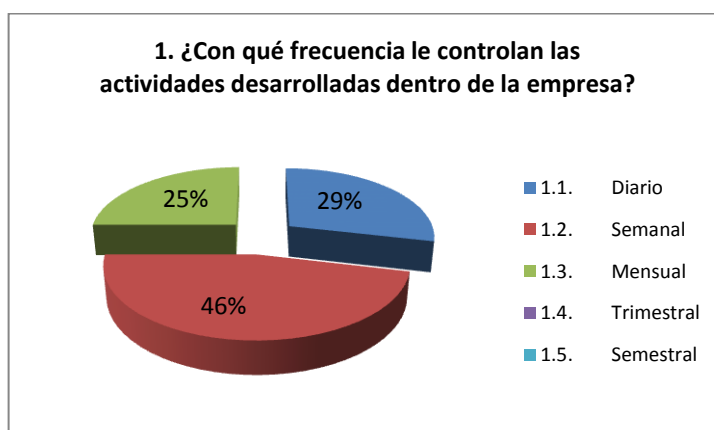
**Tabla 2:** Control de actividades desarrolladas dentro de la empresa

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
1.1. Diario	8	29%
1.2. Semanal	13	46%
1.3. Mensual	7	25%
1.4. Trimestral	0	0%
1.5. Semestral	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 1:** Control de actividades desarrolladas dentro de la empresa



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

## **Análisis de resultados**

De la encuesta aplicada al Personal Administrativo y Accionistas de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. se obtuvo la siguiente información: 13 encuestados que representa el 46% de la población, manifiesta que le controlan Semanal en sus actividades, 8 encuestados que representa el 29% mencionan que el control es Diario; mientras que 7 personas encuestadas que representan el 25% afirman que el control es Mensual.

### **Interpretación.**

De acuerdo con los datos obtenidos al consultar sobre el control que realiza la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. se puede observar que la empresa, si controla las actividades de sus colaboradores sea diariamente, semanalmente o mensualmente, pero se puede observar que no se lo realiza de una manera adecuada.

2. ¿Los despachadores cumplen adecuadamente sus funciones?

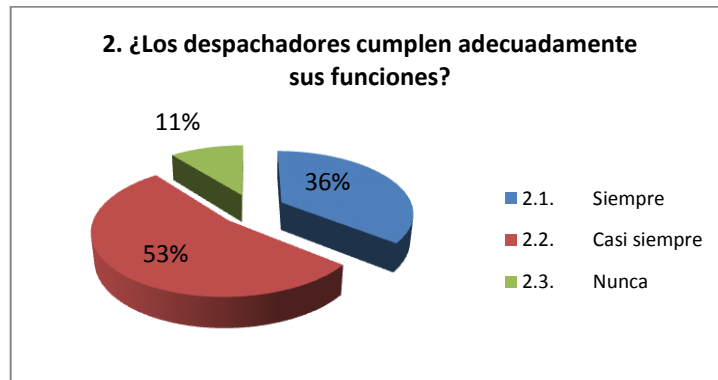
**Tabla 3: Cumplimiento adecuado de funciones**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
2.1. Siempre	10	36%
2.2. Casi siempre	15	54%
2.3. Nunca	3	11%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

## Gráfico 2: Cumplimiento adecuado de funciones



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### Análisis de resultados

En esta pregunta 15 miembros de la Distribuidora que representa el 53% manifiestan que los despachadores cumplen Casi Siempre con sus funciones, 10 miembros que representan el 36% aseguran que los despachadores Siempre cumple con sus actividades, en cambio 3 personas que representa el 11% dicen que el personal de ventas Nunca cumple con sus obligaciones.

### Interpretación.

Los datos obtenidos nos reflejan que Casi Siempre los despachadores cumplen con sus funciones ya que la gran parte de la población lo afirma, un porcentaje considerable manifiesta que el personal de ventas si cumple Siempre con sus funciones, sin embargo existe un grupo que dice el personal de ventas Nuca cumple con sus funciones esto debido a la gran cantidad de observaciones que han recibido durante su jornada laboral.

3. ¿El control que realiza el departamento administrativo a la función de los despachadores es?

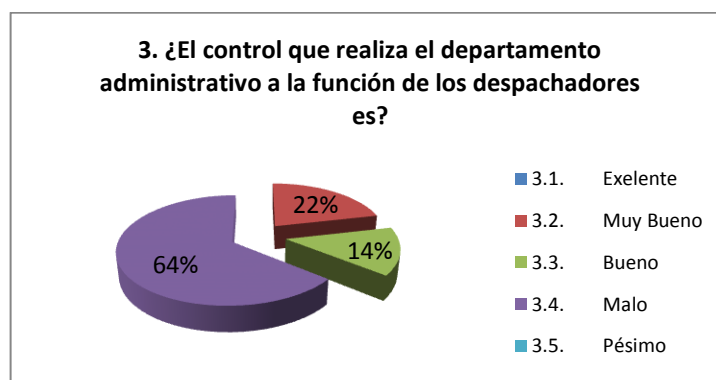
**Tabla 4: Calificación del control realizado por la administración.**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
3.1. Excelente	0	0%
3.2. Muy Bueno	6	21%
3.3. Bueno	4	14%
3.4. Malo	18	64%
3.5. Pésimo	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 3: Calificación del control realizado por la administración.**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

Según las respuestas obtenidas en esta pregunta podemos apreciar 18 encuestados que representa el 64% manifiestan que el control que realiza el departamento administrativo a la función de los despachadores es Malo, 6 personas que representa el 21% aseguran que es Muy Bueno, en cambio 4 encuestados que es el 14% opinan que es Bueno.

### **Interpretación.**

Existe una considerable parte de la población que coincide que el control realizado por la Administración en función de los despachadores es Malo, sin embargo un porcentaje mínimo expresa que es Muy Bueno la labor realizado por los miembros de control de Distribuidora.

4. ¿La distribuidora de hidrocarburos CORHOL SA. Posee planes para la respuesta a cualquier siniestro?

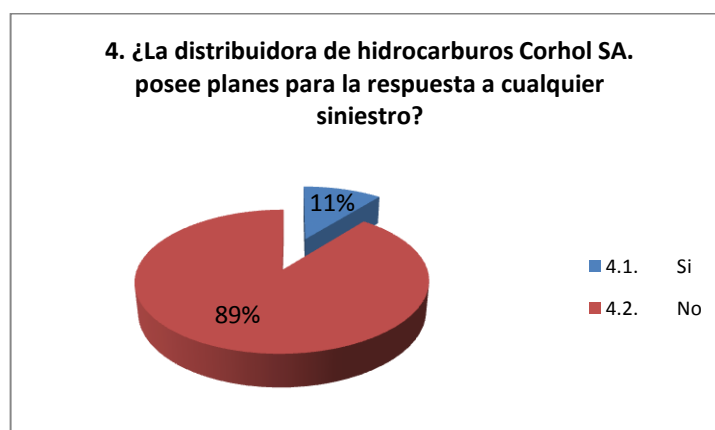
**Tabla 5: Existencia de planes para siniestros**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
4.1. Si	3	11%
4.2. No	25	89%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 4: Existencia de planes para siniestros**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

Los resultados de esta pregunta evidencia que la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. no cuenta con un plan para la respuesta a cualquier siniestro ya que 25 encuestados que representa el 89% de la población afirman que no cuentan con un plan de contingencia mientras que 3 personas que es una categoría del 11% mencionan lo contradictorio.

### **Interpretación.**

Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. No posee un manual en caso de cómo proceder en el caso de darse un evento adverso en la estación ya que una parte importante de los encuestados lo menciona y una parte muy remota dicen que Si cuenta con un Plan.

5. ¿Cómo calificaría a las estrategias de marketing que posee la distribuidora CORHOL S. A. para mejorar la rentabilidad?

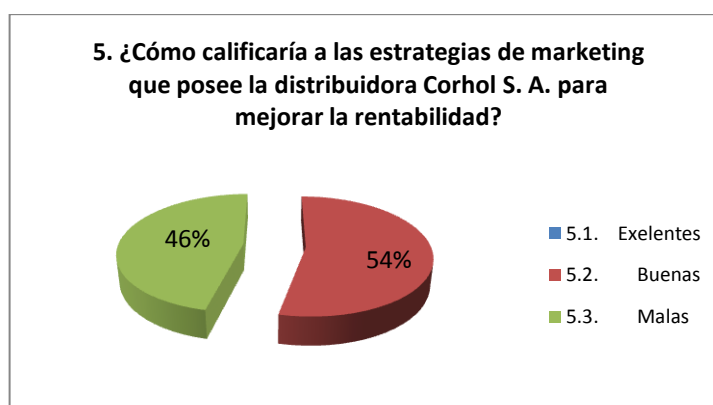
**Tabla 6: Calificaciones a las estrategias de marketing**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
5.1. Excelentes	0	0%
5.2. Buenas	15	54%
5.3. Malas	13	46%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 5: Calificaciones a las estrategias de marketing**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

Se puede apreciar en el diagrama que 15 miembros de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. manifiestan que las estrategias de marketing que posee la empresa son Buenas lo que representa el 54%, de la población en cambio 13 encuestados que representa el 46% opinan que las técnicas de marketing son Malas.

### **Interpretación.**

Existen diversos criterios en base a las estrategias de marketing que posee empresa para mejorar su rentabilidad ya que unos Administrativo mencionan que son Buenas, por otra parte advierten un porcentaje considerable que expresan que son Malas.

6. ¿La empresa tiene políticas definidas de control y funcionamiento para cada departamento?

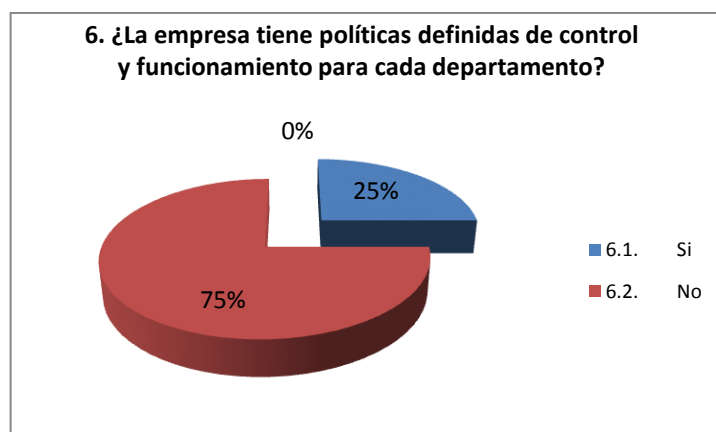
**Tabla 7: Empresa tiene políticas definidas de control y funcionamiento**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
6.1. Si	7	25%
6.2. No	21	75%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 6: Empresa tiene políticas definidas de control y funcionamiento**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

El producto obtenido de esta pregunta 21 sujetos que representa 68% de la población manifiestan que la empresa No tiene políticas de control y funcionamiento para cada departamento, mientras que 7 personas que representa el 25% de los encuestados afirman que Si tienen políticas para cada departamento.

### **Interpretación.**

Un alto porcentaje de la población coinciden que la empresa No tiene políticas definidas de control y funcionamiento para cada departamento no obstante existe Administrativos que afirman que si existen políticas de control departamentales.

## 7. ¿Existe un método de control interno definido para cada actividad?

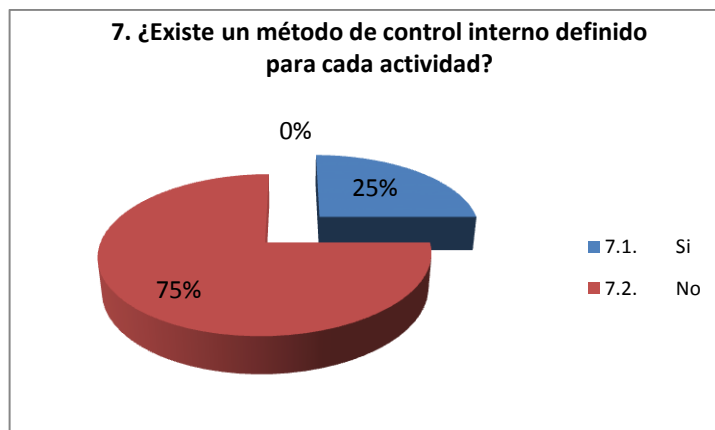
**Tabla 8: Existe un método de control interno definido para cada actividad**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
7.1. Si	7	25%
7.2. No	21	75%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 7 : Existe un método de control interno definido para cada actividad**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### Análisis de resultados

Del total de personas encuestadas 21 miembros de la empresa que es el 57% de la población afirman que No existe un método de control interno definido para cada actividad, mientras que 7 personas encuestadas que representa el 18% manifiestan lo contrario.

### Interpretación.

La mayoría de los accionistas, administradores de la Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A. expresan que no existe un método de control interno por actividad, en cambio un porcentaje bajo afirma que si existe un método de control para cada actividad.



## 8. ¿Existe un registro de eventos adversos suscitados en la distribuidora?

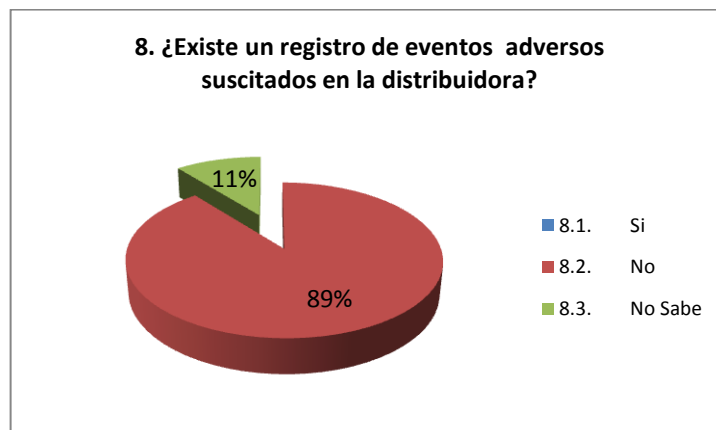
**Tabla 9: Existe un registro de eventos adversos suscitados en la distribuidora**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
8.1. Si	0	0%
8.2. No	25	89%
8.3. No Sabe	3	11%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 8: Existe un registro de eventos adversos suscitados en la distribuidora**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

Podemos apreciar que el resultado que nos revela la encuesta 25 individuos que es 89% de los encuestados sostiene que No existe un registro de eventos adversos suscitados en la distribuidora, existen 3 personas que representan el 11% de la población dicen No sabe de estos registros.

### **Interpretación.**

Se puede evidenciar que la distribuidora de hidrocarburos CORHOL No cuenta un registro de eventos adversos que se hayan suscitado por lo que se recomienda contar con un registro para poder evitar eventos fortuitos a futuro.

## 9. ¿Cómo Calificaría usted al estado de sus instalaciones?

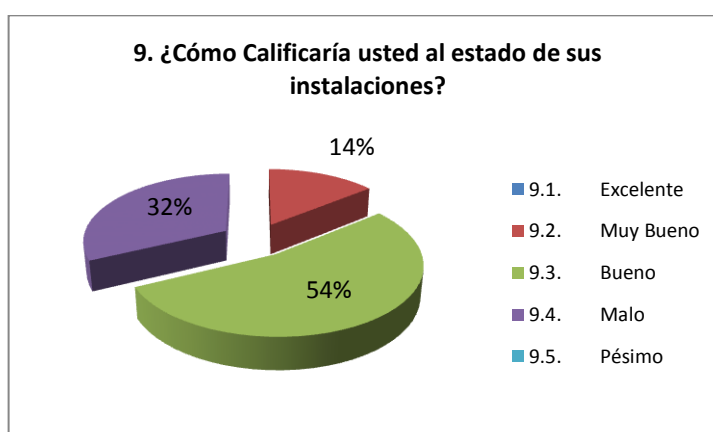
**Tabla 10: Estado de las instalaciones.**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
9.1. Excelente	0	0%
9.2. Muy Bueno	4	14%
9.3. Bueno	15	54%
9.4. Malo	9	32%
9.5. Pésimo	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 9: Estado de las instalaciones.**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

En esta pregunta se pudo obtener diversas opiniones de los encuestados ya que 15 colaboradores que es un porcentaje del 54% expresan que el estado de sus instalaciones son Buenas, 9 personas que el 32% manifiestan que son Malas, y 4 individuos que es un porcentaje o 14% dicen que son Muy Buenas.

### **Interpretación.**

Una gran parte de los encuestados afirman que las instalaciones que cuenta la empresa para la comercialización de combustible son Buenas, sin embargo existe un porcentaje que sostiene que las instalaciones son Malas y una parte muy remota expresa que son Muy Buenas.

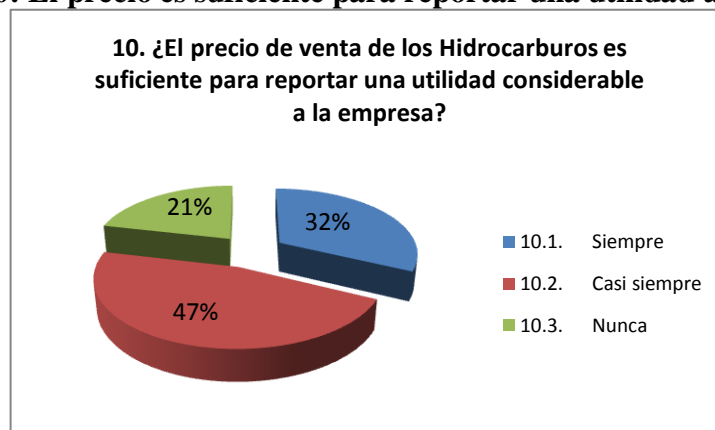
10. ¿El precio de venta de los Hidrocarburos es suficiente para reportar una utilidad considerable a la empresa?

**Tabla 11: El precio es suficiente para reportar una utilidad a la empresa?**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
10.1. Siempre	9	32%
10.2. Casi siempre	13	47%
10.3. Nunca	6	21%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 10: El precio es suficiente para reportar una utilidad a la empresa?**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### Análisis de resultados

Con respecto a esta pregunta de que el precio de venta de los Hidrocarburos es suficiente para reportar una utilidad para la empresa 13 miembros de la empresa que es un 47% expresan que Casi Siempre genera un rendimiento, 9 personas que es 32% mencionan que Siempre, por otra parte solo 6 encuestados que es 21% insinúan que nunca genera una utilidad.

### Interpretación.

Existen varias consideraciones un porcentaje considera que el costo de los hidrocarburos Casi Siempre generan una Rentabilidad para la Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S. A. mientras tanto un grupo manifiesta que Siempre se genera utilidad, un bajo porcentaje dice que Nunca se obtiene un beneficio.

