



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“ELABORACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA CONTABLE
DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A. DEL CANTÓN
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AUTORA: ANGÉLICA PATRICIA RIVERA CHILÁN

TUTORA: ECON. HERMELINDA COCHEA T., MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**“ELABORACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA
CONTABLE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A.
DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: ANGÉLICA PATRICIA RIVERA CHILÁN

TUTORA: ECON. HERMELINDA COCHEA T., MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

Aprobación del Tutor

En mi calidad de tutor del trabajo de Investigación: “ELABORACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA-CONTABLE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A., CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015” elaborado por la Sra. ANGÉLICA PATRICIA RIVERA CHILÁN con cedula de identidad N. 0919796144, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, apruebo la tesis en todas sus partes.

Atentamente,

Econ. Hermelinda Cochea T., MSc.

TUTORA

La Libertad, 13 de Agosto de 2015

AUTORÍA DE TESIS

Yo, Rivera Chilán Angélica Patricia, con cédula de Identidad N° 091979614-4, egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Contabilidad y Auditoría, en calidad de Autora del trabajo de Investigación “ELABORACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA CONTABLE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A., DEL CANTÓN LA SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”, me permito certificar que lo escrito en este trabajo investigativo es de mi autoría a excepción de la citas, reflexiones utilizadas para el proyecto realizado.

Atentamente,

Angélica Patricia Rivera Chilán

0919796144

DEDICATORIA

Con todo mi cariño para las personas que hicieron posible que culmine mi carrera Profesional con sus consejos y aptitudes y por darme la mano cuantas veces necesite de su ayuda:

A Dios, por la vida que me ha dado, por iluminarme y darme fuerzas para continuar cada día y no decaer.

A mi esposo, fiel compañero y amigo que me motivo cuantas veces sentía que ya no se podía más, me brindo su confianza y me alentó para culminar este gran logro.

A mis padres Abel y Norma por haberme formado la persona que soy, por los valores que fomentaron en mí desde niña, por enseñarme que hay días sin brillo y otros llenos de muchos colores, pero que se debe luchar para conseguir lo propuesto.

A mis amadas hijas que son la muestra del inmenso amor de Dios: Tamara, Nathalia y Cristina son mi fuente de inspiración y de quienes recibí su apoyo a pesar de su corta edad privándose de mi presencia.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecir mi vida y guiar mis pasos.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por brindarme la oportunidad de educarme profesionalmente y escalar en el campo del conocimiento.

A la Estación de Servicio GALDICET S.A. por haberme permitido realizar mi trabajo de investigación, por la colaboración y ayuda prestada.

A mi tutora por su constante orientación, valiosos comentarios y sugerencias durante la elaboración de la presente tesis.

A mis padres, Abel y Norma, gracias mamá por tus constantes oraciones y por haber dedicado tiempo a mis pequeñas hijas desde que inicie los estudios cuidaste de ellas, para conseguir este logro.

A mi esposo Jimmy por haberme apoyado, comprendido y por la confianza que puso en mí, hoy hemos alcanzado un triunfo más.

A mis hijas este logro es de ustedes, ya que son el motor de mi vida, quise darles este ejemplo porque anhelo el día en que ustedes compartan sus logros conmigo, gracias por su apoyo, comprensión, paciencia y amor.

A mis hermanas, mis suegros, amigos y familiares quienes de una u otra forma, con sus gestos de ánimos, confiaron en mí y me apoyaron.

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

“ELABORACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA –CONTABLE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A. DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.

Autora: Angélica Patricia Rivera Chilán

Tutora: Econ. Hermelinda Cochea

RESUMEN

Debido al desarrollo de la Estación de Servicio GALDICET S.A. como empresa, el avance de la tecnología y a la poca gestión contable tiene la necesidad de implementar Políticas y Procedimientos de Control Interno para el área Administrativa-Contable a fin de lograr que sus procedimientos contables sean claros y correctos evitando así posibles errores, salvaguardando los intereses de la empresa para alcanzar los objetivos planteados.

Es necesario que la estación de servicio cuente con controles internos que permitan mejorar el desempeño de la actividad de servicios de la empresa, con la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos de control interno se asignarán funciones a los trabajadores del área administrativa- contable, creando autoridad y delimitando responsabilidades.

La aplicación de Políticas y Procedimientos de Control Interno en el área Administrativa-Contable en la Estación de Servicio GALDICET S.A. permitirá la eficiencia en la gestión contable, teniendo como una de sus ventajas el **Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno**, con el que se podrá medir y evaluar a cada uno de sus empleados y todos juntos lograrán alcanzar los objetivos planteados.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
TRIBUNAL DE GRADO	vii
RESUMEN	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xvii
ÍNDICE DE TABLAS	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICO	xxi
ÍNDICE DE ANEXO	xxv

INTRODUCCIÓN

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Tema.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Delimitación de la problemática	5
Causas y consecuencias:	5
Delimitación de la investigación.....	6
Formulación del problema	6
Sistematización del problema	7
Justificación del tema	7
Objetivos.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
Hipótesis del problema.....	9
Operacionalización de las variables	9
Variable independiente.....	9
Variable dependiente.....	9

CAPITULO I	12
1. MARCO TEÓRICO	12
1.1 ANTECEDENTES	12
1.1.1 Variable Independiente-Políticas y Procedimientos de Control Interno	12
1.1.1.1 Historia del Control Interno	12
1.1.1.2 Definición del Control Interno	13
1.1.1.3 Evaluación del Control Interno	14
1.1.1.4 Impacto del Control Interno	14
1.1.1.5 Normas de Control Interno	15
1.1.1.6 Políticas Institucionales de Control Interno	17
1.1.1.7 CLASIFICACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	17
1.1.1.7.1 Control Administrativo	18
1.1.1.7.2 Control Contable	18
1.1.1.8 MODELOS DE CONTROL INTERNO.....	19
1.1.1.8.1 Principios del Control.....	20
1.1.1.8.2 Responsables del Control Interno	21
1.1.1.8.3 Objetivos de COSO	22
1.1.1.8.4 Características del Control Interno	24
1.1.1.8.5 Componentes del Control Interno COSO.....	24
1.1.2 RECURSOS PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO	26
1.1.2.1 Recursos del Área en Estudio.....	26
1.1.2.2 Clasificación de los Recursos.....	26
1.1.3 DEFINICIÓN DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS.....	28
1.1.4 NORMAS:.....	29
1.1.4.1 NIC.- Normas Internacionales de Contabilidad.....	29
1.1.4.1.1 Competitividad.....	29
1.1.4.1.2 Utilización de las Normas de Contabilidad.....	29
1.1.4.2 NIIF	31
1.1.4.2.1 Cognitividad.....	31

1.1.5	REGISTROS CONTABLES:	32
1.1.5.1	Compras	32
1.1.5.2	Ventas.....	32
1.1.5.3	Facturación	32
1.1.5.4	Crédito.....	33
1.1.5.4.1	Cuentas por Cobrar	33
1.1.5.4.2	Cuentas por Pagar.....	33
1.1.5.5	Cobranza.....	34
1.1.5.6	Caja.....	34
1.1.5.6.1	Arqueo de Caja.....	34
1.1.5.7	Bancos	34
1.1.5.8	Inventario	35
1.1.6	REVELACIÓN	35
1.1.6.1	Riesgo.....	35
1.1.6.2	Estados Financieros.....	36
1.1.7	LOGRO DE OBJETIVOS	36
1.1.8	VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN CONTABLE.....	36
1.1.8.1	Objetivos de la Gestión Contable.....	37
1.1.8.2	Importancia de la Gestión Contable	38
1.1.9	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	38
1.1.9.1	Funciones	38
1.1.9.2	Motivación	40
1.1.9.3	Supervisión.....	40
1.1.9.4	Efectividad	40
1.1.10	PLANIFICACIÓN	41
1.1.10.1	Misión.....	41
1.1.10.2	Visión	41
1.1.10.3	Principios y Valores	41
1.1.11	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN	42
1.1.12	ACTIVIDADES CONTABLES: (PYME, 2015).....	42
1.1.13	CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO.....	42

1.1.14	RECURSOS	43
1.1.14.1	Recursos Tecnológicos	43
1.1.14.2	Recursos Humanos	43
1.1.14.3	Recursos Materiales	44
1.1.15	DE LA DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE COMBUSTIBLE:...	44
1.1.15.1	Desarrollo del sector comercial.....	44
1.1.15.2	Actividades de la Venta de Combustible..	45
1.1.15.3	Calidad del servicio	45
1.2	MARCO LEGAL	46
1.2.1	Constitución de la República del Ecuador	46
1.2.2	Ley de Hidrocarburos.....	46
1.2.3	Plan Nacional del Buen Vivir.....	47
1.2.4	Código de Comercio.....	47
1.2.5	Ley de Compañías	47
1.2.6	Ley de Régimen Tributario Interno.....	47
1.2.7	Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.....	48
1.2.8	Ley de Economía Popular y Solidaria.....	50
CAPÍTULO II		51
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		51
2.1	Diseño de la Investigación	51
2.1.1	Análítico-Sintético	51
2.1.2	Hipotético-Deductivo	52
2.1.3	Inductivo-Deductivo.....	52
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	52
2.2.1	Tipo de Investigación	52
2.3	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	53
2.3.1	Fuentes Primarias	53
2.3.2	Fuentes Secundarias	53
2.4	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	53

2.4.1	La Observación	54
2.4.2	La Encuesta	54
2.4.3	La Entrevista	54
2.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	54
2.5.1	Población.....	55
2.5.1.1	Delimitación de la población.....	55
2.5.2	Tipo de Muestreo	56
2.5.2.1	Tamaño de la Muestra	56
2.5.2.2	Proceso de Selección.....	57
2.6	PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	57
CAPÍTULO III.....		58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		58
3.1	Análisis de Resultados de la Observación.....	58
3.2	Análisis de Resultados de La Entrevista	58
3.3	Análisis de Resultados de La Encuesta	58
3.4	A los Clientes de la Estación de Servicio:.....	82
3.5	Comprobación de Hipótesis:	92
3.5.1	Hipótesis de la Investigación:	92
3.5.2	Comprobación y Análisis de Hipótesis	92
3.5.2.1	Comprobación	92
3.5.2.2	Análisis.....	95
3.6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
3.6.1	Conclusiones:	96
3.6.2	Recomendaciones:.....	97
CAPÍTULO IV.....		98
PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA		98
4.1	Resultado de la Evaluación	100
4.2	Desarrollo de la Propuesta.....	101
4.3	Objetivo de la Propuesta	101

4.3.1	Objetivo General	101
4.3.2	Objetivo Especifico	102
4.4	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	
	ADMINISTRATIVO Y CONTABLE:	102
4.5	SITUACIÓN INTERNA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO:...	103
4.6	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	103
4.6.1	Generalidades:	103
4.6.2	Justificación.....	104
4.6.3	Factibilidad.....	104
4.6.4	Políticas Contable.....	104
4.6.5	Filosofía de la Estación de Servicio GALDICET S.A.....	105
4.6.5.1	Misión.....	105
4.6.5.2	Visión	105
4.6.5.3	Objetivos	105
4.6.5.4	Políticas	105
4.6.5.5	Principios y Valores	106
4.6.6	Políticas a Nivel Administrativo	107
4.6.7	Código de Ética	108
4.6.8	Análisis Situacional.....	110
4.6.8.1	Matriz FODA	110
4.6.8.2	Matriz EFI	111
4.6.8.3	Matriz EFE	112
4.6.8.4	Matriz De Estrategias FODA:	113
4.7	CICLO DE LA GESTIÓN CONTABLE:	115
4.8	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	115
4.9	MOTIVACIÓN	128
4.10	CAPACITACIÓN	128
4.11	RECURSOS ECONÓMICOS.-	129
4.12	SUPERVISIÓN	130
4.13	EFFECTIVIDAD	131
4.14	PLANIFICACIÓN	131

4.15	CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO.....	132
4.15.1	Declaración Mensual de IVA.....	132
4.15.	DECLARACIÓN DE RETENCIÓN EN LA FUENTE	133
4.15.3	Declaración de Impuesto a La Renta Sociedades.....	133
4.15.4	Procedimientos del Contador	134
4.16	ACTIVIDADES CONTABLES	134
4.16.1	Balance General	134
4.16.2	Estado Integral.....	136
4.16.3	Flujo de Efectivo	136
4.17	INFORMES CONTABLES:.....	137
4.17.1	Objetivos de la Información Contable:	137
4.17.2	Requisitos de la Información Contable:.....	138
4.18	RECURSOS HUMANOS:.....	139
4.19	RECURSOS TECNOLÓGICOS:	140
4.20	RECURSOS MATERIALES.....	140
4.21	SISTEMAS CONTABLES	141
4.22	PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	142
4.23	REGISTROS CONTABLES:	143
4.23.1	Libro Caja:.....	143
4.23.2	Registro de Compras:	143
4.23.3	Registro de Ventas:	144
4.23.4	Libro Diario:.....	144
4.23.5	Libro Mayor:	144
4.24	COMPRAS.....	144
4.25	SIMBOLOGIA DE LOS FLUJOGRAMAS.....	146
4.26	VENTAS	147
4.27	COBRANZA:.....	150
4.28	CAJA.....	151
4.29	BANCOS.....	156
4.29.1	Conciliación Bancaria	157
4.30	INVENTARIO	159

4.31	RIESGOS	160
4.32	CUENTAS POR PAGAR.- PROVEEDORES	162
4.33	PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA.....	164
4.34	PLAN DE ACCIÓN.....	166
4.35	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	167
4.35.1	CONCLUSIONES:	167
4.35.	RECOMENDACIONES:.....	168
BIBLIOGRAFÍA		197

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1 VARIABLE INDEPENDIENTE: Políticas y procedimientos de Control Interno.	11
CUADRO N° 2 . VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión Contable.....	12
CUADRO N°3 Población de la Estación de servicio GALDICET S.A. ...	55
CUADRO N.3 Funciones departamento de Administración.	117
CUADRO N. 5 Funciones – Asistente de Gerencia	119
CUADRO N.6 Funciones- Administrador	120
CUADRO N. 7 Funciones Contador.....	121
CUADRO N. 8 Funciones Auxiliar Contable.....	122
CUADRO N. 9 Funciones – Área de Ventas.....	123
CUADRO N. 10 Funciones – Área de Inventario.....	124
CUADRO N. 11 Área de Compras	125
CUADRO N. 12 Área de Cobranzas.....	126
CUADRO N. 13 Despachador de Combustible.....	127
CUADRO N. 14 Plazo para declarar y pagar impuesto.....	132
CUADRO N. 15 Registros Contables.....	133

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N. 1:	REGLAMENTO INTERNO.....	59
TABLA N. 2:	FUNCIONES DE TRABAJADORES	60
TABLA N. 3	REGLAMENTOS DEPARTAMENTALES.....	61
TABLA N. 4	PERSONAL NECESARIO	62
TABLA N. 5	CÓDIGO DE ÉTICA.....	63
TABLA N. 6	MISIÓN DE LA EMPRESA	64
TABLA N. 7	RIESGOS EXTERNOS	65
TABLA N. 8	RIESGOS INTERNOS	66
TABLA N. 9	POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO	67
TABLA N. 10	AUTORIZACIÓN PARA COMPRAS.....	68
TABLA N. 11	SUPERVISIÓN AL REGISTRO DE FACTURAS	69
TABLA N. 12	ARQUEO DE CAJA	70
TABLA N. 16	RECAUDACIONES.....	71
TABLA N. 14	CONTROL DEL PRODUCTO	72
TABLA N. 15	LINEAMIENTOS DE CRÉDITO	73
TABLA N. 16	EQUIPO NECESARIO	74
TABLA N. 17	MONITOREO DE ACTIVIDADES	75
TABLA N. 18	OBJETIVOS DE LA EMPRESA	76
TABLA N. 19	REPORTES DE VENTAS	77
TABLA N. 20	MOTIVACIÓN DE PERSONAL.....	78
TABLA N. 21	RESPONSABLE DE ACTIVIDADES CONTABLES....	79
TABLA N. 22	RESPONSABLE DE ACTIVIDADES CONTABLE	80
TABLA N. 23	SISTEMAS TECNOLÓGICOS.....	81
TABLA N. 24	SERVICIO DE LA EMPRESA.....	82
TABLA N. 25	ACTITUD DEL PERSONAL	83
TABLA N. 26	TRATO DEL PERSONAL HACIA EL CLIENTE.....	84
TABLA N.27	TIEMPO DE ESPERA DE SERVICIO.....	85
TABLA N. 28	INSTALACIONES ADECUADAS	86
TABLA N. 29	DEL SERVICIO QUE RECIBE EL CLIENTE	87

TABLA N. 30	DISPOSICIÓN DE AYUDA AL CLIENTE.....	88
TABLA N. 31	IMAGEN DEL PERSONAL.....	89
TABLA N. 32	COMENTARIOS DE OTROS USUARIOS.....	90
TABLA N. 33	COMPROBANTE DE PAGO.....	91
TABLA N. 34	COMPROBACIÓN HIPÓTESIS CLIENTE.....	92
TABLA N. 35	RESULTADO DE LA HIPÓTESIS.....	93
TABLA N. 36	HIPÓTESIS TRABAJADORES.....	94
TABLA N. 37	TABULACIÓN DE ENCUESTA POR VARIABLE.....	94
TABLA N. 39	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.....	99
TABLA N. 40	MATRIZ FODA.....	110
TABLA N. 41	MATRIZ EFI.....	111
TABLA N. 42	MATRIZ EFE.....	112
TABLA N. 41	MATRIZ DE ESTRATEGIAS.....	113

ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO N. 1 REGLAMENTO INTERNO	59
GRAFICO N. 2: FUNCIONES DE TRABAJADORES	60
GRAFICO N. 3 REGLAMENTOS DEPARTAMENTALES.....	61
GRAFICO N. 4 PERSONAL NECESARIO	62
GRAFICO N. 5 CÓDIGO DE ÉTICA.....	63
GRAFICO N. 6 MISIÓN DE LA EMPRESA.....	64
GRAFICO NO. 7 RIESGOS EXTERNOS	65
GRAFICO N. 8 RIESGOS INTERNOS	66
GRAFICO N. 9 POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO.....	67
GRAFICO N. 10 AUTORIZACIÓN PARA COMPRAS	68
GRAFICO N. 11 SUPERVISIÓN AL REGISTRO DE FACTURAS	69
GRAFICO N. 12 ARQUEO DE CAJA	70
GRAFICO N. 13 RECAUDACIONES	71
GRAFICO N. 14 CONTROL DEL PRODUCTO	72
GRAFICO N. 15 LINEAMIENTOS DE CRÉDITO.....	73
GRAFICO N. 16 EQUIPO NECESARIO	74
GRAFICO N. 17 MONITOREO DE ACTIVIDADES	75
GRAFICO N. 18 OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	76
GRAFICO N. 19 REPORTES DE VENTAS	77
GRAFICO N. 20 MOTIVACIÓN DE PERSONAL	78
GRAFICO N. 21 RESPONSABLE DE ACTIVIDADES CONTABLES...	79
GRAFICO N. 22 CONTROL A LOS TRABAJADORES.....	80
GRAFICO N. 23 SISTEMAS TECNOLÓGICOS	81
GRAFICO N. 24 SERVICIO DE LA EMPRESA.....	82
GRAFICO N. 25 ACTITUD DEL PERSONAL	83
GRAFICO N. 26 TRATO DEL PERSONAL HACIA EL CLIENTE	84
GRAFICO N. 27 TIEMPO DE ESPERA DE SERVICIO	85
GRAFICO N. 28 INSTALACIONES ADECUADAS	86
GRAFICO N. 29 DEL SERVICIO QUE RECIBE EL CLIENTE	87

GRAFICO N. 30 DISPOSICIÓN DE AYUDA AL CLIENTE.....	88
GRAFICO NO. 31 IMAGEN DEL PERSONAL	89
GRAFICO N. 32 COMENTARIOS DE OTROS USUARIOS	90
GRAFICO N. 33 COMPROBANTE DE PAGO.....	91
GRAFICO N. 38 TABLA DE DISTRIBUCIÓN TRABAJADORES	95
GRÁFICO N. 36 CICLO DE LA GESTIÓN CONTABLE	115
GRÁFICO N. 37 ORGÁNICO FUNCIONAL	116
GRÁFICO N. 38 BALANCE GENERAL.....	134
GRÁFICO N. 39 ESTADO INTEGRAL.....	136
GRÁFICO N. 40 FLUJO EFECTIVO.....	136
GRÁFICO N. 41 FLUJO	137
GRAFICO N. 42 RECURSOS MATERIALES	140
GRÁFICO N. 43 SISTEMA CONTABLE.....	141
GRÁFICO N. 44 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	142
GRÁFICO N. 45 REGISTROS CONTABLES.....	142
GRÁFICO N. 46 COMPRA	145
GRÁFICO N. 47 SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA	146
GRAFICO N. 48 VENTAS	147
GRÁFICO N. 49 VENTAS A CRÉDITO	147
GRÁFICO N. 50 VENTAS EN EFECTIVO.....	148
GRÁFICO N. 51 FLUJO DE VENTAS	149
GRÁFICO N. 52 COBRANZA	150
GRÁFICO N. 53 REPORTE DE CAJA	151
GRÁFICO N. 54 ARQUEO DE CAJA	153
GRAFICO N.55 FLUJO DE ARQUEO DE CAJA.....	154
GRÁFICO N. 56 CONCILIACIÓN BANCARIA.....	157
GRÁFICO N. 57 FLUJO CONCILIACIÓN BANCARIA.....	159
GRÁFICO N. 58 INVENTARIOS	160
GRÁFICO N. 59 FLUJO DE INVENTARIO	161
GRÁFICO N. 60 ACTITUD ANTE EL RIESGO.....	162
GRÁFICO N. 61 CUENTAS POR PAGAR	163

GRÁFICO N. 62 FLUJO DE PAGO A PROVEEDORES	164
GRÁFICO N. 63 COMPROBANTE DE EGRESO.....	165
GRÁFICO N. 64 RESUPUESTO.....	166
GRÁFICO N. 65 PLAN DE ACCIÓN.....	167

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: CUADRO DE VACACIONES.....	172
ANEXO 2: PLAN DE CAPACITACIÓN	173
ANEXO 3: DECLARACIÓN DEL IVA	174
ANEXO 4: PLAZOS PARA DECLARAR	175
ANEXO 5: PORCENTAJE DE RETENCIÓN	176
ANEXO 6: RECURSOS TECNOLÓGICOS	180
ANEXO 7; LIBRO CAJA.....	180
ANEXO 8: IMP. IGV: SUMA DE LA BASE IMPONIBLE GRAB. + NO GRAB. + IMPUESTO	181
ANEXO 9: REGISTRO DE VENTAS	181
ANEXO 10: LIBRO DIARIO	181
ANEXO 11: LIBRO MAYOR.....	182
ANEXO 12: MODELO DE LISTA DE CLIENTES.....	183
ANEXO 14: REPORTE DE ARQUEO DE CAJA.....	184
ANEXO 15: MODELO DE CONCILIACIÓN BANCARIA	185
ANEXO 16: ENCUESTA.....	186
ANEXO 17: ENTREVISTA	190
ANEXO 18: FOTOGRAFICO.....	194

INTRODUCCIÓN

La provincialización en Santa Elena ha permitido el incremento de empresas privadas y públicas, debiendo ampliar su orgánico funcional y buscar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Toda empresa debe ser competitiva dentro del ámbito en el cual se desempeña.

El control interno tiene la función de prevenir y detectar irregularidades o errores para brindar confianza razonable a sus estados financieros elaborados bajo un control interno.

Este trabajo de investigación comienza con un análisis situacional de la empresa, verificándose que no cuenta con controles internos que permitan salvaguardar sus recursos y comprobar su información financiera-administrativa.

GALDICET S.A. tiene la necesidad de implementar políticas y procedimientos de control interno en el área Administrativa-Contable, con la finalidad de que sus procedimientos sean más claras y correctas posibles a fin de evitar errores, salvaguardando los intereses de la empresa.

La estación de servicios realizará sus actividades en cumplimiento a la Ley de Hidrocarburos, Ley Ambiental, DNH.

Este trabajo de investigación incluye políticas y procedimientos de control interno para el área Administrativa-Contable, que ayudará a la generación de información financiera de manera confiable y oportuna, contribuyendo en la toma de decisiones gerenciales.

Esta investigación está compuesta de cuatro capítulos, que son:

Capítulo I: Contiene el marco teórico y legal. En la fundamentación teórica la información se obtuvo de libros, revistas, bibliotecas virtuales y páginas web, citadas de varios autores con conocimiento de control interno; describiéndose todos los componentes de sus variables:

Variable Independiente: Políticas y Procedimientos, tales como: Normas, Registros Contables y Revelación.

Variable Dependiente: Gestión Contable, tales como: Estructura Orgánica, Planificación y Recursos.

Capítulo II: Detalla la metodología utilizada; el diseño de investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo; modalidad de la investigación, tipo de investigación, método de investigación, las técnicas de investigación y los instrumentos utilizados; además se presenta la información de la población total para aplicar las encuestas y la fórmula del muestreo probabilístico simple y la comprobación de hipótesis.

Capítulo III: Contiene el análisis e interpretación de datos obtenidos de la observación, la entrevista realizada al gerente de la Estación de Servicio y las encuestas realizadas a los clientes y trabajadores de la Estación de Servicio GALDICET S.A., representados en cuadros y gráficos estadísticos.

Capítulo IV: Incluye la propuesta denominada: “Elaboración de Políticas y Procedimientos de Control Interno para el área Administrativa-Contable de la Estación de Servicio GALDICET S.A. del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015” para que sus procedimientos contables sean claros y correctos, evitando posibles errores o fraudes, salvaguardando sus intereses y alcanzar los objetivos propuestos.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN CONTABLE EN LA APLICACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO MEDIANTE UN ESTUDIO AL ÁREA ADMINISTRATIVA – CONTABLE. MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A. DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es difícil crear una empresa y desconocer su situación contable que es la realidad de la empresa, la información contable debe proporcionar confianza para la toma de decisiones gerenciales.

El Control Interno dentro de las entidades representan un rol importante en la eficiencia y eficacia de la organización, permite salvaguardar sus recursos, comprobar la exactitud y legitimidad de su información financiera y administrativa, con el fin primordial de que las operaciones sean las más claras y correcta posibles.

La unidad de Contabilidad es la encargada de recopilar, analizar, registrar y documentar todas las transacciones realizadas por la empresa, dando cumplimiento al Principio de Contabilidad Generalmente Aceptada.

La Estación de Servicio GALDICET S.A. no cuenta con controles internos que permita observar con claridad la eficiencia y la eficacia de sus operaciones, su cumplimiento tributario, la confiabilidad de sus registros contables, el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

No existe gestión contable que aplique y haga cumplir sus procedimientos, causando un desorden en sus operaciones, afectando la toma de decisiones gerenciales.

La Estación de Servicio GALDICET S.A. inició sus actividades en marzo del año 2007, brindando el servicio de venta de combustible en la provincia de Santa Elena con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes.

El gerente general es el Ing. Julio Cesar Cruz Figueroa, en el análisis procedente de la entrevista realizada se dedujo que no existe gestión contable y que no se lleva un registro contable ordenado.

Es necesario implementar Políticas y Procedimientos de Control Interno para el área Administrativo- Contable de la Estación de Servicio GALDICET S.A.

Se formula la interrogante de investigación: ¿Cómo incide la gestión contable en la aplicación de políticas y procedimientos del Control Interno en la Estación de Servicios GALDICET S.A. del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015?.

Ubicación del Problema en un contexto

Santa Elena es una provincia de la costa de Ecuador creada el 07 de noviembre de 2007, tiene mucha afluencia de turistas, es considerada zona potencial que aporta al desarrollo económico del país, esta provincia consta de tres cantones: Salinas, Santa Elena y La Libertad.

En el cantón Santa Elena, Avenida Principal, diagonal a Ballenita está situada la Estación de Servicio GALDICET S.A., fue creado en marzo del año 2007, se dedica a la venta de combustible al por mayor y menor.

Los cambios se requieren por las siguientes realidades:

- Se requiere contar con información contable confiable y oportuna.
- Escasos procedimientos de control en el trato de la información contable.
- Los empleados no cuentan con un manual de funciones, donde se asignen sus obligaciones laborales, de las cuales son responsables.
- No existe gestión contable que cumpla y haga cumplir procedimientos de control.
- El crecimiento de la empresa requiere que su personal constantemente se actualice en conocimiento (capacitaciones).

Delimitación de la problemática

La falta de gestión, el crecimiento de la empresa y la falta de asignación de funciones a los trabajadores ha generado desorden en la elaboración de la información contable, ocasionando ciertos malestares entre los trabajadores.

Una eficiente gestión contable en la administración permitirá que se cumplan los objetivos trazados por la institución, aplicándose técnicas y procedimientos de control administrativo y contable.

(Chirino, 2012) “La gestión contable es la aplicación de las técnicas y conceptos contables para procesar los datos económicos, históricos y estimados de una unidad, con el fin de apoyar la toma de decisiones gerenciales, y para elevar el nivel de eficiencia y eficacia administrativa mediante el establecimiento de planes.”

Causas y consecuencias:

Las causas y consecuencias denotan el origen del problema en estudio, que mejorará con la aplicación del presente proyecto. Se ha considerado las siguientes:

1. La organización carece de una estructura orgánica, no se ha asignado funciones y responsabilidades a los trabajadores; ocasionando ciertos malestares entre trabajadores.
2. La falta de planificación, organización y control en las actividades contables causa una incertidumbre en toma de decisiones, como consecuencia la indecisión, y el temor de saber si se ha hecho o no lo correcto.
3. Poco interés en la actualización e implementación de recursos tecnológicos y/o humanos ocasionado desmotivación en los trabajadores.
4. Poco interés de la administración en establecer reglamentos internos, lo que ocasiona que las actividades se realicen sin conocimiento y sin ningún orden, como consecuencia ambiente laboral sin cultura.
5. No existe control en la Estación de Servicio que permita detectar errores e irregularidades de sus registros contables.

Delimitación de la investigación

La presente tesis de investigación tiene los siguientes alcances:

Delimitación del Contenido:

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Control Interno Contable

Aspectos: Implementación de políticas y procedimientos de Control Interno para el área Administrativa Contable.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la gestión contable en la aplicación políticas y procedimientos de control interno de la estación de servicios GALDICET S.A. del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿Cómo incide la estructura orgánica funcional en la actualización de cargos, formalización de funciones y responsabilidades al personal del área administrativa-contable de la Estación de Servicio GALDICET S.A.?
2. ¿Cómo incide el diagnóstico situacional en función de la planificación de actividades de la Estación de Servicio GALDICET S.A.?
3. ¿Cuál es el efecto del limitado uso de recursos tecnológicos, humanos y material en la generación de información financiera de la Estación de Servicio GALDICET S.A.?
4. ¿Cuál es el efecto de la cultura administrativa sobre el ambiente laboral del área contable de la Estación de Servicio GALDICET S.A.?
5. ¿Cuál es el efecto de no contar con políticas y procedimientos de control interno?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Con la implementación de políticas y procedimientos de control interno la Estación de Servicio GALDICET S.A. logrará organizar su registro e información contable, permitiendo detectar y corregir errores e irregularidades.

Es procedente este trabajo de investigación porque no sólo está dirigido a los propietarios de la empresa para que ejerzan un control en las operaciones contables de la empresa sino también a sus trabajadores, facilitándole el desarrollo del trabajo con la asignación de funciones y responsabilidades.

La Estación de Servicio GALDICET S.A. no cuenta con políticas y procedimientos de control interno lo que dio paso a este trabajo de investigación

con el único fin de buscar la eficiencia de la gestión contable y de sus trabajadores.

Con una eficiente gestión contable se lograra que sus registros sean confiables y oportunos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia de la gestión contable en la aplicación de políticas y procedimientos del control interno mediante un estudio al área administrativa-contable, para la Estación de Servicio GALDICET S.A.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Diagnosticar la incidencia de la estructura orgánica funcional en la actualización de cargos, funciones y responsabilidades del área administrativa-contable de la Estación de Servicio GALDICET S.A. mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información.
2. Puntualizar el efecto del diagnóstico situacional en función de la planificación de sus actividades mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información.
3. Puntualizar el efecto del limitado uso de recursos tecnológicos y humanos con la generación de información contable de la Estación de Servicio GALDICET S.A, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información.

4. Valorar el efecto de la cultura administrativa en un sano ambiente laboral con personal capacitado y motivado, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información.
5. Determinar la viabilidad del Manual de Control Interno Contable para el área administrativa-contable de la estación de servicio GALDICET S.A., mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información.

HIPÓTESIS DEL PROBLEMA

La gestión contable y su incidencia en la aplicación de políticas y procedimientos de Control Interno, de la estación de servicio GALDICET S.A. de la provincia de Santa Elena.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

El trabajo de titulación es:

Incidencia de la gestión contable en la aplicación de políticas y procedimientos del control interno, mediante un estudio al área administrativa-contable. Manual de Control Interno para la Estación de Servicio GALDICET S.A., cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, Año 2015.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Políticas y Procedimientos de Control Interno

VARIABLE DEPENDIENTE

Gestión Contable.

CUADRO N°1 VARIABLE INDEPENDIENTE: POLITICAS Y PROCEDIMINETOS DE CONTROL INTERNO.

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM 2	INSTRUMENTOS
La gestión contable y su incidencia en la aplicación de políticas y procedimientos de control interno, de la estación de servicio GALDICET S.A. de la provincia de Santa Elena.	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	El control interno son las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar seguridad razonable de lograr los objetivos de la empresa, comprendiendo lo que influye directa e indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, de tal modo que estos controles permitan detectar errores e irregularidades	NORMAS	NIVEL COMPETITIVO NIC NIVEL COGNITIVO NIIF	Cuenta la empresa con reglamentos internos? Se aplican políticas que usted deba dar cumplimiento como trabajador? Existe código de ética que deban dar cumplimiento como trabajadores de la empresa? Cliente: El personal da una imagen de honestidad y confianza? Se dispone de reglamentos que normen las actividades de cada departamento?	Encuesta Entrevista
			REGISTROS CONTABLES	COMPRAS VENTAS FACTURACIÓN CRÉDITO COBRANZA CAJA BANCOS INVENTARIO	Las compras se realizan con algún tipo de autorización? Usted como proveedor entrega la documentación requerida oportuna y correctamente? Las ventas son registradas diariamente? Se emiten facturas a los clientes que acuden a la Estación de Servicio? Como proveedor, cuando se ha presentado algún tipo de problema con el producto adquirido, usted ha presentado las mejores soluciones? Se generan reportes sobre las ventas realizadas del día? Proveedor: En caso de requerirlo usted mejoraría la calidad de sus productos para continuar siendo proveedor de GALDICET S.A.? Tienen establecidos lineamientos para otorgar crédito? Cliente: Usted recibe su comprobante de pago (factura) por el servicio que ha recibido? Se realiza supervisión periódica al registro de las facturas? Gerente: La empresa tiene establecido lineamientos para otorgar crédito? ¿Cómo Proveedor usted recomendaría a GALDICET S.A. como cliente a otra empresa? Como Proveedor, la empresa presenta las facilidades requeridas para la entrega del combustible? Como Proveedor, el tiempo de respuesta a las necesidades de GALDICET S.A. han sido eficiente y efectivas? Como proveedor de GALDICET S.A. usted ha mejorado sus servicios en atención a las necesidades de la Estación de Servicio? Se realizan arquezos de caja sorpresivos a quienes custodian el efectivo? Como Proveedor, usted basado en la experiencia con GALDICET S.A. aumentaría la línea de crédito que posee con la empresa? GALDCET S.A. Alguna vez lo ha evaluado a usted como proveedor? ¿Las recaudaciones son depositadas diariamente? Se realizan controles para constatar el producto y realizar la compras de tal forma que siempre esté disponible el producto? Gerente: La información contable generada por la empresa reúne las características de transparencia y confiabilidad?	
			REVELACIÓN	RIESGO ESTADOS FINANCIEROS LOGRO DE OBJETIVOS	Gerente: Se evalúa al personal de la empresa a fin de evitar caer en riesgo la empresa y poder corregir? Gerente: ¿Se ha realizado algún examen especial en la empresa por parte de alguna empresa auditora para medir si existe riesgo y tomar los correctivos necesarios? Se han determinado riesgos externos que puedan afectar a la Estación de Servicio? Se han determinado riesgos internos que puedan afectar a la Estación de Servicio? La gerencia analiza los estados financieros para la toma de decisiones de la empresa? La Gerencia realiza seguimiento y evalúa el cumplimiento de las metas propuestas? Gerente: Cree usted que a su empresa le beneficiaría la implementación de un Modelo de Control Interno? Usted como trabajador conoce los objetivos de la empresa que deben alcanzarse?	