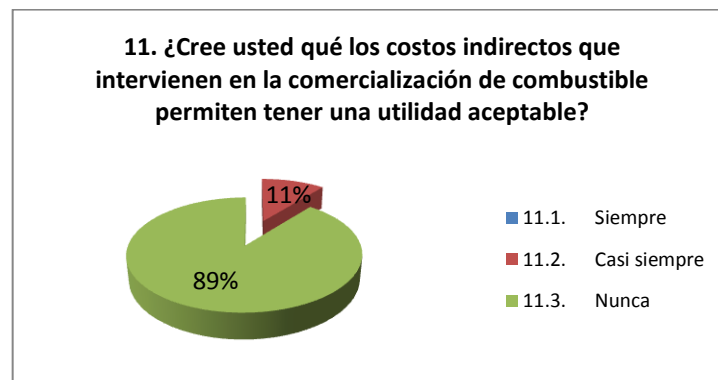
11. ¿Los costos indirectos que intervienen en la comercialización de combustible permiten tener una utilidad aceptable?

**Tabla 12: Los costos indirectos que intervienen en la comercialización de combustible permiten tener una utilidad aceptable**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
11.1. Siempre	0	0%
11.2. Casi siempre	3	11%
11.3. Nunca	25	89%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 11: Los costos indirectos que intervienen en la comercialización de combustible permiten tener una utilidad aceptable**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

Los resultados obtenidos en cuanto a esta inquietud 25 personas que es el 89% de encuestados confirman que los costos indirectos que intervienen en la comercialización de combustible Nunca permiten tener una utilidad aceptable, apenas 3 individuos que es 11% expresan que Casi Siempre genera un beneficio.

### **Interpretación.**

Se evidencia que los costos indirectos que intervienen en la comercialización de combustible Nunca permiten obtener resultados favorables a la Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A. esto lo manifiesta un la gran parte de los encuestados sin embargo existe un porcentaje bajo que dice que Casi Siempre se tiene un Utilidad.

## 12. ¿Considera que la utilidad en el último año es?

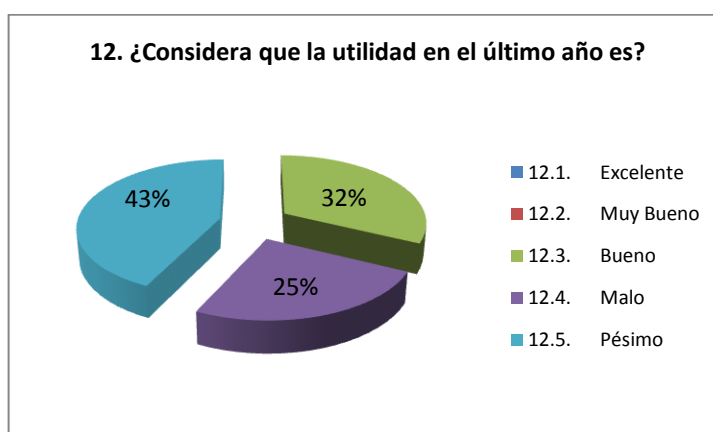
**Tabla 13: Utilidad en el último año**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
12.1. Excelente	0	0%
12.2. Muy Bueno	0	0%
12.3. Bueno	9	32%
12.4. Malo	7	25%
12.5. Pésima	12	43%
TOTAL	28	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 12: Utilidad en el último año**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

Del total de encuestados 12 Accionistas y Administrativos que representa el 43% de los encuestados manifiestan que la utilidad en el último año es Pésima, 9 encuestados que es 32% afirman que la utilidad obtenida es Buena, mientras que 7 individuos que es el 25% de los encuestados afirman que es Malo.

### **Interpretación.**

La utilidad obtenida por la empresa en el año pasado es Pésima según manifestó un porcentaje considerable de los encuestados, no obstante existe un parte de personas que sostienen que fue Buena.

Luego de haber sistematizado los resultados de la encuesta realizada a las(o) trabajadores operativos de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL SA. Se obtuvieron los siguientes resultados por pregunta.

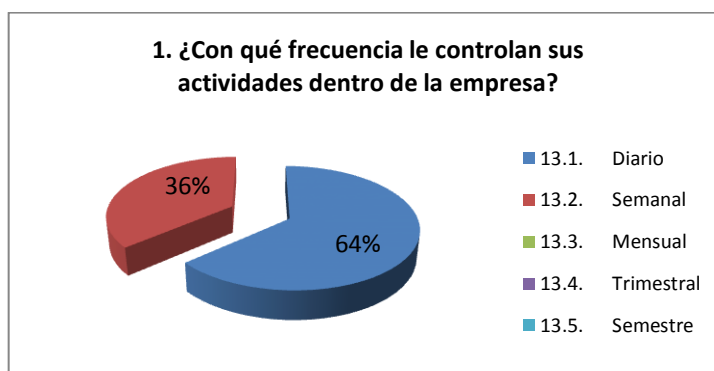
1. ¿Con qué frecuencia le controlan sus actividades dentro de la empresa?

**Tabla 14: Frecuencia de control de actividades**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
13.1. Diario	7	64%
13.2. Semanal	4	36%
13.3. Mensual	0	0%
13.4. Trimestral	0	0%
13.5. Semestre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 13: Frecuencia de control de actividades**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

Esta pregunta dirigida al personal de ventas de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL se puede apreciar que 7 colaboradores que representa el 64% de la población afirman que el control que le realizan en sus actividades es Diario, en cambio 4 encuestados que es el 36% manifiestan que el control es Semanal.

### **Interpretación.**

De total de encuestados una gran parte expresan que los miembros de departamento administrativo le realizan un control Diario y solo un pequeño grupo manifiesta que el control se lo realiza semanal pero este no se lo realiza de una manera adecuada.

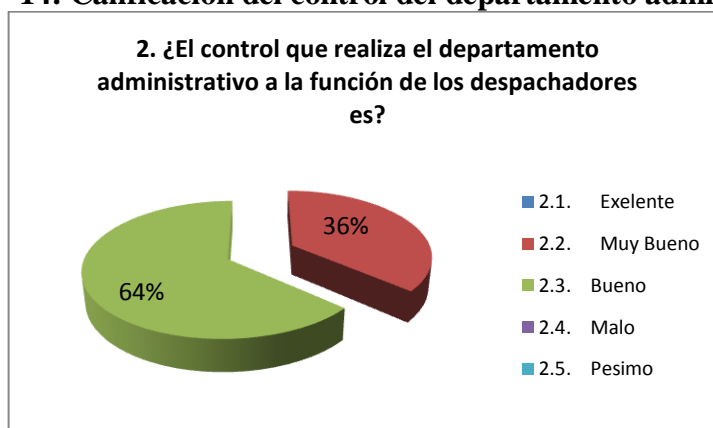
2. ¿El control que realiza el departamento administrativo a la función de los despachadores es?

**Tabla 15: Calificación del control del departamento administrativo**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
2.1. Excelente	0	0%
2.2. Muy Bueno	4	36%
2.3. Bueno	7	64%
2.4. Malo	0	0%
2.5. Pésimo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 14: Calificación del control del departamento administrativo**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

Estos resultados nos reflejan que 7 personas que en porcentaje es el 64% consideran que el control que realiza el departamento administrativo a la función de los despachadores es Bueno mientras que 4 encuestados que es el 36% sostiene que el control realizado por la administración es Muy Bueno.

### **Interpretación.**

El control realizado por el departamento administrativo consideran una parte mayoritario del personal de ventas que es Bueno, otros encuestados manifiestan que es Muy Bueno, ya que este control se lo realiza un vez en el día en horas de la mañana.

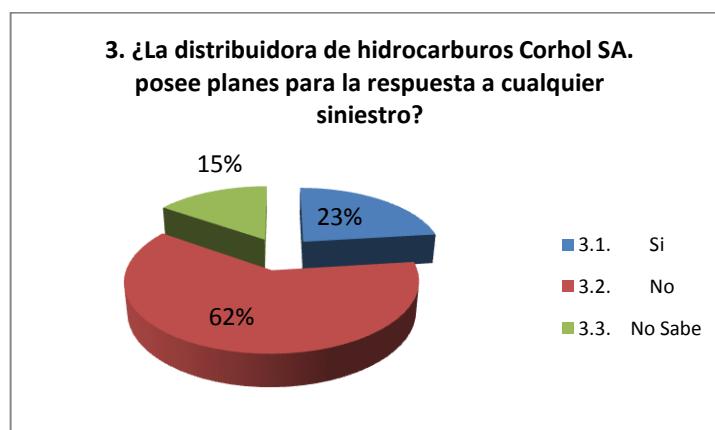
3. ¿La distribuidora de hidrocarburos CORHOL SA. Posee planes para la respuesta a cualquier siniestro?

**Tabla 16: CORHOL SA. Posee planes para la respuesta a cualquier siniestro**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
3.1. Si	3	27%
3.2. No	8	73%
TOTAL	11	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 15: CORHOL SA. Posee planes para la respuesta a cualquier siniestro**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### Análisis de resultados

Podemos apreciar que 8 encuestados que es el 73% expresan que la empresa no cuenta con un plan en caso de suscitarse un siniestro dentro de la empresa, 3 despachadores que es el 27% dice lo contrario que la empresa si está preparado en caso de darse un invento fortuito.

### Interpretación.

El personal de ventas afirma que la distribuidora de hidrocarburos Corhol no cuenta con un contingente en caso de darse un siniestro dentro de la empresa ya que un alto porcentaje considerable lo afirma también existe persona que manifiestan que Si tienes planes de contingencia.



4. ¿Los trabajadores cumplen con los procedimientos establecidos durante la comercialización de Hidrocarburos?

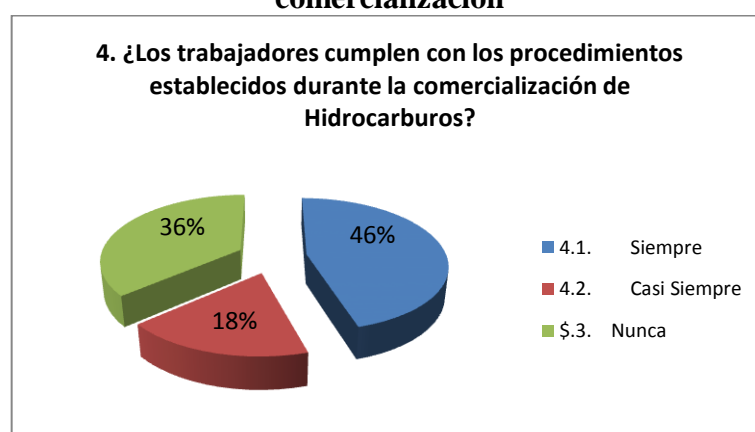
**Tabla 17: Cumplen con los procedimientos establecidos durante la comercialización**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
4.1. Siempre	5	45%
4.2. Casi Siempre	2	18%
4.3. Nunca	4	36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 16: Cumplen con los procedimientos establecidos durante la comercialización**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### Análisis de resultados

Estos resultados de esta pregunta nos indican que 5 despachadores que es el 46% de los encuestados aseguran que Siempre cumplen con los procedimientos establecidos durante la comercialización de combustible, 4 individuos que es el 36% manifiestan lo contrario que Nunca se cumple, en cambio 2 personas que es el 18% nos dice que Casi Siempre cumplen con lo establecido en la ley.

### Interpretación.

Existen diversos criterios de parte del personal de ventas, una parte afirman que Siempre se cumple con los procedimientos para la comercialización de combustible en cambio otra parte se mantiene en que no Nunca se cumple con lo establecido y un pequeño porcentaje que expresa Casi Siempre se cumple con lo establecido.

5. ¿Cómo considera usted el control de existencias que se realiza en la empresa?

**Tabla 18: Control de existencias que se realiza en la empresa**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
5.1. Muy Bueno	0	0%
5.2. Bueno	4	36%
5.3. Malo	7	64%
TOTAL	11	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 17: Control de existencias que se realiza en la empresa**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol

Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

### **Análisis de resultados**

Del total de personas encuestadas 7 que es el 64% considera que el control de existencias que realiza la empresa es Malo, mientras que 4 personas que es el 36% comentan que el control de existencias es Bueno.

### **Interpretación.**

Un porcentaje considerable de los encuestados afirman que el control de existencias que se realiza en la empresa es Malo, además otro grupo expone que es Bueno esto se debe a que la Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A. en varias ocasiones se ha quedado sin existencias.

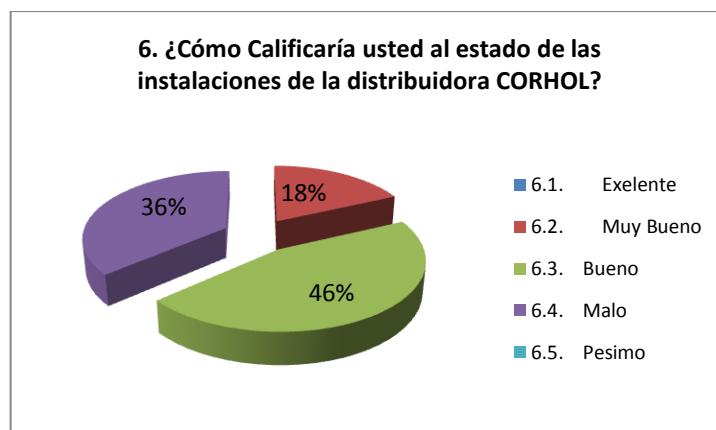
6. ¿Cómo Calificaría usted al estado de las instalaciones de la distribuidora CORHOL?

**Tabla 19: Calificación del estado de las instalaciones de la distribuidora**

Variable	Frecuencia	Frecuencia relativa
6.1. Excelente	0	0%
6.2. Muy Bueno	2	18%
6.3. Bueno	5	45%
6.4. Malo	4	36%
6.5. Pésimo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Gráfico 18: Calificación del estado de las instalaciones de la distribuidora**



Fuente: Distribuidora de Hidrocarburos Corhol  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Análisis de resultados**

Esta investigación nos dio varios criterios como por ejemplo 5 encuestados que es el 45% consideran que las instalaciones de la Distribuidora Corhol S.A. son Buenas, 4 personas que es el 36% afirman que son Malas, 2 colaboradores que representan el 18% manifiestan que las instalaciones son Muy Buenas.

**Interpretación.**

Una parte de los encuestados manifiesta que el estado de las instalaciones son Buenas sin embargo existe personas que manifiestan lo contrario que son Malas, un porcentaje mínimo expresa que son Muy Buenas.

## OBSERVACIÓN

### 4.2. Verificación de la Hipótesis

#### 4.2.1. Prueba de Chi-Cuadrado

- **Planteamiento de la Hipótesis:**

- **Modelo Lógico**

$H_0$ . El control interno no incide en la rentabilidad económica de la

Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

$H_1$ . El control interno incide en la rentabilidad económica de la

Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

- **Modelo Matemático**

$$H_0 = O = E$$

$$H_1 = O \neq E$$

- **Modelo Estadístico**

Fórmula:

$$X^2 = \sum \left[ \frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

- **Nivel de significación.-**

$\alpha = 0.05$  (5 %) de error y al 95 % de confianza

gl = (2-1) (2-1) (grados de libertad = 1)

gl = 1 Resultado de la operación matemática

$Xt^2 = 3.84$  (lectura obtenida en la tabla)

$$X_t^2 = 3.84$$

- **Zona de aceptación y rechazo.**

Se acepta  $H_1$  si:  $X_c^2 \geq 3.84$ .

**Tabla 20:** Frecuencia Observada.

FRECUENCIAS OBTENIDAS				
		3. ¿El control que realiza el departamento administrativo a la función de los despachadores es?		
		<b>BUENO</b>	<b>MALO</b>	<b>TOTAL</b>
12. ¿Considera que la utilidad en el último año es?	BUENA	8	1	9
	MALA	2	17	19
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>18</b>	<b>28</b>

Fuente: Datos de la encuesta aplicada para la Investigación  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Tabla 21:** Frecuencia Esperada.

FRECUENCIAS ESPERADAS				
		3. ¿El control que realiza el departamento administrativo a la función de los despachadores es?		
		<b>BUENO</b>	<b>MALO</b>	<b>TOTAL</b>
12. ¿Considera que la utilidad en el último año es?	BUENA	3	6	9
	MALA	7	12	19
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>18</b>	<b>28</b>

Fuente: Datos de la encuesta aplicada para la Investigación  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

**Tabla 22:** Cálculo del Chi Cuadrado.

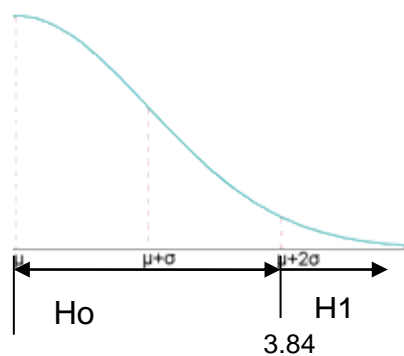
Fo	Fe	(Fo - Fe) <sup>2</sup>	(Fo - Fe) <sup>2</sup> / Fe
8	3,21	22,90	7,13
1	5,79	22,90	3,96
2	6,79	22,90	3,38
17	12,21	22,90	1,88
28	28,00	91,61	16,33

Fuente: Datos de la encuesta aplicada para la Investigación  
Elaborador por: SOLÍS, G (2014)

- **Regla de Decisión.**

Se acepta  $H_1$  porque  $X_c^2 \geq X_t^2$ .

**Gráfico 1:** Campana de Gauss



$$H_0 = p(\mu - 2\sigma < X \leq \mu + 2\sigma) = 0.95 = 95\%$$

- **Conclusión.**

El valor de  $X_c^2=16,33 > X_t^2=3,84$  y conforme a lo establecido en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se demuestra que: El control interno incide en la rentabilidad económica de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones.**

- El control interno realizado en la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. aunque es continuo no es de calidad, ya que existen llamados de atención por el órgano de control por no dar un servicio adecuado, debido a falencias o equivocaciones de los despachadores.
- Se puede puntualizar en base a los resultados económicos obtenidos que la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. está en un estado financiero deplorable ya que el estado de Resultados en el año pasado fue de pérdida del ejercicio.
- Los trabajadores, en especial el personal operativo (los Despachadores) no tienen una formación como vendedores y en atención al cliente lo que genera constantemente fallas en el momento que se realiza la comercialización de combustible esto se convierten en pérdidas económicas para la empresa.
- La distribuidora de hidrocarburos corhol no dispone de un manual de control interno para aplicar y determinar los tiempos y actividades como responsabilidades para un debido control de los procesos de comercialización.