CUADRO N° 2 VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN CONTABLE.

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM 2	INSTRUMENTOS	
La gestión contable y su incidencia en la aplicación de políticas y procedimientos de control interno, de la estación de servicio GALDICET S.A. de la provincia de Santa Elena.	Gestión Contable	“La gestión contable es la aplicación de los conceptos y sistemas contables , con el fin de apoyar la toma de decisiones gerenciales, y elevar el nivel de eficiencia y eficacia administrativa de toda organización, revelando los resultados de la actividad, mediante procesos contables.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	<p>FUNCIONES</p> <p>MOTIVACION</p> <p>SUPERVISIÓN</p> <p>EFFECTIVIDAD</p>	<p>¿Formalmente por escrito le asignaron sus funciones de trabajo?</p> <p>Gerente: ¿Tiene la empresa definida su organización?</p> <p>En el desarrollo de sus actividades tiende a reducir su motivación para trabajar?</p> <p>En el desarrollo de sus actividades tiende a aumenta enormemente su motivación para trabajar?</p> <p>A usted como cliente le ofrece confianza el servicio que le brinda la Estación de Servicio?</p> <p>Gerente: ¿Usted cree que si funciona la gestión contable en la empresa?</p> <p>Como cliente usted siente que el grado de satisfacción del servicio que recibe es muy bueno?</p> <p>Como trabajador a usted le supervisan y monitorean el trabajo que realiza constantemente?</p> <p>¿Las instalaciones de la Estación de servicio son adecuadas?</p> <p>Como cliente usted escucha comentarios buenos de otros usuarios hacia la empresa?</p> <p>Como cliente usted espera mucho tiempo para recibir el servicio?</p> <p>Indique usted como cliente si la actitud del personal hacia usted es muy buena?</p> <p>¿Usted como cliente indique si el personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios?</p> <p>Usted como cliente indique si el trato del personal hacia los clientes es considerado y amable?</p>	Encuesta	
			PLANIFICACION	<p>MISION</p> <p>VISION</p> <p>PRINCIPIOS Y VALORES</p> <p>PLAN DE CAPACITACION</p> <p>ACTIVIDADES CONTABLES</p> <p>CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO</p>	<p>Usted como trabajador conoce la misión, visión de la empresa?</p> <p>Cuenta la empresa con algún código de ética para los trabajadores?</p> <p>Gerente: ¿Se presupuesta y se planifica un rubro para capacitaciones del personal?</p> <p>Gerente: ¿Cómo considera la capacitación al personal?</p> <p>Gerente: ¿La información contable que se genera en la Estación de Servicio le brinda confianza a la administración para la toma de decisiones?</p> <p>¿Existe algún tipo de control que se le aplique a usted como trabajador en la elaboración de sus actividades diarias?</p> <p>Se ha designado formalmente algún responsable de las actividades contables que se generan en la empresa?</p> <p>Se da cumplimiento puntualmente a las obligaciones tributarias?</p>		Entrevista
			RECURSOS	<p>TECNOLÓGICO</p> <p>HUMANO</p> <p>MATERIAL</p>	<p>El personal que labora en la Estación de Servicio es el necesario para desarrollar las actividades de la empresa?</p> <p>Los sistemas que se aplican en la generación de información son confiables?</p> <p>Gerente: El personal que labora en la empresa reúne los requisitos de conocimientos y habilidades para desarrollar su trabajo adecuadamente?</p> <p>Como cliente, el personal está dispuesto a ayudar a los usuarios?</p> <p>Cuenta con el equipo necesario para el desarrollo de sus actividades diarias?</p>		

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

1.1.1 Variable Independiente –Políticas y Procedimientos de Control Interno

1.1.1.1 Historia del Control Interno

(Rojas, mailxmail, 2010): El origen del Control Interno suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

La causa principal que dio origen al Control Interno fue “la gran empresa, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores. COSO es un documento que contiene principales directrices para implantación, gestión y control de un sistema de control, ya que se había prestado más atención a la producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociendo la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

(Viel Rojas , mailxmail, 2009), define el control interno así: Los contadores idearon la "comprobación interna" para asegurarse contra posibles errores y fraudes. "La comprobación interna es el término con el que se llamaba a lo que es hoy Control Interno, que era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados; que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea

posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica". El término de Control Interno reemplazó al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución.

Diferentes autores definen el control interno resumiéndose todos en lograr los objetivos institucionales, mediante un plan estructurado que involucra a todo el personal de una organización, los dueños de las empresas para poder sacar adelante sus negocios y a medida que fueron creciendo se preocuparon por ejercer control en sus dependencias y establecer sistemas apropiados para cuidar sus intereses, delegando responsabilidades de control a sus empleados.

El control interno es aplicable en las diferentes áreas que comprende una empresa o negocio de su efectividad depende que la administración realice acertadamente la toma de decisiones de la empresa.

1.1.1.2 Definición del Control Interno

(Estupiñan Gaitán Rodrigo, 2010): “El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la condición ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”

Control Interno son los lineamientos a seguir mediante un proceso para lograr un fin común, promoviendo la eficiencia, asegurando la efectividad y el logro de los objetivos de la empresa, proporcionado información confiable y oportuna, que sirve en la toma de decisiones gerenciales. Los dueños de las empresas deben crear un ambiente de control interno, aplicando procedimientos y limitaciones en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

1.1.1.3 Evolución del Control Interno

(Rojas, mailxmail, 2010): En el mundo se ha prestado una gran atención a la necesidad de elevar las exigencias en los Controles Internos, a partir de la década del 70, por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, por lo que terceras personas quisieron conocer por qué los Controles Internos de las entidades no habían prevenido la administración de la ocurrencia de esas ilegalidades.

En el pasado los dueños de las empresas, organizaciones comerciales y de servicio eran los mismos que conformaban su estructura orgánica gerencial ejerciendo un autocontrol en el desarrollo de sus actividades empresariales, a lo largo del tiempo el incremento de la población y de la industria, el control que ejercían los dueños de las empresas se volvió complejo, por lo que se procedió a delegar responsabilidades a los empleados para la consecución de sus objetivos.

En la provincia de Santa Elena a medida que ha incrementado la población, en la península de Santa Elena también han crecido las empresas de la provincia, debiendo incrementar el personal, debiendo delegar el control interno por áreas. Muchos de sus administradores han debido implementar controles internos según las necesidades que se le han presentado, buscando eficacia, eficacia y el logro de los objetivos institucionales.

1.1.1.4 Impacto del Control Interno

Las empresas deben aplicar controles internos en las áreas que quieran mejorar, en cuanto a la Estación de Servicio GALDICET S.A. empleara al área administrativa-financiera, que tiene un impacto relevante en la gestión contable y en el manejo de su información, ya que al existir un control interno eficiente obtendrá información financiera confiable y oportuna, que asegure el logro de los objetivos institucionales, el cumplimiento de las normativas vigentes y la correcta toma de decisiones.

1.1.1.5 Normas de Control Interno

Existen normas de control interno para el sector público y privado, las organizaciones deben conocer la normativa vigente, leyes, reglamentos, etc. Que regulen a la misma y así poder comprobar su cumplimiento. (Shewhart, (1891-1967)) .

- **Separación de funciones**

Esta segregación de funciones brindará confianza en los procesos que se lleven a cabo ya que todas las funciones para llegar a un fin no la debe ejecutar un mismo empleado.

- **Niveles de autorización**

Los procedimientos y en menor medida las descripciones de cargos deben establecer claramente quienes son las personas que pueden autorizar una operación según el tipo y monto de la misma.

Quienes conforman los trabajadores en una empresa deben tener claramente definido su nivel jerárquico, saber quiénes son los que pueden autorizar las operaciones en la empresa.

- **Asignación de responsabilidades**

Las atribuciones y responsabilidades de cada trabajador deben estar claramente establecidas a fin de evitar conflictos o “zonas de nadie”, es decir funciones que no tengan un responsable.

Los trabajadores deben tener sus funciones asignadas formalmente por escrito, caos contrario no habrá quien se responsabilice de los errores que puedan suscitarse en el desarrollo de las actividades.

- **Seguridad en el manejo de Inventario**

Las normas deben establecer los recaudos de seguridad para el depósito, custodia y manejo de los bienes de la empresa.

Se deberán fijar este tipo de normas para salvaguardar la razón de ser de la empresa que son sus inventarios.

- **Integridad de la información**

En el momento en que se origina una operación se debe capturar los datos relativos a la misma, en forma oportuna y de acuerdo a las disposiciones legales, profesionales y principios de contabilidad.

La información que se origine de las actividades que se desarrollan en la empresa debe ser íntegra, es decir todas las transacciones deben estar debidamente soportada con su respectiva información.

- **Diseño de formularios, archivos y registros**

Los soportes de información tienen que ser diseñados de tal manera que recojan toda la información necesaria, de manera clara y precisa, y que dejen constancia del responsable interviniente.

En el proceso contable se debe establecer controles que aseguren su información financiera, definiendo claramente quienes serán los responsables de cada tarea, establecer cronogramas de tareas de cierre, realizar conciliaciones y análisis de cuentas periódicas, etc.

El control interno más que buscar el cumplimiento de las normas busca sustentarse en valores éticos que dirigen la conducta de quienes lo operan, estos valores son esenciales para el ambiente de control ya que se enmarca la conducta de los trabajadores y funcionarios, orientando su integridad y compromiso personal para con la empresa.

1.1.1.6 Políticas Institucionales de Control Interno

(Privadas, 2011): **Políticas para unidades:** Los siguientes criterios son aplicables a la política de cada entidad:

- Establecer la política por escrito y organizarla en forma sistemática en guías o manuales, según los casos, para permitir efectuar las actividades autorizadas en forma efectiva, eficiente y económica, así como proporcionar seguridad razonable de que los recursos se encuentran debidamente protegidos.
- Comunicar la política a todos los funcionarios y empleados de la entidad cuyas obligaciones contribuyan al logro de sus objetivos.
- Elaborar la política en concordancia con la normatividad correspondiente.
- Revisar la política en forma periódica debido al cambio de circunstancias, cuando se considere necesario.

Las políticas son la guía a nivel general para tomar decisiones, cada institución establecerá claramente y por escrito, las políticas que se adoptarán para alcanzar sus objetivos institucionales, de acuerdo con las necesidades de cada organización y a disposiciones aplicables.

Para aplicar políticas es necesario crear mecanismos de control e información que posibiliten conocer las desviaciones que se producen a fin de establecer sus causas y efectos y que los ejecutivos adopten las acciones necesarias para corregirlas.

1.1.1.7 Clasificación de Control Interno

(Cuellar, 2003): En un sentido amplio el Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos.

1.1.1.7.1 Control Administrativo:

“Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad”

En el Control Administrativo se involucran a todas aquellas medidas que estén relacionadas con la eficiencia operacional de la empresa y se observa las políticas establecidas en la organización.

1.1.1.7.2 Control Contable

El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

a) Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.

b) Se registren las operaciones como sean necesarias para **1)** permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y **2)** mantener la contabilidad de los activos.

c) El acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.

d) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia.

Los controles internos se aplican de acuerdo a la necesidad de cada organización, clasificándose por su función, tenemos el control interno contable que es el

aplicable al trabajo de investigación y que comprende los procedimientos relacionados con el control interno ya que va al tratamiento contable de la información que se maneja en la Estación de Servicio GALDICET S.A.

El control interno contable nos brindara la confiabilidad de la información financiera para lograr que la toma de decisiones de los administradores sea acertada y contribuyan al crecimiento de la organización.

1.1.1.8 MODELOS DE CONTROL INTERNO

Existen muchos informes de control interno, considerándose más importantes a tres documentos emitidos y que son el resultado de los esfuerzos continuos para definir, evaluar, reportar y mejorar el control interno. Estos son:

(Jessica, 2012):

- **COBIT (1996):** Este Sistema de control interno es una herramienta para los administradores de todos los procesos del negocio, delegando de una manera eficiente y efectiva las responsabilidades de control sobre los activos de información de la entidad.

COBIT evalúa la seguridad y calidad de la información, permite auditar los recursos tecnológicos de información, aseguran que los procesos y recursos de información y tecnología contribuyan al logro de los objetivos de la organización.

- **SAC (1991, revisado en 1994):** Brinda apoyo a los auditores internos sobre cómo debe ser llevado y evaluado y como realizar auditorías a los sistemas y tecnologías de información de la entidad.

SAC proporciona directrices sobre cómo utilizar, administrar y proteger los recursos tecnológicos informáticos de la organización. Tiene relación con las Telecomunicaciones y las tecnologías emergentes.

- **COSO (1992):** Internal Control- Integrated Framework the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. El sistema COSO ayuda y da recomendaciones a la dirección sobre como evaluar, informar y optimizar los sistemas de control.

El informe tiene como objetivos:

- Construir una definición común de control interno que sirve a muchas partes diferentes, y,
- Establecer un estándar el cual dará a las organizaciones herramientas para que puedan evaluar sus sistemas de control y buscar formas de cómo mejorarlo.

Las organizaciones deberían de ejecutar prácticas de control, COSO está orientado a aquellas organizaciones que necesitan y están en condiciones de aplicar procedimientos formales y preestablecidos de control para reducir el fraude, los riesgos y las conductas inadecuadas que pueden surgir con los trabajadores, clientes y proveedores.

Se ha analizado la conceptualización de los tres sistemas de control, y el que más asemeja a los requerimientos de mi propuesta es el modelo COSO, con el cual se establecerá una herramienta para evaluar el control interno de la organización. COSO con sus cinco componentes me permitirá contribuir con el trabajo de investigación que consiste en diseñar un Manual de Control Interno para el Centro Médico, logrando obtener un eficiente y efectivo control dentro de la organización que la aplica y que le permita seguir creciendo.

1.1.1.8.1 Principios de Control

Basado en los elementos del control interno antes citados se describirán los principios del control interno según COSO 2013:

Principios del Entorno de Control:

- Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- Ejerce responsabilidad de supervisión
- Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- Demuestra compromiso para la competencia
- Hace cumplir con la responsabilidad

Principios del Sistema Contable:

- Comunica internamente
- Comunica externamente

Principios Supervisión del sistema de control-Monitoreo:

- Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- Evalúa y comunica deficiencias

Los principios del control interno son la representatividad de cada uno de sus componentes para alcanzar un control interno efectivo aplicando sus principios.

Los procedimientos son aplicables según la necesidad de cada empresa, ahondando en sus temas críticos y específicos de cada área, estos procedimientos pueden ser preventivos, detectivos o correctivos y están diseñados a evitar, identificar y corregir errores.

1.1.1.8.2 Responsables del control interno

(Javier, 2012): “El control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma automática que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización.”

Entre los principales responsables del control interno destacamos la alta gerencia, los auditores y el personal, estando sobre todos estos el Consejo de Administración, el que fija las pautas y la visión global de la organización.

“Los responsables por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un Sistema de Control Interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas aplicables a la organización.”

Los empleados tienen la responsabilidad de participar en la aplicación del control interno, cuyos detalles deben ser incorporados en la descripción de los puestos de trabajo. Ellos deben comunicar al nivel superior los desvíos que detecten con respecto a los códigos de conducta, a las políticas establecidas o a la legalidad de las acciones realizadas.

Las organizaciones implementan controles internos según sea su necesidad en el caso de la Estación de Servicio se lo realizara basado en COSO ya que este modelo posee un compendio de definiciones, reglas y procedimientos con el control interno de cada entidad.

1.1.1.8.3 Objetivos de COSO (Control Interno)

(UNICAUCA, 2014) Indica que el Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales que son:

- **SUFICIENCIA Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.-** “La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones”.

Esta información será útil si su contenido es confiable siempre que la organización cuente con un sistema que permita su verificabilidad y si es oportuna.

- **EFFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES.-** “Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración”.

Que los administradores tengan la certeza de que las funciones que realicen los trabajadores sean efectivas para la satisfacción del cliente y que sean cumplidas adecuadamente.

• **CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGULACIONES APLICABLES.-** “Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente”.

Este objetivo debe incluir las políticas que emita la administración de la entidad, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los trabajadores para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito propuesto.

Sus objetivos nos brindarán suficiente información confiable, veraz y oportuna, brindando transparencia en el desarrollo de las actividades de la Estación de Servicio GALDICET S.A. enmarcados en la ley, apropiada para la toma de decisiones de los administradores y que aportarán al desarrollo de la entidad y que en el desarrollo de sus actividades se logre la eficiencia, evitando pérdidas económicas, como también la pérdida de clientes.

Toda medida que emprenda la empresa y que ayude al cumplimiento de cualquiera de sus objetivos trazados, es considerada una gran fortaleza, y los objetivos del control interno serían una gran fortaleza para quienes implementen controles internos. Aunque también debe considerarse que toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es considerado una debilidad.

Lo que se busca con la aplicación de controles internos en una entidad es fortalecer a la empresa por medio del cumplimiento de los objetivos fundamentales.

1.1.1.8.4 Características del Control Interno

(UNICAUCA, 2014): Entre las principales características tenemos:

- **Oportuno**

“Esta característica es la esencia del control, debido a que es la presentación a tiempo de los resultados obtenidos con su aplicación...”

Es decir que se debe aplicar en el momento en que se requiera necesariamente, si se lo hace antes no se conocería el verdadero alcance y si se hace después ya no tendría sentido, debe ser oportuno.

- **Cuantificable**

“Para que verdaderamente se puedan comparar los resultados alcanzados contra los esperados...”

Hacer una comparación medible en unidades representativas de lo que se ha logrado con la aplicación del control y lo que se esperaba

- **Confiable**

“Para que el control sea útil, debe señalar resultados correctos sin desviaciones ni alteraciones, a fin de que se pueda confiar en los resultados...”

Debe brindar confianza el control interno. Las características de un control interno satisfactorio y efectivo deben incluir un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.

1.1.1.8.5 Componentes del Control Interno basados en COSO

(Gómez, Guitar, & Vilche., 2010): El Informe C.O.S.O. destaca cinco componentes esenciales de un sistema de control interno eficaz que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño específicas de cada una. Estos componentes son:

- **Ambiente o entorno de control:**

Establece el fundamento para un sistema de control interno proporcionando la estructura y disciplina fundamentales.

- ✓ **Evaluación del riesgo:**

Implica la identificación y análisis por parte de la conducción y no del auditor interno sino de los riesgos relevantes para lograr los objetivos predeterminados.

- ✓ **Actividades de control:**

Políticas, procedimientos y prácticas que aseguran el logro de los objetivos de la conducción y que se cumple con las estrategias para mitigar los riesgos.

Dentro de las actividades de control, tenemos:

- ✓ **Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos**

Se debe registrar y clasificar debidamente los hechos y transacciones relevantes que afectan el funcionamiento de la organización. Este registro debe realizarse en el momento de la ocurrencia del hecho para garantizar su relevancia y utilidad para la toma de decisiones, por lo mismo que se deben clasificar debidamente para ser presentados en informes y/o estados financieros contables a los directivos y gerentes.

- ✓ **Información y comunicación:**

Sustenta todos los otros componentes del control comunicando las responsabilidades de control a los empleados y brindándoles información en tiempo y forma que les permita cumplir con sus funciones.

✓ **Supervisión:**

Cubre los descuidos externos de los controles internos por parte de la conducción o terceros externos al proceso, o la aplicación de metodologías independientes. La supervisión corresponde al control que se realiza sobre el propio control, por lo que conceptualmente se puede entender como una meta control.

COSO con sus cinco componentes me permitirá contribuir con el trabajo de investigación que consiste en elaborar un Manual de Control Interno para el área Administrativa-Contable, logrando obtener un eficiente y efectivo control dentro de la organización y que le permita seguir creciendo en el mercado.

1.1.2 Recursos para el Diseño de un Manual de Control Interno

1.1.2.1 Recurso del Área de Estudio

(Marena, 2012): “Un recurso es un medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende”

Los recursos son los medios con los cuales contamos para lograr los objetivos propuestos de la empresa.

1.1.2.2 Clasificación de los recursos del área de estudio

“Una empresa que cuenta con computadoras modernas, acceso a Internet, redes internas, equipos multifunción estará en condiciones de competir con éxito en el mercado, más allá de las características propias de los servicios y/o productos que presta”

Toda organización que desee tener productividad debe aplicar los siguientes recursos:

- **Recursos Tecnológicos.-** Actualmente los recursos tecnológicos son una parte imprescindible de las empresas o de los hogares., debido a que la

tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas.

Este medio tecnológico será de mucha importancia para el logro del proyecto, pues las empresas deben estar a la par de la tecnología, para brindar sus servicios con las facilidades que brinda el uso de la tecnología.

- **Recursos Humanos.-** Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, laborales y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

El personal de una entidad debe estar capacitado y motivado, ya que si se incrementa la calidad de vida del personal, automáticamente se estará incrementando la productividad de la organización.

- **Recursos Económicos.-** Son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o actividad comercial de una empresa.

Todo proyecto supone gastos. Hemos de saber, de antemano cuánto dinero necesitamos y con qué dinero disponemos.

Las organizaciones son las encargadas de elegir el recurso humano más apropiado para la empresa, considerando sus habilidades, destrezas para desempeñar el trabajo requerido, actitudes personales que puedan impactar de manera positiva en la organización y ayuden a su crecimiento empresarial, para que el recurso humano se sienta parte de la empresa los administradores y/o dueños de cada organización deben considerar en su presupuesto los incentivos económicos para sus empleados, las capacitaciones que a ellos se les brinde y que aportan en los procesos de la empresa, en el desarrollo de las actividades de la misma.

El recurso humano acompañado de una tecnología de punta con sistemas adaptados según la necesidad de las actividades que desempeñe cada trabajador,

la capacitación, el incentivo y los recursos materiales facilitados para ejercer las actividades de la entidad, conforman el “todo” que una organización necesita.

1.1.3 Definición de Política y Procedimientos

(GARZON, 2013): “Decisión escrita que se establece como guía para los miembros de una empresa, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos”

(Contadores, 1998): “El término Control Interno comprende el plan de Organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptados dentro de una empresa para salvaguardar su Activo, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos Contables, fomentar la eficiencia adecuadamente en cada uno de los departamentos y alentar la Observación de las políticas y procedimientos administrativos”

El Sistema de Control Interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye en las directrices principales de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Los procedimientos que adopte la organización para su control interno deben ser implementados de manera escrita en un Manual para mejorar y tener un control de las actividades u operaciones de los procesos administrativos y operativos, dando cumplimiento a los lineamientos y exigencias establecidas por la ley.

Para este trabajo de investigación se tomaran los procedimientos contables, pues son apropiados para registrar todas las transacciones que sucedan en el desarrollo de la actividad de la Estación de Servicio GALDICET S.A.

Las políticas son decisiones escritas establecidas como guías para los trabajadores de una empresa, dentro de los cuales operan en distintos asuntos, evitando que la gerencia y/o dirección de la empresa deba decidir una y otra vez situaciones de rutina, las políticas afectan a todos los trabajadores por el simple

hecho de pertenecer a la empresa y contribuyen al logro de un lugar de trabajo más organizado, seguro y listo.

1.1.4 Normas:

“Las reglas y normas señalan las cosas que hay que hacer para lograr los objetivos definidos y deben aplicarse dependiendo de las circunstancias”

Esta expresión en contabilidad se refiere a la conceptualización y reglas que condicionan el proceso contable, y esta a su vez es llevado a los estados financieros.

1.1.4.1 NIC.- Normas Internacionales de Contabilidad

(Soto, 2011): “Conjunto de normas o leyes internacionales que regulan la información que debe presentarse en los estados financieros”

Las NIC son normas comerciales importantes que deben considerarse para preparar los estados financieros de cada empresa. Estas normas establecen la información que deben presentarse en la preparación y presentación de los estados financieros y la forma de cómo debe estar dicha información, a fin de ser utilizada y conocida por usuarios externos en todo el mundo.

1.1.4.1.1 Competitividad

“Es la capacidad de la empresa en relación a sus competidores que le permitirán mejorar la posición en el mercado”.

Toda empresa debe mantener un nivel de competitividad muy bueno y apropiado y esto se obtendrá coordinando todos los esfuerzos de todas áreas que conforman la organización para maximizar la eficiencia en los trabajadores.

1.1.4.1.2 Utilización de Normas de Contabilidad

La aplicación de las normas de contabilidad y la contabilidad en sí es una herramienta muy importante no solamente entre los dueños de empresas,

administradores, trabajadores, proveedores, y demás personas que intervienen en los procesos contables de una entidad, pues su objetivo principal es dar a conocer la situación económica y financiera real en un periodo determinado. Las Normas de Contabilidad que deberá regirse la Estación de Servicio GALDICET S.A. son las siguientes:

NIC 1 Presentación de Estados Financieros

(Vivas, 2013): “Los estados financieros básicos, de acuerdo con los postulados básicos que nos presentan las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF son los siguientes: Estado de Situación Financiera, tradicionalmente conocido como Balance General; Estado de resultados u Operaciones denominado también Estado de Pérdidas y Ganancias, de Gastos y Rendimientos; Estado de Variaciones en el Capital Contable; Estado de Flujos de Efectivo; Notas Aclaratorias”

Esta norma establece las bases que debe contener la presentación de los cuatro estados financieros, los mismos que deben ser de mucha importancia a la hora de tomar decisiones económicas en la empresa.

NIC 2 Existencias

(IASB, 2014) “El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de las existencias dentro del sistema de valoración del coste histórico. Un tema fundamental en la contabilidad de las existencias es la cantidad de costes que se reconocen como un activo y se diferieren hasta que los ingresos ordinarios correlacionados sean reconocidos. Esta Norma constituye una guía práctica para la determinación del coste y su consiguiente reconocimiento como gasto del ejercicio, incluyendo también cualquier deterioro que reduzca el importe en libros al valor neto realizable. También sirve de guía sobre las fórmulas de coste que se usan para calcular los costes de las existencias.”

Todas las existencias deben aplicar esta norma, aunque cabe indicar que esta normativa tiene sus excepciones, son consideradas existencias los bienes comprados para revender, los productos terminados, productos en proceso de

fabricación, materiales, suministros que son utilizados en la producción, en caso de prestación de servicios las existencias deben incluir el coste de servicios.

NIC 7 Estados de Flujo de Efectivo

(IASB, 2014) “Revela la información de los flujos de efectivo y evalúa la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y su equivalente, así como la liquidez”

Es aplicable para la toma de decisiones económica, pues se evalúa la capacidad de que tiene la empresa ante el efectivo y su equivalente.

NIC 16 Propiedad, Planta y equipo

(NIC-16, 2012)“El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de propiedades, planta y equipo, de forma que los usuarios de los estados financieros puedan conocer la información acerca de la inversión que la entidad tiene en sus propiedades, planta y equipo, así como los cambios que se hayan producido en dicha inversión.”

Es la inversión que la empresa tiene en propiedad, planta y equipo y que debe reflejarse en los Estados Financieros.

1.1.4.2 NIF Normas Internacionales de Información Financiera

“Constituyen las normas internacionales en el desarrollo de actividad contable, estas normas son utilizadas en muchas partes del mundo y son basadas en principios”

Este conjunto de normas son basadas en principios articulados y que sirven para que los estados financieros sean comparables, transparente y de alta calidad para que contribuya en la toma de decisiones económicas.

1.1.4.2.1 Cognitividad

“Proceso de adquisición de conocimiento mediante la información recibida”

Es el conocimiento basado en el aprendizaje y se relaciona con el pensamiento, el razonamiento, la solución de problemas, la toma de decisiones, entre otras que forman parte del enriquecimiento intelectual y el nivel de experiencia.

1.1.5 REGISTROS CONTABLES:

(Salinas, 2014): “El Registro Contable es el elemento físico en el cual se conservan los datos relacionados con las operaciones de la empresa”

La información que contienen los registros contables ayuda no solo en el control de la empresa sino también para dar a conocer si la empresa está cumpliendo con la ley. El registro contable recoge la información que es el resultado del desarrollo de sus operaciones ya sea en libros, formularios, etc. y que sirvan a la gerencia para la correcta toma de decisiones financieras.

1.1.5.1 Compras:

(Salinas, 2014): “Podría decirse que la compra es un trueque en el cual el dinero es el medio de intercambio. El vendedor “cambia” sus productos al comprador por dinero”

Se hace referencia que para adquirir un producto de debe pagar un precio determinado, cada una de estas partes son requeridas para que efectué la compra.

1.1.5.2 Ventas:

“Es la acción y efecto de vender (traspasar la propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convenido)”

Las ventas son la actividad de toda empresa o persona que ofrece algo, pues su éxito depende el número de ventas que realice.

1.1.5.3 Facturación:

(Salinas, 2014): “La facturación se aplica principalmente para gestionar un control sobre todos los movimientos financieros que posee una empresa o negocio”

La facturación es la emisión del documento legal que se le da el derecho al cobro.

1.1.5.4 Crédito:

(Salinas, 2014): “Es poner a disposición del cliente un límite máximo de endeudamiento, del que éste ira disponiendo en función de sus necesidades”.

Toda empresa está dispuesta a este tipo de riesgo, cuando vende a plazos, muchas empresas si cuentan con un departamento de Riesgo y otras contratan compañías externas, cuya función es analizar a sus clientes y determinar si es factible otorgarle el crédito o no.

1.1.5.4.1 Cuentas por Cobrar:

(CARDENAS) Pagina 240: “Las cuentas por cobrar se originan en las operaciones normales del negocio con sus clientes, para incentivar las ventas se adoptan políticas flexibles de otorgamiento de crédito”

Estas cuentas constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes por medio de cuentas abiertas en el curso del negocio, sus condiciones de crédito pueden variar según las políticas que aplique la empresa, pero normalmente en todas las empresas se aplican políticas de crédito similares.

1.1.5.4.2 Cuentas por Pagar:

(González, 2011): “Son las que aparecen por las compra venta del Inventario, Servicios que recibe la empresa, gastos en los que se ha incurrido y adquisición de activos, si son pagadas en un tiempo menor de doce meses son Cuentas por Pagar a Corto Plazo y si son pagadas en más de doce meses son denominadas Cuentas por Pagar a Largo Plazo”

Las cuentas por pagar son las deudas contraídas de la empresa, siendo el resultado de alguna compra de bienes o servicio en forma de crédito que deben ser cumplidas a corto o largo plazo, según sea el caso.

1.1.5.5 Cobranza:

(González, 2011): “Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendar a otra institución.”

Es un área que debe trabajar en forma coordinada con otros departamentos relacionados por cobrar vencidas o por vencerse a efectos de que se ejecute la cobranza.

1.1.5.6 Caja:

(González, 2011): “Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la Empresa. Se carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en Banco...”

Esta cuenta se relaciona con todo el ingreso y salida del efectivo que no se encuentra en cuentas bancarias y el cual tiene disponible.

1.1.5.6.1 Arqueo de Caja:

“Consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.”

Se debe aplicar arqueos sorpresivos de caja a las personas encargadas de la recaudación del efectivo y constatar que todo se esté realizando sin irregularidades.

1.1.5.7 Bancos:

(Lara, 2012): “Es todo el efectivo o dinero que la compañía tiene guardado en las instituciones bancarias o financieras y que fueron depositados por la

compañía; tanto en moneda nacional como en moneda extranjera; En sus cuentas de Ahorro y Corriente.”

Esta cuenta forma parte del Activo y representa el dinero que la empresa tiene depositado en el banco o en entidades financieras, se debita cuando se realizan depósitos a la cuenta y se acredita cuando se retira dinero del banco o se realiza algún pago en cheque.

1.1.5.8 Inventario:

(Cárdenas): “Los inventarios representan los artículos que la empresa compra o produce para luego venderlos”

Los inventarios son la razón de ser de las empresas, pues representa la existencia de bienes almacenados que se disponen para la venta.

1.1.6 Revelación

(Cabrera): “La información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad”

La Revelación es la obligación de incluir información suficiente para mostrar, amplia y claramente la situación financiera, presupuestaria y patrimonial de la empresa en los estados financieros.

1.1.6.1 Riesgo:

(González, 2011): “Es la proximidad o posibilidad de un daño, en caso de que dicho daño suceda el desenlace puede ser fatal, los riesgos pueden ser anticipados y sus consecuencias pueden ser evitadas, para ello es necesario tomar todas las precauciones necesarias para prevenirlos.”

Riesgo es la probabilidad de ocurrencia de peligro y riesgo en la organización, bajo determinadas circunstancias.

1.1.6.2 Estados Financieros

(León, 2007): “Presentan los recursos generados o utilizados en la operación, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un periodo determinado”

Los dueños y gerentes de las empresas necesitan tener información actualizada para tomar las decisiones correspondientes sobre sus operaciones ya que la confiabilidad de los estados financieros refleja la veracidad de lo que sucede en la empresa.

1.1.7 Logro de Objetivos

(comportamientos, 2009): “Toda organización pretende alcanzar objetivos, un objetivo es una situación deseada que la empresa intenta lograr en un futuro y deja de ser un ideal deseado y se convierte en real y actual y se busca otro para ser alcanzado”

Los objetivos son la meta que se persigue, para lo cual deben estar definidos. La gerencia debe fijar los objetivos de la empresa que deben alcanzar los trabajadores.

1.1.8 Variable Dependiente: Gestión Contable

Definición:

(Rodríguez, 2010): LA AECA (1990) señala que: “La Contabilidad de Gestión es una rama de la Contabilidad que tiene por objeto la captación, medición y valoración de la circulación interna, así como su racionalización y control con el fin de suministrar a la organización la información relevante para la toma de decisiones empresariales”

(G. Herascher Enrique, 2014), Según Drucker:

“La gestión es una práctica susceptible de ser sistematizada y aprendida (transformada en disciplina propia);...La gestión es el órgano social específico de la empresa encargado de volver productivos los recursos”.

(Valis, 2013) “Es la aplicación de las técnicas y conceptos contables para procesar los datos económicos, históricos y estimados de una entidad, con el fin de apoyar la toma de decisiones gerenciales, y para elevar el nivel de eficiencia y eficacia administrativa, mediante el establecimiento de planes con base en objetivos económicos racionales. El contenido de la contabilidad de gestión se determina por las exigencias informativas que demanda el control directivo. Suele ser analítica, por centros de producción, líneas de negocio, líneas de producto, etc.”