## **5.2 Recomendaciones.**

- Se debe fortalecer la utilización de bitácoras del control realizado en las estaciones con el fin de contabilizar las novedades encontradas en cada turno atendido por el personal para brindar un servicio de calidad y evitar llamados de atención de parte del organismo de control.
- Se recomienda la creación de un sistema de control interno que permita disminuir gastos y controlar las actividades realizadas por los colaboradores, y permita incrementar la rentabilidad económica en la distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A.
- Es necesario brindar capacitaciones al personal de ventas (despachadores) acerca de cómo proceder para la comercialización de combustible y el trato que debe brindar al consumidor, antes de proceder con la contratación es necesario el personal tenga experiencias en venta de combustible con la finalidad de minimizar las multas y aumentar la rentabilidad.
- Diseñar un manual de control interno y de operaciones para la distribuidora de hidrocarburos corhol.



## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos Informativos**

**TÍTULO:** “MANUAL DE CONTROL INTERNO Y OPERACIONES  
DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S.A.”

**INSTITUCIÓN EJECUTORA:** Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL  
S.A.

**UBICACIÓN SECTORIAL:** Tungurahua

**CANTÓN:** Ambato

**UBICACIÓN:** CORHOL Uno, CORHOL Dos y CORHOL Tres

**BENEFICIARIOS:** Accionistas, Administrativos, Personal de Ventas  
(Despachadores)

**TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:** Desde junio 2015 a  
diciembre 2015

#### **EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:**

Gerente: Carlos Bermúdez

Investigador: Germán Solís

Tutor: Mauricio Tamayo

Contador: Beltrán Diego

Administrador: José Guerra

#### **COSTO ESTIMADO DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta tendrá un costo de aplicación de \$1.750 dólares

## 6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Un plan de control interno basado en actividades creara una cultura productiva que será sustentada con un mercado objetivo lo que garantizara de alguna manera el aumento en la comercialización y por ende un crecimiento de la empresa, la cual será propuesta como solución al bajo nivel de rentabilidad existente en la actualidad.

Para (Duran, Llopart Perez, & Dunia, Auditoría de Gestión, 1996)La auditoría de gestión es:

Una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.

La auditoría de gestión, de performance o 3E, resulta apropiada en las siguientes circunstancias:

a) Compra, fusión o "Joint Venture". En estos casos el éxito depende de la capacidad de motivar y retener los ejecutivos que cubran los puestos claves. Una auditoría de gestión a tiempo puede ser el vehículo apropiado para diseñar y anticipar la estrategia de la entidad de nueva formación.

b) Reorganizaciones. Permite efectuar recomendaciones sobre un nuevo despliegue de las capacidades de gestión ya disponibles, en lugar de proceder a despidos e incorporaciones de última hora.

c) Reestructuraciones Este caso se presenta en las empresas que tienen la necesidad de reducir rápidamente su estructura de costes y mejorar, fundamentalmente, su organización. El conductor de la reestructuración debe decidir muchas veces quién se queda y quién se va, y no dispone de tiempo, ni de dinero para utilizar a tiempo completo un equipo especial, por lo que es necesario que los acreedores encarguen una auditoría de gestión para que identifiquen a los ejecutivos competentes que pueden orientar provechosamente la reestructuración, los que se sienten desmotivados, los que tienen unas capacidades que no coinciden con las actuales necesidades de la empresa para su puesto, los que resultan más irrecuperables que

peligrosos o los ejecutivos inadecuados que podrían mejorar si se les entrenase.

d) Emisiones u ofertas públicas. Su éxito depende a menudo de la habilidad de la compañía para convencer a los accionistas sobre su gran potencial de crecimiento, siendo un factor importante de venta el talento de sus gestores.

e) Modificaciones legislativas. Esta situación acarrea alteraciones inmediatas en los mercados que exigen diferentes capacidades de gestión, y, a veces, el modo acostumbrado de hacer las cosas se convierte en anticuado de la noche a la mañana.

f) Fluctuaciones del mercado. La dirección de la empresa no siempre está en condiciones de adaptarse con rapidez a esas fluctuaciones, de ahí que una auditoría de gestión puede ayudar a decidir entre, cambiar la dirección buscando nuevos ejecutivos fuera de la empresa o modificar la organización para reforzar un área específica que se halle o pueda hallarse en dificultades.

g) Problemas de R.R.H.H. Todas las circunstancias anteriores crean problemas en los recursos humanos. El consultor que realice la auditoría de gestión posee la metodología precisa para estos problemas que subyacen en la empresa, identificando el talento potencial en el seno de la misma.

h) Previsiones. La auditoría de gestión también es una herramienta útil para los directores generales porque les permite tomar medidas correctoras en los casos en que se produzcan discrepancias entre las expectativas y los resultados, tanto a nivel general de empresa como de dirección, en el caso de que los resultados obtenidos sean escasos o contrarios a los proyectados, o por una falta de perspectiva

Además(Rubert, 1999), Explica que:

La importancia de los diagramas de procesos en el análisis de flujo de trabajo y las relaciones entre clientes y proveedores, que son la base para mejoras apropiadas. Esto proporciona instrucciones detalladas para la creación e interpretación de un diagrama de relaciones de un proceso y de un diagrama interdisciplinario de proceso, y revisa el tan usado flujo grama. Acentúa las diferencias entre un diagrama interdisciplinario de proceso, un diagrama de relaciones y un flujo grama, brindando ejemplos detallados de por qué y cómo se utiliza cada uno en situaciones específicas, esta es la premura para todas las mejoras en una empresa.

## **6.2. JUSTIFICACIÓN**

Debido a las fuertes multas que viene arrastrando desde hace algunos años la Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A. por no cumplir adecuadamente con los requerimientos dispuestos por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero para la comercialización de combustible se ve en la necesidad de elaborar un Manual de Control Interno que permita mejorar el proceso de comercialización y disminuir las multas para tener una mejor Rentabilidad para la empresa, logrando de esta manera reposicionarse y recapitalizarse.

Es Factible ya que las medidas a tomar o recomendadas en el presente manual de gestión son simples y alcanzables permitiendo cumplir con los resultados además de que potencializara las fortalezas y controlar las deficiencias con el fin de optimizar procesos y mejorar la atención al cliente.

El incremento de los costos existentes debido a multas receptadas por diferentes errores administrativos y operacionales. Los altos costos de mantenimiento debido al mal uso de los bienes institucionales utilizados para el desarrollo de la actividad comercial sumado a ineficiencias en el control interne en las actividades desarrolladas por la empresa.

La propuesta resulta novedosa ya que propone el un manual de control interno originado por las realidades encontradas en la empresa con el fin de lograr en eficiente control interno para restablecer y hasta mejorar su posicionamiento y de esta manera garantizar su funcionamiento y prevalencia en el mercado en donde los beneficiarios directos son los accionistas, trabajadores y clientes de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Contribuir con un Manual de Control Interno y de operaciones en la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A., para aumentar su rentabilidad económica.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación interna de la empresa relacionados con el control interno y de operaciones.
- Diseñar un Manual de Control Interno y Operaciones para mejorar la rentabilidad económica en la Distribuidora de hidrocarburos Corhol S.A.
- Socializar y validar la propuesta para el control interno con los propietarios y trabajadores de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

Algunas razones de importancia por lo que se considera que es factible la ejecución de la presente propuesta están relacionados a diferentes aspectos y entre los más importantes tenemos: Organizacional, Tecnológico, Organizacional, Económico financiero y Legal.

### **Organizacional**

Los administradores y accionistas de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. está de acuerdo con la implementación del Manual de

Control Interno para mejorar la comercialización de combustible y así a volver a tomar posesión del mercado local con sus tres estaciones con la finalidad de tener una utilidad al final de cada periodo, por lo que la organización se compromete a cumplir con lo previsto en manual propuesto para alcanzar el objetivo propuesto.

### **Tecnológica**

Dentro de la empresa existen todos los equipos y suministros necesarios para poder desarrollar el proyecto, además cuenta con un Talento Humano de Calidad que ayudara con la aplicación del mismo.

### **Económico y Financiero**

La propuesta es factible aplicarla ya que su relación costo beneficio es aceptable por que tiene un costo mínimo de aplicación pero causara un gran impacto en la rentabilidad de la empresa, los fondos para su aplicación serán tomados en cuenta del presupuesto de mantenimiento de las instalaciones, así como también será un gasto administrativo el cual se espera que sea resarcido a corto plazo.

N.-	RUBRO DE GASTOS	VALOR
1	PERSONAL DE APOYO	300
2	ADQUISICIÓN DE MATERIAL	500
3	MATERIAL DE ESCRITORIO	300
4	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	200
5	TRANSPORTE	100
6	CEROS COPIAS Y ANILLADOS	250
7	IMPREVISTOS	100
	TOTAL	1750

### **Legal**

**La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburifero (ARCH)**

Emite requisitos técnicos que ser verificara en los centros de distribución de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos, las mismas que se detallan a continuación.

- Estándares de diseño, construcción y servicio.
- Área de abastecimiento
- Dispensadores y surtidores
- Área de almacenamiento
- Área de descarga.
- Servicios Complementarios
- Baterías Sanitarias.

Esto en cumplimiento de las disposiciones antes mencionadas en concordancia con los artículos 36 y 37 del Reglamento para Autorización Actividades de Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos – Decreto Ejecutivo N 2024, publicado en el registro oficial N 445 del 1 de Noviembre del 2001.

## **6.6. FUNDAMENTOS TÉCNICOS Y CIENTÍFICOS**

En la empresa Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. ubicada en la ciudad de Ambato, se procederá al estudio y análisis de los Procesos de Comercialización y Control de empleados en la comercialización de productos derivados del petróleo, con el fin de incrementar la rentabilidad económica, es necesario recalcar que esta propuesta requiere que el Gerente haga cumplir lo que dispone la ley, y los diferentes reglamentos que rigen a este sector Productivo, en cuanto a normativa para el funcionamiento.

El estudio y análisis de los sectores económicos debería considerar todas las etapas de gestión de riesgo, incluyendo la identificación, evaluación, medición, monitoreo y control.

### **Identificación**

Para (GONZAGA VERGARA, 2013) la identificación de los Procesos de comercialización desarrollados por los empleados, depende de los factores tanto internos como externos que afecten el logro de los objetivos empresariales, de acuerdo a los requerimientos mínimos para el sostén de la actividad económica.

### **Evaluación**

Según (Gabriel Baca Urbina, 2011) En la evaluación se debe contemplar una pequeña reseña histórica del desarrollo o de los usos del producto a tratar o proceso así como los factores relevantes en el consumo de los mismos. Debemos de tomar en cuenta estudios de mercado, lo cual permita determinar y cuantificar la demanda y oferta, análisis de precios y comercialización.

Todos los errores existentes en la etapa de Comercialización deben ser evaluados por probabilidad de ocurrencia e impacto, la medición de la vulnerabilidad de la empresa dependerá de que tan frecuente susciten este tipo de eventos. Los errores pueden ser aceptados, o evitados de una manera consistente con la estrategia de crecimiento y posicionamiento. Cuando sea posible, la entidad debería usar controles internos apropiados u otras estrategias para poder disminuir fallas en la Comercialización de combustibles.

### **Monitoreo**

Para (ONU, 2014), es:

El proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para



guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

El monitoreo se realiza una vez comenzado el programa y continúa durante todo el período de implementación. A veces se hace referencia al monitoreo como *proceso, desempeño o evaluación formativa*.

Un monitoreo de las actividades puede ofrecer la ventaja de detectar rápidamente y corregir deficiencias en la comercialización de hidrocarburos, así como la aparición de nuevos errores. El alcance de las actividades de monitoreo incluye todos los aspectos de la gestión en procesos de comercialización.

## **Control**

Las Normas Técnicas De Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado manifiestan que:

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

Después de identificar y medir los errores dados en los procesos de Comercialización se debería concentrar y enfatizar en el control Interno para disminuir los mismos. El control de la gestión puede ser conducido como una parte integral de las operaciones o a través de evaluaciones permanentes del personal o de las actividades.

## **Reporte**

En el sitio de (WordPress, 2008) se puntualiza que un reporte es un informe o una noticia. Este tipo de documento (que puede ser impreso, digital, audiovisual, etc.) pretende transmitir una información, aunque puede tener diversos objetivos. Existen reportes divulgativos, persuasivos y de otros tipos.

En una estación de servicio debe existir un reporte regular de la información pertinente a la gerencia de la Comercializadora, al personal y a partes externas interesadas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. El reporte puede incluir información interna y externa, así como información financiera y operativa.

## **Funciones**

- Correcto análisis de la demanda de Combustible por temporadas.
- Coordinar la comercialización con el gerente y los trabajadores con el fin de cumplir con las metas esperadas.
- Asegurar el cumplimiento de los reglamentos establecidos para la comercialización de combustibles.
- Desarrollar metodologías de estimación de crecimiento del mercado objetivo.
- Finalmente, se encargara de informar al gerente y trabajadores sobre su respectiva gestión realizada.

## 6.7. MODELO OPERATIVO

Tabla 23 Matriz de Modelo Operativo

Fases	Actividades	Responsables
<b><i>Diagnóstico de la situación interna</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los factores internos sobre el ambiente de control de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.</li> <li>• Recolección de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigador</li> <li>• Gerente</li> <li>• Docente</li> </ul>
<b><i>Diseño del Manual</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el ambiente de control que debe adoptar los colaboradores</li> <li>• Establecer políticas y procedimientos en los departamentos de Distribuidora de Hidrocarburos.</li> <li>• Dar a conocer los aspectos básicos relacionados a la operación, mantenimiento de equipos, imagen, normas de seguridad y el plan para enfrentar emergencias CORHOL S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigador</li> <li>• Docente</li> </ul>
<b><i>Presentación del Manual</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación y revisión del manual finalizado</li> <li>• Ajustes y/o cambios del manual finalizado</li> <li>• Aprobación del manual finalizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigador</li> <li>• Docente</li> <li>• Jefe de producción y ventas</li> </ul>
<b><i>Socialización del Manual</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de capacitación y difusión, dónde se explique al personal de producción y ventas.</li> <li>• Observación del trabajo desarrollado</li> <li>• Informes de actividades</li> <li>• Informes periódicos de avance y resultados</li> <li>• Aplicación del test de evaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Jefe de producción y ventas</li> </ul>

Elaborado por: Germán Solís

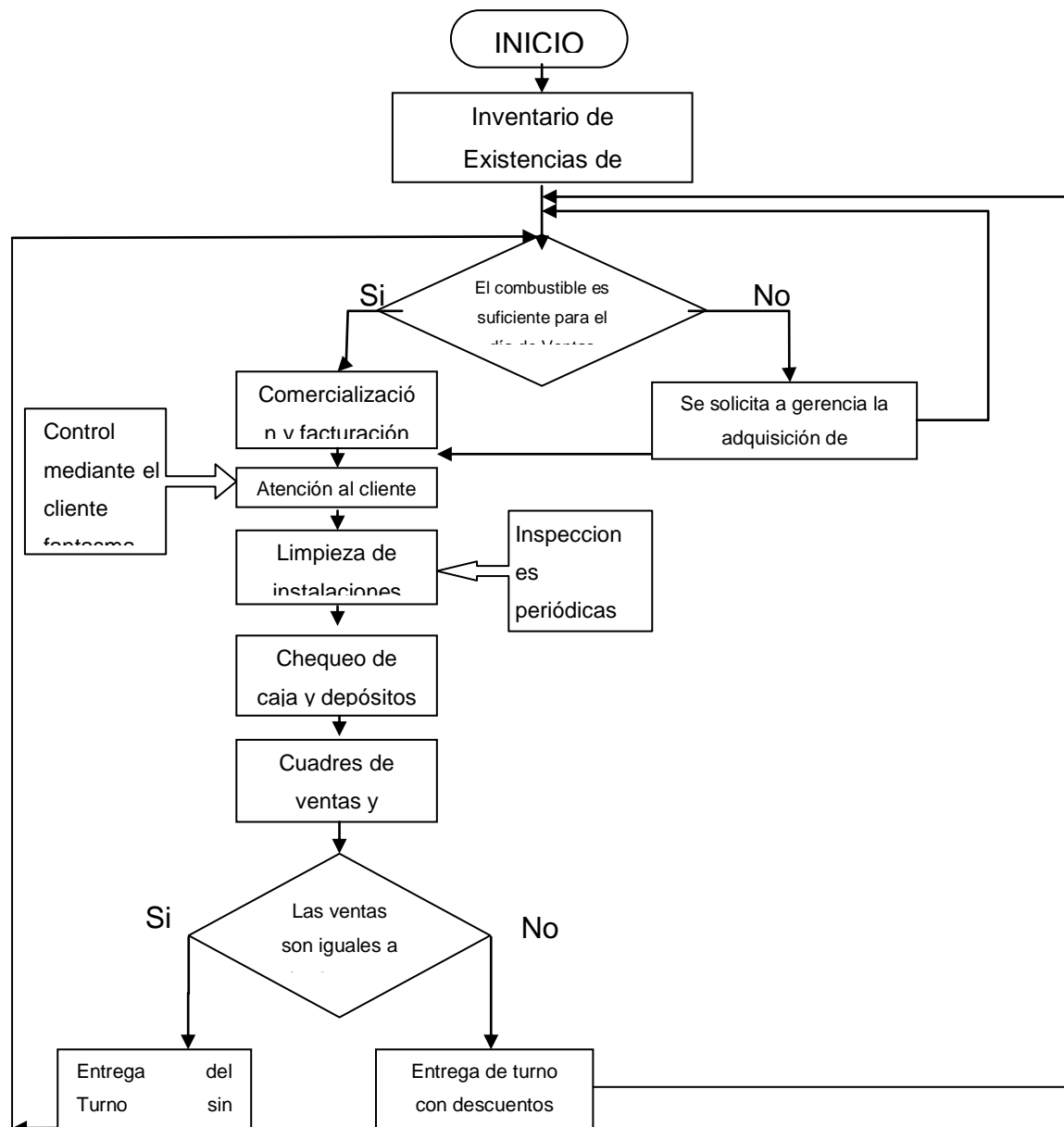
Fuente: Proyecto de Investigación

### 6.7.1. FASE UNO: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INTERNA

Como primer punto para el desarrollo del manual es necesario disponer de la información base sobre el análisis de los factores internos sobre el ambiente de control de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

De esta forma también se puede caer en cuenta que actualmente no existe un diagrama de procesos por lo que este es una alternativa que cubre los resultados

Gráfico N: 1Flujograma del Sistema de Comercialización



## **6.7.2. FASE DOS: DISEÑO DEL MANUAL**

Estructura del “MANUAL DE CONTROL INTERNO Y OPERACIONES DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S.A.”

ESTRUCTURA DEL “MANUAL DE CONTROL INTERNO Y OPERACIONES DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S.A.”