La gestión contable es la aplicación de procedimientos que contribuyan al logro de las metas de la empresa. La gestión ha evolucionado a tal punto de estar vinculada al desarrollo de las empresas u organizaciones, debido a que facilita el proceso de toma de decisiones a los gerentes, integrando al recurso humano y así tomar los correctivos necesarios, logrando el cumplimiento de las metas establecidas.

La gestión contable está orientada a facilitar la toma de decisiones gerenciales, oportuna y relevante para bien de la institución, sirve de apoyo para los administradores en cuanto a la planificación, organización y dirección del negocio mediante estados, informes y reportes contables.

1.1.8.1 Objetivos de la Gestión Contable

(Misabellar, 2010): “El objetivo es suministrar información para que el usuario interno tome decisiones relacionadas con su empresa”

(Carlos, 2011) El objetivo básico es: “Asistir al director en la toma de decisiones y diseñar estrategias de planificación y organización, proporcionando la información más precisa y realista de la situación global de la empresa”

La gestión contable proporciona información de acceso rápido, confiable y oportuno de manera que sirva de gran aporte en la toma de decisiones

gerenciales, planificación de estrategias que estén orientadas a que la empresa se mantenga en el mercado.

1.1.8.2 Importancia de la Gestión Contable

(ADMINISTRACION, 2010): “La importancia de la gestión contable radica en que absolutamente todos los entes comerciales y financieros, tiene la necesidad de mantener un control sobre todos los movimientos que ocurren en la empresa”.

La gestión contable es un elemento vital en las diferentes áreas de las organizaciones, pues debido a esta gestión contable se brinda apoyo en la toma de decisiones gerenciales y se eleva el nivel de eficiencia y eficacia administrativa, mediante el establecimiento de procedimientos.

1.1.9 Estructura Orgánica

(FINANCIERA, 2015): “La estructura organizacional de una empresa es un concepto fundamentalmente jerárquico dentro de las entidades que colaboran y contribuyen al logro de los objetivos institucionales, permitiendo la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales”

La estructura orgánica de una empresa es una forma de dar un orden a las funciones y responsabilidades de los trabajadores que conforman la empresa, sea para formalizar todos los cargos a fin de lograr una adecuada comunicación y coordinación en la empresa, encaminados todos al logro de los objetivos trazados.

1.1.9.1 Funciones

(Empresas, 2012): “Una función administrativa es la realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás.”

En la Administración podemos encontrar 5 funciones administrativas:

1. **Planeación:** Función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades.

Fijación, Coordinación y Planificación de estrategias, funciones, metas, objetivos que se deben cumplir en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

2. **Organización:** Función de la administración que consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se hacen, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

Con esta función se delegará responsabilidades a los trabajadores.

3. **Integración de personal:** Consiste en ocupar con personas los puestos de la estructura de la organización y en mantener esos puestos ocupados.

La estructura organizacional de la empresa deberá tener siempre cubierta con el talento humano para ejercer las funciones del cargo.

4. **Dirección:** Función de la administración que consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados.

Es la función de dirigir, de influir en los trabajadores y en todo lo que respecta a los procesos que lleva a cabo la empresa para brindar su servicio.

5. **Control:** Función de la administración que consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones correctivas que hicieran falta.

Con esta función se aplicará los controles a los procesos que se realizan en la empresa a fin de que cumpla con los lineamientos plantados. Las funciones administrativas son el conjunto de actividades que deben tener los trabajadores de las empresas, actividades diferentes entre sí, pero que tienen similitud ya que

persiguen un fin común, este fin es el logro de los objetivos trazados por la empresa para lo cual se debe planificar, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar.

1.1.9.2 Motivación:

(Palomino, 2013): “La motivación es una herramienta de vital importancia para el individuo a la hora de desarrollar cualquier actividad y también para aumentar el desempeño de los trabajadores, actualmente las empresas preocupadas por fomentar la motivación de sus trabajadores son más, ya que saben que esta motivación conlleva a un mejor rendimiento en la empresa”

La motivación es el deseo de hacer esfuerzos para lograr las metas trazadas por la empresa, la motivación es generada en las personas por medio de motivos o necesidades que los impulsa a buscar la satisfacción. Las empresas deben detectar cuáles son las necesidades de sus trabajadores para llegar a ellos diseñando un entorno laboral satisfactorio.

1.1.9.3 Supervisión

(Amundarain, 2010): “La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin utilizar racionalmente los factores que le hacen posible realizar los procesos del trabajo, que mediante su aplicación contribuye al éxito de la empresa”

Consiste más que en vigilar en guiar a los trabajadores en las actividades que realizan para que éstas sean adecuadas, de esta supervisión depende la productividad adecuada y esperada de los trabajadores, y que contribuyan al logro de objetivos.

1.1.9.4 Efectividad

(Quintero, 2013): “Grado de cumplimiento de los objetivos planificados”

Capacidad de lograr lo que se ha planificado, lo que se ha deseado o propuesto. Las personas debemos ser siempre positivos y optimistas para poder obtener los resultados que deseamos, cada ser humano que trabaja practica la “efectividad”, cuando él siente que está cumpliendo con sus labores cotidianas eficientemente.

1.1.10 Planificación

“Planificar significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, siendo así la planificación el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzarlas”

Para que una empresa pueda mantenerse en el mercado debe plantearse objetivo realista que sean alcanzables y debe convertirse en un círculo continuo.

1.1.10.1 Misión

“Razón de ser de la organización, la meta que moviliza nuestras energías y capacidades”

Es el motivo de ser de la empresa, enfocado en el presente, en su actividad.

1.1.10.2 Visión

“Conjunto de valores y definición de un estado deseado ideal que se pretende alcanzar en un determinado tiempo”

Esta depende de la situación presente, de la misión planteada para llegar a ser a largo plazo lo que espera que ocurra.

1.1.10.3 Principios y Valores

“Los valores finales son la esenciales para dar sentido y cohesionar el esfuerzo hacia dónde va la organización a largo plazo”

Los principios son el conjunto de valores, creencias o normas que orientan y regulan a una organización, soportadas de la misión, visión y objetivos.

1.1.11 Plan Anual de Capacitación

(Altamirano, 2012): “El Plan de Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos constituyen un factor de éxito de gran importancia, pues determina las principales necesidades y prioridades de capacitación de los colaboradores de una empresa o institución”

Es la detección de necesidades de capacitación que involucra a toda la organización, para lo cual se deben planificarse y considerar en el Presupuesto para alimentar y enriquecer de conocimientos del personal de la empresa toda.

1.1.12 Actividades Contables:

“La Contabilidad registra, clasifica y resume las operaciones económicas que realiza la empresa” dentro de esas actividades contables tenemos:

Balance General.- Resumen de la situación financiera de la empresa a una fecha determinada

Estado de Resultados.- registra las utilidades o pérdidas de la empresa en un determinado periodo

Registro de Operaciones.- Diferentes renglones que forman parte del Balance y del Estado de Resultado

Informes Contables.- Toda organización debe llevar un registro de las actividades que se llevan a cabo, esta información le permitirá evaluar y tomar correctivos necesarios de la empresa, los hechos económicos deben documentarse con soportes internos y externo.

1.1.13 Cumplimiento Tributario

(DEFINICION): “La obligación tributaria es el vínculo que se establece por ley entre el acreedor (el Estado) y el deudor tributario (las personas físicas o jurídicas) y cuyo objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria”

El contribuyente ayuda a través de su pago oportuno a que se desarrollen los servicios que brinda el Estado, las empresa deberán cumplir con sus

obligaciones tributarias para evitar ser sancionados y ocasionar problemas con el estado.

1.1.14 Recursos

(MÜNCH, 2010)“Los recursos de una empresa son el conjunto de elementos indispensables para su funcionamiento”. (Pág. 193).

(CASTELLANOS TOLEDO, 2009)“Relación de los requerimientos humanos, materiales tecnológicos y financieros necesarios para poner en marcha el proyecto”. (Pág. 399).

Los recursos se refieren a la interacción entre los diversos elementos de la organización que garantizan su normal funcionamiento y permiten obtener excelentes resultados.

1.1.14.1 Tecnológicos

(MÜNCH, 2010): Son el conjunto de conocimientos, técnicas, procedimientos y métodos de trabajo utilizados en las organizaciones. Éstos pueden ser: equipo, operación, producto, sistemas informáticos, producción, fórmulas, patentes y marcas. Sirven para incrementar la eficiencia en el trabajo, la racionalización y la especialización. (Pág. 195).

Los recursos tecnológicos son aquellos que permiten producir bienes y proveer de servicios en aplicación al principio de sustentabilidad ambiental que es al respeto al medio ambiente.

1.1.14.2 Humanos

(MÜNCH, 2010)“Los recursos humano son un conjunto de habilidades, experiencias, conocimientos y competencias del personal”. (Pág. 195).

(HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ, 2011) “El personal contratado y vinculado con la empresa proporciona un conjunto de conocimientos, habilidades,

destrezas, competencias laborales y, sobre todo, creatividad para solucionar problemas de operación o de distribución. Hoy se considera que la gestión del conocimiento es un elemento clave en el desarrollo de las empresas. (Pág. 9).

Actualmente el talento humano es considerado como el elemento imprescindible para la gestión dentro de las organizaciones; pues estos proporcionan sus conocimientos, su tiempo y todo su esfuerzo para lograr los objetivos y el éxito institucional con la utilización de los demás recursos disponibles.

1.1.14.3 Material

(LUYO, 2013): “Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa, Instalaciones: edificios, terrenos, Equipo: maquinaria, herramientas, vehículos, Materias primas, Materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc....Los recursos materiales son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo.”

Los recursos materiales son de relevante importancia porque son necesarios para poder ofrecer el producto o servicio de la empresa, no sirve contar un gran personal sino se cuenta o se dispone del recurso material que ayuden a conseguir el logro de los objetivos.

1.1.15 De la Distribución y Venta de Combustible:

1.1.15.1 Desarrollo del sector Comercial.-

En la península de Santa Elena a raíz de que se obtuvo la provincialización su comercio ha crecido en los tres cantones.

PETROECUADOR E.P. está dedicada a la comercialización producción e industrialización de los productos refinados del petróleo, y es quien distribuye el combustible a sus plantas de abastecimiento, de tal forma que llegan a los distribuidores mayoristas y venden el producto, y éstas comercializadoras mayoristas despachan a las estaciones de servicio, distribuidores minoristas, etc. y de éstos se entrega el combustible al consumidor final que es el cliente.

1.1.15.2 Actividad de la Venta de Combustible y sus derivados.

GALDICET S.A. atiende las 24 horas del día, cuenta con 8 mangueras para despachar combustible a sus clientes, el pago puede realizarse en dos formas: efectivo y con tarjetas de crédito, también ofrece productos adicionales a sus clientes, como son: Venta de Lubricantes.

Su actividad comercial es encargada de comprar y vender combustible.

Los precios de la gasolina y tipo son los siguientes:

DIESEL \$1.037

EXTRA \$1.48

SUPER \$2.29

precios incluyen IVA.

1.1.15.3 Calidad del Servicio (pequeño Larousse ilustrado.- Garcia Pelayo R.):

La orientación hacia la calidad exige procedimientos para evaluar la eficacia, la eficiencia y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas. Para esto es necesario un liderazgo fuerte de modo que este proceso sea seguro y sostenible.

Todos los clientes evalúan el servicio que reciben, desde la imagen o apariencia de las instalaciones de la organización, la entrega oportuna del servicio, la actitud con que los atienden los trabajadores de la empresa, calificando si es cortés si domina las ventas, si le inspira confianza, etc., pues cada cliente es un mundo diferente y requiere diferentes estrategias para brindarle el servicio adecuado

A nivel mundial el punto central de cada empresa es el cliente, y la calidad va dirigida a él cliente y sólo quienes buscan brindar servicios y/o productos de calidad a sus clientes crecerán empresarialmente.

1.2 Marco Legal

La Estación de Servicio GALDICET S.A. debe aplicar un marco legal sobre la cual se establecerán sus operaciones.

1.2.1 Constitución de la República del Ecuador:

La Constitución Política de la República del Ecuador de 2008, registro Oficial No. 449 del 20 de Octubre de 2008, en el título de Biodiversidad y Recursos Naturales, Sección Primera, Naturaleza y Ambiente, **Art. 395** que reconoce los principios ambientales. Art. 396 que indica que el estado aportará las políticas y medidas oportunas que eviten los Impacto Ambientales negativos.

“Cada uno de los actores de los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios asumirá la responsabilidad directa de prevenir cualquier impacto ambiental, de mitigar y reparar los daños que ha causado, y de mantener un sistema de control ambiental permanente”.

1.2.2 Ley de Hidrocarburos

Reglamento para autorización de actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos.- Decreto Ejecutivo 2024. RO-S 445: 01-Nov-2001, Art. 8, requisitos, literal d.)

Ley de Hidrocarburos:

Art. 8 literal d) Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos.

Art. 31. literal s) y t) que obliga a PETROECUADOR, sus contratistas o asociados a ejecutar sus labores sin afectar negativamente a la organización social de la población asentada en su área de acción, ni a los recursos naturales renovables y no renovables locales, así como conducir las leyes de protección del medio ambiente y de seguridad del país.

1.2.3 Plan Nacional del Buen Vivir

Literal c) Promover el respeto y el reconocimiento de las formas organizativas de las comunidades, los pueblos y las nacionalidades.

Objetivo 2: Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad.

2.11. Garantizar el Buen Vivir rural y la superación de las desigualdades sociales y territoriales, con armonía entre los espacios rurales y urbanos.

Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población.

1.2.4 Código de Comercio:

Art. 37: Todo comerciante está obligado a llevar contabilidad en los términos que establece la Ley de Régimen Tributario Interno.

1.2.5 Ley de Compañías:

Art. 290: “Toda compañía deberá llevar su contabilidad en idioma castellano. Sólo con Autorización de la Superintendencia de Compañías...”

Art. 293: “Toda compañía deberá conformar sus métodos de contabilidad, sus libros y sus balances a lo dispuesto en las leyes sobre la materia y las normas y reglamentos que dicte la Superintendencia de Compañías para tales efectos”

1.2.6 Ley de Régimen Tributario Interno

Es la que regula la forma en el contribuyente debe responder ante la autoridad tributaria. El Servicio de Rentas Internas crea una base de datos mediante la obtención del RUC, mediante el cual se le indica al contribuyente cuáles son sus obligaciones tributarias, tales como:

Art. 20 Obligación de llevar Contabilidad

“Están obligados a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los

resultados que arroje la misma...”

Art. 21 Principios Generales “La Contabilidad se llevara por partida doble en idioma castellano y moneda nacional, tomando en consideración los principios contables de general aceptación...”

Art. 21A Estados Financieros “Los Estados Financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos, según sea el caso...”

1.2.7 Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 34: Contribuyentes obligados a llevar contabilidad: “... Están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio...”

Art. 36: Principios Generales “La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, con sujeción a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC y a las Normas Internacionales de Contabilidad NIC...”

Art. 39: Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes: “Los contadores en forma obligatoria se inscribirán en el Registro Único de Contribuyente aún en el caso de que exclusivamente trabajen en relación de dependencia...”

Base Imponible, Art. 17

De los Ingresos del trabajo en relación de dependencia está constituida por el ingreso ordinario o extraordinario que se encuentre sometido al impuesto, menos el valor de los aportes personales al IESS.

Pago de Impuesto

La Estación de Servicio GALDICET S.A.; se basa al Art. 41 por ser sujeto pasivo

1.- (Reformado por el Art. 96 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- El saldo adeudado por impuesto a la renta que resulte de la declaración correspondiente al ejercicio económico anterior deberá cancelarse en los plazos que establezca el reglamento, en las entidades legalmente autorizadas para recaudar tributos.

2.- (Sustituido por el Art. 96 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Las personas naturales, las sucesiones indivisas, las sociedades, las empresas que tengan suscritos o suscriban contratos de exploración y explotación de hidrocarburos en cualquier modalidad contractual y las empresas públicas sujetas al pago del impuesto a la renta, deberán determinar en su declaración correspondiente al ejercicio económico anterior, el anticipo a pagarse con cargo al ejercicio fiscal corriente de conformidad con las siguientes reglas:

a) Las personas naturales y sucesiones indivisas no obligadas a llevar contabilidad, las empresas que tengan suscritos o suscriban contratos de exploración y explotación de hidrocarburos en cualquier modalidad contractual y las empresas públicas sujetas al pago del impuesto a la renta:

Una suma equivalente al 50% del impuesto a la renta determinado en el ejercicio anterior, menos las retenciones en la fuente del impuesto a la renta que les hayan sido practicadas en el mismo. Las personas naturales y las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad y las sociedades, conforme una de las siguientes opciones, la que sea mayor:

b.1.- Un valor equivalente al 50% del impuesto a la renta causado en el ejercicio anterior, menos las retenciones que le hayan sido practicadas al mismo.

Crédito Tributario, Art. 46:

(Sustituido por el Art. 99 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007) que dice “Los valores retenidos de acuerdo con los artículos anteriores constituirán crédito tributario para la determinación del impuesto a la renta del contribuyente cuyo ingreso hubiere sido objeto de retención, quien podrá disminuirlo del total del impuesto causado en su declaración anual.”

Base Imponible, Art. 58 :

“La base imponible del IVA es el valor total de los bienes muebles de naturaleza corporal que se transfieren o de los servicios que se presten, calculado a base de

sus precios de venta o de prestación del servicio, que incluyen impuestos, tasas por servicios y demás gastos legalmente imputables al precio.”

Declaración de Impuesto, Art. 67:

(Sustituido por el Art. 123 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007) donde dice “Los sujetos pasivos del IVA declararán el impuesto de las operaciones que realicen mensualmente dentro del mes siguiente de realizadas, salvo de aquellas por las que hayan concedido plazo de un mes o más para el pago en cuyo caso podrán presentar la declaración en el mes subsiguiente de realizadas, en la forma y plazos que se establezcan en el reglamento.”

Liquidación del Impuesto, Art. 68:

“Los sujetos pasivos del IVA obligados a presentar declaración efectuarán la correspondiente liquidación del impuesto sobre el valor total de las operaciones gravadas. Del impuesto liquidado se deducirá el valor del crédito tributario de que trata el artículo 66 de esta Ley.”

1.2.8 Ley de Economía Popular y Solidaria

Art. 12: Estructura Interna.- Las organizaciones del Sector Comunitario adoptarán la denominación, el sistema de gobierno, control interno y representación que mejor convenga a sus costumbres, prácticas y necesidades.

Art. 13: Normas Contables.- Las organizaciones sujetas a esta Ley se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias existentes.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

El Prof. Francisco Leiva Zea (1988) indica que: “La Metodología es la teoría del método, ya que nos que nos enseña a descubrir nuevos conocimientos”. pág. 13

Es decir que la metodología nos ayuda a lograr revelar nuevos conocimientos, es la validez que se le dé al uso del método que el investigador considere apropiado.

Para el desarrollo de mi trabajo de investigación se adoptó las siguientes modalidades de Investigación:

2.1 Diseño de la Investigación

El Prof. Francisco Leiva Zea (1988) afirma que: “Método es el camino, manera o modo de alcanzar un objetivo, es también el procedimiento determinado para ordenar la actividad que se desea cumplir”. pág. 13

Según Leiva el método es la forma que se deben seguir en forma sistemática, organizada y estructurada para llegar a la meta, se requiere seguir el método más idóneo para el problema en estudio, es decir que debe seguir el camino que lo lleve a su objetivo.

Basándonos en que los métodos son importantes para el desarrollo de una investigación, se utilizó para el presente trabajo los siguientes métodos:

2.1.1 Analítico – Sintético

Este método se aplicó debido a que se utilizó cada una de las partes de la investigación y se seleccionó lo más relevante.

Siendo el análisis un proceso mental que consiste en considerar y revisar por separado los diferentes aspectos que conforman una totalidad, inicia desde lo más complejo hacia lo menos complejo.

2.1.2 Hipotético – Deductivo

Este método tomó como base el problema de esta investigación, por medio del cual se determinó una hipótesis, la misma que será comprobada con la experiencia que se obtenga de la investigación.

2.1.3 Inductivo – Deductivo

El caso a resolver fue observado, por lo que se necesitó ver los movimientos contables de la empresa, previamente se investigó para finalmente establecer procedimientos de control administrativo y contable en la Estación de Servicio GALDICET S.A.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

MODALIDAD APLICADA:

El Prof. Francisco Leiva Zea (1988) afirma que: “Modalidad Aplicada es la que tiende a modificar una realidad presente con alguna finalidad práctica. La mayor parte de las investigaciones que se realizan son aplicadas”. pág. 1.

Este tipo de investigación o estudio está orientado a resolver problemas reales de la vida cotidiana con soluciones prácticas, cuyo objetivo es profundizar el saber de la realidad y de éste saber construir un propósito.

2.2.1 Tipo de Investigación

Mi investigación no fue de tipo experimental, pues no fue ningún experimento, esta investigación fue de tipo descriptiva porque se ha descrito las características de cada una de las variables a investigarse mediante toda la información teórica recogida en el proceso de mi investigación.

2.3 Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación dieron representatividad a este trabajo de investigación, estas técnicas permitieron lograr el resultado planteado y comprenden la identificación, selección, análisis crítico y descripción escrita del tema de investigación.

2.3.1 Fuentes Primarias:

Las técnicas que se utilizaran en este proyecto son las **Técnicas Primarias**.

Brito (1992): “Las técnicas son las que permiten obtener información de fuentes primarias y secundarias. Entre las técnicas más utilizadas por los investigadores se pueden nombrar: Encuestas, entrevistas, observación, análisis de contenido y análisis de documento” Pág. 50.

Según Bounocore (1980) Fuentes primarias de información son: “Las que contienen información original, no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano” Pág. 229.

Las técnicas son las que permitieron lograr de forma directa e indirecta desarrollar la investigación, para lo cual se utilizó encuestas, entrevistas, observación de los hechos.

2.3.2 Fuentes Secundarias:

La recopilación de información fue de: libros, leyes y páginas web a fin de obtener datos más confiables en el proceso de la investigación.

2.4 Instrumentos de Investigación

Técnicas: La Observación

La Entrevista

La Encuesta

Instrumentos: Guía, Cuestionario

2.4.1 La Observación:

Según Laureano Ladrón de Guevara. Op. Cit.(Pág. 98): “La observación es el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”.

Se utilizó la observación no estructurada, a fin de definir las áreas críticas en los aspectos contables, administrativos y de control de la Estación de Servicio.

2.4.2 La Encuesta:

Para determinar la situación de la Estación de Servicio GALDICET S.A. se utilizó el formato COSO para analizar su control interno, pues COSO conecta sus cinco componentes que lo conforma; y al estar todos relacionados le permite a la empresa reaccionar dinámicamente a los cambios que puedan suscitarse, tanto internos como externos.

Se realizó un cuestionario de preguntas y se las entregó a personas para que sea contestado por los trabajadores de la Estación de Servicio y a sus clientes.

2.4.3 La Entrevista

El cuestionario “es un método útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve”.

Se utilizó mediante el uso de cuestionario, y fue dirigida al Gerente General de la Estación de Servicio GALDICET S.A. y al Proveedor de Combustible LUTEXSA. Nos permitirá calificar el nivel de riesgo de la empresa.

2.5 Población y Muestra

2.5.1 Población:

El objeto de todo trabajo de investigación es la población, de ella se extrae la información requerida para su respectivo estudio.

La población en este estudio está representada por el personal que trabaja en la Estación de Servicio GALDICET S.A., la administración que es quien conoce las medidas y los procedimientos que se han llevado en la empresa.

También se consideró a quienes reciben el servicio, los clientes de la Estación de Servicios GALDICET S.A. del cantón Santa Elena.

2.5.1.1 Delimitación de la Población

- **Población 1:** Personal Administrativo – Contable de la Estación de Servicio GALDICET S.A.

Cuadro N. 3
POBLACIÓN ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A.

UNIDADES A ANALIZARSE	POBLACION
GERENTE	
CONTADOR	
AUXILIAR CONTABLE	
ASISTENTE ADMINISTRATIVA	
<u>VENTAS Y FACTURACIÓN</u>	
DESPACHADOR	
Total	

Fuente: Estación de Servicio GALDICET S.A.
Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

- **Población 2:** Clientes de la Estación de Servicios GALDICET S.A.
- **Población 3:** Proveedor
- **Población 4:** Gerente

2.5.2 Tipo de Muestreo

Población 1:

Población pequeña, no se aplicó ningún tipo de muestreo.

Población 2:

Se aplica el tipo de muestreo simple, ya que los clientes acuden diariamente en gran cantidad a la estación de servicio GALDICET S.A.

Población 3:

No se aplicó ningún tipo de muestreo debido a que es una población pequeña.

Población 4:

No se aplicó ningún tipo de muestreo debido a que es una población pequeña.

2.5.2.1 Tamaño de la Muestra

Para la población 1, 3 y 4 no se consideró muestra por lo que se procederá a trabajar con la población N. 2 como finita, tomando datos estadísticos de la información brindada por los clientes de la Estación de Servicio GALDICET S.A.

Se aplica la siguiente formula:

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

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de población

P= posibilidad de que ocurra un evento p=0.5

Q= posibilidad de que no ocurra un evento q=0.5

E= error, se considera el 5% E=0.05

Z= nivel de confianza, que para el 95%, Z=1.96.

Obteniendo como resultado 174 encuestas

$$n = \frac{320(0,5)(0,5)}{\frac{(320-1)(0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{80}{\frac{0,7975}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{80}{0,457595793}$$

174,826782

2.5.2.2 Proceso de selección

Este proceso fue aleatorio, cubriendo la muestra y población de éste trabajo.

2.6 Procedimientos de la Investigación

El problema trazado para esta investigación es: ¿Cómo incide la gestión contable en la aplicación de políticas y procedimientos del control interno en la Estación de Servicio GALDICET S.A.; del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015?.

La falta de controles internos afecta a los directivos de la empresa, al personal y al cliente de la Estación de Servicio. Es mi deseo que este trabajo de investigación haya sido de gran aporte para dicha empresa y que ésta pueda contar con las herramientas necesarias y evitar a futuro inconvenientes con la empresa.

CAPÍTULO III

3. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de resultados de la observación

La técnica de observación se utilizó desde el inicio de la investigación, permitió mantener contacto directo con las variables que son objeto de estudio, constatar aquellas actividades que realizan cada uno de los miembros de la empresa y confirmar toda información que permite el desarrollo del tema propuesto.

3.2 Análisis de resultados de la entrevista

Con esta actividad se realizó una indagación de forma generalizada, permitiendo recabar información para desarrollar la propuesta, se aplicaron al gerente general de la Estación de Servicio GALDICET S.A. y proveedor (LUTEXSA).

De la entrevista aplicada al Gerente General se pudo destacar que no existe gestión contable y existe descontrol en sus registros contables. La información obtenida constituyó la implementación de mi propuesta.

De la entrevista realizada al proveedor se destacó que no tiene inconvenientes y que no se han originado problemas por cuestiones de atrasos en pagos.

3.3 Análisis de resultados de la encuesta.- A los Trabajadores de la Estación de Servicio:

La encuesta se aplicó a los quince trabajadores de la Estación de Servicio GALDICET S.A., esta información fue de gran aporte para mi trabajo de investigación.

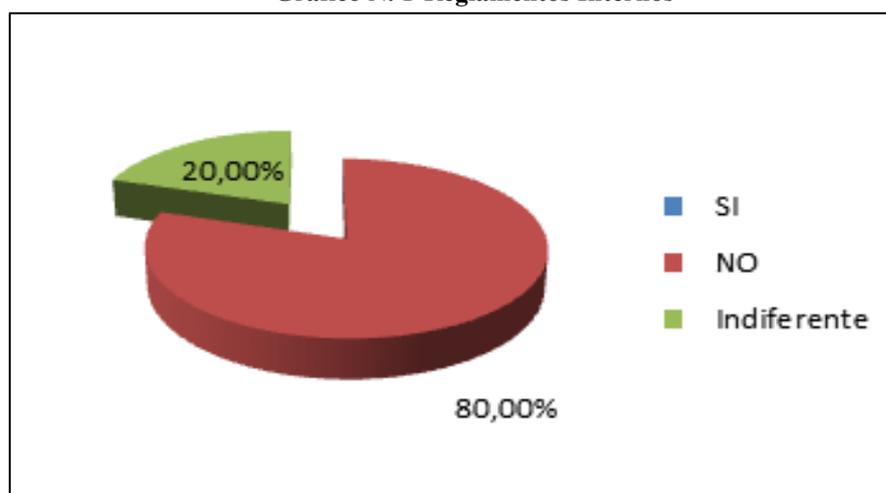
Tabla N. 1-Reglamentos Internos

¿Cuenta la empresa con los reglamentos internos?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
1	Si		
	No	12,00	80%
	Indiferente	3,00	20%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Gráfico N. 1-Reglamentos Internos



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Los datos de la tabla N. 1 demostraron que un 80% de los trabajadores indicó que la empresa no cuentan con reglamentos internos, analizándose que el reglamento interno es un documento muy importante para la empresa, pues se convierte en una norma reguladora de las relaciones internas con los trabajadores; sería de gran utilidad que la empresa cuente con reglamentos internos que normen su actividad, dando paso al trabajo de investigación propuesto.

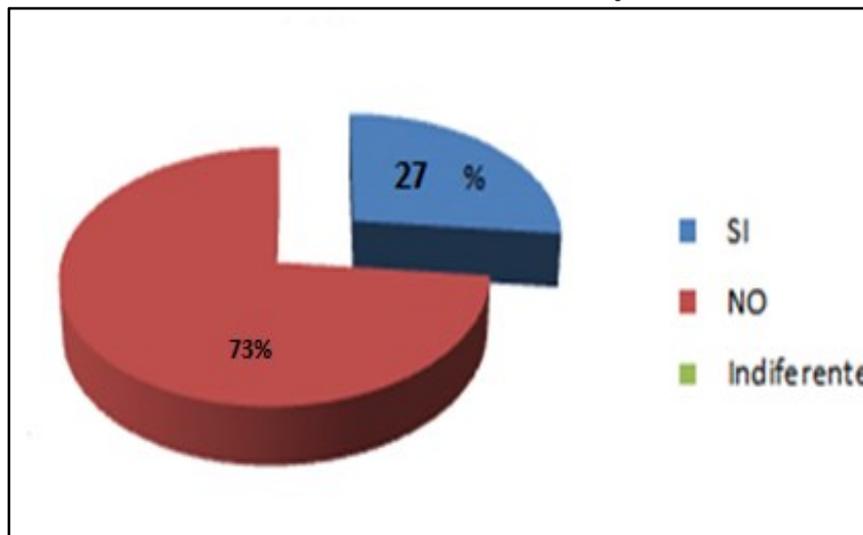
Tabla N. 2-Funciones de Trabajadores

¿Formalmente le asignaron sus funciones de trabajo?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
2	Si	4,00	27%
	No	11,00	73%
	Indiferente		
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 2-Funciones de Trabajadores



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

De acuerdo a la información obtenida, el 73,00% de los trabajadores de GALDICET S.A. revelaron que no le han asignado formalmente sus funciones, lo que ha ocasionado desorden en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

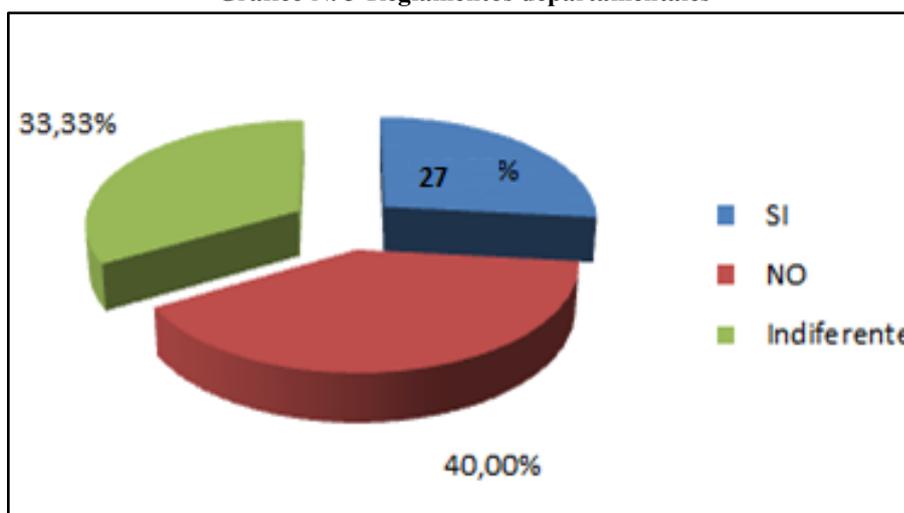
Tabla N. 3-Reglamentos departamentales

¿Se dispone de reglamentos que normen las actividades de cada departamento?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
3	Si	4,00	27%
	No	6,00	40%
	Indiferente	5,00	33%
TOTAL		15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 3-Reglamentos departamentales



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

La pregunta N. 3 demostró que un 40% de los trabajadores no disponen de reglamentos que normen las actividades de cada departamento, reflejándose que la mayoría de los empleados no cuenta con reglamentos que normen las actividades departamentales.

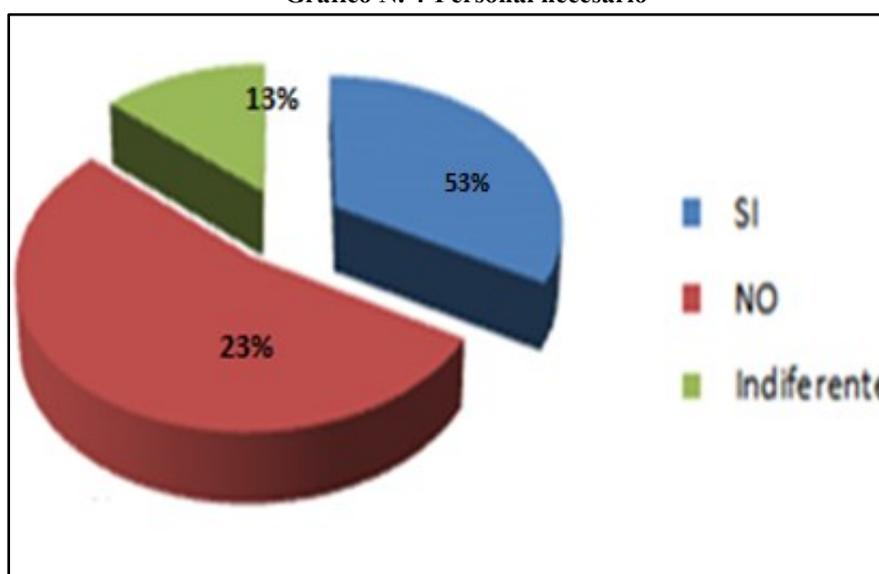
Tabla N. 4-Personal necesario

¿El personal que labora en la Estación de Servicio es el necesario para desarrollar las actividades de la empresa?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
4	Si	5,00	33%
	No	8,00	53%
	Indiferente	2,00	13%
TOTAL		15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 4-Personal necesario



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

La tabla N. 4 indicó que un 53% de los encuestados reveló que la empresa no cuenta con el personal necesario para desarrollar las actividades, analizándose la necesidad de incrementar recursos para desempeñar todas las actividades de la empresa.