### **DATOS DE LA EMPRESA**

#### Misión

“Ser la mejor opción para satisfacer la demanda de combustible, producto y servicios complementarios, en la ciudad de Ambato, entregando los mismos con calidad en cantidades correctas a precios razonables y competitivos. Ofrecer a nuestros colaboradores las mejores condiciones para su desarrollo integral en repuesta en respuesta a su individual y en equipo. Obtener un rendimiento atractivo para los accionistas y contribuir al desarrollo económico y social de nuestra comunidad, por medio de una ubicación estratégica para conseguir los objetivos”

#### Visión

“En el mediano plazo liderando el campo de la distribución de combustibles y la provisión de productos y servicios complementarios, en términos de incremento en ventas y de rentabilidad obtenida, procurando la capacitación de nuestros colaboradores”

### **MÉTODO DE CONTROL INTERNO**

El objetivo del control interno es optimizar los recursos con el fin de incrementar ventas, así como invitar nuevo público objetivo sin dejar de lado el cumplimiento de responsabilidades que pueden acarrear perdidas a la empresa.

# MANUAL DE CONTROL INTERNO Y OPERACIONES



## INTRODUCCIÓN

Este manual describe los aspectos básicos para la operación de una estación de servicio, siendo proporcionado para el uso exclusivo de los administradores de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

El contenido del manual pretende dar a conocer los aspectos básicos relacionados a la operación, mantenimiento de equipos, imagen, normas de seguridad y el plan para enfrentar emergencias.

## **GESTIÓN DE PRODUCTOS**

### **A) Introducción**

Esta sección cubre los combustibles que se comercializan en las estaciones pertenecientes a la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A, que implica el pedido y la recepción de los productos, el control de los tanques y de los dispensadores, y el control del inventario.

### **B) Pedido de Combustibles**

El primer paso que se debe dar para pedir combustible es determinar la cantidad disponible en inventario de cada tipo de combustible. Esta

determinación es realizada manualmente (midiendo el tanque con la varilla) o a través del sistema automatizado disponible en su estación deservicio.

Los tanques deben ser medidos:

1. Antes de pedir el combustible e inmediatamente antes y después de la entrega del combustible.
2. Cada vez que se controlan los contadores de sus dispensadores (mecánico y electrónico), lo cual deberá ser realizado en cada cambio de turno.
3. Después de cerrar de noche y antes de abrir por la mañana siguiente, cuando la estación no está abierta las 24 horas.

### **Método Manual**

Se usa una varilla medidora de tanque para medir la cantidad de combustible almacenada en cualquier momento particular. La varilla de bronce debe ser lo suficientemente larga para alcanzar el fondo de su tanque y tener grabados en centímetros su altura para poder determinar la cantidad de combustible almacenada, el proceso para tomar las indicaciones de la varilla es el siguiente:

- Aplique a su varilla medidora de tanque pasta para detección de agua, cubriendo los diez primeros centímetros del extremo de la varilla que se va a introducir dentro del tanque. Esta pasta se volverá color rosado si hay agua presente en el fondo del tanque. Si se encuentra agua, este hecho deberá ser comunicado inmediatamente al departamento de operaciones de CORHOL S.A. cuando exceda de 5 centímetros (2pulgadas).
- Aplique a su varilla medidora de tanque pasta para detección de

combustible, cubriendo la franja en que aproximadamente se encuentra el nivel del producto.

- Introduzca la varilla dentro del orificio del tanque hasta que llegue al fondo.
- Retire inmediatamente la varilla para obtener la indicación más precisa.
- Tome nota del nivel de combustible indicado sobre la varilla en centímetros. Registre este número y determine los galones inventariados consultando la tabla calibrada para este efecto para el respectivo tanque. Esta tabla convierte los centímetros en galones.
- Registre las lecturas en el registro de combustible apropiado.

### **Método Automático**

Oprima la tecla de impresión de la consola y obtenga los inventarios de cada uno de los tanques por tipo de combustible.

### **C) Control de la Precisión de dispensadores de Combustible**

Los reglamentos locales dictarán la frecuencia del control de la precisión de los dispensadores y cubrirán la variación tolerada. Además de los reglamentos gubernamentales, desde el punto de vista comercial vale la pena controlar con regularidad la precisión de despacho de los dispensadores para asegurarse que sus clientes están recibiendo lo que han pagado y que usted está entregando la cantidad correcta de combustible a los vehículos de los clientes.

Para controlar la precisión del contador de un dispensador:

- 1 Use un Serafín graduado de 5 galones.



- 2 Humedezca internamente el Serafín con combustible para asegurar una indicación precisa porque la indicación de volumen cambia si está demasiado caliente, frío o seco.
- 3 Devuelva al tanque el combustible usado para humedecer el Serafín.
- 4 Surta cinco galones de combustible dentro del Serafín. Si la cantidad de combustible indicada es mayor o menor a 5 galones por fuera de la tolerancia, el contador deberá ser ajustado por la Dirección de Hidrocarburos correspondiente, por lo cual es recomendable suspender la venta de esa manguera y reportar inmediatamente a su Asesor Comercial.

#### **D) Entregas/Recepción de Combustibles**

Los pedidos de combustibles deben realizarse al 100% de la capacidad del auto tanque, varias ventajas se obtienen por ello:

- El auto tanque ira con menos frecuencia a su estación. Esto significa menos interferencia con sus negocios y menos molestias para sus clientes.
- Se reduce el riesgo de que su estación agote su provisión de combustible. Esto ayuda a evitar la pérdida de ventas y las molestias causadas a sus clientes.
- Las cargas completas le ahorran tiempo para pedir e inspeccionar las entregas y mantener los registros.

#### **PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES**

Es muy importante abrir los turnos a la misma hora cada día, completamente preparado para las operaciones comerciales.

La mayoría de estos clientes están de camino al trabajo y suelen tener prisa, si su local no está completamente listo para las operaciones comerciales, usted no podrá proporcionar un servicio excelente.

Típicamente los siguientes pasos son requeridos para abrir un turno para las operaciones comerciales:

1<sup>er</sup> Paso: Llegue por lo menos 30 minutos antes de la hora de apertura. Al llegar, conduzca alrededor del local, examine el exterior y la zona de estacionamiento para detectar cualquier situación sospechosa. Si usted sospecha algún problema de seguridad póngase en contacto con la policía y espere su llegada.

2<sup>o</sup> Paso: Camine alrededor de la estación para detectar cualquier presencia de vapores inflamables o daños que puedan haber ocurrido durante la noche.

3<sup>o</sup> Paso: Entre en el local y cierre la puerta después de entrar. Abra la caja fuerte y cuente el dinero disponible para la apertura. Asegúrese que tenga suficiente dinero y moneda suelta a mano.

4to Paso: Compruebe que las siguientes áreas estén listas y limpias, y determine sus necesidades de mantenimiento:

- Baños
- Sala de Ventas
- Bodega
- Caminos de Acceso

5to Paso: Es muy importante abrir los turnos a la misma hora cada día estando completamente preparado para las operaciones comerciales.

Despliegue exhibiciones de mercancías, letreros y artículos especiales de venta.

6to Paso: Compruebe que las áreas externas estén limpias, y determine sus necesidades de mantenimiento

7mo Paso: Tome nota de cualquier cosa que requiera atención. Inclúyala en el programa de limpieza y mantenimiento del día. Asegúrese que su estación esté siempre muy limpia.

8vo Paso: En la noche, encienda las luces de la marquesina y letreros corporativos.

9º Paso: Compruebe que las siguientes áreas externas estén listas y limpias, y determine sus necesidades de mantenimiento:

- Letreros Corporativos
- Letreros Corporativos
- Islas de dispensadores
- Camino de acceso
- Edificio
- Áreas verdes
- Equipos en general
- Parte trasera de la estación

## **1) Limpieza General**

Para evaluar el aspecto de su estación, póngase en el lugar de su cliente y examine cada cosa desde el punto de vista de su cliente. ¿Los conductores

ven un lugar atractivo que los invita a entrar cuando pasan por su estación? ¿Sus clientes ven una estación que les indica que usted les está agradecido por los negocios que le traen y que quiere que vuelvan? Las siguientes directivas le ayudarán a mantener sus estaciones de servicio en la condición óptima.

#### Directivas Generales de Limpieza General

- Barra o riegue los caminos todos los días. El mejor momento para hacer esto es durante un periodo lento por la mañana.
- Limpie inmediatamente la grasa y el aceite recién derramado para evitar que la gente ensucie toda la estación después de pisarlas. Quite el resto más tarde con un agente limpiador jabón. ¡Nunca use gasolina!
- Mantenga, lave o pinte los pasos cebras y señalización horizontal con regularidad, para efectos tanto de seguridad como de aspecto.
- Vuelva a pintar o retocar los sitios que lo necesitan. Use la pintura requerida.
- Mantenga limpios los recipientes para basura, y toda la instalación libre de basura. Coloque la basura dentro de los recipientes y vacíelos frecuentemente.
- Ocúpese cuidadosamente del césped, los arbustos y las flores.
- Lave los edificios de la manera requerida. Las puertas y los lugares que se ensucian rápidamente deben ser lavados con frecuencia.
- Barra toda la estación y las salas de ventas con regularidad.

- Mantenga los dispensadores limpios, los dispensadores son "mostradores de ventas al detalle" y deberían brillar como vidrieras de exhibición.
- Mantenga las ventanas, las luces y los letreros limpios. Lave todas las ventanas una vez por semana. Reemplace inmediatamente los focos quemados.
- Mantenga las exhibiciones nuevas, renuévelas según las necesidades. Ordene y limpie cualquier exhibición sucia o desordenada.
- Quite todos los carteles o publicidades desteñidas, sucias o que ya no estén vigentes.
- Mantenga las herramientas y los equipos limpios y en su sitio. Las pistolas de grasa, las herramientas y los demás artículos tienen mejor aspecto y son más fáciles y seguros de usar cuando están limpios. Manteniéndolos en su sitio se ahorra tiempo y se reduce la posibilidad de accidentes.
- Mantenga la bodega organizada. Una bodega organizada reduce los robos, facilita el mantenimiento del inventario, ahorra tiempo para encontrar lo que se busca y mejora el aspecto de la estación.
- Mantenga la estación bien alumbrada. Un buen alumbrado atrae a los clientes y proporciona más protección de noche.
- Limpie los baños varias veces al día. Controle los baños por la mañana, a mediodía y de noche. Manténgalos limpios con una provisión completa de toallas y papel higiénico.

### **Programa de Limpieza General**

La limpieza general será realizada con más eficiencia si usted asigna cada tarea a un empleado específico, establece un plazo para completar dicha

tarea e impone que dicho empleado se responsabilice de su tarea. Usted debería alternar las áreas de trabajo semanal o mensualmente para mantenerlas distribuidas de manera justa. El trabajo puede ser establecido por turnos y asignado a los empleados para cada turno.

Use el siguiente Programa de Limpieza General para organizar sus tareas de limpieza general.

1<sup>er</sup> Paso: Bajo "Persona Responsable", use los números (1, 2, 3, etc.) para indicar el primer empleado programado, el segundo empleado programado, etc. El uso de números en vez de

Nombres facilitará la alternación de las tareas, la previsión para días libres y la asignación de las tareas a los empleados intermitentes.

2<sup>o</sup> Paso: Bajo "Cuando Se Debe Hacer", indique el plazo dentro del cual se debería cumplir la tarea. Registre las horas específicas para las tareas diarias, los días de la semana para las tareas semanales, y una fecha para las tareas mensuales.

3er Paso: Siga de cerca el cumplimiento de los pasos anteriores para asegurarse que se realice el trabajo de conformidad con su estándar.

## **Baños**

Los baños deben ser mantenidos cada hora. El Administrador es responsable de mantener limpios y abastecidos los baños. Es necesario completar los siguientes pasos cada vez que se limpian los baños.

1<sup>er</sup> Paso: Barrer o lavar cada baño.

2do Paso: Limpiar el inodoro y/o el urinario con un cepillo de fregar y un producto desinfectante.

3<sup>er</sup> Paso: Abastecer los baños con jabón, papel higiénico y toallas, según las necesidades.

4to Paso: Rubricar la lista de control de los baños al terminar la tarea.

## **2) Mantenimiento**

El mantenimiento operacional en curso es una de las piedras angulares de una operación exitosa. Existen dos tipos básicos de mantenimiento:

- **Mantenimiento Preventivo (MP)** - el mantenimiento que puede ser realizado fácilmente por usted o sus empleados con regularidad, y
- **Reparación y Mantenimiento (R&P)** - el mantenimiento que requiere los servicios de Personal Especializado en Mantenimiento de Estaciones de Servicio con el entrenamiento, la experiencia y las herramientas especializadas necesarias para realizar pruebas, correcciones y reparaciones más extensas.

Esta sección trata principalmente el mantenimiento preventivo que puede ser realizado por usted y sus empleados. Ciertas situaciones que requieren los servicios de un mecánico de mantenimiento también son tratadas.

El mantenimiento preventivo significa tomar medidas para evitar la avería prematura que pueda resultar en gastos de capital inoportunos para repuestos. Usted debería ser capaz de realizar o enseñar a un empleado como realizar las tareas regulares de mantenimiento de los equipos, así como las reparaciones básicas dentro de la instalación.

Uno debe estar pendiente de cosas tales como focos o señales luminosas quemadas, pintura en mal estado y muebles dañados. Estos puntos deben ser atendidos inmediatamente.

Trate de examinar su estación con regularidad como si se tratara de la primera vez que la ve. Cuando usted ve el mismo edificio cada día, es fácil omitir los mismos detalles que sus clientes notan en el momento de entrar. Esfuércese por mantener el negocio con el mismo aspecto nuevo y nivel de mantenimiento que los que existían el día de la inauguración.

Un programa de mantenimiento preventivo puede ayudarle a minimizar las averías de los equipos y a mantener su instalación en un estado óptimo. Un programa regular de inspección, lubricación y limpieza es importante por varios motivos:

Los equipos averiados causan la pérdida de ventas y molestias a los clientes.

- Los equipos que tienen fugas o que no funcionan correctamente pueden ser peligrosos para los clientes y los empleados.
- Los equipos en mala condición pueden causar pérdidas de productos.
- Las llamadas de emergencia para un mecánico de mantenimiento pueden aumentar los costos de reparación.

El mantenimiento preventivo debe ser realizado con regularidad; no será eficiente si es realizado de manera irreflexiva. Directivas de mantenimiento general y listas de control para el mantenimiento de su instalación son proporcionadas a continuación:

### **Mantenimiento General de la Instalación Ventanas y Cristal**

#### Mensualmente

- Controle todos los meses para detectar ventanas agrietadas o sueltas, o cristales faltantes.



## **Letreros**

### A Diario

- Controle para detectar paneles rotos de los letreros.

### Mensualmente

- Limpie y encere los letreros de los baños, de precios y los demás letreros.

## Sistemas Eléctricos y Alumbrado

### A Diario

- Determine si faltan o hay focos quemados.
- Controle los fusibles o los disyuntores para asegurarse que todos los circuitos puedan ser usados. Mantenga a mano fusibles de repuesto del tamaño apropiado.

### Mensualmente

- Limpie todas las lámparas, los tubos y los accesorios (especialmente los lentes de reflectores). Los tubos fluorescentes están especialmente sujetos a la pérdida de luz si están sucios.

### Generalidades

La vida de los tubos fluorescentes y de las lámparas de vapor mercurio depende más bien del número de veces que son encendidas y apagadas que de la cantidad de horas de operación. Es más barato dejarlas encendidas que apagarlas, si deben ser encendidas de nuevo dentro de poco tiempo.

Los tubos fluorescentes averiados o que se están averiando pueden perjudicar excesivamente la estabilización de la carga. Para evitar esto, reemplace el tubo lo antes posible después de que manifieste señales de avería.

## **Pista y Accesos**

### Generalidades

Los derrames de gasolina u otros productos de petróleo pueden dañar los caminos de acceso asfaltados. Se debe tener cuidado de evitar dichos derrames. Sin embargo, si ocurriera algún derrame, éste debería ser limpiado inmediatamente para eliminar el riesgo y evitar daños.

Cargas concentradas tales como las cargas debajo de gatos hidráulicos o debajo de los pies de unidades pesadas de exhibición, también pueden dañar los caminos de acceso asfaltados. Cuando sea necesario usar dichos equipos sobre una superficie de asfalto, coloque una tabla o placa amplia y plana por debajo del equipo, para evitar el hundimiento del asfalto.

### Mensualmente

- Controle los pavimentos mensualmente para detectar las grietas y el desgaste; haga las reparaciones/los reemplazos necesarios.

## **Mantenimiento de Jardinería**

### Mensualmente

Controle el sistema de regado cada semana para determinar su correcto funcionamiento o si hay aspersores faltantes o rotos.

## **Techos y Paredes**

### Mensualmente

Controle todos los meses para detectar grietas, infiltración de agua, y pintura manchada o reventada.

## **Sistema de Ventilación**

### Generalidades

No use filtros de aire en un sistema de ventilación por aire a presión. Si los filtros no son cambiados frecuentemente, la unidad sufrirá daños graves.

No almacene materiales combustibles cerca del sistema.

Asegúrese que las rejillas de retorno del aire no estén obstruidas por muebles, cajas de cartón, ropa, etc.

Asegúrese que la entrada para la alimentación de aire de combustión no esté bloqueada.

### Anualmente

Una vez al año la unidad debería ser inspeccionada, limpiada, lubricada y ajustada por un mecánico competente para mantener este tipo de unidad.

## **Techo**

### Dos Veces al Año

- Inspeccione los canalones.
- Determine la ausencia de tejas o presencia de agujeros.
- Controle y limpie los canalones del tejado.

- Controle las áreas alrededor de los respiraderos y soportes de conductos.
- Busque "ampollas" del techo por las cuales pueda haberse infiltrado la humedad. Limpie cualquier acumulación de hojas u otros escombros del techo y de los canalones.

## **Extintores de Incendio**

### Mensualmente

Controle la carga de los extintores contra incendios. Las instrucciones sobre el mantenimiento y el uso del extintor de incendio deberían estar contenidas en su placa del constructor.

### Generalidades

Un extintor debe ser cargado de nuevo inmediatamente después de haber sido usado. Siga las instrucciones de la placa del constructor. Mantenga el extintor lleno añadiendo la carga requerida, según lo determinado por la inspección.

## **Mantenimiento General de los Equipos**

Siga las instrucciones del fabricante sobre el uso y el mantenimiento de cada equipo. Algunas de las normas generales consisten en:

- Lubricar frecuentemente los equipos. La causa más común de averías de los equipos es la falta de lubricación.
- Impedir la entrada de agua o materia extraña en las partes móviles. La no observación de esta norma es la segunda causa principal de averías de los equipos.
- Manejar todos los equipos con cuidado. Asegúrese que sus

empleados entiendan que las malas costumbres como el dejar caer las tomas de corriente, manejar las mangueras sin cuidado, etc. pueden resultar en equipos averiados.