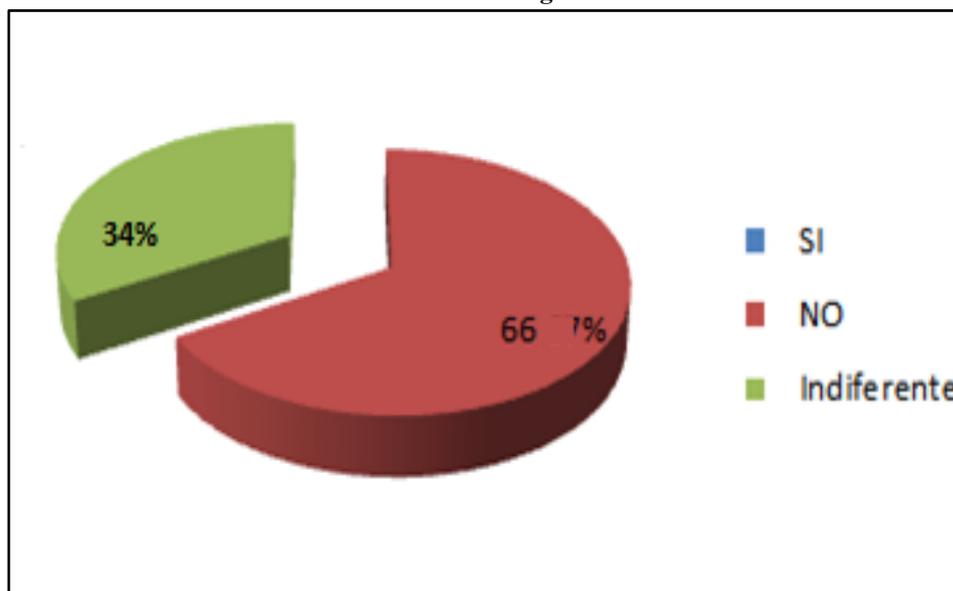
Tabla N. 5-Código de Ética

¿Existe código de ética que deba dar cumplimiento como trabajadores de la empresa			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
5	Si		
	No	10,00	66%
	Indiferente	5,00	34%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 5-Código de Ética



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

La tabla N. 5 demostró que un 66% de los encuestados reveló que no existe código de ética que deban dar cumplimiento los trabajadores de la empresa, reflejándose que no se ha creado cultura administrativa con los trabajadores.

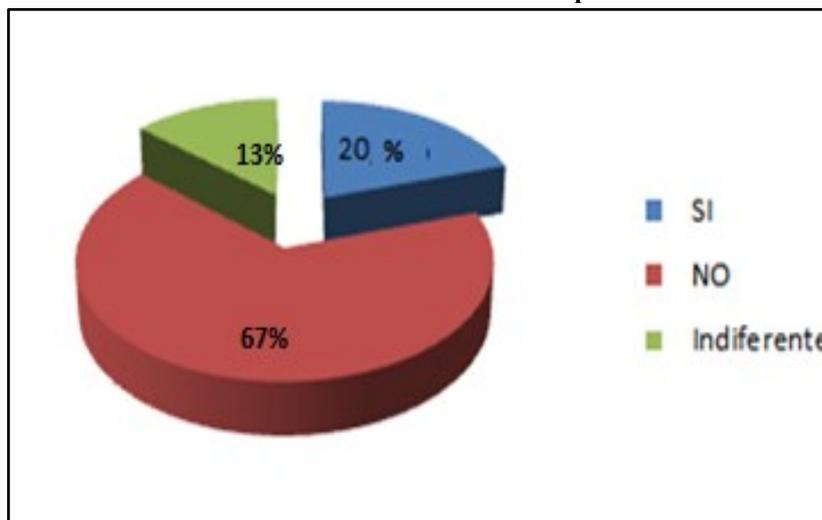
Tabla No. 6-Misión de la empresa

¿Usted como trabajador conoce la misión de la empresa?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
6	Si	3,00	20%
	No	10,00	67%
	Indiferente	2,00	13%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Gráfico N. 6-Misión de la empresa



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

La tabla N. 6 demostró que un 66,67% que los trabajadores no tienen conocimiento de la misión de la empresa, reflejando que no se han determinado las funciones básicas de la empresa para lograr conseguirla.

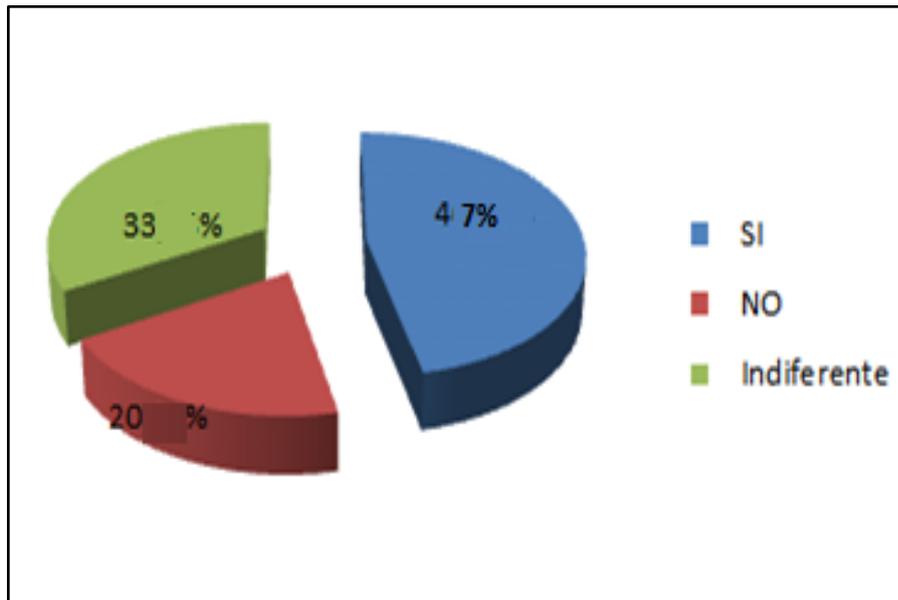
Tabla N. 7-Riesgos externos

¿La empresa ha determinado riesgos externos que puedan afectar a la Estación de Servicio			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
7	Si	7,00	47%
	No	3,00	20%
	Indiferente	5,00	33%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico No. 7-Riesgos externos



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

El análisis de la tabla N. 7 mostró en un 47% de los encuestados que la empresa si ha determinado riesgos externos que puedan afectar a la estación de servicio, reflejándose que están prevenidos ante posibles situaciones de riesgo externo que puedan ocasionarse.

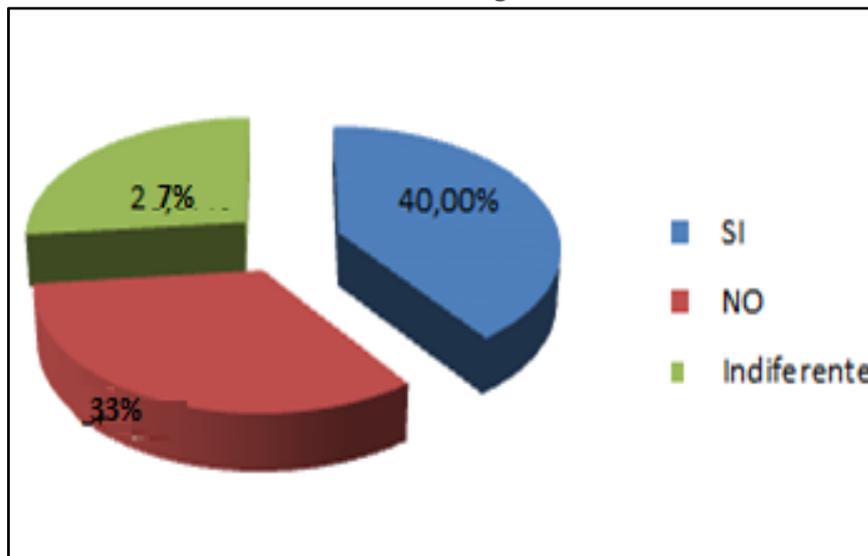
Tabla N. 8-Riesgos internos

¿La empresa han determinado riesgos internos que puedan afectar a la Estación de Servicio?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
8	Si	6,00	40%
	No	5,00	33%
	Indiferente	4,00	27%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 8-Riesgos internos



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

El análisis de esta pregunta mostró en un 40% de los encuestados que la empresa si ha determinado riesgos internos que puedan afectar a la estación de servicio, reflejándose que están prevenidos ante posibles situaciones de riesgo interno que puedan ocasionarse.

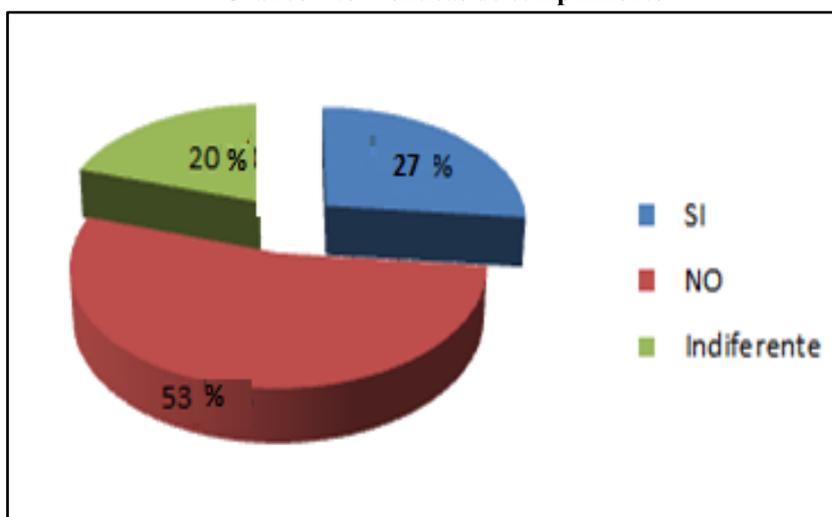
Tabla N. 9-Políticas de cumplimiento

¿Se aplican políticas y/o reglamentos que usted deba dar cumplimiento como trabajador?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
9	Si	4,00	27%
	No	8,00	53%
	Indiferente	3,00	20%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 9-Políticas de cumplimiento



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Con el resultado de esta pregunta se analizó que un 53% de los encuestados indicaron que no se aplican políticas y/o reglamentos que deban dar cumplimiento, analizándose que la entidad debería adoptar políticas de control interno para que sus procedimientos contables sean claros y correctos, evitando posibles errores o fraudes, salvaguardando los intereses de la empresa.

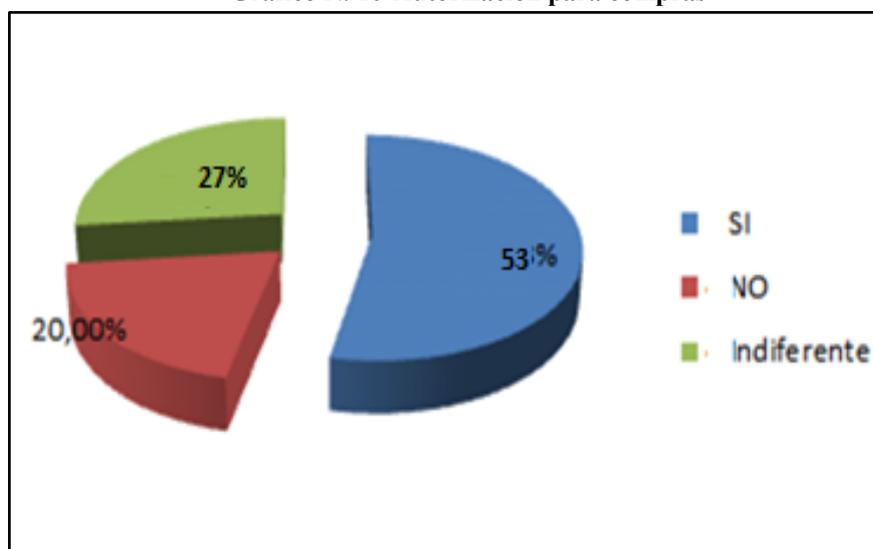
Tabla N. 10-Autorización para compras

¿Las compras en la empresa se realizan con algún tipo de autorización?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
10	Si	8,00	53%
	No	3,00	20%
	Indiferente	4,00	27%
TOTAL		15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 10-Autorización para compras



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Con este resultado se analizó que un 53% de los trabajadores revelaron que las compras en la empresa se realizan con autorización respectiva; y, considerando que un 20% indicó que no, se concluye que debería mejorarse el sistema de control de compras de la empresa.

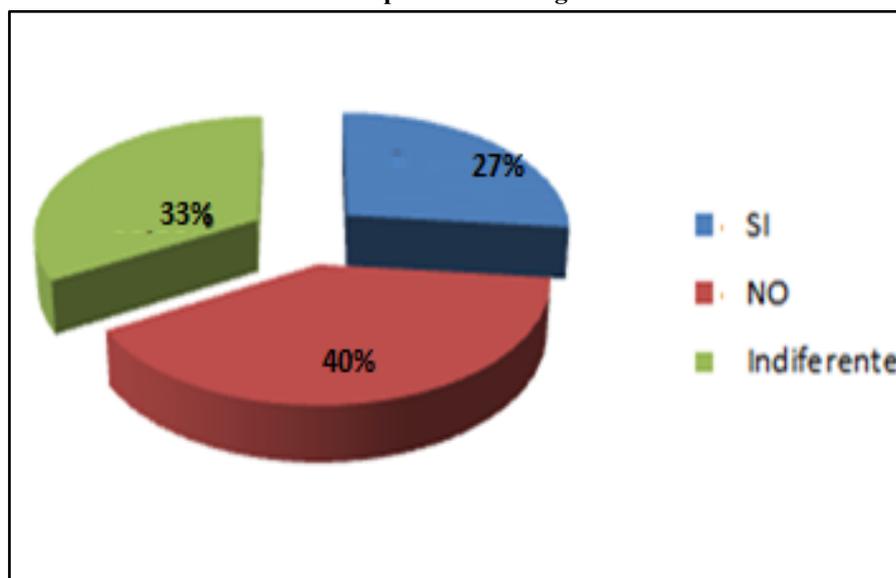
Tabla N. 11-Supervisión al Registro de Facturas

¿Se realiza supervisión periódica al registro de las facturas?			
ITEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
11	Si	4,00	27%
	No	6,00	40%
	Indiferente	5,00	33%
	TOTAL		15,00

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 11-Supervisión al Registro de Facturas



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

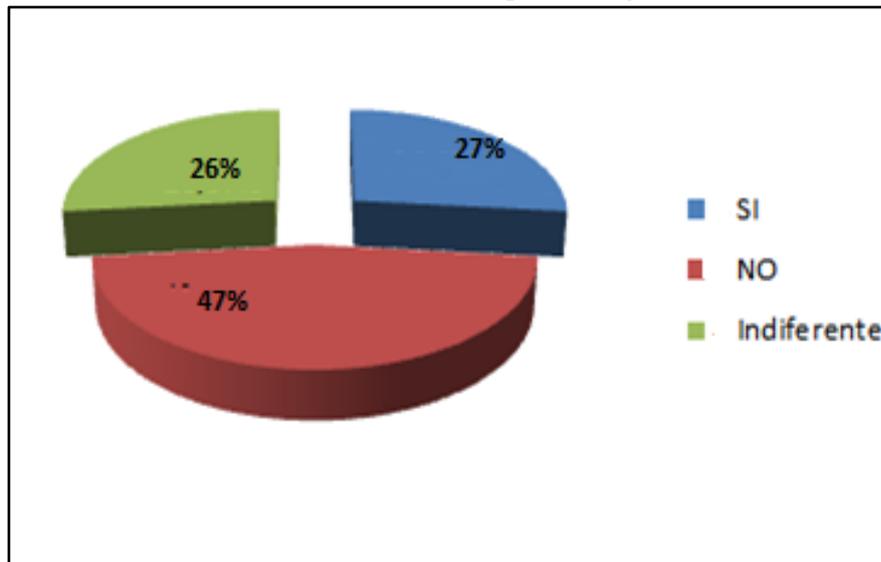
En el análisis de la tabla N. 11 un 40% de los encuestados indicó que se realiza supervisión periódica en el registro de facturas; y, considerando que un 27% reveló que no, se concluye que debería mejorarse el sistema de supervisión en los registros de las facturas de la empresa.

Tabla N. 12-Arqueo de Caja

¿Se realizan arqueos de caja sorprendivos a los cajeros de la empresa?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
12	Si	4,00	27%
	No	7,00	47%
	Indiferente	4,00	26%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.
 Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 12-Arqueo de Caja



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.
 Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

En esta pregunta se analizó que un 47% de los encuestados indicó que no se realiza arqueos de caja sorprendiva a los cajeros de la empresa, revelando que existe un descontrol con el resguardo del efectivo recaudado y que debe aplicarse políticas de control.

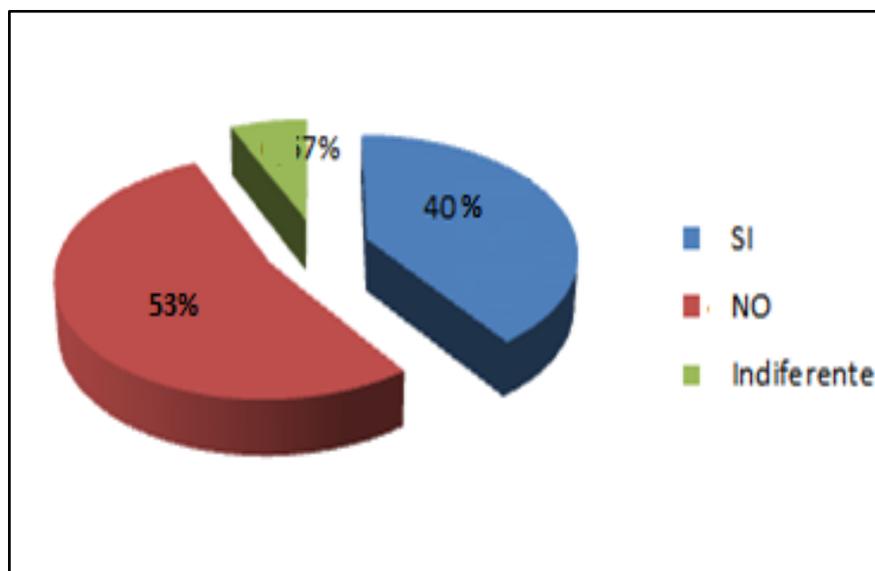
Tabla N. 16-Recaudaciones

¿Las recaudaciones son depositadas diariamente?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
13	Si	6,00	40%
	No	8,00	53%
	Indiferente	1,00	7%
	TOTAL		15,00

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 16-Recaudaciones



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

En el análisis de la tabla N. 16 se demostró en un 53,00% que las recaudaciones no son depositadas diariamente, revelándose que existe un descontrol con el resguardo del efectivo recaudado y que debe aplicarse políticas de control.

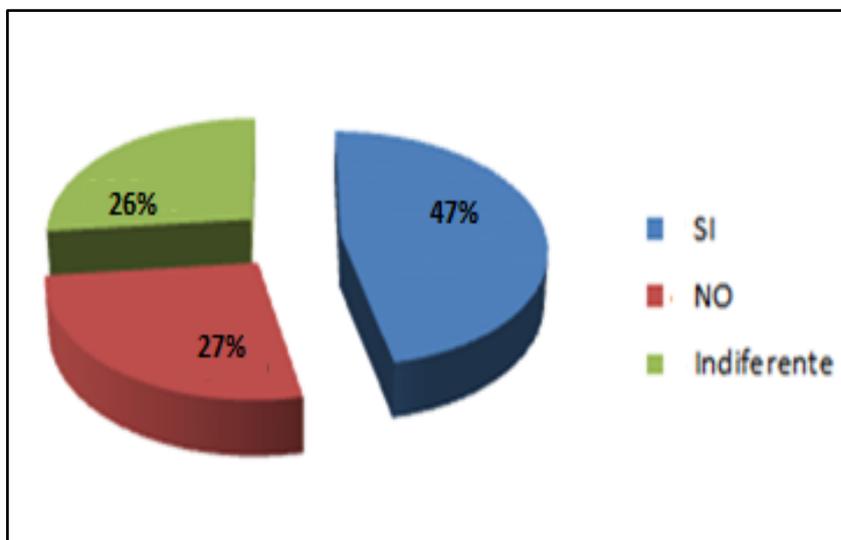
Tabla N. 14-Control del Producto

¿Cumplen controles para constatar el producto y realizar las compras de tal forma que siempre esté disponible para su venta?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
14	Si	7,00	47%
	No	4,00	27%
	Indiferente	4,00	26%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 14-Control del Producto



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

La tabla N. 16 mostró que el 46,67% de los encuestados cumplen controles para constatar el producto y realizar las compras de tal forma que siempre esté disponible para su venta, relacionando este análisis con el 100% de los

encuestados se concluye que la empresa debe aplicar controles necesarios para constatar el producto.

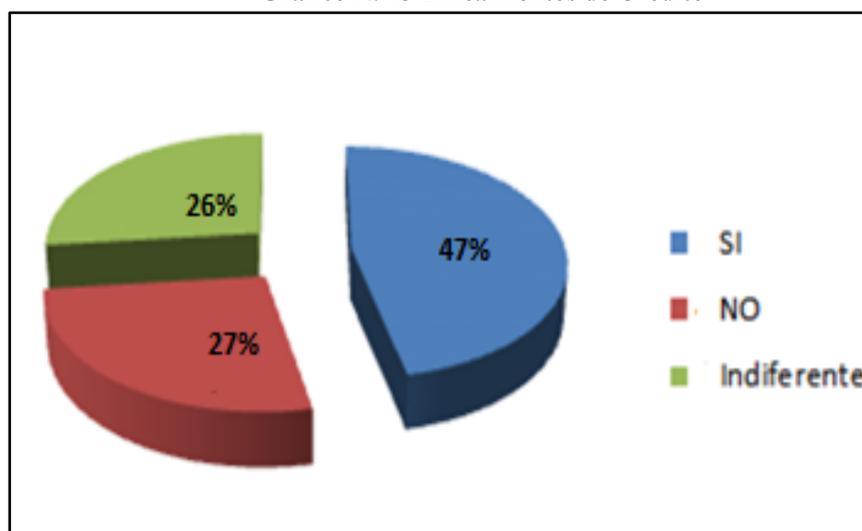
Tabla N. 15-Lineamientos de Crédito

¿Tienen establecidos lineamientos para otorgar crédito?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
15	Si	7,00	47%
	No	4,00	27%
	Indiferente	4,00	26%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 15-Lineamientos de Crédito



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

En el análisis de esta pregunta un 47% de los encuestados reveló que sí existen lineamientos para otorgar créditos a los clientes, relacionando este porcentaje con el 100% que es la totalidad de los encuestados se concluye que debe

aplicarse políticas de control para créditos.

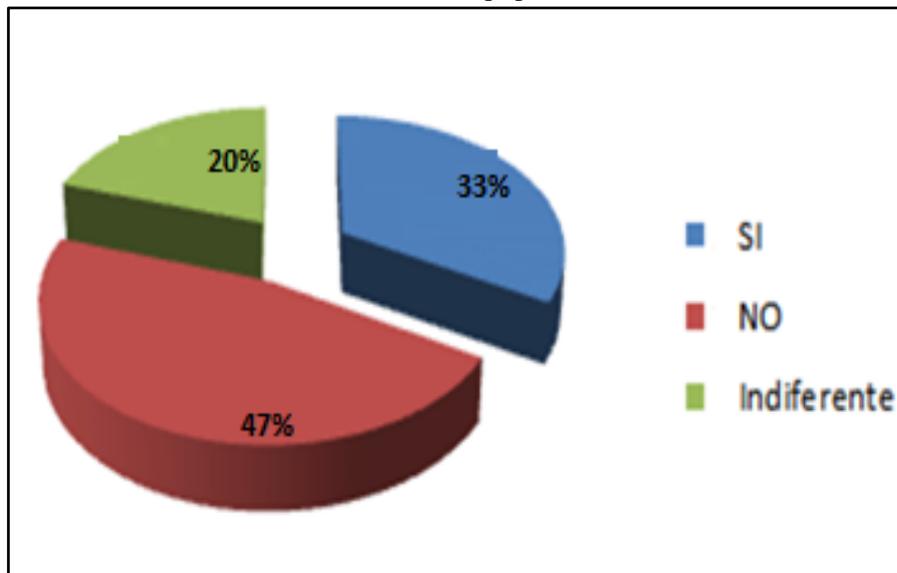
Tabla N. 16-Equipo necesario

¿Cuenta con el equipo necesario para el desarrollo de sus actividades diarias?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
16	Si	5,00	33%
	No	7,00	47%
	Indiferente	3,00	20%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 16-Equipo necesario



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

El Grafico N. 16 reveló que el 47% de los trabajadores encuestados no cuentan con el equipo necesario para el desarrollo de sus actividades diarias, originando desmotivación para cumplir con el trabajo diario, concluyo en que existe

necesidad de implementar recursos materiales y tecnológicos en la empresa.

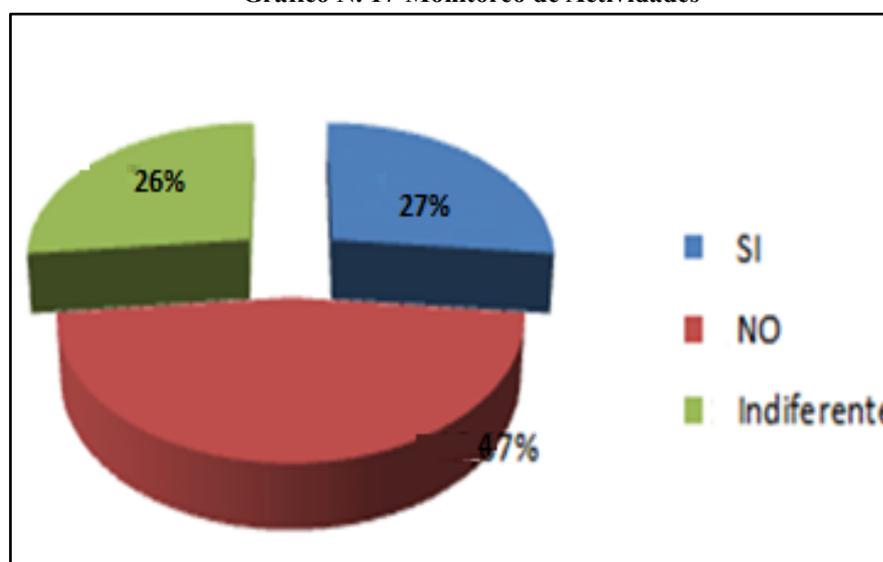
Tabla N. 17-Monitoreo de Actividades

¿A usted como trabajador le supervisan las actividades que desarrolla en la empresa?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
17	Si	4,00	27%
	No	7,00	47%
	Indiferente	4,00	26%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 17-Monitoreo de Actividades



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

De acuerdo a la información obtenida un 47% de los trabajadores encuestados reveló que no supervisan las actividades que desarrollan en la empresa, es

decir que no se hace un seguimiento del trabajo que realiza el personal en la estación de servicio.

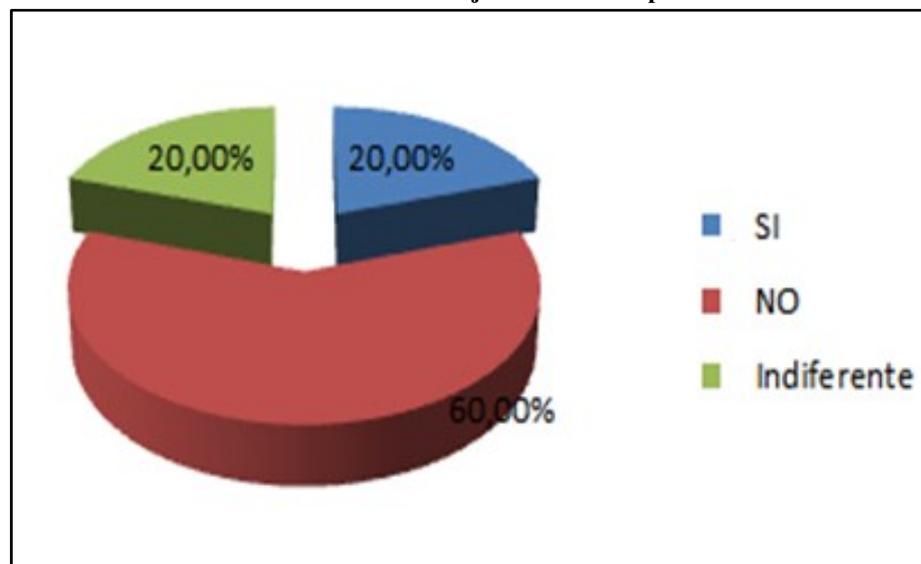
Tabla N. 18-Objetivos de la empresa

¿Usted como trabajador conoce los objetivos de la empresa?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
18	Sí	3,00	20%
	No	9,00	60%
	Indiferente	3,00	20%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 18-Objetivos de la empresa



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

De acuerdo a la información obtenida un 60,00% de los trabajadores encuestados no conoce los objetivos de la empresa, lo cual reveló que los objetivos de la empresa no se han puesto a conocimiento de sus trabajadores que con su trabajo diario contribuyen al logro de los objetivos.

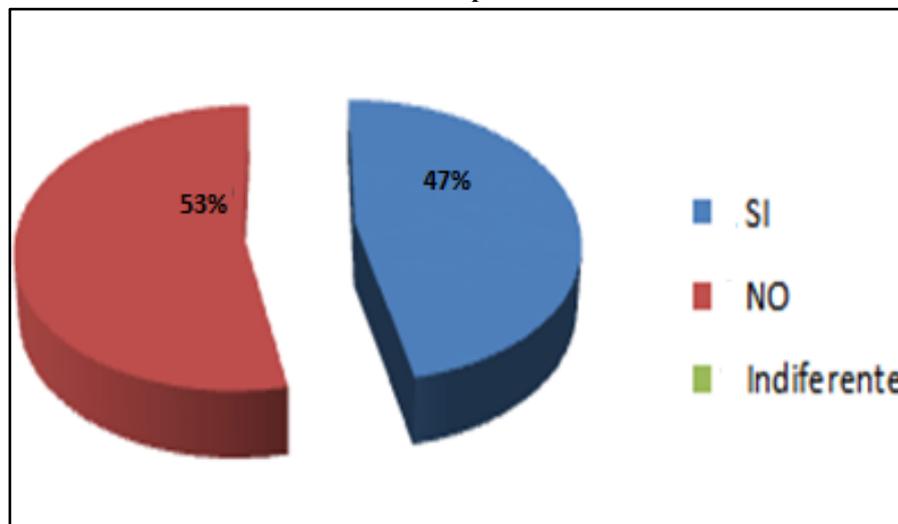
Tabla N. 19-Reportes de Ventas

¿Se elaboran reportes sobre las ventas diarias de la empresa?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
19	Si	7,00	47%
	No	8,00	53%
	Indiferente		
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 19-Reportes de Ventas



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

La tabla N. 19 mostró que un 53% de los trabajadores encuestados elaboran reportes sobre las ventas diarias de la empresa, reflejándose también que un 47% indicó que no se elaboran reportes, considerándose necesario que la empresa tenga un mejor control con los reportes de las ventas.

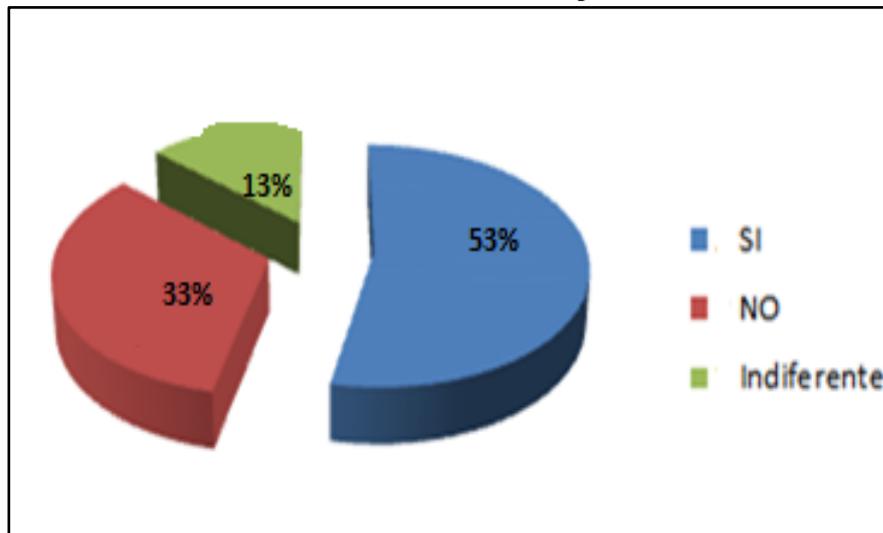
Tabla N. 20-Motivación de personal

¿Usted se siente motivado para desarrollar su trabajo?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
20	SI	8,00	54,00%
	NO	5,00	33,00%
	Indiferente	2,00	13,00%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 20-Motivación de personal



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Según los resultados obtenidos en la tabla N.20 un 53% de los trabajadores indicaron que no se sienten motivados para desarrollar su trabajo, mientras que un 33% revelo que sí, reflejándose la desmotivación de ciertos trabajadores lo que no les permite realizar un buen trabajo.

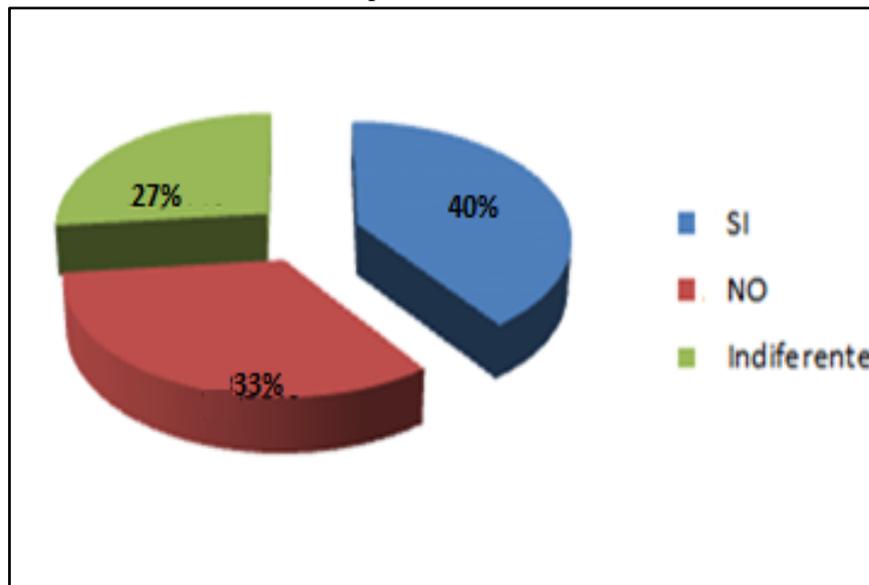
Tabla N. 21-Responsable de Actividades Contables

¿Existe un responsable de las actividades contables que se generan en la empresa?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
21	SI	6,00	40%
	NO	5,00	33%
	Indiferente	4,00	27%
	TOTAL	11,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 21-Responsable de Actividades Contables



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Según los datos obtenidos en la tabla N.21 un 40% de los encuestados indicaron que existe un responsable de las actividades contables que se generan en la empresa, mientras que un 33% reveló que no, reflejándose que si se ha delegado esta responsabilidad pero que no se tiene compromiso con la responsabilidad.

otorgada.