- Avisar rápidamente la compañía de mantenimiento del equipo con respecto a cualquier condición insólita o problema del equipo que requiera los servicios de un mecánico de mantenimiento. Si no se realiza ningún ajuste o pequeña reparación en ese momento, grandes reparaciones podrán ser requeridas más tarde.

Nota: Cuando esté revisando o reparando un equipo, observe todas las precauciones de seguridad.

## **Tanques de Almacenaje**

### A Diario

- Controle el contenido de agua con pasta para detección de agua. Bombee el agua cada vez que sea necesario para mantener el nivel por debajo de 2 centímetros.
- Asegúrese que las tapas y tapones de acceso al tanque estén bien apretados y bloqueados para impedir la entrada de tierra y agua. Revisar el buen estado de los empaques, orings de las tapas de acoples rápidos.

### Semanalmente

Limpie los símbolos o las marcas que identifican al producto de cada tanque. Dispensadores de Combustibles

### A Diario

Inspeccione las bombas sumergibles y los dispensadores.

Limpie el exterior con un trapo suave (inclusive los armarios de exhibición de aceite para motor).

1 Reemplace los focos quemados.

### Semanalmente

Quite los cuadrantes del marco de vidrio; limpie los cuadrantes y dentro del vidrio.

Limpie los contenedores de derrames

### Mensualmente

Limpie y encere todas las superficies pintadas (no use cera sobre el esmalte de porcelana).

Limpie las superficies de esmalte de porcelana (inclusive los cuadrantes) y de acero inoxidable con un detergente suave. Enjuague y seque completamente estas superficies con un paño.

## **Compresor de Aire**

### A Diario

- Drene el agua del tanque de presión, si es necesario. El agua acumulada puede causar la corrosión y el funcionamiento erróneo del gato, los equipos de lubricación y del dispensador de aire.
- Controle el equipo para determinar si está funcionando con ruido o calor excesivo; si es así, desconecte el compresor y dé parte de la avería inmediatamente.

### Semanalmente

Antes de ejecutar estas tareas asegúrese que el equipo este apagado

Limpie las superficies refrigerantes (aletas) del compresor y las palas del volante.

Limpie el filtro de aire con keroseno o un solvente (no use gasolina). Seque el filtro y póngalo de nuevo en su sitio. Un filtro sucio puede reducir considerablemente la capacidad del compresor; un filtro muy atascado puede causar daños graves. Un filtro limpio es necesario para suministrar aire limpio a los equipos neumáticos.

Compruebe el nivel de aceite. Añada aceite si hace falta.

### Mensualmente

- Cambie el aceite.

## **Dispensador de Agua y Aire**

### **Semanalmente**

- Limpie el exterior del equipo
- Busque con cuidado las señales de escapes, especialmente en las conexiones dentro de la caja.
- Asegúrese que el mecanismo de recuperación de mangueras funcione correctamente.

### Mensualmente

- Limpie y encere el exterior.
- Otros Equipos

- Mensualmente
- Limpie y encere todos los armarios, las cajas, los estantes, etc. de metal.

### Generalidades

- Dé parte inmediatamente de cualquier escape de aire, agua o gasolina si no se puede corregir fácilmente apretando la conexión.

Para ocuparse de otras necesidades de mantenimiento como la lubricación, el control y el ajuste de los equipos, establezca un programa de mantenimiento basado en las recomendaciones contenidas en los manuales de los equipos.

### NOTA: Uso de Cera

Cuando se recomienda el uso de cera, sólo se debe usar 'pasta" de cera. No use ceras o productos de abrillantado con base de silicio, porque rayan el acabado y hacen que sea más difícil pintar.

No se debe aplicar ninguna cera o producto de abrillantado sobre esmalte de porcelana y acero inoxidable. Use solamente agua y un detergente suave.

El Registro de Mantenimiento mantiene anotaciones sobre cada vez que se llama a una contratista para la reparación de los equipos.

Se debe hacer una anotación en el Registro de Mantenimiento cada vez que se hace una llamada para reparación.

- Escribir la fecha en que se realizó la llamada y anotar el número de requerimiento asignado y el nombre de la persona que contestó al teléfono.
- Tomar nota del tipo de reparación solicitada.



- Cuando se haya terminado el trabajo, inscribir la fecha en que se completó el trabajo y el nombre de la compañía de mantenimiento.
- Usar el registro para investigar una solicitud de reparación que no haya sido completada.
- Mantener este registro archivado para que pueda ser revisado por su Representante de Mercadeo.

### **3) Localización y Reparación de Averías de los Equipos**

Aunque muchos de los problemas de equipos requieren los servicios de un mecánico de mantenimiento, algunas averías de equipos son el resultado de pequeños problemas que pueden ser localizados y corregidos con facilidad. Sin embargo, no intente resolver ningún problema por sí mismo si hay algún riesgo o si se puede dañar al equipo. Si tiene alguna duda, póngase en contacto con su representante de CORHOL S.A.

La siguiente discusión abarca algunos problemas comunes de los equipos, las causas posibles y las correcciones adecuadas. Recuerde que muchos de estos problemas pueden ser evitados mediante el mantenimiento preventivo.

#### **Tanques de Almacenamiento**

##### **Agua Dentro de los Tanques de Almacenaje**

El agua debe ser bombeada fuera de los tanques de almacenaje cada vez que sea necesario para evitar que entre dentro de la bomba. En la mayoría de los tanques, el nivel de agua debe ser mantenido por debajo de 2 centímetros.

Una cantidad excesiva de agua puede acumularse dentro de un tanque bajo las siguientes condiciones:

- El agua no es bombeada con suficiente frecuencia.
- El agua entra debido a:
  - Juntas gastadas o faltantes en la tapa de la boca de inspección o en el empalme del tubo de llenado.
  - El tapón no ha sido apretado después de cada uso. (La grasa aplicada a las roscas de los tapones facilitará el cierre hermético.)
  - El tapón no tiene un sello de caucho para evitar la entrada del agua.
  - El agua entra al tanque por un escape del tanque o de las tuberías subterráneas.

### **Tanques de Almacenamiento o Tuberías Subterráneas con fugas**

Los escapes de los tanques de almacenamiento o de las tuberías subterráneas pueden conducir a la pérdida del producto o al aumento del contenido de agua. Se puede detectar cualquier aumento o pérdida considerable mediante la verificación diaria del inventario del producto, comparando las indicaciones de la varilla con el inventario indicado por el contador.

Si los resultados no concuerdan dentro del margen de tolerancia aceptado de 0,5%, es probable que haya algún escape, contador averiado de un dispensador, lecturas erróneas, manejos fraudulentos, etc.

Si se sospecha de algún escape del tanque, hay que tomar las siguientes medidas para comprobar el tanque:

- Calibrar el tanque y controlar el contenido de agua con pasta para detección de agua.
- Dejar el tanque sin vender durante toda la noche.

- Calibrar el tanque y controlar de nuevo el contenido de agua por la mañana. Si se observa una reducción notable del nivel o si el contenido de agua ha aumentado, es probable que haya un escape.

Sin embargo, estas medidas no procuran necesariamente pruebas definitivas. La determinación de un escape puede requerir la realización de pruebas precisas por un mecánico de mantenimiento, usando equipos especiales. Si usted sospecha un escape, notifique inmediatamente a CORHOL S.A.

## **Dispensadores de Combustibles**

### **Fugas**

No use ningún dispensador que tenga un escape o que esté ubicado cerca de una fuga. Avise inmediatamente a CORHOL S.A. para que sea reparado por un mecánico de mantenimiento.

La bomba funciona pero no tiene presión o ésta es muy baja:

- Controle que el tanque contiene suficiente producto.
- Si la descarga es baja, controlar el filtro, este debería ser limpiado
- periódicamente.
- para evitar que se atasque.
- Revise que la válvula de impacto (en la base del dispensador) esté abierta.

Otras causas de esta condición incluyen escape en la tubería de aspiración, una tubería de ventilación obstruida, etc.

## **Compresor de Aire**

Advertencias:

- No opere el compresor si éste se recalienta o produce ruido excesivo. Apáguelo y comunique el problema inmediatamente.
- No trabaje con equipo bajo presión. Desconecte antes la alimentación de aire y descargue la presión.
- No manipule indebidamente la válvula de seguridad o los mandos del compresor de aire.
- No trabaje alrededor del compresor de aire (para lubricar, limpiar, etc.) sin apagar antes el compresor.

### **Arranque continuo o bombeo lento**

- Es necesario drenar el agua del tanque.
- La banda está floja. Ajuste la tensión.
- El filtro está atascado. Límpielo con keroseno o un solvente; séquelo y vuelva a ponerlo en su sitio.
- El compresor es demasiado pequeño para la tarea.

### **No arranca o no funciona correctamente**

- Controle los fusibles, disyuntores y conmutadores.

Las dificultades del arranque pueden resultar de:

- Problemas del motor o eléctricos.
- La válvula de seguridad no funcionó. Cuando el compresor arranca con una carga, el conmutador de arranque se desconecta para evitar una sobrecarga.

### **Recalentamiento**

(NOTA: Si el motor se recalienta, ¡desconecte inmediatamente la fuente de tensión)

- El recalentamiento del motor es causado generalmente por una tensión baja. Si el problema ocurre frecuentemente, llame a su compañía de electricidad.
- El recalentamiento del compresor puede ser causado por tierra en las aletas de enfriamiento. Las aletas (y las palas del volante) deberían ser limpiadas cada semana.
- El recalentamiento del compresor también puede ser causado por la avería del descargador.
- No opere el compresor si se está recalentando.

### Bombeo de aceite

Un filtro atascado que causa la aspiración del aceite más allá del aro del pistón puede resultar en la formación de carbón y la avería del compresor. Mantenga el filtro limpio.

### **Unidades de Aire y Agua**

ADVERTENCIA - No trabaje con ninguna parte del equipo que esté presurizada. Apague antes la alimentación de aire y alivie la presión.

Los daños de la manguera flexible pueden resultar de los siguientes actos:

- Al soltarla, ésta se recoge bruscamente dentro de la caja (tipo de unidades con mecanismo de recuperación retráctil). Este maltrato daña rápidamente la manguera flexible, especialmente la válvula. Lo óptimo es sujetar la manguera flexible hasta que haya sido recogido totalmente.
- La manguera flexible queda fuera y vehículos le pasan por encima, hay que asegurar que la manguera se recoja después de cada uso.

Los escapes de presión pueden ocurrir en dos áreas:

- Escapes en las válvulas de aire, conexiones o manguera flexible. Los escapes de aire pueden manifestarse por un silbido o pueden ser detectados usando grumos de jabón. Los escapes de agua deberían ser visibles.
  - Tubería de alimentación con escapes o rota. Las tuberías de aire deberían ser comprobadas con una prueba de presión de aire. La tubería de agua puede ser comprobada cerrando todas las salidas durante la noche y controlando las indicaciones del contador para determinar si se ha perdido agua durante la noche.
- Operación inadecuada del carrete retráctil
- Falta de lubricación y limpieza adecuada.
  - Instalación inadecuada de la manguera.
  - La manguera es demasiado larga, por lo que no puede recogerse completamente. Hay piezas rotas de los frenos.
  - El mecanismo del carrete no fue montado de conformidad con las recomendaciones del fabricante.

### **Instrucciones para el Cambio de Turno**

Para transferir la responsabilidad de un turno al siguiente, instrucciones completas deben ser proporcionadas al empleado encargado del siguiente turno. Esto reducirá la posibilidad de errores y malentendidos. Dichas instrucciones deberían incluir toda la información necesaria con respecto a lo siguiente:

- Tareas de limpieza y mantenimiento. Debería existir un programa regular para cada turno, pero los conceptos que requieren atención particular deberán ser añadidos a dicho programa.

- Las demás tareas por cumplir, tales como la recepción y el almacenaje de las provisiones, y el establecimiento del inventario.
- Las situaciones excepcionales, tales como las averías de los equipos, los asuntos pendientes por seguir, etc.

Este registro debe ser mantenido en el archivo de "Instrucciones para Cambio de Turno" de la estación de servicio durante treinta días por lo menos.

## **SEGURIDAD EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO**

### **Introducción**

La protección de la estación de servicio, tanto los bienes de capital como los recursos humanos, es una función vital de la gerencia. Aunque ninguna lista pueda cubrir todo, las siguientes secciones le proveerán una base sólida para mantener la protección y seguridad de los haberes de su estación de servicio:

- Primeros Auxilios de Emergencia y Preparación Anticipada
- Manejo de la Gasolina
- Recepción de la Gasolina
- Distribución de la Gasolina
- Seguridad en el Camino de Acceso
- Seguridad en la Isla de dispensadores
- Protección Personal
- Prevención y control de incendios
- Prevención de Accidentes/Lesiones
- Lesión del Cliente
- Seguridad del Producto
- Robos, Hurto, Ratería

La seguridad es una de sus responsabilidades más importantes. Es necesaria para proteger a sus clientes, a usted mismo y a sus empleados, para mantener a todo el personal en el trabajo, y para asegurar la seguridad y eficiencia de su estación.

Para evitar accidentes, aproveche todo el equipo de seguridad y siga el programa de prácticas de seguridad recomendadas (basado en estos pasos importantes).

1<sup>er</sup> Paso: Proporcione condiciones de trabajo seguras (incluyendo guantes, anteojos de

Seguridad, etc.). Revise constantemente las condiciones de trabajo para asegurarse que permanezcan seguras por toda su estación.

2<sup>o</sup> Paso: Desarrolle costumbres seguras de trabajar. Entrene a sus empleados en las buenas costumbres de seguridad e insista en que desempeñen cada trabajo de manera segura.

NOTA: Interruptor de paro de emergencia

Todos los empleados deben conocer la ubicación y operación del interruptor de paro de emergencia. Use este interruptor en todas las situaciones que impliquen derrames de gasolina y/o daños del equipo surtidor.

### **Primeros Auxilios de Emergencia**

Regla de Seguridad 1: Mantenga un estuche de primeros auxilios a mano para tratar cortes pequeños, contusiones y otras lesiones menores. Usted puede obtener este estuche en su farmacia local.

Regla de Seguridad 2: Mantenga su estuche de primeros auxilios completamente abastecido con suministros y en condiciones frescas. Muchos



medicamentos se deterioran con el tiempo y deberán ser reemplazados de vez en cuando. Consulte con su farmacéutico al respecto

Regla de Seguridad 3: Nunca ignore ni siquiera una lesión pequeña. El tratamiento temprano de un pequeño corte puede evitar una infección grave.

Regla de Seguridad 4: Obtenga inmediatamente la atención de un médico para cualquier lesión más grave que un pequeño corte o una pequeña contusión. Coloque cerca del teléfono los números del médico, del hospital y de la ambulancia, que se deben marcar en caso de emergencia.

### **Preparación Anticipada**

En caso de emergencia, sus empleados deben ser capaces de actuar inmediatamente. Las siguientes preparaciones anticipadas deberían ser una parte importante del plan de entrenamiento para sus empleados.

1. Números de Emergencia - Los números de la policía, los bomberos, la ambulancia, etc. deberían ponerse de manera visible cerca del teléfono.
2. Extintor de Incendios - Cada empleado debería estar familiarizado con la ubicación del extintor de incendios y con el procedimiento que se debe seguir en caso de un incendio. Ejercicios de lucha contra incendios deberían ser realizados periódicamente por la estación de servicio. El extintor de incendios debe ser mantenido de conformidad con las directivas de mantenimiento de este manual.
3. Equipo de Primeros Auxilios - Un estuche de Primeros Auxilios debe ser mantenido en la tienda en todo momento. Por lo menos un empleado de cada turno debería recibir el entrenamiento básico en Primeros Auxilios. Su departamento local de policía o de bomberos puede asistirle al respecto.

## **Manejo de la Gasolina**

El personal de la estación tiende a volverse imprudente con la gasolina porque está acostumbrado a trabajar todos los días alrededor de ésta. Sin embargo, aunque se maneje la gasolina con seguridad, cualquier fallo en las precauciones tomadas puede ser peligroso. Protéjase usted, a sus empleados, a sus clientes y a la estación almacenando y manejando la gasolina de manera segura en todo momento.

### **Reglas de Seguridad**

#### **Regla de Seguridad 1:**

Nunca use la gasolina para limpiar herramientas, equipos, partes automotrices, pisos, ropa, manos o cualquier otra cosa. Esta puede explotar, causando un incendio, quemaduras graves y daños materiales.

#### **Regla de Seguridad 2:**

Nunca venda la gasolina como fluido de limpieza. Informe a cualquier cliente sobre el peligro y sugiérale el uso de un solvente seguro.

#### **Regla de Seguridad 3:**

Mantenga todos los dispensadores, mangueras, boquillas y conexiones en condiciones seguras. No use el equipo si tiene fugas. Los empleados deberían notificarle a usted o al supervisor del turno si notan alguna fuga.

#### **Regla de Seguridad 4:**

Distribuya la gasolina solamente dentro de un recipiente aprobado del tipo cerrado. No distribuya la gasolina dentro de un recipiente abierto o que pueda quebrarse.

Use solamente recipientes de plástico etiquetados y marcados claramente para manejar la gasolina. La distribución de gasolina dentro de un recipiente inadecuado, especialmente durante los días calurosos de verano, puede ser peligrosa. El transporte de gasolina en dicho recipiente, dentro del portaequipaje caliente de un automóvil o en la proa cubierta de un pequeño barco, puede causar un incendio.

#### **Regla de Seguridad 5:**

Se prohíbe el uso de recipientes abiertos de productos para automóviles. Todos los productos por usar o instalar en el automóvil de un cliente deben provenir de un recipiente nuevo y sin usar, y se deben vender en su totalidad. No se debe dejar ninguna porción inutilizada de un producto en el local o puesta de lado para ser proporcionada a algún cliente que requiera solamente una pequeña cantidad del producto.

**Regla de Seguridad 6:**

No deje los trapos impregnados con gasolina tirados por la estación. No se deshaga de estos trapos en los recipientes de basura de la isla. Colóquelos dentro de recipientes metálicos cubiertos o dentro de un basurero metálico.

**Regla de Seguridad 7:**

Evite el contacto de la gasolina con la piel. El contacto puede causar la inflamación o irritación. Si se derrama gasolina sobre la piel, lávela inmediatamente con jabón yagua. Nunca limpie una varilla de calibración con sus manos o su ropa. Use un trapo para limpiar.

**Regla de Seguridad 8:**

No lleve trapos impregnados con gasolina dentro de sus bolsillos. Además de presentar un riesgo de incendio, la gasolina que penetra la ropa también puede dañar la piel.

**Regla de Seguridad 9:**

Quítese la ropa, incluyendo los guantes que han sido impregnados con gasolina. Manténgase alejado de cualquier fuente de ignición y lávese bien la piel con jabón yagua. No use la ropa de nuevo antes de lavarla completamente.

### **Regla de Seguridad 10:**

Mantenga los desechos almacenados dentro de recipientes metálicos donde no presenten ninguna obstrucción, hasta el momento adecuado para disposición final por las vías legales. No permita la acumulación de papeles, cartones vacíos u otros tipos de basura. Quítelos de en medio con frecuencia.

### **Recepción de la Gasolina**

Las áreas principales que presentan riesgos de incendio durante la descarga de gasolina dentro de los tanques subterráneos son las tuberías de llenado, las tuberías de calibración, los respiraderos de los tanques, y los sitios donde la gasolina puede rebosar o derramarse. Al recibir la gasolina, siga cuidadosamente las precauciones enumeradas a continuación.

### **Regla de Seguridad 1:**

Antes de iniciarse la descarga de los tanques, mida los tanques con una varilla para asegurarse que tienen la capacidad disponible para la cantidad por entregar. Esto ayudará a evitar desbordamientos.

**Regla de Seguridad 2:**

Desplace y mantenga los automóviles lejos de la tubería de llenado.

**Regla de Seguridad 3:**

Comuníquese con el operador del camión cisterna para asegurarse que la cantidad y el grado del producto por descargar dentro de cada tanque son los correctos.

**Regla de Seguridad 4:**

Controle los respiraderos para determinar si están funcionando. Asegúrese que el vapor de la gasolina no entre dentro del edificio. No permita ninguna fuente de ignición cerca de los orificios de los respiraderos.

**Regla de Seguridad 5:**

No permita que se fume, enciendan fósforos o usen otras fuentes de ignición durante la descarga, especialmente cerca de los orificios de los respiraderos.

**Regla de Seguridad 6:**

Esté alerta durante el llenado del tanque. Si se desborda, mantenga a los clientes alejados del desbordamiento, asegúrese que nadie encienda un fósforo y ayude al operador del camión a evitar

que la gasolina llegue a la calle o que entre dentro de algún desagüe o alcantarilla. Si el derrame es de cincuenta y seis (56) litros/quince (15) galones o más, llame al departamento de bomberos y use arena u otros absorbentes para impedir la propagación de la gasolina.

#### **Regla de Seguridad 7:**

Después de revisar la entrega terminada, asegúrese que los tapones de las tuberías de llenado y de calibración estén colocadas correctamente y apretadas con seguridad.

#### **Regla de Seguridad 8:**

Efectúe un control de seguridad del camión cisterna caminando alrededor de éste antes de que sea desplazado. Si el camión debe hacer marcha atrás, ayude a dirigir al conductor.

### **Distribución de la Gasolina**

#### **Regla de Seguridad 1:**

No distribuya gasolina a un vehículo con el motor encendido. El movimiento accidental del automóvil puede causar un derrame de gasolina o lesionar al empleado. Pídales a los clientes que apaguen el motor antes de que usted empiece a distribuir la gasolina dentro del tanque.

**Regla de Seguridad 1:**

Nunca fume o permita que se fume cuando se maneja o entrega gasolina. Pídales a los clientes, con cortesía, que se abstengan de fumar mientras se está llenando el tanque. Los letreros "Prohibido Fumar" deberían ser colocados en las áreas que son potencialmente peligrosas.

**Regla de Seguridad 3:**

No entregue gasolina a ningún vehículo con una fuente de ignición en operación (mezclador de cemento, camión de refrigeración), hasta que la fuente de ignición haya sido eliminada.

**Regla de Seguridad 4:**

Mantenga un buen contacto de metal con metal entre la tobera y la tubería de llenado del depósito de gasolina del cliente.

**Regla de Seguridad 5:**

No llene demasiado el depósito de gasolina. Controle la tubería de llenado para evitar derrames. Termine lentamente para evitar que la gasolina salpique cuando el depósito está casi lleno. Póngase a un lado de la tubería de llenado para evitar de ser salpicado en caso de desbordamiento accidental.



**Regla de Seguridad 6:**

No obstruya la abertura de la tobera con el tapón del depósito de gasolina. Si usted usa una tobera automática, obsérvela para asegurarse que esté operando apropiadamente y que se quede dentro de la tubería de llenado. Si existe algún riesgo de que la tobera se caiga, sujétela con la mano.

**Regla de Seguridad 7:**

Tan pronto como acabe de distribuir la gasolina dentro del automóvil del cliente, coloque el tapón en el depósito y cuelgue la manguera. Asegúrese que la manguera esté fuera del camino para evitar que se enganche en los automóviles o que cause traspies.

**Regla de Seguridad 8:**

No llene el depósito de una motocicleta si alguna persona está montada en ella. Llene lentamente para evitar derrames. En caso de un derrame, no permita que se encienda el motor hasta la motocicleta haya sido despejada del área de la isla de dispensadores.

**Regla de Seguridad 9:**

Antes de distribuir la gasolina a un autobús, asegúrese que todos los pasajeros estén fuera del autobús.

## **Seguridad en el Camino de Acceso**

### **Introducción**

Cada automóvil que entra por el camino de acceso presenta un peligro potencial para usted y sus clientes. Para evitar accidentes, manténgase alerta y siga las siguientes precauciones.

- Preste atención a todos los automóviles que entran en la estación. En las estaciones ubicadas al borde de una autopista, los automóviles suelen llegar con mucha velocidad.
- Manténgase a un lado hasta que el automóvil se pare. Nunca cruce por delante de un vehículo en movimiento. Es posible que el conductor no pueda verlo.
- Acérquese siempre al automóvil del cliente por el lado, nunca por el frente. Es posible que un automóvil en movimiento no se pare o que un automóvil parado tenga un movimiento repentino hacia adelante.
- Evite pararse entre el frente y la parte trasera de dos automóviles.
- Mantenga las aceras, las entradas, y los caminos de acceso limpios y sin huecos, herramientas, equipos, aceite y grasa. No estacione vehículos ni coloque letreros que bloqueen el tráfico u obstruyan la vista de los clientes al entrar y salir de la estación.
- Asegúrese que el cliente haya apagado el motor antes de distribuir la gasolina.
- Tenga cuidado con los niños, tanto dentro como fuera del automóvil.

## **Seguridad en la Isla de dispensadores**

### **Regla de Seguridad 1:**

Mantenga las islas de bombas sin grasa, trapos, recipientes de aceite y pequeñas herramientas. Estos pueden causar traspies o resbalan es a los clientes y también al personal de la estación. Deshágase rápidamente de los recipientes de aceite vacíos. Limpie inmediatamente los derrames de aceite.

### **Regla de Seguridad 2:**

Cuelgue las mangueras de los dispensadores de manera que no formen lazos que puedan engancharse a los automóviles.

### **Regla de Seguridad 3:**

No toque los animales que estén dentro de los automóviles de los clientes.

### **Regla de Seguridad 4:**

Al limpiar el parabrisas, mantenga su mano libre fuera de la jamba de la puerta.

### **Regla de Seguridad 5:**

Al limpiar las ventanas, los espejos y las lámparas, tenga cuidado con el vidrio quebrado o roto para evitar cortarse. Al quitar la bombilla de una lámpara, use un trapo para protegerse las manos.

## **Protección Personal**

### **Para los Ojos**

**Regla de Seguridad 1:** Use anteojos de seguridad o una máscara cuando efectúe alguna tarea que pueda causar la entrada de tierra, productos químicos u otro material extraño dentro de los ojos. Dichas tareas incluyen el trabajo debajo de un automóvil, el uso de una herramienta que pueda proyectar partículas, o la revisión de la batería.

**Regla de Seguridad 2:** Si el ácido de la batería o partículas corrosivas se le meten en el ojo, lávelo inmediatamente con una gran cantidad de agua limpia. Obtenga inmediatamente la atención de un médico. No se toque los ojos con las manos mientras esté revisando la batería.

**Regla de Seguridad 3:** Tenga cuidado con los objetos salientes cuando esté revisando un automóvil.

**Regla de Seguridad 4:** Consulte inmediatamente a un médico con respecto a cualquier tipo de lesión de los ojos.

### **Para las Manos**

**Regla de Seguridad 1:** Mantenga las manos lejos de las partes móviles de los automóviles, compresores de aire y otros equipos. Apague el motor o los equipos antes de trabajar en éstos. Si es necesario que dichos equipos estén en marcha, tenga mucho cuidado.

**Regla de Seguridad 2:** No lleve anillos porque pueden causar un cortocircuito o quedarse enganchados en el equipo sobre el cual usted está trabajando.

**Regla de Seguridad 3:** Mantenga sus manos fuera de las jambas de las puertas y de las puertas cuando esté revisando los automóviles. Además, tenga cuidado al cerrar la capota y la tapa del portaequipaje.

**Regla de Seguridad 4:** Tenga cuidado para evitar quemarse al trabajar alrededor de un sistema de escape caliente o al drenar el aceite caliente.

Regla de Seguridad 5: Use guantes de goma para manejar la solución electrolítica de la batería. Lávese las manos inmediatamente si entran en contacto con la solución de la batería. Lávese las manos después de cada revisión de una batería.

### **Para la Piel**

**Regla de Seguridad 1:** No permita el contacto de la gasolina con la piel. Si la piel se ha mojado con gasolina, lávese inmediatamente con jabón y agua.

**Regla de Seguridad 2:** Si la ropa se ha empapado de gasolina, manténgase a distancia de cualquier fuente de ignición. Quítese la ropa y lave la piel inmediatamente. No vuelva a usar la ropa antes de limpiarla completamente. No guarde la ropa dentro de un armario; colóquela al exterior para se airee.

### **Prevención y Control de Incendios**

La buena prevención de incendios requiere que uno esté constantemente atento a todos los posibles riesgos de incendio. Ya que el combustible, el aire y una fuente de ignición son los elementos necesarios para producir o

mantener un incendio, éste se puede prevenir eliminando uno de estos elementos.

### **Fuentes de Ignición**

Fumar - Coloque letreros "Prohibido Fumar" en las áreas potencialmente peligrosas. No permita que se fume en las áreas donde se recibe o distribuye la gasolina, donde se cargan las baterías o donde se revisan los radiadores.

Equipo Eléctrico - Inspeccione con regularidad las luces, los cordones eléctricos de extensión y los aparatos eléctricos y manténgalos en buen estado. No los use si existe algún riesgo de que produzcan chispas. No sobrecargue los circuitos eléctricos. Use solamente fusibles con el tamaño correcto.

Equipo Cerca de los dispensadores de Gasolina - Asegúrese que todos los equipos eléctricos instalados cerca de los dispensadores de gasolina (tales como los lectores eléctricos de tarjetas) se compongan de instalaciones a prueba de chispas.

Electricidad Estática - Mantenga siempre el contacto de metal con metal para evitar chispas mientras que usted está distribuyendo, transfiriendo o drenando la gasolina.

Cortocircuitos - No lleve joyas porque éstas pueden causar cortocircuitos cuando se trabaja alrededor de baterías, el sistema eléctrico o equipos eléctricos. Además tenga cuidado de evitar cortocircuitos cuando esté usando herramientas.

Fósforos - No permita que se enciendan fósforos cerca del área donde se está manejando la gasolina, donde se está cargando las baterías, o donde se está revisando los radiadores. Nunca use un fósforo en lugar de una linterna.

Use solamente una linterna aprobada cuando vapores inflamables puedan estar presentes.

Cargadores de Baterías - Al conectar o desconectar una batería a un cargador, evite las chispas apagando antes el cargador. No use un cargador portátil cerca de la isla de dispensadores.

Motor Caliente - Mantenga la gasolina a distancia de las partes calientes del sistema de escape. Tenga cuidado al llenar el depósito de una motocicleta.

### **Vapores Inflamables y Materiales Combustibles**

Gasolina - Nunca use la gasolina para limpiar. Recuerde que vapores inflamables son liberados cada vez que se llena un tanque subterráneo o un depósito de automóvil. No use un dispensador que gotea. Nunca mantenga gasolina dentro de un recipiente abierto.

Pequeños Recipientes - Distribuya la gasolina solamente dentro de un recipiente aprobado y cubierto ~ nunca dentro de un recipiente de vidrio o de otro material que pueda quebrarse o gotear.

Derrames - Tenga cuidado para evitar derrames al recibir la gasolina y llenar los depósitos de los clientes. Limpie inmediatamente los derrames. Quítese la ropa impregnada de gasolina. Llame al departamento de bomberos si se trata de un derrame importante.

Compuestos para el Servicio de Neumáticos - El cemento de goma y la mayoría de los compuestos usados para limpiar y parchear los neumáticos son inflamables; algunos pueden ser tóxicos. Úselos solamente en un área bien ventilada. Mantenga alejadas las llamas y otras fuentes de ignición.

Trapos Impregnados de Aceite - No deje los trapos u otros materiales tirados después de haberlos usados para recoger la gasolina, el aceite o la grasa. No lleve dichos trapos dentro de los bolsillos. Colóquelos dentro de recipientes metálicos cubiertos y vacíelos con frecuencia. Los desechos impregnados de aceite pueden empezar a arder por combustión espontánea (sin ninguna fuente de ignición externa).

Basura y Desechos - No permita que se acumulen papeles, cartones vacíos u otros tipos de basura. Mantenga los desechos guardados dentro de recipientes metálicos. Deshágase de éstos con frecuencia.

### **Extintores de Incendios**

Regla de Seguridad 1: Asegúrese que cada extintor de incendios se encuentre siempre en el lugar que le corresponde, que sea fácil de alcanzar, y que no esté bloqueado.

Regla de Seguridad 2: Revise los extintores de incendios una vez al mes. Las instrucciones para el cuidado y operación de cada extintor deberían aparecer en la placa del constructor.

Regla de Seguridad 3: Vuelva a cargar el extintor inmediatamente después de usarlo.

Regla de Seguridad 4: Cada empleado debería conocer la ubicación, el modo de operación y la adaptabilidad de cada extintor para los diferentes tipos de incendios.

Regla de Seguridad 5: Cada vez que se debe descargar un extintor para cargarlo de nuevo o repararlo, aproveche la ocasión para demostrar su operación a los empleados.



## **Prevención de Accidentes/Lesiones**

Siguiendo buenas prácticas de seguridad se reduce considerablemente la frecuencia de accidentes. Las cuestiones de seguridad son una parte integrante de la operación exitosa de su tienda, y requieren un esfuerzo consciente por parte de la gerencia. Las siguientes directivas le ayudarán a reducir al mínimo los accidentes.

1. Caídas - Mantenga todos los pisos de las áreas de ventas y de almacenaje barridos y sin materiales resbalosos tales como alimentos y agua. Mantenga todas las aceras sin desechos. Cuando esté fregando, coloque el letrero "Piso Mojado - Tenga Cuidado" en un lugar conspicuo para alertar a los clientes y empleados. Se debe tener cuidado al usar el pulidor de pisos en las áreas de los clientes.
2. Cortes - Todos los empleados deben recibir instrucciones con respecto a la manera apropiada de usar, limpiar y almacenar objetos afilados (cuchillos, aparatos de cortar, etc.). Sólo los empleados que han sido entrenados apropiadamente estarán autorizados a usar o limpiar los equipos.
3. Objetos Pesados - El levantamiento incorrecto de objetos pesados puede causar lesiones de la espalda. Entrene a sus empleados a levantar correctamente, manteniendo la espalda recta, las rodillas dobladas y usando los músculos de la pierna para levantar el objeto. Los empleados que levantan objetos pesados deberían ser ayudados cada vez que sea posible.
4. Equipos Eléctricos - Desconecte siempre la fuente de alimentación o desenchufe cualquier equipo antes de limpiarlo o ajustarlo. Nunca maneje ningún equipo o accesorio eléctrico con las manos mojadas o mientras

esté parado en un piso mojado. El equipo eléctrico debe ser rigurosamente mantenido en buen estado para evitar lesiones (por ejemplo, tomas de corriente descubierta, etc.).

5. Ropa Apropriadada - Mantenga la ropa remendada y sin pedazos sueltos. No use ropa suelta o desabrochada, o una corbata larga. Lleve pantalones sin vueltas. Las vueltas pueden causar traspies. Quítese la ropa inmediatamente si está impregnada de gasolina, aceite, alcohol o fluido de la batería. Lave inmediatamente con jabón y agua cualquier cantidad de gasolina que haya entrado en contacto con su piel.
6. Mantenga los zapatos en buen estado. Los zapatos desgastados pueden ser perforados por objetos afilados. Mantenga los zapatos sin aceite y grasa para reducir el riesgo de que usted se resbale o se caiga. Lleve solamente zapatos de punta cerrada.
7. Almacenaje Apropiado del Inventario - Disponga los artículos de manera que los pasillos estén libres de mercancía con la cual los clientes podrían tropezar. Disponga la mercancía sobre los estantes de manera que no pueda caerse sobre los clientes o los empleados.
8. Escaleras - Estas deberían ser usadas para cambiar las bombillas y para arreglar otros objetos altos. No permita que los empleados usen cajas, estantes o sillas como "escaleras".
9. Cilindros de CO<sub>2</sub> - Estos deberían estar encadenados a la pared en todo momento.
10. Productos Químicos/de Limpieza - Estos deben almacenarse a distancia apropiada de los hornos, del calentador de agua y de la cocina.

11. Condiciones Atmosféricas - Durante mal tiempo, mantenga las áreas del frente y de las puertas despejadas y secas.
12. Mantenimiento - Todos los equipos, las herramientas, los utensilios y los muebles deberían ser mantenidos en buenas condiciones. El mantenimiento inadecuado de estos artículos es una de las causas principales de los accidentes.
13. Informe de Lesiones - Cada vez que un cliente se lesiona, la gerencia debería determinar lo que causó la lesión y los pasos que se deben dar para evitar que ocurra de nuevo. Los siguientes procedimientos y formularios deberían ser usados para todas las lesiones de los clientes, por muy insignificantes que puedan parecer en el momento.

### **Lesión del Cliente**

Será necesario dar los siguientes pasos cuando una o varias personas sufran una lesión en la propiedad de la instalación.

- 1<sup>o</sup> Paso: Lo más importante es obtener atención médica para las personas lesionadas.
- 2<sup>o</sup> Paso: Póngase en contacto con el personal apropiado de la compañía y a las autoridades pertinentes.
- 3<sup>o</sup> Paso: Registre todos los detalles acerca del accidente (condición del piso, área de estacionamiento, acerca del frente -- resbaloso, mojado, etc., cuándo fue la última vez que se limpió el piso, si los empleados estaban conscientes de las condiciones peligrosas, etc.)

4º Paso: Observe la condición física del cliente y lo que él/ella llevaba puesto tipo de zapatos (suelas de goma o tacones altos), etc.

5º Paso: No haga ninguna declaración sobre el accidente o cualesquier gastos del tratamiento médico recibido además de los primeros auxilios de emergencia.