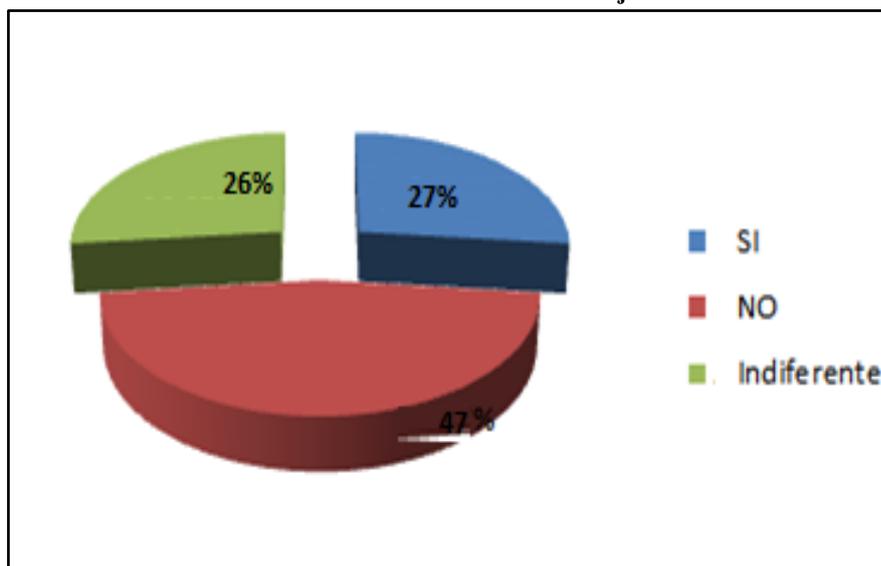
Tabla N. 22-Control a los trabajadores

¿Existen algún tipo de control que se aplique a los trabajadores en la elaboración de sus actividades diarias?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
22	SI	4,00	27%
	NO	7,00	47%
	Indiferente	4,00	26%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Gráfico N. 22-Control a los trabajadores



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Según el análisis realizado en la tabla N. 22 se reveló que un 47% del personal indicó que no existe control que se aplique a los trabajadores en la elaboración de sus actividades diarias, reflejándose que no son controlados los trabajadores por nadie y que debería aplicarse controles.

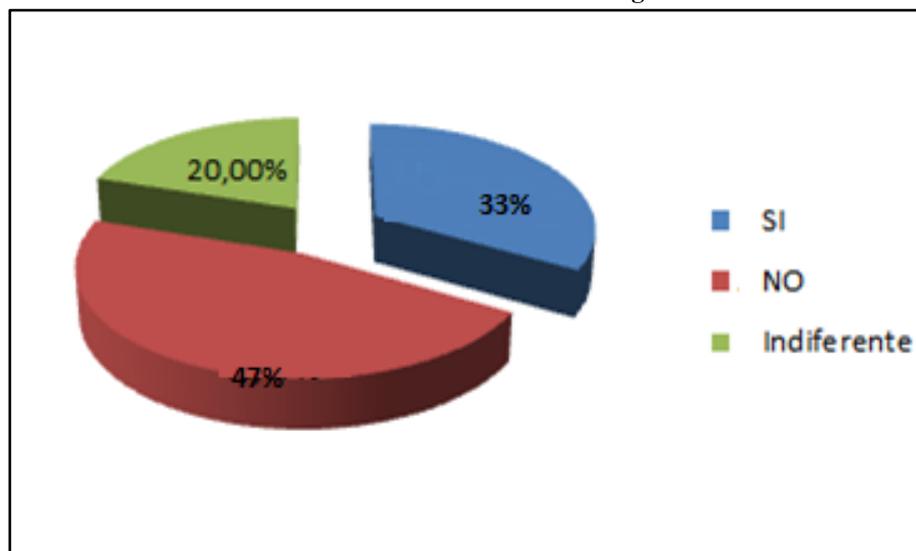
Tabla N. 23-Sistemas Tecnológicos

¿Los sistemas tecnológicos que se aplican en la generación de información son confiables?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
23	SI	5,00	33%
	NO	7,00	47%
	Indiferente	3,00	20%
	TOTAL	15,00	100%

Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 23-Sistemas Tecnológicos



Fuente: Trabajadores de la Estación de Servicio GALCIDET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Según el análisis realizado la tabla N. 23 reveló que el 47% de los encuestados indicaron que los sistemas tecnológicos que se aplican en la generación de información no son confiables, reflejándose que no cuentan con tecnología de punta, debiendo implementar recursos tecnológicos en la empresa.

3.4 A los Clientes de la Estación de Servicio:

La encuesta se aplicó a 174 clientes de la Estación de Servicio GALDICET S.A., esta información fue de gran aporte para mi trabajo de investigación.

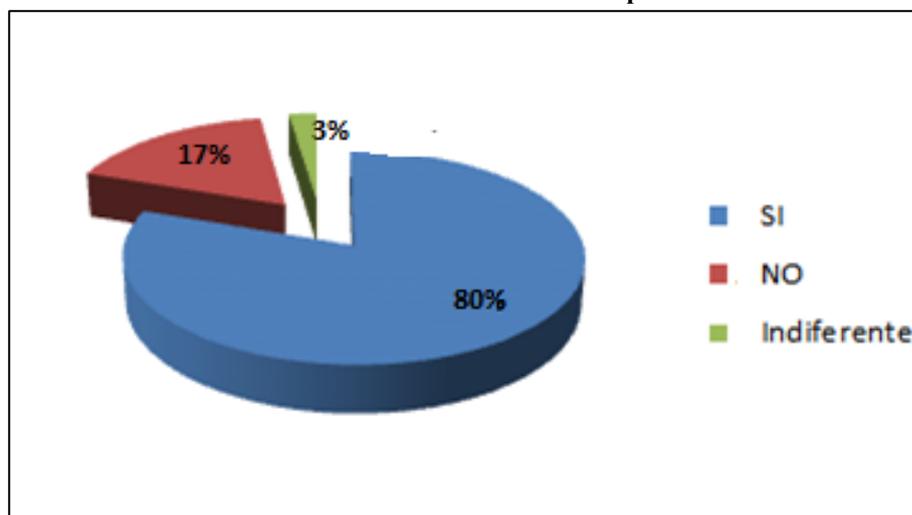
Tabla N. 24-Servicio de la empresa

¿Le ofrece confianza el servicio que le brinda la Estación de Servicio GALDICET S.A.?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
1	SI	140,00	80%
	NO	30,00	17%
	Indiferente	4,00	3%
	TOTAL	174,00	100%

Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 24-Servicio de la empresa



Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Según los resultados obtenidos un 80% indicó que si le ofrece confianza el servicio que le brinda la estación de servicio, reflejándose que el personal de GALDICET S.A. brinda confianza al cliente.

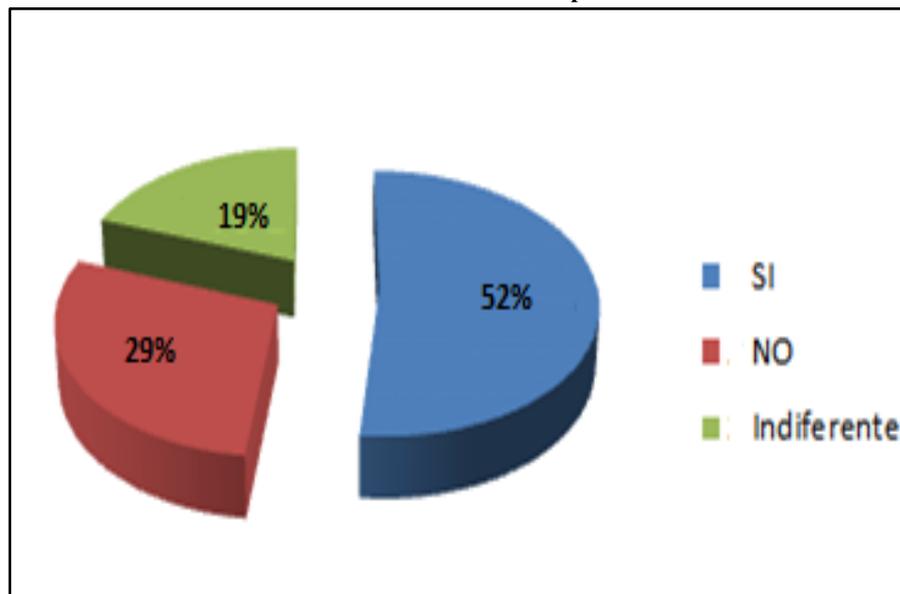
Tabla N. 25-Actitud del personal

¿La actitud del personal hacia usted la considera Muy Buena?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
2	SI	90,00	52%
	NO	50,00	29%
	Indiferente	34,00	19%
	TOTAL	174,00	100%

Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 25-Actitud del personal



Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Los datos de la tabla N. 25 indicaron que un 52% de los encuestados revelaron que la actitud del personal es Muy Buena, reflejándose que la empresa cuenta con personal que tiene buena actitud para atender al cliente.

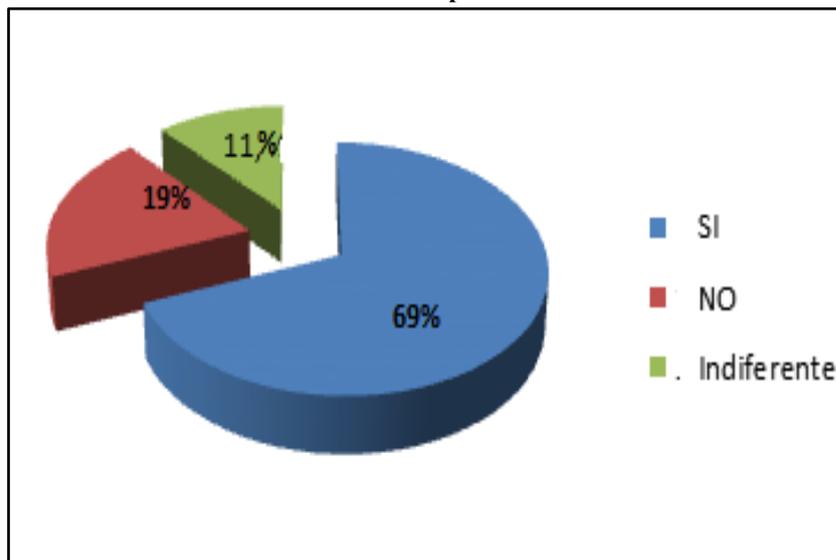
Tabla N. 26-Trato del personal hacia el cliente

El trato del personal hacia usted es considerado y amable?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
3	Si	120,00	69%
	No	34,00	19%
	Indiferente	20,00	11%
	TOTAL	174,00	100%

Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 26-Trato del personal hacia el cliente



Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Al considerar los datos de la tabla N. 26 un 69% de los clientes reveló que el trato del personal hacia ellos es considerado y amable, reflejándose que la empresa cuenta con trabajadores que brindan buen trato al cliente.

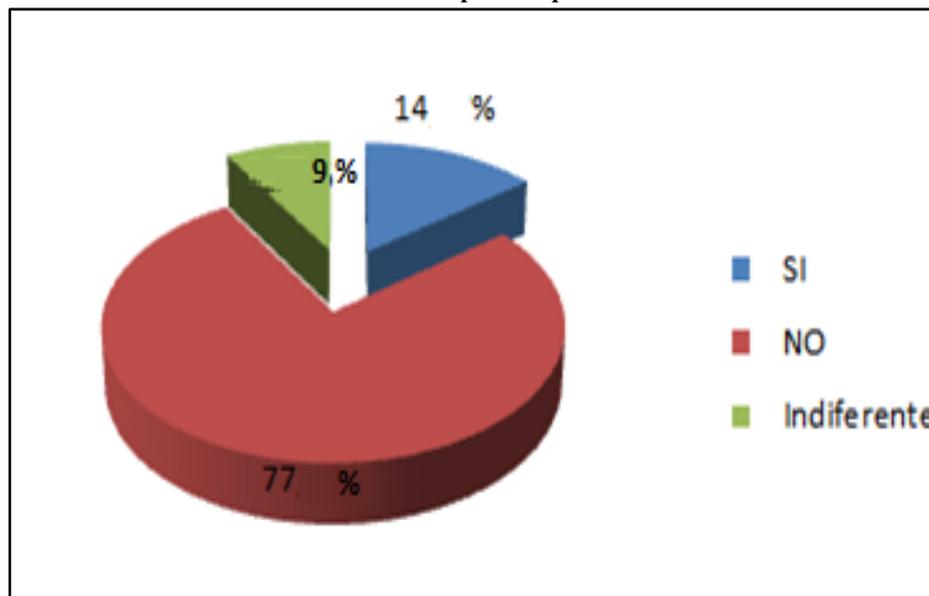
Tabla N.27-Tiempo de espera de servicio

¿Para recibir el servicio, usted espera mucho tiempo?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
4	SI	25,00	14%
	NO	134,00	77%
	Indiferente	15,00	9%
	TOTAL	174,00	100%

Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 27-Tiempo de espera de servicio



Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Al analizar los datos de la tabla N. 27 un 77% de los encuestados reveló que no espera mucho tiempo para recibir el servicio, este dato indica que el cliente es prioridad para la empresa.

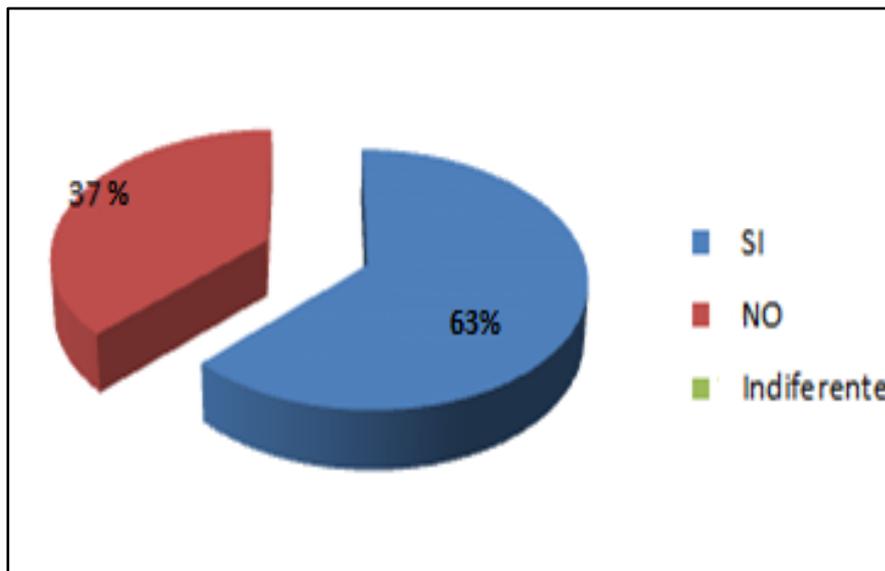
Tabla N. 28-Instalaciones adecuadas

¿Las instalaciones de la Estación de Servicio son adecuadas?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
5	Si	109,00	63%
	No	65,00	37%
	Indiferente		
TOTAL		174,00	100%

Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 28-Instalaciones adecuadas



Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N. 28 un 63% de los clientes revelo que las instalaciones que ofrece la empresa son adecuadas reflejándose que la estación de servicio cuenta con adecuadas instalaciones para brindar el servicio a sus clientes.

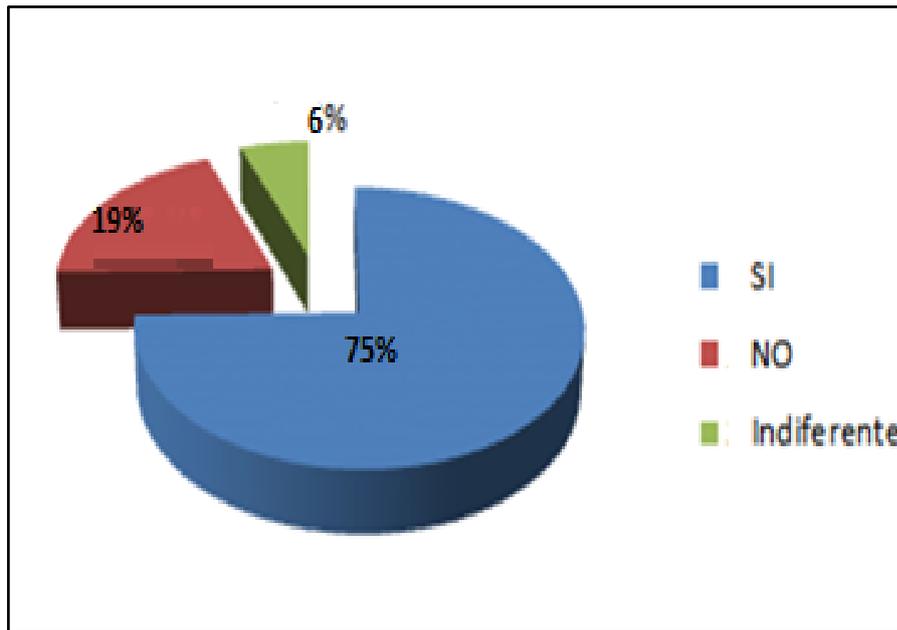
Tabla N. 29-Del Servicio Recibido

¿Se siente satisfecho del servicio recibido?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
6	SI	130,00	75%
	NO	34,00	19%
	Indiferente	10,00	6%
	TOTAL	174,00	100%

Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 29-Del Servicio Recibido



Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Con los resultados obtenidos en la tabla N. 29 un 75% de los encuestado revelo se sienten satisfechos por el servicio recibido, lo cual indica que la empresa brinda un buen servicio a sus clientes que son su razón de ser.

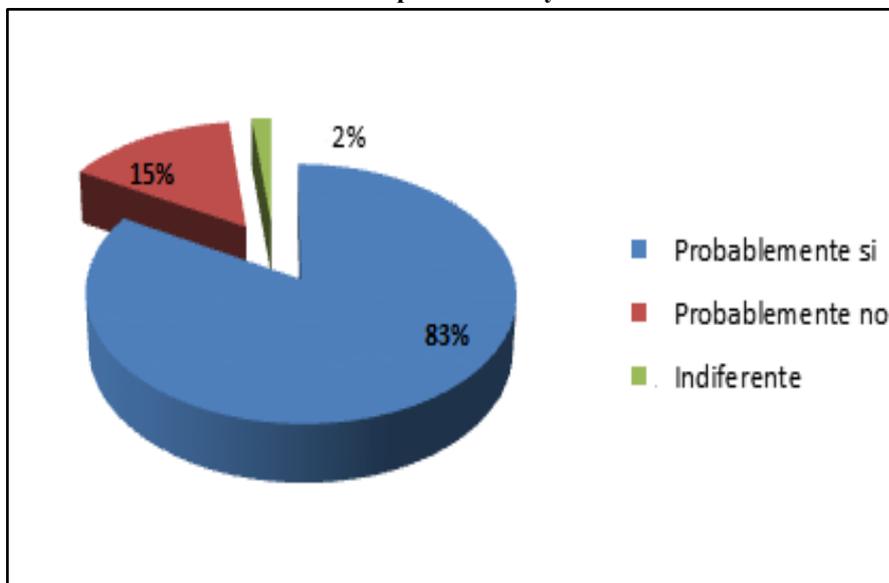
Tabla N. 30-Disposición de ayuda al cliente

¿El personal está dispuesto a ayudar a los usuarios?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
7	SI	145,00	83%
	NO	26,00	15%
	Indiferente	3,00	2%
TOTAL		174,00	100%

Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 30-Disposición de ayuda al cliente



Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Según los resultados obtenidos un 83% de los encuestados considera que el personal sí está dispuesto a ayudar, mientras que un 15% indica que no y el

2% mostró indiferencia ante tal situación. Reflejándose que los trabajadores mayormente están predispuestos a ayudar al cliente.

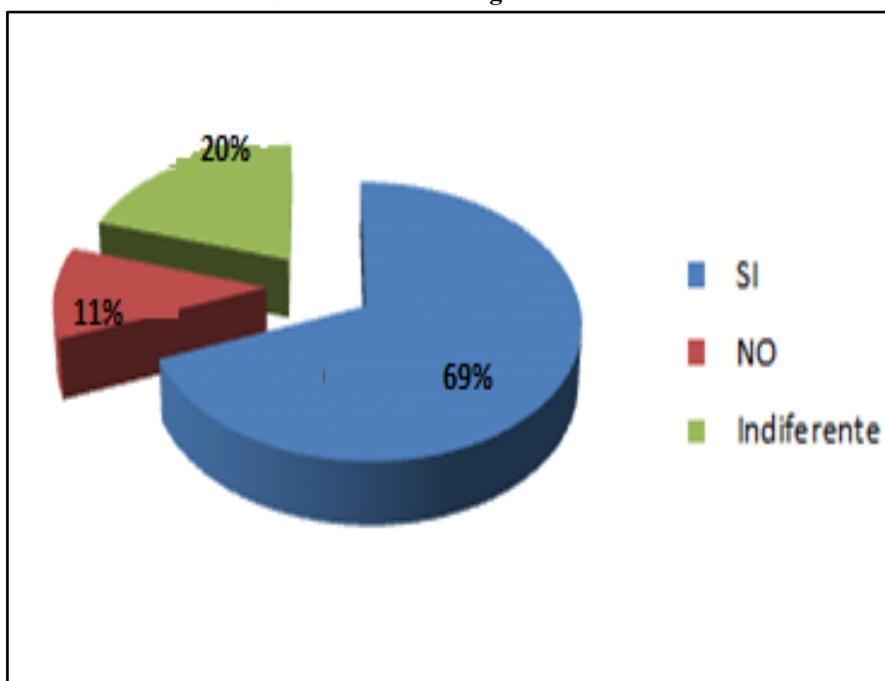
Tabla N. 31-Imagen del Personal

¿La imagen del personal le brinda a usted confianza?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
8	SI	120,00	69%
	NO	19,00	11%
	Indiferente	35,00	20%
	TOTAL	174,00	100%

Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico No. 31-Imagen del Personal



Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Según los resultados obtenidos un 69% de los clientes indico que la imagen del personal le brinda seguridad y confianza, reflejándose que la mayoría del personal brinda confianza al cliente.

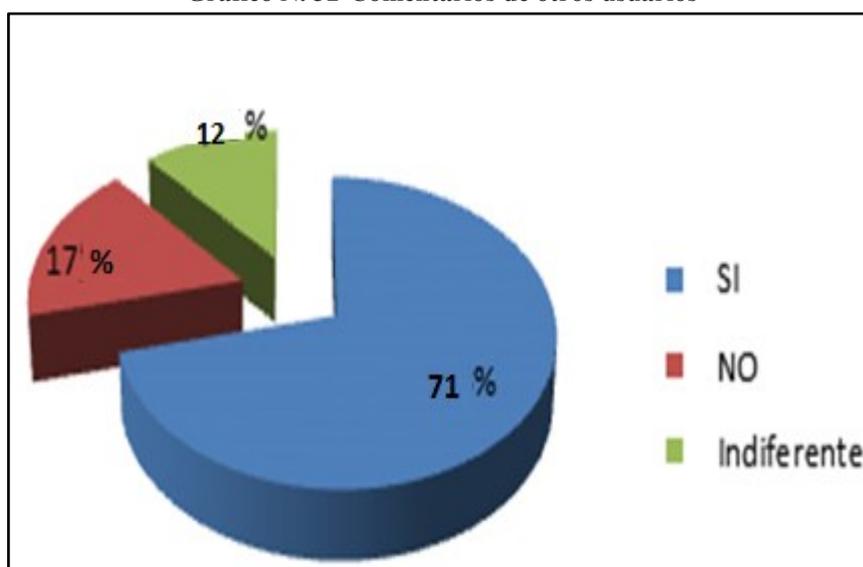
Tabla N. 32-Comentarios de otros usuarios

¿Usted ha escuchado buenos comentarios de otros usuarios para la empresa?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
9	Si	124,00	71%
	No	30,00	17%
	Indiferente	20,00	12%
	TOTAL	174,00	100%

Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 32-Comentarios de otros usuarios



Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Según los resultados obtenidos un 71% de los encuestados indico que han escuchado buenos comentarios de la empresa, demostrándose que los clientes tienen buenas referencias de la empresa.

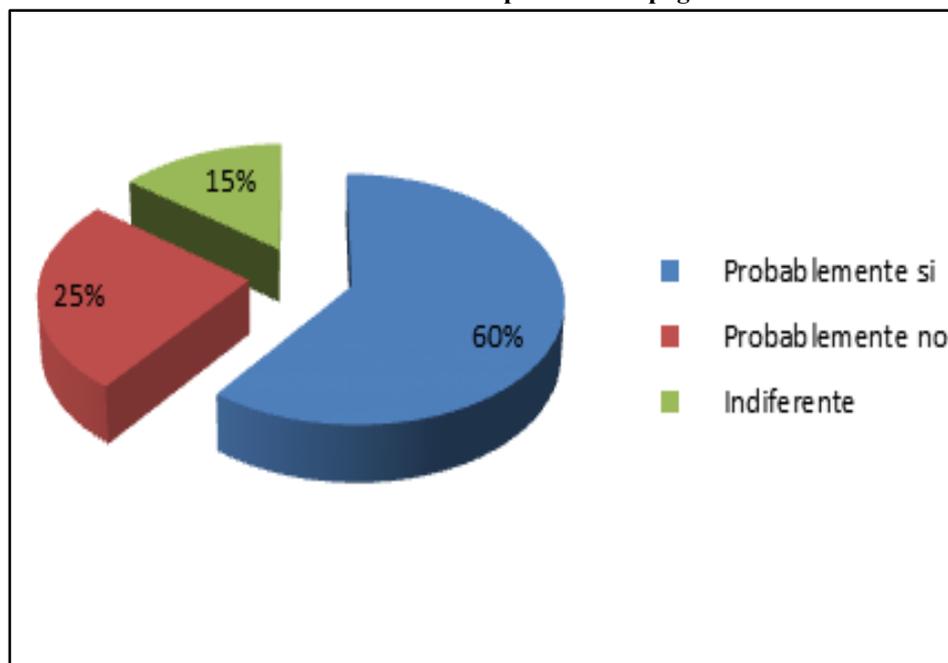
Tabla N. 33-Comprobante de pago

¿Usted recibe su comprobante de pago (factura) por el servicio que se le ha brindado?			
ITEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	%
10	SI	105,00	60 %
	NO	44,00	25%
	Indiferente	25,00	15%
TOTAL		174,00	100%

Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 33-Comprobante de pago



Fuente: Clientes de GALDICET S.A.

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Según los resultados obtenidos en la tabla N. 33 un 60% de los clientes revelaron que si reciben facturas al realizar su pago, indicando que se emiten los respectivos comprobantes de pago a los clientes, pero que debería ser una obligación la emisión de las facturas ya que un 25% de los encuestados indico que no reciben facturas.

Comprobación de la Hipótesis:

Para comprobar la hipótesis de la investigación se aplicó la técnica estadística “Chi Cuadrado” con la utilización del software Estadístico Minitab, diseñado para cálculos estadísticos.

3.4.1 Hipótesis de la Investigación:

Hi: La gestión contable incidirá positivamente en la aplicación de políticas y procedimientos de control interno, de la Estación de Servicio GALDICET S.A. de la provincia de Santa Elena.

Las encuestas aplicadas para recabar información fue el modelo COSO que aplica sus cinco componentes y que permitieron conocer que la implementación del manual busca la eficacia y eficiencia en el desempeño de las tareas diarias.

3.4.2 Comprobación y Análisis de la hipótesis

3.4.2.1 Comprobación

Tabla N. 34-Comprobación Hipótesis Cliente

SECTOR CLIENTE						
VARIABLE	Respuestas			NO	Indiferente	total
	items	SI				
VD	1	140	30	4	174	
VD	2	90	50	34	174	
VD	3	120	34	20	174	
VD	4	25	134	15	174	
VD	5	109	65	65	174	
VD	6	130	34	10	174	
VD	7	145	26	3	174	
VD	8	120	19	35	174	
VD	9	124	30	20	174	
	TOTAL	764	422	206	1.392,00	
VI	10	105	44	25	174	
	TOTAL	105	44	25	174,00	

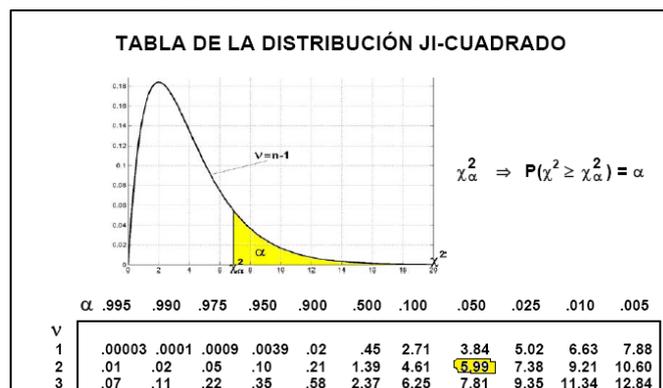
Fuente: Tabulación de Encuesta por Variable
Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Tabla N. 35-Resultado de Comprobación de Hipótesis

RESULTADO DE VARIABLES				
respuestas	SI	NO	INDIFERENTE	TOTALES
VD	764,00	422,00	206,00	1.392,00
VI	105,00	44,00	25,00	174,00
Tota	869,00	466,00	231,00	1.566,00
	55,00	30,00	15,00	100,00

Fuente: Tabulación de Encuesta por Variable
Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 34-Tabla Distribución



Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Chi-cuadrada de Pearson = 20,546. GL = 2. Valor p = 0,000

Chi Cuadrado 5,99

“Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa”

Tabla N. 36-Comprobación de Hipótesis Trabajadores

SECTOR TRABAJADORES					
VARIABLE	Items	Respuestas si	no	indiferente	total
VI	1		12	3	15
VI	3	4,00	6	5	15
VI	5		10	5	15
VI	7	7,00	3	5	15
VI	8	6,00	5	2	15
VI	9	4,00	8	3	15
VI	10	8,00	3	4	15
VI	11	4,00	6	5	15
VI	12	4,00	7	4	15
VI	13	6,00	8	1	15
VI	14	7,00	5	4	15
VI	15	7,00	4	4	15
VI	18	3,00	9	3	15
VI	19	7,00	8		15
	TOTAL	67,00	94,00	48,00	210,00
VD	2	4,00	11		15
VD	4	5,00	8	2	15
VD	6	4,00	6	5	15
VD	16	5,00	7	3	15
VD	17	4,00	7	4	15
VD	20	8,00	5	2	15
VD	21	6,00	5	4	15
VD	22	4,00	7	4	15
VD	23	5,00	7	3	15
	TOTAL	45,	63,00	27,00	135,00

Fuente: Investigación propia

Elaborada por: Angélica Rivera Chilán

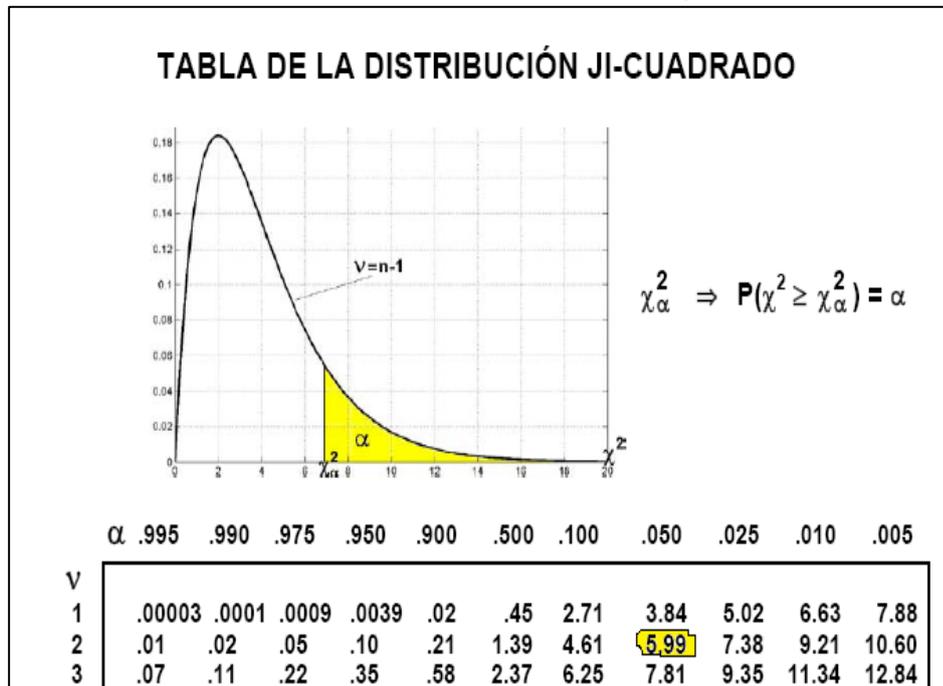
Tabla N. 37-Tabulación de Encuesta por Variable

RESULTADO DE VARIABLES				
Variable \ Respuesta	SI	NO	DESC	TOTAL
VI	67	94	48	210,00
VD	45	63	27	135,00
Tota	127	145		345,00
	33,00	46,00	22,	100,00

Fuente: Tabulación de Encuesta por Variable

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Grafico N. 38-Tabla de Distribución Trabajadores



Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Chi-cuadrada de Pearson = 10,524. GL = 2. Valor p = 0,005

Chi Cuadrado 5,99

“Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa”

3.4.2.2 Análisis

El resultado de Chi cuadrado calculado fue de 5,99 lo cual indicó que la H_1 es aplicable a la población estudiada por lo tanto debió aplicarse al trabajo de investigación.

La hipótesis planteada fue aceptada como verdadera, de tal forma que: “La gestión contable incidirá positivamente en la aplicación de políticas y procedimientos de control interno en el área administrativa contable de la Estación de Servicio Galdicet S.A.”.

3.5 Conclusiones y Recomendaciones

3.5.1 Conclusiones:

Del análisis que se realizó a la Estación de servicio GALDICET S.A. tenemos que:

No cuentan con una estructura orgánica funcional definida debiendo adoptar medidas que permitan asignar funciones y responsabilidades, ya que el ambiente laboral es tenso y nadie se responsabiliza de nada.

No cuentan con un diagnóstico situacional, debido a la falta de planificación con las actividades de la empresa.

La información contable es generada, pero no es oportuna debido a la falta de planificación y por no contar con lineamientos contables que deban cumplirse.

Existe poca gestión contable, no se ha creado una cultura administrativa en los trabajadores, no se capacita y motiva al recurso humano, como consecuencia no aplican sólidos conocimientos en el desarrollo de sus actividades.

Existe un desorden en el tratamiento de la información contable debido a que no se aplican políticas y procedimientos que deban dar cumplimiento los trabajadores.

3.5.2 Recomendaciones:

Implementar en la empresa la estructura orgánica delimitando funciones y responsabilidades a sus trabajadores a fin de evitar que una sola persona sea la encargada de los procesos de la empresa, poniendo en práctica la segregación de funciones y evitar posibles riesgos.

Implementar un diagnóstico situacional de la empresa planificando, identificando, describiendo y analizando la situación actual de la empresa y sus

Crear una cultura administrativa generando un ambiente laboral agradable y de compañerismo en un sano ambiente de conocimientos.

Implementar recursos (humano, tecnológico, material) que permitan generar información contable oportuna y confiable.

Presupuestar rubros de capacitación y motivación para el personal de la empresa motivándolos de tal forma que apliquen los conocimientos adquiridos en el desarrollo de sus funciones.

Implementar el manual de políticas y procedimientos a fin de que se dé estricto cumplimiento a los procesos planteados para la Estación de Servicio GALDICET S.A. y como resultado tendremos un eficiente control, direccionados al logro de los objetivos de la empresa.

CAPÍTULO IV

ELABORACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA-CONTABLE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A. DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

4. Presentación de la Propuesta

El Manual propuesto contiene políticas y procedimientos de Control Interno, modelo de COSO, que sirve para recabar información contable y administrativa de la empresa, con la finalidad de que la información contable generada en el interior de la empresa contribuya eficiente y oportunamente en la toma de decisiones gerenciales y de este modo lograr alcanzar los objetivos planteados.