6º Paso:  
  
Discuta de los hechos del accidente solamente con los oficiales de la ley y/o un representante autorizado.

7º Paso:  
  
Trate de obtener tanta información como que pueda de cualquier testigo: nombre y apellidos, dirección, número de teléfono, empleador, número del permiso de conducir y número de teléfono del familiar más cercano.

8º Paso: Conserve y presente cualquier artículo, producto, etc. implicado en el accidente. Si es posible, tome una fotografía de la escena del accidente y redacte un informe, indicando la hora, la localización, la gente en la tienda, los comentarios hechos, etc.

## **Seguridad del Producto**

### **Contaminación/Alteración de la Mercancía**

Procedimientos para el personal de la estación:

- Si hay alguna indicación de que la mercancía ha sufrido alguna

alteración, obtenga toda la información necesaria y llene el Informe de Incidente de Contaminación/Alteración de la Mercancía.

- Si se recibe una amenaza anónima, obtenga todos los datos tales como la mercancía implicada, su tamaño, el código o la fecha en el paquete, el sitio donde la persona que llamó ha colocado el producto, la fecha en que dicho producto fue colocado en la tienda, la manera en que fue contaminado, el motivo de dicha contaminación, etc.
- Deje de vender el artículo inmediatamente y quítelo del área de clientes. Tóquelo lo menos que pueda. Protéjalo para que nadie lo toque.
- Llame al siguiente nivel de la gerencia y comunique todos los detalles.
- No discuta del asunto con nadie, solamente con las autoridades competentes para recibir dicha información.

### **Robos, Hurto, Ratería**

#### **Seguridad del Efectivo**

La naturaleza de nuestro negocio requiere que se mantenga siempre el efectivo a mano, lo cual constituye una invitación al robo y a hurto interno. Es necesario mantener controles estrictos para la protección de los fondos, del inventario y del personal. La siguiente lista pretende proveer las directivas básicas de seguridad. Sin embargo, la gerencia tiene la responsabilidad de asegurar que estos procedimientos se lleven a cabo. Los procedimientos de seguridad débiles invitan al robo.

1. No guarde más efectivo a mano que el que es absolutamente esencial para conducir los negocios.

2. Quite frecuentemente el efectivo de la caja registradora. La exhibición de grandes cantidades de efectivo invita al robo y puede aumentar el riesgo de cometer errores al dar el cambio.
3. Haga depósitos dentro de la caja fuerte con regularidad durante cada turno. Cuando haga depósitos en el banco, es recomendable que varíe su rutina -nunca vaya exactamente a la misma hora del día. Cambie también su itinerario hacia el banco. Muchos robos ocurren después que los ladrones hayan observado dichas pautas en su comportamiento. Solicítele una escolta a la policía cuando haga los depósitos de noche.
4. Su caja fuerte debería estar cerrada en todo momento. Nunca deje la caja fuerte en "cerrado de día" (a un giro de abrirse) y memorice la combinación. No la escriba en ningún lugar ni la lleve consigo.
5. Mantenga la gaveta de la caja cerrada en todo momento. La gaveta de la caja debería cerrarse después de cada transacción. Quite la llave, de manera que la caja registradora no pueda ser operada cuando esté desatendida.
6. Nunca discuta los volúmenes de venta delante de los clientes o del personal que efectúalas entregas.
7. Nunca se vaya de la estación solo, después de haber oscurecido, especialmente con efectivo o depósitos.
8. No cuente el efectivo donde pueda ser visto a través de las ventanas.
9. No permita que nadie lo moleste mientras esté contando el efectivo.

## **Lista de Control para la Prevención de Robos**

Los ladrones tratan de robar los sitios que sean fáciles de forzar. La lista siguiente pretende servir como guía práctica para asistirle a completar su inspección para la prevención de robos.

- Las cercas y las puertas están en buen estado.
- La propiedad y las estructuras están apropiadamente iluminadas de noche.
- Las ventanas no tienen mercancía publicitaria no autorizada.
- Las cajas de fusibles eléctricos externas tienen cerraduras.
- No hay cajas o cajones apilados aliado del edificio (salvo las exhibiciones externas).
- Los recipientes de basura están situados lejos del edificio.
- Ningún vehículo está estacionado aliado del edificio.
- Las escaleras y los otros accesos al techo están bloqueados.
- La abertura del techo está bloqueada.
- La caja fuerte está iluminada y situada a la vista.
- El sistema de alarma, si lo hay, está en buen estado.

## **Directivas para la Prevención del Robo**

A continuación se proporcionan las directivas para prevenir robos en su estación.

**Haga que la instalación sea atractiva para los clientes y poco atractiva para los ladrones eventuales.**

- Mantenga la instalación ordenada y limpia.
- Cuando no haya clientes en la estación, aléjese del área de la caja registradora para barrer, limpiar el polvo, limpiar, almacenar y controlar

el piso.

- Mantenga el mostrador de ventas con la visibilidad despejada desde el exterior de la tienda.
- Mueva cualquier cartel o exhibición que esté bloqueando la vista de las cajas registradoras desde el exterior.
- Después de oscurecer, quite cualquier exhibición detrás de la cuales un ladrón podría esconderse.
- Asegúrese que usted pueda ver afuera y que la policía o los transeúntes pueden ver hacia dentro.
- Tome nota de los posibles lugares para esconderse fuera de la tienda.
- Tome nota de las posibles rutas de escape de la tienda.
- Después de oscurecer, observe la iluminación y las esquinas oscuras.
- Manténgase alerta en todo momento.
- Tenga cuidado con los automóviles estacionados al otro lado de la calle o a un lado del lote.
- Esté atento a cualquier persona que pueda estar observando la estación o paseando dentro o alrededor de ella. Si no se va, llame a la policía y solicite una patrulla de control.

## **Sala de Ventas**

### **En Caso de un Robo**

Todos los empleados deberían estar entrenados en los procedimientos apropiados por seguir en caso de un robo. La no observación de estos procedimientos podría ocasionar una tragedia.

- Coopere y manténgase tranquilo. La mayoría de los ladrones están más nerviosos que usted y no quieren lastimar a nadie. Los movimientos repentinos o la no cooperación pondrán en peligro a su vida, así como las vidas de sus empleados y clientes. ¡NO trate de ser



un héroe! Ninguna cantidad de dinero justifica el arriesgarse la vida.

- Sea observador durante un robo para obtener una buena descripción del (los) individuo(s). Memorice las características físicas (edad, estatura, peso, raza, color del pelo y de los ojos, tez, cicatrices, tatuajes, etc.) del (los) individuo(s), así como el tipo y color de la ropa que está(n) llevando. Si es posible, obtenga una descripción de cualquier vehículo usado, inclusive el número de matrícula y la dirección tomada por el vehículo usado en la escapada.
- Después que el ladrón se haya ido, abra el sobre de instrucciones en caso de robo y llame a la policía y a su supervisor. Los números de la policía deberían estar colocados cerca del teléfono de la tienda. No toque ninguna evidencia tangible dejada por los ladrones.

Esté preparado para comunicar:

- La localización del robo. Asegúrese de dar la dirección exacta de la estación.
- Una descripción del sospechoso, incluyendo:

### **Salude amistosamente a cada cliente.**

- Mírelo directamente en los ojos.
- Pregúntele al cliente que entró delante de otro que parece sospechoso, "¿Vienen ustedes juntos?" En general, el primer cliente se dará la vuelta para ver a la persona y luego podría ayudarlo a usted a identificar dicha persona.
- Pregúntele a las personas que entran solas si necesitan ayuda. A los clientes les gusta la atención — a los ladrones no.

### **Mantenga al mínimo el efectivo dentro de la caja registradora.**

- Deposite dentro de la caja fuerte todos los billetes grandes y los

cheques con importes considerables, inmediatamente después de haberlos recibido.

- Pídale al cliente si tiene el cambio exacto o un billete más pequeño.

### **Tenga aún más cuidado después de que oscurezca.**

- Deposite el dinero dentro de la caja fuerte.
- Asegúrese cada noche que las luces externas estén encendidas y funcionando.
- Trabaje con una "caja registradora vacía" -- con sólo billetes pequeños y moneda suelta. No toque nada que haya sido tocado por el ladrón antes de que llegue la policía. Asegúrese que los clientes tampoco toquen nada.
- Cierre la puerta con llave y no permita que los clientes entren.
- Obtenga el nombre, la dirección y el número de teléfono de todas las personas que se encontraban en la estación y comunique esta información a la policía cuando llegue.

### **Después del Robo**

- Mantenga confidencial la pérdida de efectivo. Cualquier discusión con los periodistas podría animar a otros ladrones a intentar lo mismo, al leer la cantidad de dinero mantenida en la tienda. Recomiende a sus empleados que no hablen con los periodistas.
- Vuelva a abrir la estación y reanude las operaciones de la manera más normal posible.
- Celebre una reunión con el personal lo antes pronto posible para discutir del robo y revelar cualesquier temores o preocupaciones. Discuta cómo se puede mejorar la seguridad para ayudar a prevenir robos futuros. Alabe a los miembros del personal por haber

permanecido con calma y seguido los procedimientos prescritos durante el robo.

- Edad aproximada
- Estatura aproximada
- Raza
- Color del pelo
- Color de los ojos
- Tez (clara, oscura)
- Otras características de identificación

El número de matrícula y la descripción del vehículo usado y de cualesquier otros ocupantes.

La dirección tomada por el vehículo usado en la escapada.

### **Ratería**

Para ayudar a evitar algún incidente de ratería, el cajero debería vigilar a los clientes con cuidado. Es menos probable que un ratero eventual cometa un crimen si alguien lo está vigilando en todo momento. No deje la caja registradora desatendida.

Cada vez que el cajero abandona el área de ventas para usar los baños, la puerta debería estar cerrada con llave.

Si usted sospecha que alguien está robando, siga las siguientes directivas recomendadas para obtener el fundamento requerido para presentar una acusación y prevenir cualquier responsabilidad de su parte.

1. Usted debería estar completamente seguro de que la persona sospechosa ha tomado y todavía tiene la mercancía. Es necesario que

usted haya observado el robo personalmente; no puede fiarse de la palabra de otro cliente.

2. Usted debe ser capaz de identificar la mercancía. Si puede, controle el sitio donde está ubicada la mercancía para determinar si falta algún artículo en particular.
3. Usted no debería decir nada hasta que el sospechoso esté saliendo de la estación. Si usted detiene a alguien mientras está dentro de la estación, éste puede pretender que no había terminado la compra y que se preparaba a pagar por el artículo.

Si usted no puede identificar la mercancía, puede preguntar "¿Hay algo que le puedo marcar en la registradora?"

#### **NOTA:**

Si el supuesto ratero saca la mercancía de su bolsillo y conviene en pagar por la misma, usted debería registrar la venta de manera amistosa y permitir que se vaya.

Si el sospechoso ha comprado algunos artículos pero usted está seguro que está escondiendo otra mercancía, pídale el recibo. Luego, si usted desea proseguir, llame a la policía inmediatamente. Si el sospechoso es menor de edad, llame a los padres o guardianes y explíqueles la situación.

#### **PLAN DE EMERGENCIAS**

Con el fin de atender las Emergencias, CORHOL S.A. entregará un Plan Operativo el cual establece el procedimiento que debe seguirse para la atención de una emergencia en las EDS operadas por terceros o afiliadas y

determina la organización de CORHOL S.A. para responder a una emergencia.

Las funciones de los brigadistas designados por las estaciones de servicio para ello son asignadas a las personas y no a los cargos. Por esta razón, siempre se debe reaccionar de acuerdo con las funciones que se asignen en el Plan Operativo.

Si se presentan conatos de incendio en cualquiera de las áreas ocupadas, estos deberán ser combatidos por el personal que se encuentre capacitado para afrontar los mismos.

Las emergencias ocurridas dentro de la instalación, serán combatidas por el personal con entrenamiento, siempre se pedirá ayuda a terceros como (Ecu 911, Bomberos 102 y Cruz Roja 131).

Como norma general para cualquier tipo de emergencia, se debe actuar con CALMA pero con RAPIDEZ.

Es deber de los empleados que hacen parte de la brigada conocer ampliamente sus funciones, conocer los equipos, hacer verificaciones periódicas de sus asignaciones y participar activamente en todas las prácticas de la BRIGADA.

Los empleados que no conforman la Brigada deben iniciar el proceso de evacuación establecida, acatando las instrucciones del coordinador o líder de evacuación.

Toda información sobre la emergencia deberá ser suministrada al COORDINADOR OPERATIVO, a fin de que pueda tomar las decisiones apropiadas.

El titular del cargo de brigadista que se ausente de la instalación debe informar a la persona que lo reemplaza.

En las EDS afiliadas a la Organización CORHOL S.A. el propietario tiene la responsabilidad de la implementación del Plan Local de Respuesta a emergencias.

### **1.1. Manejo de documentos**

El documento de Plan de Emergencias y sus anexos serán manejados por el Administrador de la EDS, quien es responsable de darle un uso apropiado y la divulgación de estos.

Además el Administrador de la EDS como representante de la empresa estudiará cada uno de estos documentos y tomará la debida asesoría o entrenamiento encargándose de darle el trámite necesario.

El original del documento debe mantenerse en las oficinas de LUTEXSA INDUSTRIAL COMERCIAL CIA LTDA y una copia controlada del mismo en la EDS correspondiente.

### **1.2. Revisión y aprobación**

La revisión y aprobación del documento y de los cambios que se efectúen, deberán ser realizadas tanto por el responsable de la Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental de LUTEXSA INDUSTRIAL COMERCIAL CIA LTDA como por el Administrador de la EDS, para lo cual se colocara firma y sello en los formatos correspondientes.

## **2. NOTIFICACIÓN DE EMERGENCIAS**

El propósito del registro de los incidentes con pérdida o daños a la propiedad, equipos y productos de la Organización CORHOL S.A. y

ambientales es proporcionar información para asistir en la identificación de las áreas con problemas y determinar la acción requerida para controlar dichos incidentes. Además, esta información sobre las pérdidas de producto, la propiedad o lesiones son útiles para fines comparativos con la industria y ayudan a la Organización CORHOL S.A., en identificar las áreas o procesos sobre los cuales debe concentrarse los esfuerzos de mejoramiento.

Los incidentes de seguridad y ambientales que tengan lugar en instalaciones de la Organización CORHOL S.A. y que deben ser comunicados inmediatamente son:

- Todos los accidentes o incidentes que implican fallecimiento.
- Todos los accidentes o incidentes que implican una lesión que requiere que una persona sea hospitalizada.
- Todos los accidentes o incidentes que implican al personal o a los equipos de la Organización CORHOL S.A.
- Todos los incendios de cualquier tipo o tamaño y los daños resultantes.
- Todos los accidentes de vehículos que implican a un vehículo que transporte producto.
- Todas las fugas, derrames, descargas o escapes de gas que ocurran o emigren fuera de la propiedad de CORHOL S.A. o afiliadas.
- Cualquier incidente ambiental que requiera una acción correctiva (por ejemplo: recuperación de producto o limpieza).
- Cualquier incidente ambiental o de seguridad que haya resultado o pueda resultar en una cobertura de los medios de comunicación (prensa, radio, televisión) de cualquier lugar (local, nacional, internacional o industrial). También debe reportarse a la Organización CORHOL S.A. cualquier

reclamo, queja o información de un incidente ambiental dado a conocer por parte del público, vecinos o autoridades.

Para efectos de información y notificación sobre los eventos que puedan presentarse en la Organización CORHOL S.A., se ha definido una Matriz de Notificación (ver Anexo 1).

## 2.1. Concepto de Emergencia y Crisis

### **EMERGENCIA**

Situación que ocasione o pueda ocasionar lesiones graves a empleados y/o terceros, y daños graves a la propiedad y cuya mitigación y control requiera para atenderla la modificación temporal de la organización del sistema.

### **CRISIS**

Se considera crisis toda situación en la cual un evento afecte las variables críticas de la Organización CORHOL S.A., de tal manera que sea capaz de generar daño grave y poner en peligro su estabilidad, servicio e imagen.

## 2.2. Estructura de respuesta a emergencias

La estructura para manejo de emergencias está diseñada para disminuir la probabilidad de efectos negativos en la respuesta a las situaciones de emergencia, acorde con los recursos disponibles de la Organización CORHOL S.A.

El gráfico 1 representa el cuadro de funciones y responsabilidades de las diferentes instancias en la respuesta a eventos negativos en las instalaciones y operaciones de la Organización CORHOL S.A., tanto al interior de la compañía como hacia el exterior de la misma, así como la coordinación entre ellas.



### **6.7.3. FASE TRES: PRESENTACIÓN DEL MANUAL**

Un manual representa un recurso de gran valor a razón de es una guía en las actividades laborales, es parte de la formación del personal.

Una vez concluido la elaboración del manual, es necesario presentarlo a la respectiva directiva que para que a su vez éste sea revisado y en caso de que se necesite hacer algunos reajustes o cambios, los efectúen. Y llegar a su aprobación final.

### **6.7.4. FASE CUATRO: SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL**

La Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A. al ejecutar la planificación del control planteada se evaluara de acuerdo a ventas realizadas, así como también a la calidad en tanto y cuanto la calidad de atención al cliente se eleve.

La propuesta se fue evaluando de acuerdo a las necesidades planteadas, por los miembros, de tal manera que nos permita valorar cómo la institución administra y gestiona la comercialización de Hidrocarburos, enfocados en la calidad de su atención al cliente y competitividad.

Se deberán asignar funciones a las diferentes unidades de mando y proceder con los planes de capacitación y difusión del manual, donde se impartan capacitaciones dónde se explique al personal de producción y ventas, y generar compromisos.

## **6.8. ADMINISTRACIÓN**

La Administración de la propuesta del manual estará a cargo de:

Institución: Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.

Funcionarios del Departamento de Ventas y Contabilidad.

## 6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

En la previsión de la evaluación se diferencian funciones atribuidas a la evaluación de las mismas que son complementarias. Así para facilitar la comprensión se ha desarrollado el siguiente plan de evaluación:

<b>Preguntas Básicas</b>	<b>Explicación</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	La Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.
¿Por qué evaluar?	Para detectar las falencias y evitar pérdida de recursos económicos.
¿Para qué evaluar?	Para determinar si los beneficios del manual contribuyen con la toma de decisiones, y detectar fallos o nuevas necesidades.
¿Qué evaluar?	La gestión en la Comercialización de hidrocarburos.
¿Quién evalúa?	La Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S.A.
¿Cuándo evaluar?	En el momento de ejecutar en un periodo semestral.
¿Cómo evaluar?	A través de la observación y revisión de las encuestas dirigidas a los clientes y empleados.
¿Con qué evaluar?	Con la comparación de las ventas registradas en periodos pasados.