Los administradores están conscientes que debido al crecimiento de la empresa están expuestos a incurrir en algún tipo de riesgo, ya sea interno como externo y sienten la necesidad de implementar un sistema de control interno en el área administrativa-contable, que le permita ser eficiente en la gestión contable mediante la aplicación de políticas y procedimientos de control.

Con políticas y procedimientos de control interno los trabajadores realizarán sus funciones asignadas con eficiencia y eficacia, de tal forma que la información que se desprende de éstas áreas cuente con seguridad razonable.

Tabla N. 39-Cuestionario de Control Interno

 ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (MODELO COSO) TODA LA EMPRESA COMPONENTE:					
ENTREVISTADO:		GERENTE GENERAL. Ing. JULIO CRUZ.			
ENTREVISTADOR:		ANGELICA RIVERA CHILAN			
FECHA:		04/MAYO/2015			
	AMBIENTE DE CONTROL:	Si= 1	%	Calificación	Observaciones
1	Evalúa el control de actividades de los trabajadores.	No= 0			
1.1	Tiene definida la empresa su organización, y sus reglamentos internos?	0	5%	0%	
1.2	Formalmente se han asignado las funciones de los trabajadores del área administrativa-contable?	0	4%	0%	
1.3	Se dispone de reglamentos que normen las actividades de cada departamento?	0	4%	0%	
1.4	El personal que labora en la empresa reúne los requisitos de conocimientos y habilidades para desarrollar su trabajo adecuadamente?	1	4%	4%	
1.5	El personal que labora en la Estación de Servicio es el necesario para desarrollar las actividades de la empresa?	1	5%	5%	
1.6	Se evalúa al personal de la empresa a fin de evitar caer en riesgo la empresa y poder corregir?	0	4%	0%	
1.7	Existe código de ética que deba dar cumplimiento como trabajadores de la empresa	0	4%	0%	
2	RIESGO DE CONTROL: "Pretende evaluar si la Estación de Servicio tiene definido objetivos institucionales y los riesgos que puedan impedirlos"				
2.1	Usted como trabajador conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?	0	5%	0%	
2.2	Se han determinado riesgos externos que puedan afectar a la Estación de Servicio	1	4%	4%	
2.3	Se han determinado riesgos internos que puedan afectar a la Estación de Servicio	1	4%	4%	
2.4	Se aplican políticas, normas que usted deba dar cumplimiento como trabajador?	0	3%	0%	
3	ACTIVIDADES DE CONTROL: "Se pretende evaluar si la Estación de Servicio cuenta con controles que le permita corregir, mejorar y evitar errores, irregularidades y fraudes "				

3.1	Se ha realizado algún examen especial en la empresa para medir si existe riesgo y tomar los correctivos necesarios?	0	3%	0%	
3.2	Las compras se realizan con algún tipo de autorización?	1	5%	5%	
3.3	Se realiza supervisión periódica al registro de las facturas?	0	4%	0%	
3.4	Se realizan arquezos de caja sorpresivos a quienes custodian el efectivo?	0	5%	0%	
3.5	¿Las recaudaciones son depositadas diariamente?	0	3%	0%	
3.6	Se realizan controles para constatar el producto y realizar la compras de tal forma que siempre esté disponible el producto?	1	5%	5%	
3.7	Tienen establecidos lineamientos para otorgar crédito?	1	5%	5%	
3.8	Se da cumplimiento de las obligaciones tributarias, puntualmente?	1	5%	5%	
4	SISTEMAS DE INFORMACIÓN: "Evaluara si sus sistemas permiten la obtención de información confiable y oportuna que aporte a la toma de decisiones"				
4.1	Posee la empresa algún sistema que le permita obtener información confiable para la toma de decisiones?	0	5%	0%	
4.2	Cuenta con el equipo necesario para el desarrollo de sus actividades diarias?	1	5%	5%	
5	MONITOREO Y SUPERVISIÓN: "Evalúa su sistema de control interno, a fin de que los procesos se desarrollen adecuadamente"				
5.1	Se realiza un monitoreo y supervisan las actividades que realizan los trabajadores del área administrativa-contable?	1	6%	6%	
	De darse el caso de alguna deficiencia encontrada en el desarrollo de la actividad de la empresa, se corrige y se investiga?	1	5%	5%	
		100%		51%	
NIVEL DE CONFIANZA DEL RIESGO		51 %			
76 % - 95 %		3		BAJO MODERADO ALTO	
51 %- 75 %		2			
15 % - 50 %		1			

Elaborada por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.1 RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

De la evaluación aplicada con cuestionario de control interno COSO se obtuvo lo siguiente:

En la Administración (general): Desconocimiento de sus funciones y responsabilidades de parte de los trabajadores, nadie es culpable de nada; la empresa no ha asignado funciones y responsabilidades formalmente a cada uno de sus trabajadores; No consideran importante la capacitación del personal, los trabajadores no están comprometidos a alcanzar los objetivos de la empresa, no cuentan con un código de ética, por lo que el comportamiento de los trabajadores afecta al ambiente laboral.

Área Contable: Existe un desorden en la elaboración de sus registros contables, la empresa no cuenta con una eficiente gestión contable ni política de control interno; La información generada no aporta confianza en la toma de decisiones que mejoren el crecimiento de la empresa.

4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Con el desarrollo de la propuesta espero contribuir al buen y eficiente desempeño de los trabajadores del área administrativa-contable a fin de lograr la eficiencia en la gestión contable de la empresa y sus trabajadores, para lo cual se establecerán políticas y procedimientos de control interno.

4.3 Objetivo de la Propuesta

4.3.1 Objetivo General

Fortalecer la gestión contable de la Estación de Servicio GALDICET S.A. a través de directrices y lineamientos que garanticen el cumplimiento de las

políticas y procedimientos de control interno.

4.3.2 Objetivo Especifico

- Direccionar la organización de su estructura orgánica mediante ilustración gráfica, formulación del orgánico funcional y su fortalecimiento en la planificación mediante factores de direccionamiento estratégico para la empresa.
- Orientar la elaboración de un diagnóstico situacional de la empresa mediante ilustraciones de las matrices: EFI, EFE.
- Propiciar seguridad en el registro contable sistemático, tecnológico y ordenado a través de políticas y procedimientos de control, aplicando el modelo COSO con la delegación de responsabilidades para el área administrativa contable de la Estación de Servicio.
- Promover la eficiencia en la gestión contable de la empresa y en los trabajadores del área administrativa contable mediante capacitaciones y motivación al personal para mantener una mejora continua en los procesos que se llevan a cabo en la administrativa contable y el logro de los objetivos de la empresa.
- Orientar a los directivos de la Estación de Servicios en la toma de decisiones mediante la aplicación de políticas y procedimientos de control interno que permitirán medir y evaluar los procesos contables de la empresa.

4.4 POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE:

DATOS INFORMATIVOS DE LA EMPRESA:

Nombre de la Empresa:

Estación de Servicio GALDICET S.A.

Beneficiarios: Estación de Servicio GALDICET S.A., trabajadores, clientes

4.5 Situación Interna de la Estación de Servicio:

La Estación de Servicio no cuenta con políticas y procedimientos de control interno en el área administrativa-contable, generándose un descontrol en la elaboración de la información contable.

4.6 Direccionamiento Estratégico

El control interno a nivel de empresas es un aspecto muy importante para lograr conseguir los objetivos trazados, por tal razón la Estación de Servicio GALDICET S.A. siente la necesidad de implementar un Manual de políticas y procedimientos para el área administrativa-contable por considerarse área más importante de la empresa.

Cada uno de los procedimientos detallados en el manual deberá ser ejecutado con estricto cumplimiento, todos los procesos van direccionados a lograr la eficacia y la eficiencia dentro de la Estación de Servicio.

4.6.1 GENERALIDADES:

La Estación de Servicios GALDICET S.A. no tiene definida su misión, visión y políticas establecidas formalmente, por lo que se procedió a crear con el gerente de la empresa.

4.6.2 Justificación

El Manual de Control Interno, modelo COSO es una herramienta de control para el área administrativa y contable que permite llevar un adecuado registro, dicho manual será una estrategia con que contará la Estación de Servicio, logrando un nivel de dominio en sus operaciones contables con medición de los posibles riesgos que pudieran afectarla.

Para lograr los objetivos planteados se necesita incrementar en conocimiento, habilidades y competencias que estén relacionadas con la gestión y contabilización de empresas, éste manual será de guía para adoptar procedimientos eficientes para el logro de los objetivos y metas propuestas.

4.6.3 Factibilidad

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se concluyó que es factible la elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos de Control para organizar el registro contable de la empresa y lograr una eficiente gestión contable.

4.6.4 POLITICAS CONTABLE

Esta propuesta contable servirá para que la Estación de Servicio cuente con políticas que deban cumplir los trabajadores a fin de generar información financiera confiable y oportuna.

Cada uno de las políticas y procedimientos que conforman el manual deberán cumplirse conforme se han estipulado, ya que busca mejorar sus procesos contables que aportarán para la toma de decisiones gerenciales.

4.6.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A.

4.6.5.1 Misión

Satisfacer las necesidades del sector automotriz con la venta de combustible, brindando buen trato y excelente atención al cliente, aportando con nuestro servicio al desarrollo de la empresa, de sus trabajadores y de la sociedad toda.

4.6.5.2 Visión

Ser reconocidos como una empresa que brinda servicios de alta calidad y cantidad justa, basados en la mejora continua, maximizando la eficiencia.

Esta empresa liderará la comercialización de combustible en la península de Santa Elena y contará con un personal altamente competitivo.

4.6.5.3 Objetivos

- Estar a la vanguardia de los avances tecnológicos, a fin de mejorar cada vez el servicio a nuestros clientes.
- Detectar las necesidades del mercado y satisfacerlas.

4.6.5.4 Políticas

- Satisfacer las necesidades del cliente
- Optimizar los recursos de la empresa
- Fijar un responsable del uso y manejo de la Caja Chica de la empresa
- Los créditos son autorizados por el Gerente general, una vez que haya sido

analizado el cliente por el departamento financiero.

- Los trabajadores deben cumplir con las funciones asignadas eficientemente.
- Ofrecer buen trato y confianza al cliente
- Custodiar la documentación e información de la empresa.

4.6.5.5 Principios y Valores

Los valores que adoptara la Estación de Servicio GALDICET S.A. serán sus pilares importantes, los cuales definirán a cada uno de sus trabajadores y dirigentes.

GALDICET S.A. tiene a su cargo a personas que apuntan hacia el mismo fin, por lo que se señalará las actividades y responsabilidades de cada uno de los trabajadores que conforman la organización.

La empresa se fundamentara en sus principios y valores, garantizando la buena de fe del accionar de todos sus trabajadores.

De los trabajadores:

- Honestidad
- Respeto
- Cantidad Justa
- Calidad
- Lealtad
- Responsabilidad
- Buena imagen
- Respeto al medio ambiente
- Positivismo
- Participación

- Buena comunicación

De la empresa:

- Promover el uso del Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno.
- Promover la productividad y calidad del servicio.
- Estimular los procesos de calidad.

4.6.6 POLÍTICAS A NIVEL ADMINISTRATIVO

Del Uso del Celular:

- Mientras esté realizando sus funciones sólo debe utilizar el celular por alguna emergencia.

Del Abandono de las Oficinas:

- No puede abandonar su puesto de trabajo injustificadamente.

Del Horario de Trabajo:

- **De lunes a viernes:**

Mañana de 8:30 a 12:30 pm

Tarde de 13:30 a 17:30 pm

- **Fines de Semana (sábado y Domingo):**

Mañana de 8:00 a 12:00 pm

De la Contratación de Recurso Humano:

- Debe cumplir con el perfil para puesto requerido.

De las Vacaciones del Recurso Humano:

De acuerdo a las disposiciones legales del Código de Trabajo, las vacaciones son derecho de cada trabajador una vez que haya cumplido un año consecutivo en la empresa u organización, se le dará un descanso remunerado y con lo cual se mantendrá un equilibrio físico y mental, las vacaciones son la compensación del trabajo realizado por un año consecutivo.

Coordinación de Vacaciones del Personal:

De acuerdo a las disposiciones legales del Código de Trabajo, las vacaciones son derecho de cada trabajador una vez que haya cumplido un año consecutivo en la empresa u organización, se le dará un descanso remunerado y con lo cual se mantendrá un equilibrio físico y mental, las vacaciones son la compensación del trabajo realizado por un año consecutivo. **(Anexo 1)**.

4.6.7 Código de Ética

La Estación de Servicio GALCIDET S.A. contará con un Código de Ética para que la empresa pueda contar con un instrumento de armonía de los principios y valores del personal que labora en La Estación de Servicio y garantizará un sano ambiente laboral.

Los trabajadores se deben comprometer con el código de ética que se ilustra a continuación.



CÓDIGO DE ÉTICA

- Ser personas honradas.
- Reconocer sus responsabilidades de las tareas que le hayan sido asignadas poner todo su empeño y afán en las funciones asignadas para el bien propio y de la empresa, promoviendo la eficacia y eficiencia.
- Promover un ambiente de trabajo excelente.
- No utilizar bajo ninguna circunstancia el puesto de trabajo para obtener beneficios personales.
- Conducta intachable, deberá actuar con rectitud, procurando satisfacer interés general y desechando el beneficio personal.
- Superación Académica, fortaleciendo sus habilidades y destrezas.
- Se actuara sin distinción de género.
- Brindar un excelente trato a los clientes con cortesía y profesionalismo.
- Ser honesto y no difamar a ningún trabajador.
- Mantener la confidencialidad de la información de la empresa.
- Respeto entre compañeros, deberán propiciar y mantener un ambiente ordenado y respetuoso en todos los ámbitos.
- Puntualidad.
- Tratarse entre compañeros de trabajo, colegas y demás personas de manera profesional y cortesía.
- No difamar a nadie de la empresa.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.6.8 Análisis Situacional

4.6.8.1 Matriz FODA

Con esta matriz se establecerán los factores internos y externo de la Estación de Servicio GALDICET S.A.

Tabla N. 40-Matriz FODA



ESTACION DE SERVICIO GALDICET S. A.

FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA	FACTORES EXTERNOS DE LA EMPRESA
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Escasos conocimientos administrativos y de gestión.</p> <p>Trabajadores no son profesionales.</p> <p>Falta de control y supervisión al personal.</p> <p>Ausencia de controles interno.</p> <p>Falta de capacitación a los trabajadores.</p> <p>Falencia de un código de ética para los trabajadores de la empresa.</p> <p>Inexistencia de un modelo de control interno.</p>	<p>Riesgo de no contar con información financiera confiable y oportuna.</p> <p>No se toman decisiones a nivel gerencial por desconocer los riesgos de la empresa.</p> <p>Sanciones y/o cierre de la Estación de Servicio por incumplimiento de la ley que rige.</p> <p>Competencia que pueda instalarse por estar el terminal terrestre en un lugar estratégico.</p>
FORTALEZAS:	OPORTUNIDADES
<p>Producto de calidad y cantidad justa, garantiza la fidelidad del cliente actual y el ingreso de nuevos clientes.</p> <p>Ubicación, es la única Estación de Servicio relativamente cerca al Terminal Terrestre.</p> <p>Aceptación al cambio para el logro de objetivos.</p>	<p>Implementación de Manual de Control Interno para el área administrativa financiera.</p> <p>Implementación tecnológica, software contable.</p> <p>Políticas y Procedimientos de control internos.</p> <p>Alta demanda</p>

Fuente: Matriz DAFO

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.6.8.2 Matriz EFI

Con esta matriz se ha identificado las debilidades y fortalezas que presenta la Estación de Servicio GALDICET S.A.

Tabla N. 41-Matriz EFI

Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Debilidades		50%	
1. Escasos conocimientos administrativos y de gestión.	0,1	2	0,2
2. Trabajadores no le han asignado funciones formalmente	0,1	2	0,2
3. Falta de control y supervisión al personal	0,1	1	0,1
4. Ausencia de controles interno	0,1	2	0,2
5. Falta de capacitación a los trabajadores	0,1	2	0,2
6. Falencia de un código de ética para los trabajadores de la empresa	0,1	1	0,1
7. Inexistencia de un modelo de control interno	0,2	2	0,4
Fortalezas		35%	
1. Producto de calidad y cantidad justa, garantiza la fidelidad del cliente actual y el ingreso de nuevos clientes.	0,1	4	0,4
2. Ubicación, es la única Estación de Servicio relativamente cerca al Terminal Terrestre	0,1	4	0,4
3. Aceptación al cambio para el logro de objetivos	0,15	3	0,45
4 Aceptación del cliente	0,1	4	0,4
Totales	85%		3.05

Fuente: Matriz EFI

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

CALIFICAR
ENTRE:

4: Fortaleza Mayor
2: Debilidad Mayor

3: Fortaleza Menor
1: Debilidad Menor

La calificación de 3.05 es superior al índice 2,5 quiere decir que la empresa está en condiciones adecuadas de afrontar el ambiente interno de manera adecuada, utilizando las fortalezas para enfrentar las debilidades.

4.6.8.3 Matriz EFE

Con esta matriz se identificará y se conocerá las debilidades y fortalezas que presenta la Estación de Servicio GALDICET S.A.

Tabla N. 42-Matriz EFE

Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
AMENAZAS		50%	
1. Riesgo de no contar con información financiera confiable y oportuna.	0,15	3	0,45
2. No se toman decisiones a nivel gerencial por desconocer los riesgos de la empresa.	0,2	3	0,6
3. Sanciones y/o cierre de la Estación de Servicio por incumplimiento de la ley que rige.	0,15	3	0,45
4. Competencia que pueda instalarse por estar el terminal terrestre en un lugar estratégico	0,15	2	0,3
5. Pérdida de los clientes por mala atención y no brindar confianza	0,15	2	0,3
OPORTUNIDADES		50%	
1 Implementación tecnológica, software contables	0,1	4	0,4
2 Implementación de Manual de Control Interno para el área administrativa financiera	0,05	3	0,05
3 Políticas y Procedimientos de control interno	0,15	3	0,45
4 Personal del área administrativa-financiera realiza sus funciones con capacidad y conocimiento	0,15	3	0,45
5. Alta demanda	0,2	3	0,5
Totales	100%		3,95

Fuente: Matriz EFE

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

<p>CALIFICAR ENTRE:</p>

4: Muy Importante
2: Poco importante

3: Importante
1: Nada importante

La calificación de 3,95 es superior al índice 2,5 por lo que se considera que la empresa está en condiciones de afrontar el entorno de manera adecuada, utilizando las oportunidades para enfrentar las amenazas.

4.6.8.4 Matriz de Estrategias DAFO:

Tabla N. 41-Matriz de Estrategias



ESTACION DE SERVICIO GALDICET S. A.

MATRIZ ESTRATEGICA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>1. Producto de calidad y cantidad justa, garantiza la fidelidad del cliente actual y el ingreso de nuevos clientes.</p> <p>2. Ubicación, es la única Estación de Servicio relativamente cerca al Terminal Terrestre</p> <p>3. Aceptación al cambio para el logro de objetivos</p> <p>4. Aceptación del cliente</p>	<p>1. Escasos conocimientos administrativos y de gestión.</p> <p>2. Trabajadores no le han asignado funciones formalmente</p> <p>3. Falta de control y supervisión al personal</p> <p>4. Ausencia de controles interno</p> <p>5. Falta de capacitación y motivación a los trabajadores</p> <p>6. Falencia de un código de ética para los trabajadores de la empresa</p> <p>1. Inexistencia de un modelo de control interno</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
<p>1 Implementación tecnológica, software contables</p> <p>2 Implementación de Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno para el área administrativa contable</p> <p>3 Personal enriquece sus conocimientos con capacitaciones y se motiva para lograr los objetivos de la empresa.</p>	<p>*Gestionar y supervisar los procesos que se llevan a cabo en la empresa a fin de brindar un excelente servicio a los clientes. F1. O.3</p> <p>* Gestionar con la gerencia y administración la adquisición de equipos tecnológicos. F1. O.1</p> <p>*Planificar capacitaciones para el personal de la empresa. F3. O3</p>	<p>* Aplicación de políticas y procedimientos de control interno que permitan una eficiente gestión contable en la Estación de Servicio. D1., D7. O3</p> <p>* Delegar funciones y responsabilidades a fin de evitar segregación de funciones en los trabajadores con la aplicación de los lineamientos establecidos en el manual. D2, D6, O4</p> <p>*Considerar un rubro anual por concepto de capacitación al personal para que apliquen los conocimientos adquiridos en el desarrollo de sus funciones y que genere información financiera confiable y oportuna. D5. O3</p>

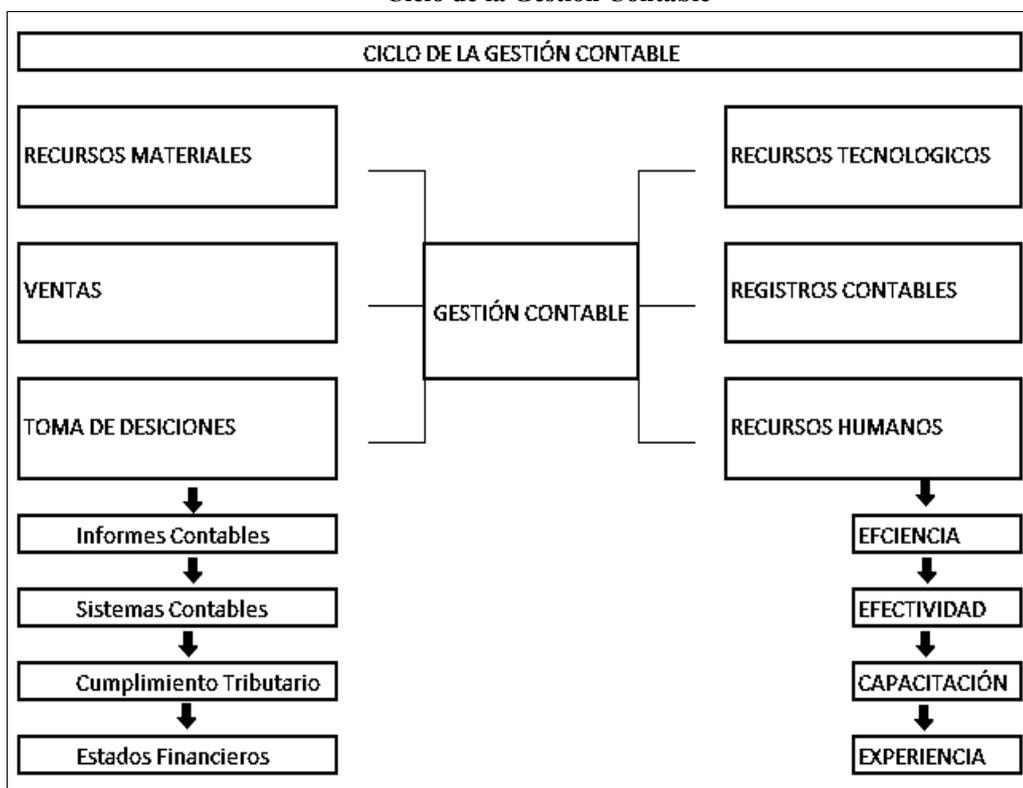
4. Personal del área administrativa-contable registra las actividades de la empresa con capacidad y conocimiento.	* Establecer políticas y procedimientos de control interno para el área administrativa contable. F3.O2	* Contar con información contable confiable y oportuna. D2. O4
5. Alta demanda	* Aprovechar los medios publicitarios y atraer nuevos clientes con la finalidad de incrementar las ventas. F4.O5	* Delegar el uso del Código de Ética para todos los trabajadores de la empresa. D6.O4 * Aplicar el manual de control interno en el área administrativa contable D3. O2.
AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
1. Riesgo de no contar con información financiera confiable y oportuna.	* Promover el buen desempeño de los trabajadores del área administrativa contable de Estación de Servicio. F3.A1	* Aplicar un código de ética para los trabajadores de la Estación de Servicio que fomente la unión y el trabajo en equipo. D6. A5
2. No se toman decisiones a nivel gerencial por desconocer los riesgos de la empresa.	* Realizar juntas entre directivos de la Estación de Servicio para analizar la situación de la empresa, realizar planes para el crecimiento de la estación de servicio.F3.A1	* Mejorar la calidad del servicio que ofrece la Compañía desarrollando programas de capacitación y seguridad D.5., D2., D7. A5., A.4.
3. Sanciones y/o cierre de la Estación de Servicio por incumplimiento de la ley que rige.	* Realizar planes que minimicen los peligros que impidan desarrollar la actividad de la Estación de Servicio. F4.A3	* Aplicar el Manual de Control Interno que contiene políticas y procedimientos para el área administrativa contable de la Estación de Servicio.D.7., D2., D3. A1., A2
4. Competencia que pueda instalarse por estar el terminal terrestre en un lugar estratégico	* Aplicar estrategias de competencia para mantener a los clientes fijos. F4. A4	
5. Pérdida de los clientes por mala atención y no brindar confianza		

Fuente: Matriz de Estrategia
Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.7 CICLO DE LA GESTIÓN CONTABLE:

Para que una empresa pueda desempeñarse efectiva y satisfactoriamente deberá contar con recursos e insumos que combinados con los recursos humanos, tecnológicos y financieros ayudarán al crecimiento de la organización.

Gráfico N. 36
Ciclo de la Gestión Contable



Fuente: Investigación sobre Gestión Contable
Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.8 Estructura Orgánica

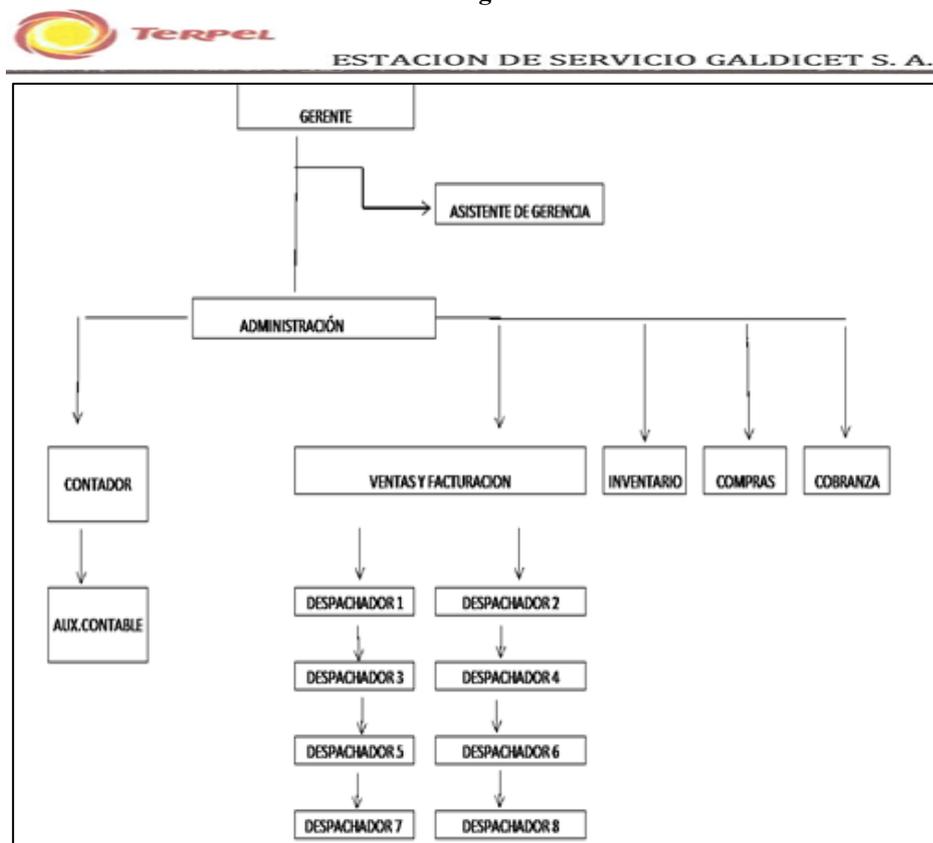
Existe organización cuando dos o más personas trabajan juntas para lograr la meta planteada, una organización eficaz debe planificar y todas las personas que conforman la organización deben colaborar coordinadamente para lograr la meta planteada. La estructura orgánica es la asignación de funciones y responsabilidades de manera formal.

Para explicarlo a cada uno de los trabajadores que conforman la empresa se dibujará un organigrama, es decir que se dibuja a quien tiene la responsabilidad y con quien se puede contar para que se ejecuten las funciones que sean propias.

4.8.1 Orgánico Funcional de la Estación de Servicio GALDICET S.A.

En el organigrama que se presenta para la Estación de Servicio se muestra claramente la identificación y asignación de responsabilidades con las funciones de cada uno de sus miembros, permitiendo que las personas realicen sus actividades diarias de trabajo y afronten los problemas que puedan suscitarse. La representación de la estructura orgánica en la que se muestran las funciones, departamentos de la empresa se muestra a continuación, y que influirá notablemente en su eficiencia.

Gráfico N. 37-Orgánico Funcional



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.8.2 Funciones

Este documento se prepara en la Estación de Servicio GALDICET S.A. con el fin de segregar funciones y otorgar responsabilidades a los trabajadores, considerando a éste manual como un instrumento de apoyo para organizar y establecer claramente las funciones para cada puesto. Este manual deberá actualizarse anualmente, por ser un documento de consulta frecuente y según la necesidad de la empresa a fin de que cada una de las áreas aporte con información necesaria, confiable y oportuna.

Cuadro N. 1 Funciones departamento de administración.

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	GERENTE
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
FUNCIÓN:	<p>Se responsabiliza de tomar decisiones e impulsar acciones adecuadas en función de los resultados alcanzados. Es la persona que debe establecer vínculos con los proveedores y clientes (Empresa Pública, Empresa Privada, Usuarios). Debe controlar y supervisar que se dé cumplimiento a las obligaciones de la ley que le correspondan a la empresa.</p> <p>Recibe los reportes de las recaudaciones diarias para controlar y autorizar el depósito de dichos valores.</p>
PERFIL:	<ul style="list-style-type: none"> * Título de Ingeniería en Administración de Empresas. * Experiencia en el puesto de 2 años. * Rango de edad: 25- 50 años.
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none"> * Administración en empresas. * Contabilidad Básica. * Leyes que rijan los procesos. * Conocimiento de Office.
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> * Liderazgo. * Trabajo en equipo y comunicación. * Capacidad de Análisis y toma de decisiones.

Cuadro N. 2 - Funciones Gerencia

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	GERENTE
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
FUNCIÓN:	
	<p>Se responsabiliza de tomar decisiones e impulsar acciones adecuadas en función de los resultados alcanzados. Es la persona que debe establecer vínculos con los proveedores y clientes (Empresa Pública, Empresa Privada, Usuarios). Debe controlar y supervisar el cumplimiento a las obligaciones de la ley que le correspondan a la empresa.</p> <p>Recibe los reportes de las recaudaciones diarias para controlar y autorizar el depósito de dichos valores.</p>
PERFIL:	<ul style="list-style-type: none">* Título de Ingeniería en Administración de Empresas.* Experiencia en el puesto de 2 años.* Rango de edad: 25- 50 años.
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	<ul style="list-style-type: none">* Administración en empresas.* Contabilidad Básica.* Leyes que rijan los procesos.* Conocimiento de Office.
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none">* Liderazgo.* Trabajo en equipo y comunicación.* Capacidad de Análisis y toma de decisiones.

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Cuadro N. 3 Funciones – Asistente de Gerencia

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	ASISTENTE DE GERENCIA
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	NO SUPERVISA
DEPENDENCIA:	GERENTE
FUNCIÓN:	
* Organizar, controlar y mantener los archivos enviados y recibidos de la Estación de Servicio.	
* Atender cordialmente a los clientes y demás personas que visiten la estación.	
* Atender lo que solicite el Gerente.	
PERFIL:	
* Tener estudios universitarios.	
* Experiencia en el puesto de 1 año.	
* Rango de edad: 20-40 años.	
* Respeto y Honestidad.	
* Actitud positiva.	
* Buena presencia.	
* Confiable y prudente.	
* Conocimientos de Contabilidad Básica.	
APTITUDES:	
* Capacidad de análisis.	
* Liderazgo.	
* Capacidad de trabajo bajo presión.	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Cuadro N. 4 Funciones Administrador

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	ADMINISTRADOR
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	DEPARTAMENTO CONTABLE Y TALENTO HUMANO
DEPENDENCIA:	GERENCIA
<p>FUNCIÓN: Se responsabiliza del control de las actividades de cada área de trabajo de la empresa y los procesos financieros que se lleven en el desarrollo de la actividad de GALDICET S.A., así como supervisar, controlar y garantizar el eficiente desempeño del personal. El administrador deberá ser parte activa en los procesos de planificación, capacitación, registro de información financiera y contable.</p> <p>Planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones para la gestión de compras</p> <p>Controlará las órdenes de los pedidos que se realizan a la comercializadora que distribuye el combustible, elaborará programación de abastecimiento de combustible, deberá asegurarse que se haga la descarga completa en los tanques indicados sin causar malestares a los clientes. Deberá atender las quejas de los clientes y las posibles sugerencias que puedan darse.</p>	
<p>PERFIL:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Titulo de Ingeniería en Administración de Empresas. * Experiencia en el puesto de 2 años. * Rango de edad: 25- 50 años. 	
<p>CONOCIMIENTOS BÁSICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Administración en empresas. * Contabilidad Básica. * Leyes que rijan los procesos. * Conocimiento de Office. 	
<p>APTITUDES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Liderazgo. * Trabajo en equipo y comunicación. * Análisis y comprensión de diversa información. * Facilidad de palabras y redacción de informe clara y precisa. 	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Cuadro N. 5- Funciones Contador

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	CONTADOR
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	AUXILIAR CONTABLE
DEPENDENCIA:	ADMINISTRADOR
FUNCIÓN:	
<ul style="list-style-type: none">* Persona encargada de preparar los estados financieros pertinentes de la empresa, llevar el cumplimiento de los impuestos en regla.* Deberá llevar los libros, registros y demás instrumentos necesarios que reflejen la realidad financiera de la Estación de Servicio.* Verificar la legalidad de la documentación previo a los registros contables.* Coordinar el trabajo de registro contable con el Auxiliar Contable.* Elaborar los roles de pago mensuales de todos los trabajadores.* Revisar y verificar el registro de las transacciones y la documentación que la respalda.* Realizar y controlar las conciliaciones bancarias de la empresa.	
PERFIL:	
<ul style="list-style-type: none">* Título de Ingeniería o Licenciatura en CPA y AUDITORIA.* Experiencia en el puesto de 3 años.* Rango de edad: 25- 50 años.* Predisposición de trabajo bajo presión.* Integridad, moral y ética.* Juicio Crítico y compromiso.	
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	
<ul style="list-style-type: none">* Amplios conocimientos de tributación (Leyes Tributarias).* Experiencia en gasolineras.* Manejo de Sistemas Contables.* Conocimiento de Office.* Clasificación y Análisis de la información contable.	
APTITUDES	
<ul style="list-style-type: none">* Excelente capacidad de análisis.* Liderazgo.* Análisis y comprensión de diversa información.* Capacidad de trabajo bajo presión	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Cuadro N. 6 Auxiliar Contable

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	AUXILIAR CONTABLE
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	NO SUPERVISA
DEPENDENCIA:	CONTADOR
FUNCIÓN:	
<ul style="list-style-type: none">*Elaborar los reportes requeridos por el sistema contable.* Recaudación diaria del dinero (venta de combustible).* Cargar a la cuenta bancos los depósitos realizados.* Coordinar información con el contador, referente a transacciones y operaciones que realice la Estación de Servicio.* Registro de ventas y compras diarias.*Organizar y mantener actualizado el sistema de contabilidad, a fin de mantener al día los libros contables.* Realizar todas las tareas que le asigne su jefe inmediato.	
PERFIL:	
<ul style="list-style-type: none">* Título de Ingeniería o Licenciatura en CPA y AUDITORIA.* Experiencia en el puesto de 1 año.* Rango de edad: 20- 45 años.* Respeto y Honestidad.* Actitud positiva.* Capacidad de resolver problemas.	
CONOCIMIENTOS BÁSICOS:	
<ul style="list-style-type: none">* Conocimientos de tributación (Leyes Tributarias).* Políticas y procedimientos contables.* Clasificación y Análisis de la información contable.* Manejo de Sistemas Contables.* Clasificación de información contable.	
APTITUDES	
<ul style="list-style-type: none">* Capacidad de análisis.* Liderazgo.* Capacidad de trabajo bajo presión.	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Cuadro N. 7- Funciones – Área de ventas

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	RESPONZABE DE AREA DE VENTAS Y FACTURACIÓN
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	DESPACHADORES DE COMBUSTIBLE
DEPENDENCIA:	RESPONSABLE DE AREA DE COMERCIALIZACIÓN
FUNCIÓN:	
<ul style="list-style-type: none">* Produce, prepara, procesa y analiza información de su área.* Organiza y supervisa al personal a su cargo.* Planea y controla el desempeño y logro de metas.* Vigila que se cumpla el proceso de cierre de mes con los clientes.* Realiza el cierre de las operaciones con los clientes.* Elaborar informes de las labores realizadas.	
PERFIL:	
<ul style="list-style-type: none">* Título de Ingeniería en Administración de Empresa.* Experiencia en el puesto de 2 años.* Rango de edad: 25-45 años.* Manejo de Office.* Actitud positiva.* Capacidad de Trabajo y Valor Agregado.* Confiable y prudente.* Conocimientos de Contabilidad Básica.	
APTITUDES:	
<ul style="list-style-type: none">* Capacidad de análisis.* Liderazgo.* Capacidad de trabajo bajo presión.	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Cuadro N. 8 Funciones – Área de Inventario

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	RESPONZABLE DE AREA DE INVENTARIO
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	NO SUPERVISA
DEPENDENCIA:	ADMINISTRADOR
FUNCIÓN:	
<p>* Programar, dirigir y controlar las actividades de recepción, despacho, registro y control del inventario.</p> <p>* Verificar que el combustible que se recibe cumpla con la cantidad, calidad, especificaciones y oportunidad establecida en los pedidos, requisiciones o contratos, otorgando la conformidad respectiva al cliente.</p> <p>* Transportar el combustible hasta descargar en la estación de Servicio.</p> <p>* Elaborar informes de las labores realizadas.</p> <p>* Elaborar y contar con un catálogo de proveedores previa investigación, análisis y evaluación de las características del producto en mercado, en cuanto a calidad, precio y oportunidad de los bienes y/o servicio.</p>	
PERFIL:	
<ul style="list-style-type: none">* Título de Ingeniería en Administración de Empresa o Licenciatura en CPA y Auditoría.* Experiencia en el puesto de 2 años.* Rango de edad: 25-45 años.* Manejo de Office.* Actitud positiva.* Capacidad de Trabajo y Valor Agregado.* Confiable y prudente.* Conocimientos de Contabilidad Básica.	
APTITUDES:	
<ul style="list-style-type: none">* Capacidad de manejo de cuentas de clientes diversos.* Liderazgo.* Capacidad de trabajo bajo presión.	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Cuadro N. 9 – Área de compras

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	RESPONSABLE DE AREA DE COMPRAS
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	NO SUPERVISA
DEPENDENCIA:	ADMINISTRADOR
FUNCIÓN:	
<ul style="list-style-type: none"> * Preparar el plan de abastecimiento del año con base a las programaciones despachadas a los clientes. * Velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la compra. * Mantener constante información sobre los proveedores nuevos y sustitutos. * Elaborar informes de las labores realizadas. * Controlar los vales de abastecimiento de combustible, logrando siempre cubrir la demanda. * Aplicar políticas contables en el manejo del inventario. * Aplicar controles de procedimientos de almacenamiento y seguridad. * Efectuar otras tareas afines al puesto. 	
PERFIL:	
<ul style="list-style-type: none"> * Título de Ingeniería en Administración de Empresa o Licenciatura en CPA y Auditoria. * Experiencia en el puesto de 2 años. * Rango de edad: 25-45 años. * Manejo de Office. * Actitud positiva. * Capacidad de Trabajo y Valor Agregado. * Confiable y prudente. * Conocimientos de Contabilidad Básica. 	
APTITUDES:	
<ul style="list-style-type: none"> * Capacidad de manejo de cuentas de clientes diversos. * Liderazgo. * Capacidad de trabajo bajo presión. 	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Cuadro N. 10 – Área de cobranzas

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	RESPONZABLE DE ÀREA DE COBRANZA
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	NO SUPERVISA
DEPENDENCIA:	ADMINISTRADOR
 FUNCION:	
<ul style="list-style-type: none">* Produce, prepara, procesa y analiza información de su área.* Propone el límite de crédito a otorgarse al cliente, en base a evaluación de datos del mismo.* Elaborar informes de las labores realizadas.* Tiene cargo la recuperación de la cartera de la empresa.* Mantener contacto y comunicación con el cliente.* Elaborar informes de las labores realizadas.* Involucrarse con el logro de las metas de la empresa.	
 PERFIL:	
<ul style="list-style-type: none">* Titulo de Ingeniería en Administración de Empresa.* Experiencia en el puesto de 2 años.* Rango de edad: 25-45 años.* Manejo de Office.* Actitud positiva.* Capacidad de Trabajo y Valor Agregado.* Confiable y prudente.* Conocimientos de Contabilidad Básica.	
 APTITUDES:	
<ul style="list-style-type: none">* Capacidad de manejo de cuentas de clientes diversos.* Liderazgo.* Capacidad de trabajo bajo presión.	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Cuadro N. 11 – Despachador de combustible

FUNCIONES	
GALDICET S.A.	
PARA EL CARGO:	DESPACHADOR DE COMBUSTIBLE
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERVISA A:	NO SUPERVISA VENTAS Y
DEPENDENCIA:	FACTURACIÓN
FUNCIÓN:	
<ul style="list-style-type: none">* Atender al cliente con respeto y brindarle confianza, dándole un excelente servicio.* Despachar combustible y vender lubricantes.* Facturación de la venta de combustible.* Mantener limpia su área de trabajo.* Reportar las ventas del día con su cuadro de caja respectivo.* Respetar y hacer respetar las normas de seguridad.* Realizar todas las tareas que le asigne su jefe inmediato.	
PERFIL:	
<ul style="list-style-type: none">* Bachiller.* Experiencia en el puesto de 1 año.* Rango de edad: 18- 35 años.* Respeto y Honestidad.* Actitud positiva.* Buena presencia.*Confiable y prudente.	
APTITUDES:	
<ul style="list-style-type: none">* Disposición, gusto y deseo de atención a todo tipo de cliente.* Capacidad de trabajo bajo presión.	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.9 MOTIVACIÓN

La falta de motivación es un gran obstáculo para lograr los objetivos de las organizaciones, siendo la motivación aquello que impulsa a las personas a intentar conseguir mediante acciones el logro de los objetivos o alcanzar las metas planteadas de la empresa.

Con respecto a la empresa la motivación es la habilidad para conseguir que sus trabajadores quieran hacer su trabajo y hacerlo bien responsablemente.

GALDICET S.A. motivará a su personal con las siguientes opciones:

4.10 CAPACITACIÓN

Una de las razones por las que un empleado puede ofrecer un servicio inadecuado es por falta de conocimiento acerca del producto o servicios que la empresa brinda.

La capacitación es importante para los trabajadores por que se perfeccionan en conocimiento y desarrollan sus habilidades en el desarrollo de sus funciones.

Invertir en capacitación adecuadamente y proveerles del material apropiado para su desempeño es un primer paso en reforzar su seguridad personal y profesional frente al cliente.

4.10.1 Plan de Capacitaciones: La administración anualmente planificará y presupuestará las vacaciones para el personal. **(Anexo 2).**

- La administración coordinara los temas de capacitación.

- Las capacitaciones se darán a los trabajadores, según el cargo que tengan y así enriquecer sus conocimientos y mejorar su desempeño.
- El personal deberá solicitar por escrito la capacitación a la administración.

➤ **IDENTIDAD CON LA COMPAÑÍA:** Darles a conocer la historia de la compañía, los logros y los objetivos a mediano y largo plazo ayudará a reducir la apatía y crear en ellos un compromiso mayor.

➤ **INCENTIVOS:** Toda persona necesita de incentivos para mejorar su productividad. La regla es "quien trabaja mejor" debe ser recompensado por sobre quienes simplemente "trabajan normal" de tal manera que se cree una energía sana y positiva en los equipos y colaboradores que demuestran un mayor compromiso, desempeño y calidad en la atención del cliente. Bonos económicos, viajes o algún premio trimestral pueden hacer la diferencia en la forma como tu personal hace su trabajo.

➤ **RECONOCIMIENTO:** Las grandes compañías multinivel manejan muy bien este concepto ya que comprenden que una de las necesidades primordiales del ser humano es "ser reconocido" por sus logros. Crear ceremonias semestrales y anuales en las cuales se reconozca con un diploma y algún obsequio el compromiso de los mejores colaboradores es una forma de mantener viva la energía positiva que potencia la calidad en el servicio. Sin importar el nivel o el área de trabajo en la que se desempeñan, desde un conserje hasta un gerente, todos necesitan en algún momento recibir reconocimiento. La foto con el empleado del mes o el "mejor vendedor" son excelentes para este fin.

4.11 RECURSOS ECONÓMICOS.-

Son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas

necesidades dentro del proceso productivo o actividad comercial de una empresa.

Todo proyecto supone gastos. Hemos de saber, de antemano cuánto dinero necesitamos y con qué dinero contamos para asignar una compensación económica como reconocimiento.

4.12 SUPERVISIÓN

Las ventas se basan en la comercialización del producto que ofrece nuestra empresa, por lo que es necesario mantener estándares de calidad para nuestros clientes y la calidad debe ser revisada constantemente tanto en las áreas de producción como en el registro de las actividades de la empresa.

La supervisión es una necesidad en las empresas, la gerencia de la Estación de Servicio GALDICET S.A.; designará quien realizará esta función, permitiendo vigilar, supervisar, evaluar y direccionar el trabajo de un equipo, promoviendo la eficiencia y la honestidad en los trabajadores de la empresa.

Cuándo Supervisar:

- Desde el momento que el trabajador comienza a realizar sus funciones en la empresa.
- Se supervisará indefinidamente.
- La supervisión será una forma de contribuir al logro de las metas.
- Comunicar al trabajador como se le supervisará y que éste comprenda que las supervisiones son conforme a su trabajo.

El supervisor y el trabajador tratan de mejorar juntos los problemas y deberán garantizar que se cumpla con las tareas y que se hagan a tiempo.

Se debe supervisar al personal de la Estación de Servicio por:

- Un personal bien supervisado se desempeña bastante bien, y hace que su trabajo sea más sencillo.
- Puede pasar por desapercibido el mal desempeño, pero con la supervisión constante se podrá dar cuenta y corregir.

4.13 EFECTIVIDAD

La efectividad abarca la eficiencia y la eficacia, es decir que ser efectivo implica ser eficaz y eficiente a la vez. La efectividad es lograr un efecto esperado.

La efectividad por parte de la administración debe exigirse pero sin lastimar con una buena comunicación hacia los trabajadores.

Hábitos para la efectividad:

- Ser consciente de las decisiones que se tomen.
- Saber hacia dónde vamos.
- Organizar las prioridades
- Tratar de obtener lo que se ha pensado realizar.
- Comprender, aprender a escuchar y atender a los demás.
- Trabajar en equipo.

4.14 PLANIFICACIÓN

La Planificación en la empresa tiene el propósito de minimizar los riesgos, elevando el nivel de éxito y mantenimiento en el mercado de la empresa.

Se deben coordinar los esfuerzos de cada uno de los trabajadores, la planificación será realizar continuamente. Los eventos inesperados pueden afectar la planificación, la inexistencia de información relevante y la falta de habilidades.

En la planificación de la administración se definen claramente la misión, visión los objetivos y los valores de la Estación de Servicio GALDICET S.A., el desarrollo de esta planificación se logrará en base a las motivaciones que se le apliquen al personal de la empresa. Como parte de la planificación se han establecido la misión, la visión, valores y políticas de la empresa.

4.15 CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Si la Estación de Servicio no cumpliera con alguna de sus obligaciones tributarias se producirían sanciones tributarias, ocasionando repercusiones para la empresa, por lo que se debe mostrar interés en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Actualmente en nuestro país constantemente se reforman las leyes, es muy importante dominar y conocer la normativa legal, las disposiciones, tipos de impuestos, declaraciones y pagos que le corresponde a la Estación de Servicio. El conocimiento tributario es de vital importancia en el Área Contable.

4.15.1 Declaración Mensual de IVA

Impuesto al Valor Agregado se la declara mensualmente por la prestación de los servicios de la Estación ya que se prestan los servicios con tarifa 12%, para lo cual se deberá usar el formulario N. 104 para personas obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas (empresas). **(Anexo 3).**

**Cuadro N. 11-Tabla de Plazo para declarar y Pagar Impuesto
Tabla de Multas e Intereses por Mora Tributaria:**

AÑO / TRIMESTRE	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Enero - Marzo	0,736	0,824	0,904	1,340	1,143	1,149	1,085	1,021	1,021	1,021
Abril - Junio	0,825	0,816	0,860	1,304	1,155	1,151	1,081	1,021	1,021	1,021
Julio - Septiembre	0,814	0,780	0,824	1,199	1,155	1,128	1,046	1,021	1,021	1,024
Octubre - Diciembre	0,712	0,804	0,992	1,164	1,144	1,130	1,046	1,021	1,021	0,983

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán
Fuente: SRI

4.15.2 Declaración de Retención en la Fuente

La Estación de Servicio actúa como Agente de Retención del Impuesto a la Renta, por lo que ésta obligada a entregar los respectivos comprobantes de retención, esta retención en la fuente se la debe realizar cuando se paga o se da crédito en una cuenta, como fuera el caso. **(Anexo 5).**

4.15.3 Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades

El impuesto a la Renta es la obligación Tributaria que se debe cancelar sobre los ingresos totales percibidos durante un año, descontando los costos y gastos incurridos. El formulario que debe aplicar la empresa es el 101 para sociedades.

La fecha para declarar el Impuesto a la Renta es:

- Desde el 1 de febrero hasta marzo del 2015--- > Personas Naturales y Sucesiones indivisas.
- Desde el 1 de febrero hasta abril del 2015--- > Sociedades, según el noveno dígito del RUC.

Cuadro N. 12
Tabla vigente para liquidar el Impuesto a la renta

Año 2015 - En dólares			
Fracción Básica	Exceso Hasta	Impuesto Fracción Básica	Impuesto Fracción Excedente
-	10.800	0	0%
10.800	13.770	0	5%
13.770	17.210	149	10%
17.210	20.670	493	12%
20.670	41.330	908	15%
41.330	61.980	4.007	20%
61.980	82.660	8.137	25%
82.660	110.190	13.307	30%
110.190	En adelante	21.566	35%

NAC-DGERGCGC14-00001085 publicada en el S. R.O. 408 de 05 de enero de 2015

4.15.4 Procedimientos del Contador:

- Realizar una conciliación con los datos de las compras, ventas, retenciones mensualmente.
- Enviar información al Servicio de Rentas Internas y realizar la declaración respectiva.
- Generar el reporte en DIMM.
- Ingresar la página del Servicio de Rentas Internas y cargar el reporte generado.
- Realizar el pago respectivo.

4.16 ACTIVIDADES CONTABLES

La contabilidad registra, clasifica y resume todas las operaciones económicas que se generan en la empresa con el objeto de obtener información financiera necesaria en la toma de decisiones gerenciales, dentro de las actividades contables que se realizan en la Estación de Servicio GALDICET S.A. tenemos:

4.16.1 Balance General

El Balance general comprende la descripción de la Estación de Servicio en términos de activos, pasivos y el capital contable. Las partes que conforman el Balance general son: Activos, Pasivos y Patrimonio.

Este balance debe ser elaborado por lo menos una vez cada año con fecha 31 de diciembre, la persona que tiene que elaborarlo es el Contador y debe ser firmado tanto por el contador y el Gerente de la Estación de Servicio.

A continuación se muestra un formato de Balance General:

Cuadro N.38-Balance General

ESTRUCTURA DEL BALANCE GENERAL	
ACTIVO	PASIVO Y PATRIMONIO
Activo Corriente Caja y Bancos Clientes Otras cuentas por Cobrar Inventarios Gastos pagados por anticipados	Pasivo Corriente Proveedores Bancos Empleados Estado
Total Activo Corriente	Total Pasivo Corriente
Activo No Corriente Activo Fijo Depreciación Activo Fijo Neto	Pasivo No Corriente Deudas a L/P
Total Activos No Corriente	Total Pasivos No Corriente
	Total Patrimonio
TOTAL ACTIVO	TOTAL PASIVO+PATRIMONIO

Fuente: Libro de Contabilidad Básica

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Los activos son todo lo que posee la Estación de Servicio, ya sea dinero en efectivo o en bancos, cuentas por cobrar, maquinaria, vehículo, muebles de oficina, terrenos. Activos Corrientes son los que en el periodo normal del negocio se hacen efectivos, es decir hasta un año. Existen otros activos denominados como corrientes y fijos.

Los pasivos es todo lo que adeuda la empresa. El Patrimonio es el valor que le pertenece al empresario y se clasifica en Capital, Utilidades retenidas, reserva legal.

4.16.2 Estado de Resultados Integral

El Estado de Pérdidas y Ganancias o Estado de Resultado Integral muestra la utilidad o pérdida que sufre el capital contable de la empresa como consecuencia de las operaciones practicadas en un periodo determinado, mediante la descripción de los diferentes conceptos de ventas, ingresos, costos y gastos que las mismas provocan.

El estado de resultados debe estar compuesto por las cuentas nominales, es decir las cuentas de ingresos, gastos y costos.

Gráfico N. 39-Estado Integral

VENTAS	
(-) COSTO DE VENTAS	
(=) UTILIDAD BRUTA	=====
(+) GASTOS ADMINISTRATIVOS	
(-) GASTOS DE VENTA	
(=) UTILIDAD OPERATIVA	=====
(-) GASTOS FINANCIEROS	
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	=====
(-) IMPUESTO A LA RENTA	
(=) UTILIDAD NETA	=====

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.16.3 Flujo de Efectivo

Este flujo contiene es un **parámetro de tipo contable** que ofrece información en relación a los movimientos que se han realizado en un determinado periodo de dinero o cualquiera de sus equivalentes.

Este flujo contendrá información de mucha importancia para los administradores, gerentes y dueños de empresas ya que determina la salida del efectivo en determinado momento, por medio del cual se sustentaría la toma de decisiones gerenciales.

Gráfico N. 40-Flujo Efectivo

GALDICET S.A.			
FLUJO DE EFETIVO			
DEL MM-DD-AA			
RUBRO	CONCEPTO	PARCIAL	TOTAL
INGRESOS	Ventas de contado	0	}
	Ventas tarjetas bancaria	0	
	Cobranza a clientes	0	
	TOTAL RECAUDADO	(=) suma	0
EGRESOS (-)	Pago de sueldos	- 0	}
	Pago a proveedores	- 0	
	Gastos varios	- 0	
	Total egresos operativos	(-) suma	- 0
	Comisiones Bancarias	-	0
	Pago de Impuestos		
	Rendimiento de Inversiones		
(=)	FECTIVO NETO EN OPERACIÓN	(=) suma	
(+/-)	EFECTIVO INICIAL		
(=)	EFECTIVO AL DIA MM-DD-AA		

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.17 INFORMES CONTABLES:

El Departamento de Contabilidad deberá preparar y presentar mensualmente con carácter de obligatorio los estados contables de la Estación de Servicio GALDICET S.A. con base a la información que le reporten los responsables de cada área. Los informes contables se preparan para suministrar mayor detalle de las transacciones, hechos y operaciones de la estación de servicio. Mediante los informes contables la información se comunica a sus respectivos usuarios, quienes los utilizan para la toma de decisiones de diversos tipos en la empresa.

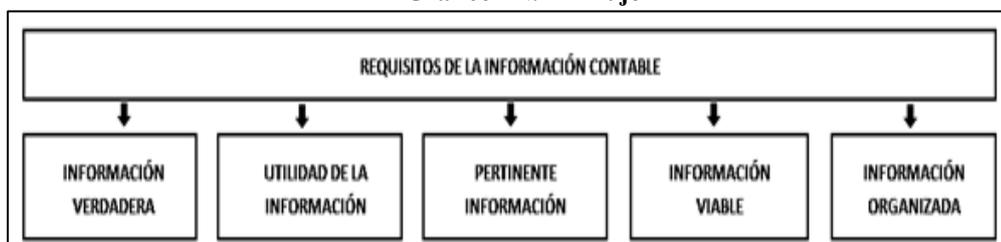
4.17.1 Objetivos de la Información Contable:

- Servir de apoyo a la administración para la planificación, organización y dirección del negocio.
- Brindar información contable confiable y oportuna para la toma de decisiones económicas y financieras de la Estación de Servicio.

- Toma de decisiones: Inversión y Crédito
- Evaluar la gestión de la administración
- Basar la determinación de cargas tributarias

Se procurará que la información contable generada por la empresa sea útil y confiable a efectos de que sirvan para la toma de decisiones para el crecimiento de la Estación de Servicio.

Gráfico N. 41-Flujo



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.17.2 Requisitos de la Información Contable:

- **Información Verdadera**

El grupo de datos que contenga la información contable debe ser verdadera, ya que por medio de la información que se cuente se podrá resolver problemas y tomar decisiones, basados en el conocimiento.

- **Utilidad de la Información**

La Información contable permite elaborar, analizar y/o estudiar todo lo que respecta la parte económica y financiera de la empresa. La información debe suministrarse en el tiempo necesario requerido.

- **Información Pertinente**

La información debe ser pertinente en el sentido que debe tener relación con los

procedimientos contables que desarrolla la empresa, para que de esta manera la situación financiera sea acorde a los objetivos de la empresa.

- **Información Viable**

Se debe buscar la viabilidad de la información por medio del control, ya que la información que se elabora puede o no garantizarse que sea correcta, puede haberse aplicado las técnicas muy bien, pero los datos no son los correctos.

- **Información Organizada**

Se debe recolectar, clasificar, resumir, analizar y finalmente interpretar la información contable de la Estación de Servicio. Se debe aplicar procedimientos y técnicas que permitan una distribución de trabajo, establecer responsabilidades a los trabajadores.

4.18 RECURSOS HUMANOS:

Los Recursos Humanos son el único elemento vivo e inteligente de cada organización, los administradores de cada empresa son quienes disponen de los medios para que sus recursos humanos se desarrollen con su valor agregado, es decir capacitarlos, desarrollar más sus habilidades para que desarrollen eficientemente su trabajo. Quienes conforman una empresa son los recursos humanos con los que dispone la misma, el comportamiento y desempeño de sus actividades depende de los factores internos que se desarrollen en la empresa, estos factores influyen en el comportamiento de cada persona.

4.18.1 Características de los Recursos Humanos:

- No se deben considerar parte de la empresa.
- No se puede obligar a nadie a trabajar sin recibir remuneración.

- En el desempeño de su trabajo debe mostrar sus conocimientos y habilidades.
- Son considerados el Capital Humano de la empresa.
- Si la administración viera la necesidad de incrementar el personal, será con la finalidad de mejorar los procesos.

Los recursos humanos se enriquecen de conocimiento y se motivan mediante capacitaciones, que hacen que se perfeccione y se desarrollen sus habilidades.

4.19 RECURSOS TECNOLÓGICOS:

Actualmente estos recursos forman parte importante en las empresas, la tecnología está presente en todos los ámbitos de la vida moderna y ayuda a desarrollar las operaciones de la empresa. **(Anexo 6).**

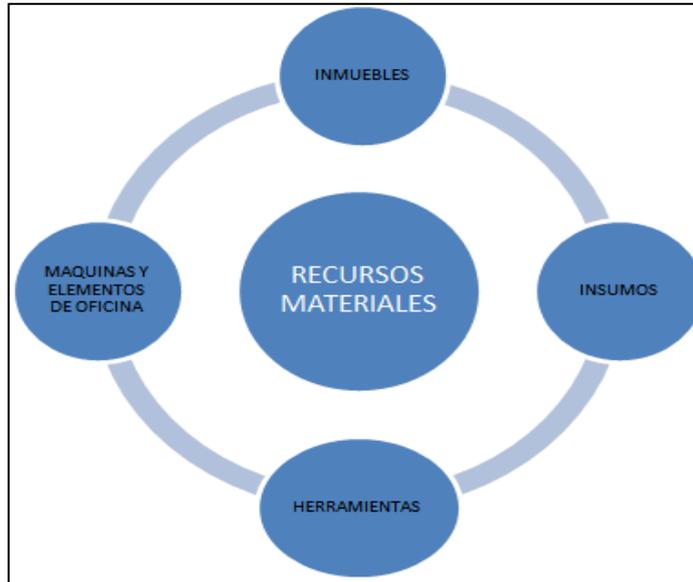
Una empresa que tenga modernas computadoras, teléfonos inteligentes, y toda la tecnología de punta estará en condiciones de competir con éxito, pues la tecnología va más allá del servicio de alta calidad que se ofrece al cliente.

4.20 RECURSOS MATERIALES

Los recursos materiales (tangibles) con los cuales cuenta la empresa y con los cuales permite a los trabajadores desempeñarse eficientemente, logrando obtener lo que se desea conseguir. Estos recursos son tan necesarios para llevar a cabo una acción exitosamente, si no se contará con éstos recursos no se lograrían alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

La buena administración de los Recursos Materiales dependerá de obtenerse oportunamente, en las mejores condiciones, a un buen costo, calidad y cantidad requerida.

Grafico N. 42-Recursos Materiales

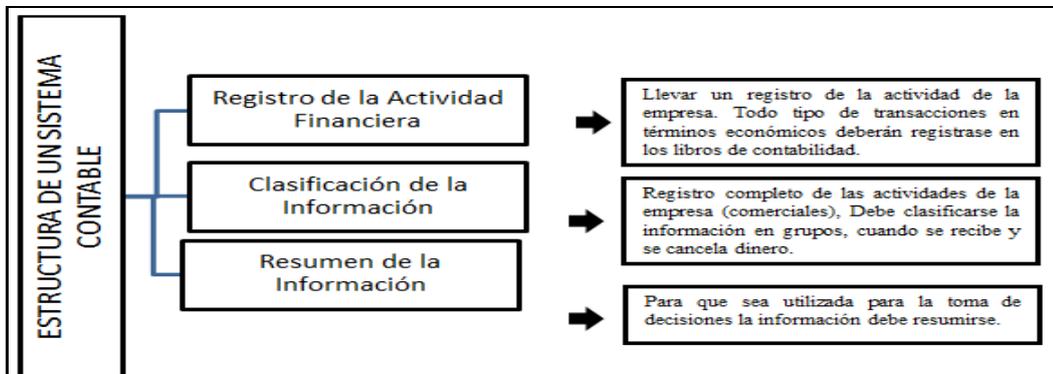


Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.21 SISTEMAS CONTABLES

Los sistemas contables son los elementos de información contable y financiera que sirven para la toma de decisiones gerenciales de la Estación de Servicio eficiente y oportunamente. La información contable debe analizarse, clasificarse y registrarse en los libros correspondientes, de tal forma que pueda procesarse y realizar los análisis financieros respectivos.

Gráfico N. 43-Sistema Contable



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

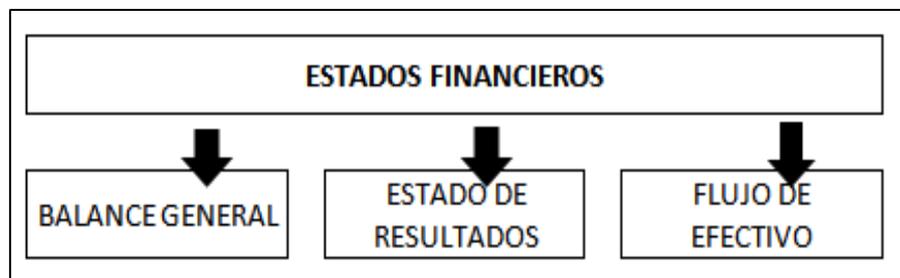
El Sistema Contable de la Estación de Servicio proporcionará información contable al gerente para la correcta toma de decisiones.

4.22 PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros son el resumen del sistema contable de la empresa, ya que dicha información debe ser real. Los Estados Financieros son de Interés de:

- La Gerencia y la administración en la toma de decisiones.
- A los dueños de la empresa para que conozcan si su negocio ha progresado o no financieramente.
- A los acreedores para conocer si la empresa está o no en capacidad de contraer obligaciones.
- Al estado, pues es quien define el pago de los impuestos.

Gráfico N. 44-Presentación de Estados Financieros



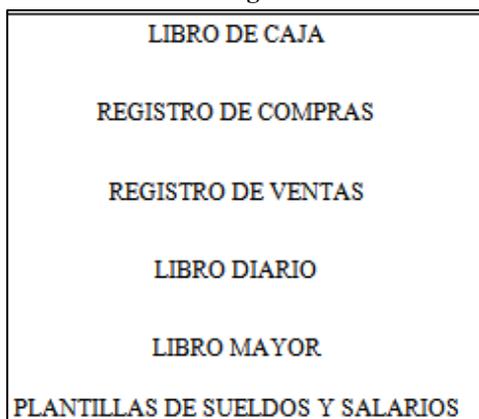
Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Objetivo:

- Proveer de información del patrimonio que posee la empresa y así ayudar en la toma de decisiones.
- La situación financiera de la empresa no solo le interesa a la empresa sino a diversas personas que requieran de información ya sea para acceder a créditos, etc.

4.23 **REGISTROS CONTABLES.**- Los registros contables de la Estación de Servicio son el elemento en físico y contiene información de las operaciones de la empresa, conservado sus datos. Estos registros contables dan cuenta de lo que ingresa y sale de dinero del patrimonio de la empresa, cada movimiento contable debe registrarse en el debe (debita) y en el haber (acredita).

Gráfico N. 45-Registros Contables



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.23.1 Libro de Caja:

Se registra el movimiento del efectivo de la empresa, el control de este elemento es fundamental. Se registra la fecha en que ocurre el hecho contable, su código respectivo de la cuenta, el detalle o denominación, en los parciales las cifras parciales y en el total la suma de los parciales. Al final del mes se suman las columnas registradas, tanto del debe y del haber con su respectivo asiento. Este libro se lleva un registro ordenado de los cobros y pagos en efectivo o su equivalente (**Anexo 7**).

4.23.2 Registro de Compras:

Aquí se registran las diferentes operaciones de compra o adquisiciones, este registro es recomendable cuando se compra en volúmenes considerables, obteniendo bienes y servicios de calidad con un precio que sea justo. El registro de compras es un registro necesario-obligatorio que debe aplicarse en el

desarrollo de las actividades de la empresa. **(Anexo 8).**

4.23.3 Registro de Ventas:

Este registro de ventas tiene carácter tributario, en el cual se detallan cada una de las ventas realizadas debiendo registrarse de forma ordenada y cronológica. La documentación soporte de las ventas son las facturas, notas de crédito y débito, notas de venta. Este libro es obligatorio llevar doble foliación

El rayado de este libro o el formato de este libro lo aplica cada empresa, según sea su necesidad, sus registros nos permiten conocer y determinar el Impuesto Fiscal sobre la base imponible correspondiente a las ventas. **(Anexo 9).**

4.23.4 Libro Diario:

Este libro contable recoge de forma cronológica y diariamente los hechos económicos de la empresa sus asientos deben registrarse con el sistema de partida doble, ya que contiene entradas del Debe y del Haber.

Las transacciones que se detalle en éste libro deben estar relacionadas con la actividad de la empresa. **(Anexo 10).**

4.23.5 Libro Mayor:

Aquí se deben registrar las cuentas del activo, pasivo y patrimonio de la Estación de Servicio, aquí se registran las transacciones que se encuentran en el Libro Diario a fin de conocer su movimiento y el saldo. Llevar este libro tiene la finalidad de controlar los cargos y abonos de cada cuenta, según las operaciones registradas como cargos. **(Anexo 11).**

4.24 COMPRAS

Estas políticas son pautas que se deben establecer considerando las necesidades

de la empresa. La compra implica necesariamente otra operación: la venta.

El encargado de ésta área debe buscar un buen precio justo, la cantidad necesaria con la mejor calidad y que su despacho sea en el menor tiempo posible. Se trata de actividades opuestas: quien compra entrega dinero para recibir un bien o servicio, mientras que quien vende entrega el bien o servicio a cambio del dinero.

Gráfico N. 46-Política de Compra

GALDINET S.A.	
OBJETIVO: Determinar una guía de procedimientos que debe seguir el responsable del área de Compras.	
POLITICAS:	*Adquirir los productos indispensables de mejores características, para ofrecer el servicio poniendo mucha atención para adquirirlos.
	*Ayudar a producir más utilidades a la empresa.
	* Determinar condiciones, plazos de pago, proveedores
	*Recibir facturas por el precio y cantidad fijada en el pedido. *Cada quince días preparan las facturas que estén pendientes de pago.
UNIDADES INTERVINIENTES:	Sección de Compras Administrador
FORMULARIO A APLICARSE:	Registro de Compras
PROCEDIMIENTOS:	
Responsable de Compras	* Recibe indicaciones de la Administración y Contabilidad
	*Analiza compras año anterior y aplica los lineamientos recibidos
	*Elabora formato de programación de compras
	*Envía a la Gerencia para que apruebe la programación
Gerente	*Verifica documentación recibida que cumpla con los requisitos
	*Si está conforme aprueba la compra y comunica a la administración y Contador y Sección de compras

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para elaboración de Manual de Control Interno

4.25 SIMBOLOGIA DE LOS FLUJOGRAMAS

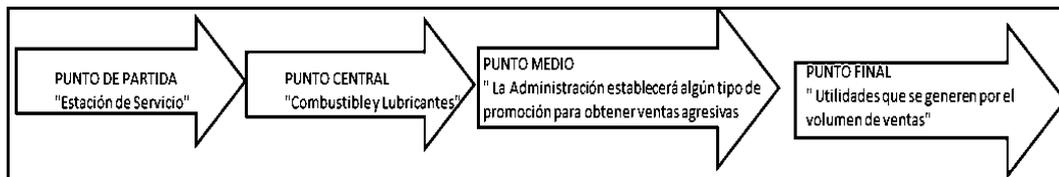
Gráfico N. 47-Simbología de Flujoograma

	Inicio/ Fin del Proceso
	Disparador.- Indica el inicio de un procedimiento conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad
	Operación.- Realización de una operación u actividad relativa a un procedimiento.
	Desplazamiento o Transporte.- Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Inspección.- Indica que se verifica la calidad y la cantidad de algo.
	Decisión.- Indica que se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Datos.- Alimenta y genera el procedimiento.
	Demora.- Indica el retraso en el desarrollo del proceso.
	Documento.- Representa un documento en general.
	Datos Almacenados.- Almacena datos en cualquier etapa del proceso.