Elaborado por: Solís, G. (2015)

## **Bibliografía**

Albert, B. B. (1995). CLAVES de razón práctica. En *Comunicación humana y paradigmas holísticos* (págs. 78-80). Barcelona, España: Universidad de Barcelona.

Alvarado, P., Castignani, H., Caviglia, J., D'Angelo, M., Engler, P., Giorgetti, M., y otros. (2009). *Indicadores económicos para la gestión de empresas agropecuarias. Bases metodológicas*. Buenos Aires, Argentina: INTA Publicaciones Nacionales.

Amado Suárez, A. (2008). *Auditoría de comunicación*. (ISBN, Ed.) Buenos Aires: editorial La Crujía.

Arjona, T. J. (1999). Un Enfoque práctico. Principios y Aplicaciones de la Gestión de rendimiento. En *Dirección Estratégica*. (pág. 200). Madrid: Editorial Diaz de Santos.

Arrizabalo, X. (2011). En Economía política de la crisis. En *El imperialismo, los límites del capitalismo y la crisis actual como encrucijada histórica* (pág. 81). Madrid: Editorial Complutense.

Cegarra Sanchez, J. (2004). *Metodología de la Investigacion Cientifica y Tecnologica*. Madrid.

Cevallos, L. H. (2011). *FACTORES HUMANOS, ERGONOMIA Y RELACIONES HUMANAS*. Guayaquil, Ecuador: Publicaciones Universidad Politecnica Salesiana.

Contraloría general del Perú. (2012). *Control Interno*. Recuperado el 10 de Junio de 2014, de Dirección de Sistemas de Información y Comunicación en CTel: [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)

Hidrocarburífero, A. d. (Productor), & Cortazar, J. (Dirección). (2013). *Control a Estaciones de Servicio* [Película]. Ecuador.

Definición de. (2008). *Definición de:* . Recuperado el 10 de Enero de 2015, de WordPress: <http://definicion.de/obligacion/>

Deloitte. (2014). *Deloitte*. Recuperado el 10 de Junio de 2014, de Auditoría Interna: [http://www.deloitte.com/view/es\\_PE/pe/servicios/enterprise-risk-services/auditoria-interna/index.htm](http://www.deloitte.com/view/es_PE/pe/servicios/enterprise-risk-services/auditoria-interna/index.htm)

Diario Hoy Digital. (09 de Agosto de 2009). *Hoy Digital*. Recuperado el 10 de Junio de 2014, de CAN aprueba la salvaguardia de Ecuador pero con modificaciones: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/can-aprueba-la-salvaguardia-de-ecuador-pero-con-modificaciones-362173.html>

Díaz Oramas, K. (17 de Octubre de 2008). *Principales estrategias financieras de las empresas*. Recuperado el 1 de Febrero de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/principales-estrategias-financieras-de-las-empresas/>

Díaz, N. (2006). *Finanzas Corporativas en la práctica*. Madrid , España: Dellta Publicaciones.

Dirección del trabajo Gobierno de Chile. (2014). Recuperado el 28 de Mayo de 2014, de Centro de Consultas Laborales: <http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/w3-article-60803.html>

Duarte, C. (2012). Auditoría de Gestión Empresarial. En *Auditoria* (pág. 2). Cali: Gerence ediciones.

DURAN, R. R., LLOPART PEREZ, X., & DUNIA, D. J. (1996). AUDITORIA DE GESTION. Barcelona: Universidad de Barcelona (España).

Duran, R. R., Llopart Perez, X., & Dunia, D. J. (1996). Auditoría de Gestión. Barcelona: Universidad de Barcelona (España).

Duran, R. R., Perez, X. L., & Dunia Duran, J. (1996). *Auditoría de Gestión*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona (España).

El Telégrafo. (08 de Enero de 2014). Destrozos y 11 heridos por incendio en gasolinera. *La Emergencia se Presento en el Redondel de la Atahualpa* , pág. 1.

ENCICLOPEDIA FINANCIERA. (2014). *ENCICLOPEDIA FINANCIERA*. Recuperado el 10 de Enero de 2015, de <http://www.encyclopediainanciera.com/estados-financieros.htm>

Eslava, J. d. (2003). *Análisis Económico- Financiero de las decisiones de Gestión Empresarial*. Madrid , España: ESIC editorial.

Faga, H. A. (2006). *Como Profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.

Fernández Guerrero, G. (2000). *Metodología de la Investigacion*.

Fernández, J. L. (2011). *Contabilidad Financiera para directivos* ( Séptima edición Libros Profesionales de Empresas ed.). Madrid, España: Esic.

Fundación Romero. (2012). *Aula Mass*. Recuperado el 11 de Enero de 2015, de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>

Giler, M. G., López, L. E., & Sánchez, V. M. (2010). "ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE BARRERAS ARANCELARIAS A LAS IMPORTACIONES ECUATORIANAS: CASO TEXTIL Y CALZADO". Escuela Superior Politécnica del Litoral Campus Gustavo Galindo Km. 30.5 vía perimetral . Facultad de Economía y Negocios.

GONZAGA VERGARA, L. R. (2013). *PLANEACIÓN ESTRATÉGICA A COMERCIALIZADORA VIVANCO COBOS VICOSA CIA LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODO 2012-201*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Hammer, M. (2007). La auditoría de proceso. Estados Unidos: Harvard Business Review.

Helguera, L., & Lanfranco, B. (2006). Analisis del Punto de Equilibrio Empresarial. Uruguay: INIAC.

Hintze, J. (2009). *Control y Evaluación de Gestión y Resultados*. Revista Maestría.

Itsm Library. (2008). Gestión de servicios de TI. Basada en ITIL V3. En *Guía de Bolsillo* (Primera edición. ed., pág. 71).

JIMÉNEZ PANEQUE, R. (1998). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. La Habana: Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.

Jimenez, A., Brenes, E., Porras, M., & Guzman, R. (1994). *Teoría de la Educación* (Primera Edición ed.). San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

López, C. J. (2005). Planificar la formación con calidad. En *Colección Gestión de calidad* (pág. 445). Madrid, España: Editorial Cisspraxis.

Molina, F. T. (2011). Consumo tecnológico y educación tecnológica: fundamentos filosóficos para un proyecto futuro. En *Sociologías* (págs. 154-175). Porto Alegre.

Molina, J. (2007). Economía Siglo 21. En *Capital de Asociación de Mercado* (pág. 319). Quito, Ecuador: Editorial El Conejo.

Nacional, A. (2008). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Montecristi: Asamblea.

Nova, B. (2008). *Finanzas para no Financistas*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana .

Pazmiño, C. D. (2009). *Análisis de Subsidios de los combustibles en el Ecuador con sus posibles alternativas de focalización y control*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Pazmiño, I. (. (1997). *“Metodología de la investigación científica”*. Quito, Ecuador: Graficas Fuentes.

Pérez Serrano. (1994). *Investigación Cualitativa*.

Real Academia de la Lengua Española. (01 de 2014). *REA*. Recuperado el 2014 de 05 de 15, de <http://lema.rae.es/drae/?val=obligacion>

Rendón Rojas, M. Á. (2005). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología* (Segunda Edición ed.). México: UNAM.

Rubert, D. (1999). *Gestión por Procesos (Mapas de Procesos)* . Editorial Panorama .

Sánchez Acedo, J. (2006). *Instrumentación y control avanzado de procesos* (Segunda Edición ed.). Madrid, España: Albasanz.

Vargas, G. G. (2006). *Filosofía Pedagógica Tecnológica* (Tercera edición ed.). Bogota, Colombia: San Pablo.

WordPress. (2008). *Definición de Reporte*. Recuperado el 11 de 01 de 2015, de DEFINICIÓN DE: <http://definicion.de/reporte/>

WordPress. (2009). *Definición de:*. Recuperado el 10 de 05 de 2014, de Definición de Función: <http://definicion.de/funcion/>

XIV Conferencia Interamericana de Contabilidad. (2004). *El Balance de Situación*. Santiago de Chile: Issue.

**ANEXOS:**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ACCIONISTAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL.**

**OBJETIVO:** Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad Económica de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL S. A.

**PRESENTACIÓN:** Con el propósito de recopilar información referente al objetivo planteado, se efectúa la siguiente encuesta, la misma que posee fines académicos, por lo que solicitamos sinceridad en la contestación.

---

**INSTRUCTIVO**

Marque con sola "X" en el paréntesis la alternativa que usted elija conveniente.

---

**1. ¿Con qué frecuencia le controlan sus actividades dentro de la empresa?**

- |                 |     |
|-----------------|-----|
| 1.1. Diario     | ( ) |
| 1.2. Semanal    | ( ) |
| 1.3. Mensual    | ( ) |
| 1.4. Trimestral | ( ) |
| 1.5. Semestral  | ( ) |

**2. ¿Los despachadores cumplen adecuadamente sus funciones?**

- |                   |     |
|-------------------|-----|
| 2.1. Siempre      | ( ) |
| 2.2. Casi siempre | ( ) |
| 2.3. Nunca        | ( ) |



**3. ¿El control que realiza el departamento administrativo a la función de los despachadores es?**

- 3.1. Excelente ( )
- 3.2. Muy Bueno ( )
- 3.3. Bueno ( )
- 3.4. Malo ( )
- 3.5. Pésimo ( )

**4. ¿La distribuidora de hidrocarburos Corhol SA. posee planes para la respuesta a cualquier siniestro?**

- 4.1. Si ( )
- 4.2. No ( )

**5. ¿Cómo calificaría a las estrategias de marketing que posee la distribuidora Corhol S. A. para mejorar la rentabilidad?**

- 5.1. Muy buenos ( )
- 5.2. Buena ( )
- 5.3. Mala ( )

**6. ¿La empresa tiene políticas definidas de control y funcionamiento para cada departamento?**

- 6.1. Si ( )
- 6.2. No ( )
- 6.3. No Sabe ( )

**7. ¿Existe un método de control interno definido para cada actividad?**

- 7.1. Si ( )
- 7.2. No ( )
- 7.3. No Sabe ( )

**8. ¿Existe un registro de eventos adversos suscitados en la distribuidora?**

- 8.1. Si ( )
- 8.2. No ( )
- 8.3. No Sabe ( )

**9. ¿Cómo Calificaría usted al estado de sus instalaciones?**

- 9.1. Excelentes ( )
- 9.2. Muy Buenas ( )
- 9.3. Buenas ( )
- 9.4. Malas ( )
- 9.5. Pésimas ( )

**10. ¿El precio de venta de los Hidrocarburos es suficiente para reportar una utilidad considerable a la empresa?**

- 10.1. Siempre ( )
- 10.2. Casi siempre ( )
- 10.3. Nunca ( )

**11. ¿Cree usted que los costos indirectos que intervienen en la comercialización de combustible permiten tener una utilidad aceptable?**

- 11.1. Siempre ( )
- 11.2. Casi Siempre ( )
- 11.3. Nunca ( )

**12. ¿Considera que la utilidad en el último año es?**

- 12.1. Excelente ( )
- 12.2. Muy Bueno ( )
- 12.3. Bueno ( )
- 12.4. Malo ( )
- 12.5. Pésimo ( )

**Gracias por su colaboración.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE DESPACHADORES DE COMBUSTIBLE DE LA DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL SA.**

**OBJETIVO:** Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad Económica de la Distribuidora de Hidrocarburos CORHOL SA

**PRESENTACIÓN:** Con el propósito de recopilar información referente al objetivo planteado, se efectúa la siguiente encuesta, la misma que posee fines académicos, por lo que solicitamos sinceridad en la contestación.

---

**INSTRUCTIVO**

Marque con sola "X" en el paréntesis la alternativa que usted elija conveniente.

---

**1. ¿Con qué frecuencia le controlan sus actividades dentro de la empresa?**

- |                 |     |
|-----------------|-----|
| 1.1. Diario     | ( ) |
| 1.2. Semanal    | ( ) |
| 1.3. Mensual    | ( ) |
| 1.4. Trimestral | ( ) |
| 1.5. Semestral  | ( ) |

**2. ¿El control que realiza el departamento administrativo a la función de los despachadores es?**

- |                |     |
|----------------|-----|
| 2.1. Excelente | ( ) |
| 2.2. Muy Bueno | ( ) |
| 2.3. Bueno     | ( ) |
| 2.4. Malo      | ( ) |
| 2.5. Pésimo    | ( ) |

**3. ¿La distribuidora de hidrocarburos Corhol SA. posee planes para la respuesta a cualquier siniestro?**

- 3.1. Si ( )
- 3.2. No ( )

**4. ¿Los trabajadores cumplen con los procedimientos establecidos durante la comercialización de Hidrocarburos?**

- 4.1. Siempre ( )
- 4.2. Casi siempre ( )
- 4.3. Nunca ( )

**5. ¿Cómo considera usted el control de existencias que se realiza en la empresa?**

- 5.1. Muy Bueno ( )
- 5.2. Bueno ( )
- 5.3. Malo ( )

**6. ¿Cómo Calificaría usted al estado de las instalaciones de la distribuidora CORHOL?**

- 6.1. Excelente ( )
- 6.2. Muy Bueno ( )
- 6.3. Bueno ( )
- 6.4. Malo ( )
- 6.5. Pésimo ( )

**Gracias por su colaboración.**



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NÚMERO RUC:** 1890001714001  
**RAZÓN SOCIAL:** DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL SA

**NOMBRE COMERCIAL:** CORHOL ESTACION CORHOL 2  
**REPRESENTANTE LEGAL:** BERMUDEZ GUEVARA CARLOS HERNAN  
**CONTADOR:** BELTRAN NARVAEZ DIEGO JAVIER  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** SN  
**OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI  
**NÚMERO:** SN

**FEC. NACIMIENTO:**  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 31/10/1981  
**FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**  
**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 28/10/1981  
**FEC. ACTUALIZACIÓN:** 13/04/2015  
**FEC. RENICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**  
VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS, EN GASOLINERAS

**DOMICILIO TRIBUTARIO**  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. ATAHUALPA Número: 4-04 Intersección: AV. LOS SHYRIS Referencia ubicación: FRENTE A LAS PARRILLADAS CHARRUAS Teléfono Trabajo: 032841610 Fax: 032841610 Celular: 0987070483 Email: dhcorhol-sa@hotmail.com

**DOMICILIO ESPECIAL**  
SN

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**  
\* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES  
\* ANEXO RELACION DEPENDENCIA  
\* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO  
\* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES  
\* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE  
\* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	9	ABIERTOS	3
JURISDICCIÓN	ZONA 3, TUNGURAHUA	CERRADOS	6



## REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 1890001714001  
RAZÓN SOCIAL: DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL SA

### ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 26/10/1981  
NOMBRE COMERCIAL: CORHOL ESTACION CORHOL 2 FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS, EN GASOLINERAS  
VENTA AL POR MENOR DE LUBRICANTES, REFRIGERANTES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA, PARA TODO TIPO DE VEHICULOS AUTOMOTORES  
MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOMOTORES  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. ATAHUALPA Numero: 4-04 Intersección: AV. LOS SHYRIS Referencia:  
FRENTE A LAS PARRILLADAS CHARRUAS Telefono Trabajo: 032841610 Fax: 032841610 Celular: 0987070483 Email: dhcorhol-sa@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 15/04/1979  
NOMBRE COMERCIAL: CORHOL ( ESTACION ESTADIO) FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS, EN GASOLINERAS  
VENTA AL POR MENOR DE LUBRICANTES, REFRIGERANTES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA PARA TODO TIPO DE VEHICULOS AUTOMOTORES  
MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOMOTORES  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. BOLIVARIANA Numero: S/N Intersección: AZUAY Referencia: FRENTE AL  
COLISEO DE DEPORTES Telefono Trabajo: 032843006

No. ESTABLECIMIENTO: 007 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 26/10/2003  
NOMBRE COMERCIAL: CORHOL MAYORISTA FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS, EN GASOLINERAS  
VENTA AL POR MENOR DE LUBRICANTES, REFRIGERANTES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA, PARA TODO TIPO DE VEHICULOS AUTOMOTORES  
MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOMOTORES  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. NAPO GALERA Numero: S/N Intersección: AMABLE ORTIZ Referencia:  
DIAGONAL AL MERCADO MAYORISTA Telefono Trabajo: 032412651 Telefono Trabajo: 032410462

No. ESTABLECIMIENTO: 003 Estado: CERRADO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 01/01/1900  
NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S. A. FEC. CIERRE: 01/01/1978 FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: QUITO Calle: UNIDAD NACIONAL/12 DE NOVIEMBRE Numero: S/N Oficina: PB

No. ESTABLECIMIENTO: 004 Estado: CERRADO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 01/01/1900  
NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S. A. FEC. CIERRE: 01/01/1978 FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: QUITO Calle: AV ATAHUALPA Numero: S/N Oficina: P

No. ESTABLECIMIENTO: 006 Estado: CERRADO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 01/01/1900  
NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S. A. FEC. CIERRE: 01/01/1978 FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: QUITO Calle: AV OLIMPICA Numero: S/N Oficina: P



## REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



**NÚMERO RUC:** 1090001714001  
**RAZÓN SOCIAL:** DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL SA

---

**No. ESTABLECIMIENTO:** 006 **Estado:** CERRADO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 01/01/1900  
**NOMBRE COMERCIAL:** DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S. A. **FEC. CIERRE:** 01/01/1976 **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV OLIMPICA/FRENTE AL COLISEO Numero: S/N Oficia: PB

---

**No. ESTABLECIMIENTO:** 008 **Estado:** CERRADO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 01/04/2004  
**NOMBRE COMERCIAL:** ESTACION DE SERVICIOS AUTOMODELO **FEC. CIERRE:** 30/11/2007 **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS, EN GASOLINERAS  
VENTA AL POR MENOR DE LUBRICANTES, REFRIGERANTES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA, PARA TODO TIPO DE VEHICULOS AUTOMOTORES  
MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOMOTORES

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Barrio: SAN ANTONIO DE TAPI Referencia: FRENTE A LA GASOLINERA PETROLEOS Y SERVICIOS Carretero: PANAMERICANA NORTE Kilómetro: 2 1/2 Telefono Trabajo: 032944228 Telefono Trabajo: 032943291 Telefono Trabajo: 084055594

---

**No. ESTABLECIMIENTO:** 006 **Estado:** CERRADO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 25/05/2005  
**NOMBRE COMERCIAL:** TANQUERO CORHOL **FEC. CIERRE:** 30/05/2008 **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

SERVICIO DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. ATAHUALPA Numero: 404 Interseccion: AV. LOS SHYRIS Referencia: FRENTE A LAS PARRILLADAS CHARRUAS Telefono Trabajo: 032841610

## Croquis ubicación gasolinera Mayorista





## Croquis ubicación gasolinera San Antonio



## Croquis ubicación gasolinera Estadio