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.26 VENTAS.- El objetivo de las empresas es vender lo que se ofrece al consumidor, por lo que se debe emprender un trabajo de ventas y de promoción juntos. Para Ventas a Crédito: (Anexo 12)

Grafico N. 48-Ventas



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Gráfico N. 49-Ventas a Crédito

GALDICET S.A.	
OBJETIVO:	Asegurar la facturación del servicio que ofrece la Estación de Servicio en cumplimiento de sus políticas.
POLÍTICAS:	
	*Cada cliente debe tener un archivo con su estado de cuenta de cada venta. *El crédito lo aprueba el gerente, una vez que ha revisado la capacidad de pago del cliente. *Crédito otorgado no supera 30 días. *Se brindará crédito a las instituciones públicas, bajo la firma de un contrato firmado. *Falta oportuna de pago generará un recargo por mora. *Cheque emitido y no pagado será relacionado como cheque en tránsito. *Para acceder a crédito deberá presentar: copia de cédula o RUC y razón social, solicitud y referencias personales y comerciales.
UNIDADES INTERVINIENTES:	Cajero-Despachador de combustible.
	Jefe de Dpto. de Ventas.
	Gerente.
FORMULARIO A APLICARSE:	Registro de Ventas.
PROCEDIMIENTOS:	
Despachadores de Combustible	*Recibirán la autorización de la empresa para el crédito del servicio. *Despachará el combustible por el valor requerido. *Elaborar informe de los créditos realizados en su turno y entregar al contador.
Gerente	*Analizar la capacidad del crédito a otorgarse al cliente. *Aprobar los Créditos.
Jefe de Ventas	*Lleva el estado de cuenta de cada cliente. *Descargar del Inventario la cantidad vendida. *De darse el caso solicitar a la administración por escrito el mejoramiento de la calidad a fin de satisfacer al cliente.

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para elaboración de Manual de Control Interno

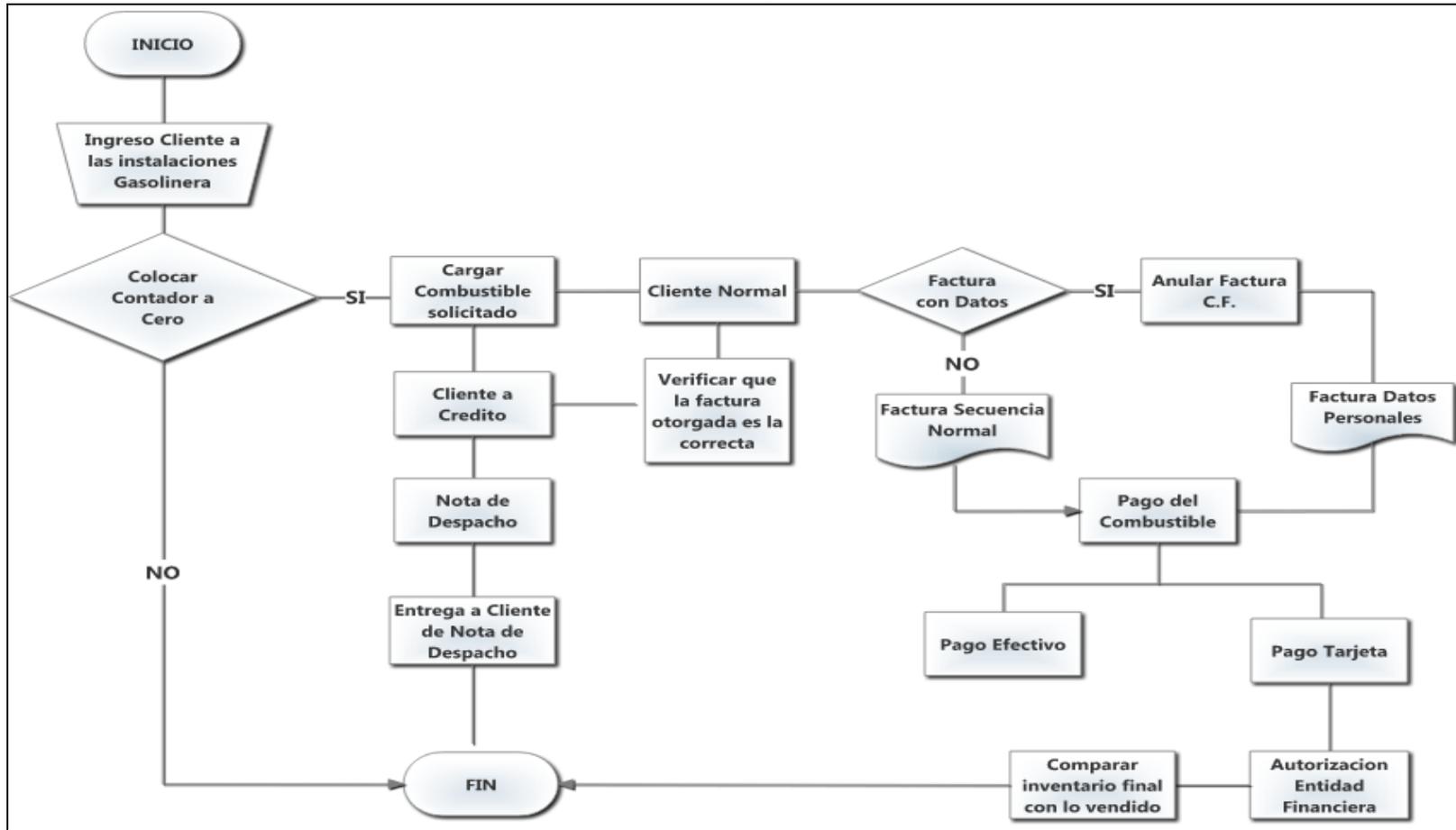
Gráfico N. 50-Ventas en Efectivo

GALDICET S.A.	
OBJETIVO:	Determinar una guía de facturación en cumplimiento de políticas establecidas.
POLÍTICAS:	<p>*Por cada transacción se emitirá factura al cliente.</p> <p>*No se aceptan reclamos una vez solicitado y brindado el servicio.</p> <p>*El cliente debe constatar cuanto le marca para el pago a realizar por la venta de gasolina.</p> <p>*Solamente pueden ejercer esta función las personas que hayan sido designadas por la administración para el cargo de cajero-despachador.</p> <p>*Proporcionar satisfacción al cliente.</p> <p>*Las ventas facturadas se harán en efectivo, cheque autorizado y Tarjeta de crédito.</p> <p>*Las facturas de contado deben ser selladas indicando que han sido canceladas.</p>
UNIDADES INTERVINIENTES:	<p>Cajero-Despachador de combustible</p> <p>Jefe del Departamento de Ventas</p> <p>Contador</p>
FORMULARIO A APLICARSE:	Registro de Ventas
PROCEDIMIENTOS:	
Despachares de Combustible	<p>*Cobrarán y emitirán las facturas correspondientes.</p> <p>*Elaborar informe de lo recaudado en su turno y entregar al Jefe de Ventas.</p> <p>*El despachador debe establecer contacto con el cliente brindándole confianza y seguridad.</p> <p>*Atender lo que solicita el cliente.</p> <p>*Elaborar la factura respectiva, solicitándole los datos al cliente.</p> <p>*Entregar la factura original al cliente.</p> <p>*Elaborar informe de lo recaudado en su turno y entregar al Jefe de Ventas.</p>
Contador	<p>*Una vez constatadas las recaudaciones de las ventas se informa al Gerente y se solicita autorizar a quien corresponda el depósito de dichas recaudaciones.</p> <p>*Descargar del Inventario la cantidad vendida.</p>
Jefe de Ventas	<p>*De darse el caso solicitar a la administración por escrito el mejoramiento de la calidad a fin de satisfacer al cliente.</p> <p>*Emitir informe de ventas diarias al Contador</p>

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para elaboración de Manual de Control Interno

Gráfico N. 51-Flujo de Ventas



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

4.27 COBRANZA:

Con la aplicación de las políticas definidas se proporcionara información clara y precisa para llevar a cabo el cobro a los clientes que se les otorga crédito. (Anexo N.13)

Gráfico N. 52-Cobranza

GALDICET S.A.	
OBJETIVO:	Contar con una guía de apoyo que busca la eficiencia en el desarrollo de las funciones de los trabajadores del área administrativa contable y que éstos entreguen oportunamente las facturas al cliente y conozcan las actividades para emisión de comprobantes tributarios.
POLÍTICAS:	<ul style="list-style-type: none"> *Diariamente se facturará en base al pedido de los clientes, convenios o contratos recibidos de la gerencia. *Diariamente se actualizará el registro de la cartera de clientes. *Los pagos realizados del cliente serán depositados por transferencias bancarias a la cuenta de la Estación de Servicio. *Los cheques cobrados serán cobrados inmediatamente.
UNIDADES INTERVINIENTES:	Responsable de Área de Cobranza Gerente
FORMULARIO A APLICARSE:	Conciliación de Cuentas de Clientes
PROCEDIMIENTOS:	
Responsable de Área de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> *Planificar y elaborar visitas a los clientes, dicho informe será entregado a la Gerencia *Verificar que la documentación entregada por el área de facturación este completa y soportada. *Dar seguimiento a los tiempos de pagos como estipulan los contratos o convenios. *Recibe los cheques a nombre de la empresa y procede a depositarlos. *Envía al Contador la documentación soporte del depósito o transferencia. *Contador dispone a Auxiliar contable elaborar un recibo de la documentación entregada por el contador.
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> _ Envía al responsable del área de facturación los contratos, convenios para que se proceda a facturar.

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboracion de Manual de Control Interno

4.28 CAJA

La cuenta caja es cuenta de Activo circulante, su importancia depende del tamaño de la empresa y/o de sus operaciones.

Es todo el efectivo que ha ingresado a la compañía en concepto de venta de productos, prestación de servicios u otros que han pagado los clientes y/o terceras personas.

Se debita cuando ingresa dinero por concepto de ventas de combustible y lubricantes y se acredita cuando egresa dinero para realizar pagos en efectivo por un determinado concepto o depósitos en alguna cuenta bancaria. **(Anexo 14).**

Gráfico N. 53-Reporte de Caja

GALDICET S.A.	
OBJETIVO:	Establecer el proceso para reportar el movimiento del efectivo recaudado diariamente en la empresa.
POLÍTICAS:	<ul style="list-style-type: none">*Al culminar la jornada de trabajo imprimirá el reporte.*Los ingresos recaudados por cada cajero-despachador en su turno serán guardado en la caja fuerte.*Elaborar reporte diario de cuadro de caja con su respectivo soporte de facturas que deposita en el paquete que se guardará en la caja fuerte.*Cada cajero-despachador es responsable de elaborar su reporte diario de caja y entregarlo a la administración.*El administrador realizará la gestión para depositar diariamente las recaudaciones.*El administrador entregará el reporte entregado por el cajero y el comprobante de depósito de la recaudación efectuada al Contador con copia al Jefe de Ventas.*El contador enviara reporte de caja al Gerente con su respectiva evaluación.*Restringir el acceso al área de caja a personal no autorizado.*Todo faltante de caja que no sea justificado por el cajero-despachador será descontado de su sueldo.

UNIDADES INTERVINIENTES:	Gerente Administrador Contabilidad Jefe de Ventas
FORMULARIO A APLICARSE:	Libro de Caja
PROCEDIMIENTOS:	
Cajero-Despachador	*Realizará un cierre de caja por cada turno. *Al final de cada turno su reporte deberá ser entregado al Administrador. *Utilizar el formato de reporte de Anexo.14 (Hoja de Cálculo Excel).
Jefe de Ventas	Recibirá copia del reporte para emitir su informe mensual de ventas.
Administrador	*Recibe reporte y autoriza a la Asistente de Gerencia realizar el depósito de la recaudación del día.
Asistente de Gerencia	*Procede a realizar el depósito de los valores recaudados.
Contador	*Realizar el registro respectivo, envía informe a la Gerencia.

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

Gráfico N. 54
Arqueo de Caja

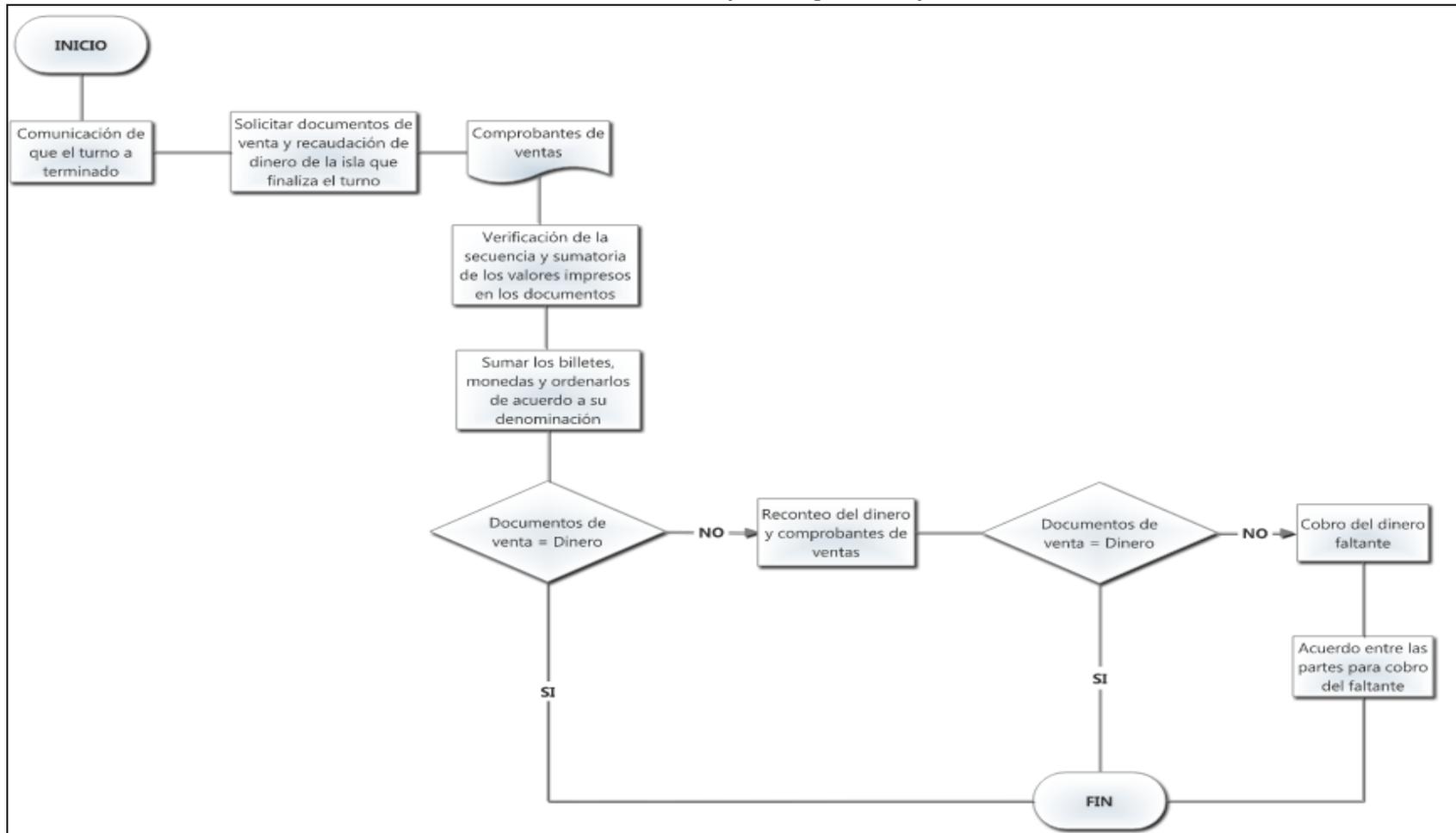
POLÍTICA PARA ARQUEO DE CAJA	
GALDICET S.A.	
OBJETIVO:	Analizar las transacciones del efectivo y comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido por las ventas diarias.
POLÍTICAS:	*Realizar los arqueos sorpresivos diariamente, semanalmente o mensualmente, sin avisar a los recaudadores del efectivo.

	<p>*Se realiza la suma del dinero clasificado y los recibos (comprobantes) para comparar el saldo verificado y el saldo registrado no debe haber sobrantes ni faltantes.</p> <p>*En caso de haber sobrantes y/o faltantes se comunicara a la gerencia para que tome las medidas pertinentes del caso.</p> <p>*En caso de detectar billetes falsos el responsable responderá por los valores.</p>
UNIDADES INTERVINIENTES:	<p>Cajero-Despachador</p> <p>Gerente</p> <p>Contabilidad</p> <p>Auxiliar Contable</p>
FORMULARIO A APLICARSE:	Formulario de Arqueo
PROCEDIMIENTOS:	
Cajero-Despachador	<p>*Cerrará caja en ese momento y sacará todo lo recaudado hasta el momento en que le piden realizar el Arqueo.</p> <p>*Contar y clasificar junto con el responsable de arqueo.</p> <p>*Contará y clasificará junto con el cajero-despachador los fondos recaudados.</p>
Auxiliar Contable y/o Contador	<p>*Se llenara el formulario de Arqueo.</p> <p>*Reportar a la Gerencia en caso de encontrar sobrantes o faltantes.</p>
Gerente	<p>*De haber novedades en los reportes de los arqueos realizados se tomará las acciones pertinentes por escrito.</p>

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

Gráfico No.55-Flujo de Arqueo de Caja



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

Caja Chica:

La Administración si así lo deseara podrá fijar un monto para destinarlo Caja Chica servirá para controlar los gastos menores diarios que se paguen en efectivo, observando lo siguiente:

- La administración solicitará a la gerencia crear dicho fondo por medio de un Memorándum.
- Lo máximo para un pago con este fondo es de \$20,00.
- Su justificación se hará con: Vales de Caja Chica, facturas y demás documentos que justifiquen el pago.
- Para la reposición el encargado del manejo de la caja chica presentará un resumen de los gastos adjuntando los respaldos, ira al departamento de Contabilidad para ser revisada, observada y repondrá dicho valor.

Cuadro No.13-Asiento para constituir el fondo de caja chica

Fecha	Cuentas y explicación	Código de las Cuentas	Debe	Haber
	Caja chica			
	Efectivo			
	Giro de un cheque, Fijación de Fondo de Caja Chica			

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Cuadro No.14-Asiento para la reposición del fondo de caja chica

Fecha	Cuentas y explicación	Código de las Cuentas	Debe	Haber
	Papelería			
	Transporte personal			
	Efectivo			

Fecha	Cuentas y explicación	Código de las Cuentas	Debe	Haber
	Efectivo			
	Caja chica			
	Giro de un cheque, Reposición Dinero Gastos de Fondo de Caja Chica			

Cuadro No. 15- Asiento para aumentar el fondo de caja chica

Fecha	Cuentas y explicación	Código de las Cuentas	Debe	Haber
	Caja Chica			
	Efectivo			
	Giro de un cheque, Aumento de Fondo de Caja Chica			

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

4.29 BANCOS

Cuenta del Activo Corriente, registra los depósitos de la empresa, además controla el movimiento de valores monetarios que son depositados. **(Anexo 15).**

Cuadro No.16-Bancos

SE DEBITA	SE ACREDITA
Al abrir cuentas bancarias (cualquiera que sea).	Emisión de cheques o notas debito bancarias.
Depósitos realizados.	Emisión de notas debito: pago, comisiones, interés, etc.
Emisión de notas de crédito bancarias; interés ganados, prestamos recibidos y más	Corrección de errores de registro.
Como constancia de depósitos directos efectuados por clientes.	Cualquier otra operación de disminución de la disponibilidad en banco de la empresa.
Corrección de errores de registro.	
Por el valor de traslado entre cuentas.	
Cualquier otra operación que incremente la disponibilidad en bancos para la estación de servicio.	
Por el valor de los cheques anulados después de su contabilización.	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Políticas de Control de la Cuenta Bancos:

- Escoger las entidades bancarias y sacar un número de cuenta.
- El Gerente delegará a un funcionario del área administrativa- contable el encargo de manejar las chequeras y mantener los registros auxiliares.
- Asignar las firmas de responsabilidad.

4.29.1 Conciliación Bancaria

La Conciliación bancaria es un mecanismo de control que sustenta el saldo de las cuentas bancarias y se comparan con el registro de los libros contables. Se recomienda que esta conciliación se elabore al cierre de cada mes, para constatar si se ha efectuado una buena anotación de los cobros y los pagos. La revisión y aprobación de la conciliación bancaria debe ser del área Contable, debiendo tener la respectiva firma de responsabilidad. (Anexo 15).

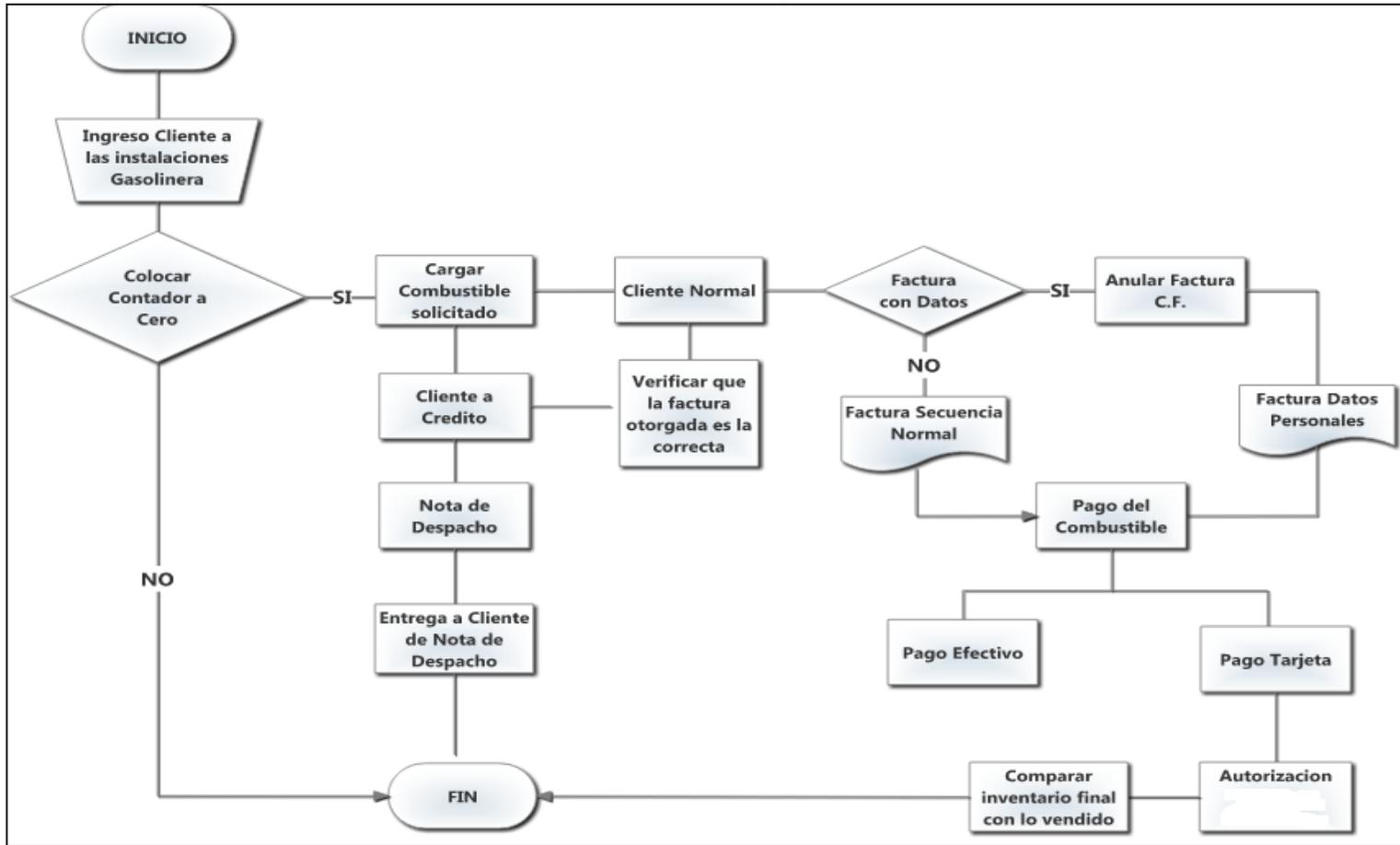
Gráfico N. 56-Conciliación Bancaria

POLÍTICA PARA VENTAS A CRÉDITO	
GALDICET S.A.	
OBJETIVO:	Asegurar la facturación del servicio que ofrece la Estación de Servicio en cumplimiento de sus políticas.
POLÍTICAS:	
	<ul style="list-style-type: none"> *Cada cliente debe tener un archivo con su estado de cuenta de cada venta. *El crédito lo aprueba el gerente, una vez que ha revisado la capacidad de pago del cliente. *Crédito otorgado no supera 30 días. *Se brindará crédito a las instituciones públicas, bajo la firma de un contrato firmado. *Falta oportuna de pago generará un recargo por mora. *Cheque emitido y no pagado será relacionado como cheque en tránsito. *Para acceder a crédito deberá presentar: copia de cédula o RUC y razón social, solicitud y referencias personales y comerciales.
UNIDADES INTERVINIENTES:	Cajero-Despachador de combustible. Jefe de Dpto. de Ventas. Gerente.
FORMULARIO A APLICARSE:	Registro de Ventas.
PROCEDIMIENTOS:	
Despachadores	<ul style="list-style-type: none"> *Recibirán la autorización de la empresa para el crédito del servicio. *Despachará el combustible por el valor requerido. *Elaborar informe de los créditos realizados en su turno y entregar al contador.
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> *Analizar la capacidad del crédito a otorgarse al cliente. *Aprobar los Créditos.
Jefe de Ventas	<ul style="list-style-type: none"> *Lleva el estado de cuenta de cada cliente. *Descargar del Inventario la cantidad vendida. *De darse el caso solicitar a la administración por escrito el mejoramiento de la calidad a fin de satisfacer al cliente.

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

Gráfico N. 57-Flujo Conciliación Bancaria



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán
Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

4.30 INVENTARIO

Son la razón de ser de la empresa, poseídos para su venta en el curso normal de las operaciones de la Estación de Servicio.

El Inventario que tiene para la venta la Estación de Servicio es el combustible y lubricantes que se tiene a la venta.

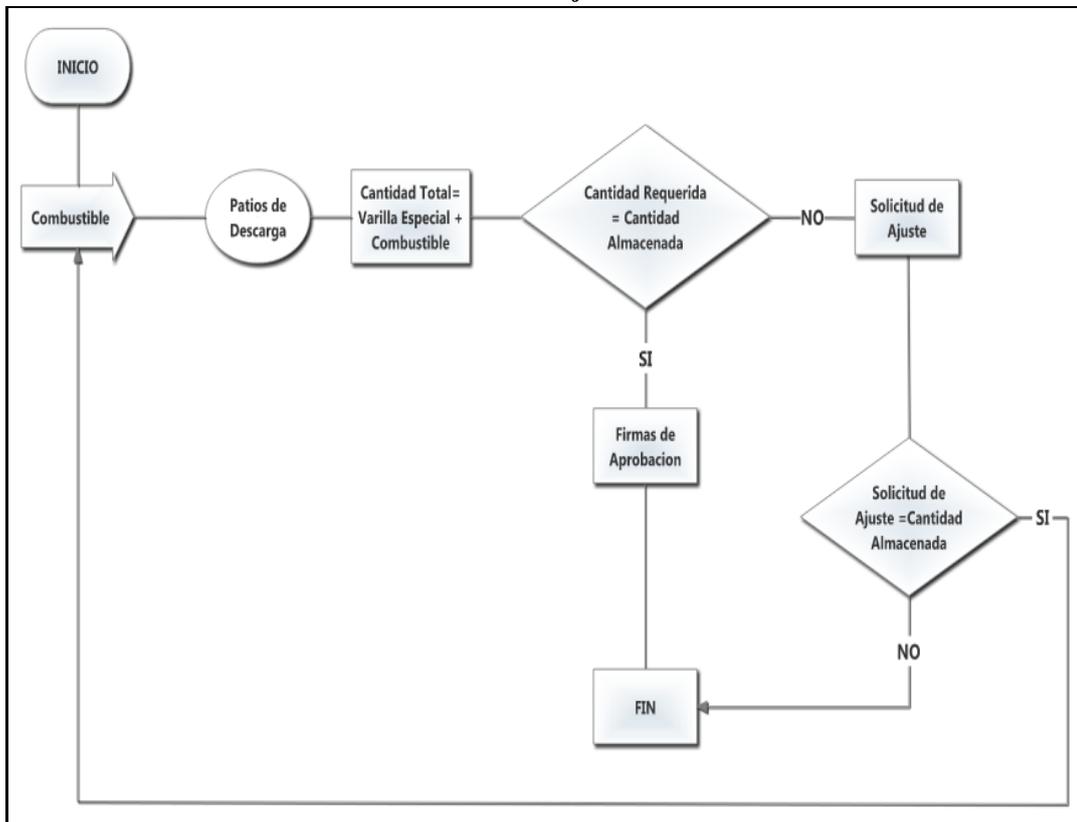
Gráfico N. 58-Inventarios

POLÍTICA PARA EL INVENTARIO (TOMA FÍSICA)	
GALDICET S.A.	
OBJETIVO:	Resguardar el inventario de la estación de servicio, en cumplimiento de políticas establecidas.
POLÍTICAS:	<ul style="list-style-type: none"> *Toda compra debe estar respaldada por su solicitud. *Antes de realizar el registro verificar las facturas. *La cantidad que se transporta se debe verificar en el momento, según lo facturado por el proveedor. *Asegurar el inventario (Póliza de Seguro). *Realizar comparaciones del inventario físico con los registros contables. *Los tanques donde se almacena el combustible deberá tener calibración y así poder mantener el combustible en buenas condiciones para la venta.
UNIDADES INTERVINIENTES:	<p style="text-align: right;">Responsable Área de Inventario</p> <p style="text-align: right;">Contador</p>
DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO:	Llevar el Inventario con el Sistema Permanente
PROCEDIMIENTOS:	
Responsable de Área de Inventario	<ul style="list-style-type: none"> *Realizar la solicitud de compra y entregar al Jefe de Compras para su aprobación. *Verificación de facturas y envío al Contador para que proceda al registro. *Elaborar Informe y comunicar al Contador.
Contador	<ul style="list-style-type: none"> *Ingreso del inventario. *Determinar el proceso de registro de inventarios. *Llenar la plantilla de Inventario Permanente.

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

Gráfico N. 59-Flujo de Inventario



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

4.31 RIESGOS

Toda decisión que se tome trae agregado cierto grado de riesgo, por lo que se debe aplicar después de la toma de decisiones realizar una evaluación y valorar los posibles riesgos en que pueda caer la empresa.

En una empresa interviene el riesgo operacional, que es el resultado de procesos internos inadecuados.

En caso de que se presente un riesgo en la empresa, deberán de estar presente estos tres elementos:

POSIBILIDAD DE QUE SUCEDA ALGO

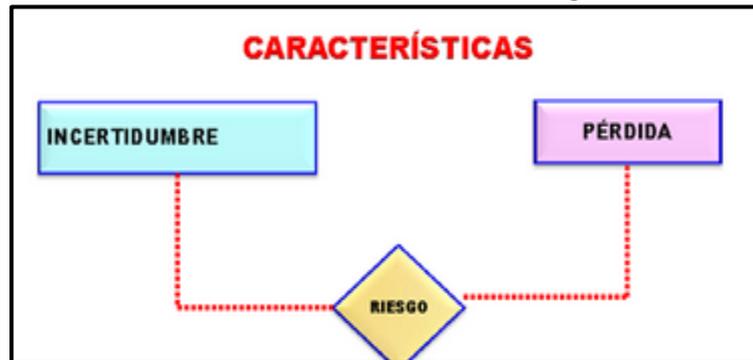
INCERTIDUMBRE DEL EVENTO

LA RESPUESTA DE UN RESULTADO POR UNA ACCIÓN TOMADA

El riesgo implica la actitud que los administradores tomen ante los posibles riesgos, si se desafía o no a los riesgos, teniendo efecto negativo o positivo con los objetivos que se planteó la empresa.

Se debe tener en cuenta que los riesgos suelen darse más que las mismas oportunidades en el desarrollo del negocio.

Gráfico N. 60-Actitud ante el Riesgo



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

Este proceso permite identificar, analizar y resolver los riesgos que puedan darse en la empresa a fin de maximizar las oportunidades y minimizar las pérdidas.

El riesgo entonces es la probabilidad de que algún evento NO deseado ocurra y que los objetivos trazados no sean alcanzados por este evento.

Clasificación del Riesgo:

Riesgo Financiero.- Implican los recursos económicos. Relacionado con la estructura financiera de la empresa.

Riesgos Legales.- Las normativas jurídicas son cambiantes, por eso es importante analizar este tipo de riesgo. Se derivan de algún acto jurídico.

Riesgo Físico.- Relacionado con la materialidad. Probabilidad de sufrir un daño corporal.

Riesgos Técnicos.- Se desprenden del propio giro del negocio.

Riesgo Administrativo.- Acontecimiento de impacto negativo por la presencia del peligro, sea esté económico, político, estructural.

4.32 CUENTAS POR PAGAR.- PROVEEDORES

Son las obligaciones que han sido contraídas por la empresa, debido a que son las que mantienen a la misma operativa, pues son cuentas por pagar de los gastos incurridos, servicios recibidos.

Gráfico N. 61-Cuentas por Pagar

POLÍTICAS DE CUENTAS POR PAGAR (PROVEEDORES)	
GALDICET S.A.	
OBJETIVO:	Establecer los pasos de cumplimiento con el pago a los proveedores
POLÍTICAS:	<p>*El pago se realizará en el plazo establecido por el proveedor, de ser posible se cancelará antes de la fecha indicada.</p> <p>*Todo pago lo supervisará y lo aprobará el gerente.</p> <p>*Los pagos deben tener las firmas de responsabilidad del visto bueno del gerente.</p> <p>*Verificar antes del pago la existencia de la deuda y se comparará los valores correspondientes.</p>
UNIDADES INTERVINIENTES:	Gerente, Contador, Proveedor
DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO:	Comprobante de Egreso
PROCEDIMIENTOS:	
Contador	<p>*Comparar la cuenta con el proveedor.</p> <p>*Generar el comprobante de egreso.</p> <p>*Elaborar Informe y comunicar al gerente.</p> <p>*Si se realiza el pago, deberá registrar y archivar.</p>
Gerente	<p>*Si autoriza que se dé el pago, solicita al contador realizar dicho pago.</p> <p>*Autoriza realizar el egreso y pago.</p>
Proveedor	*Firma los documentos y recibe el cheque.

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

Gráfico N. 62-Flujo de Pago a Proveedores



Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

Gráfico N. 63-Comprobante de Egreso

ESTACIÓN DE SERVICIO			
COMPROBANTE DE EGRESO			
FECHA:			
NOMBRE:.....			
CONCEPTO:.....			
Banco:.....		Cuenta:.....	Cheque:.....
Cuenta	Detalle	Debe	Haber
Son:.....			
Realizado por:	Aprobado por:	Beneficiario:	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Fuente: Instructivo para Elaboración de Manual de Control Interno

4.33 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

Gráfico N. 64-Presupuesto

PRESUPUESTO		
CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO TOTAL
1,00	Computadora Intel Core I3 3.5 Ghz Garant. 1000gb 4gb Led 20	\$ 510,00
1,00	Impresiones	\$ 300,00
	Papelería	\$ 150,00
	Internet	\$ 70,00
	Refrigerios	\$ 300,00
	Energía	\$45,00
1,00	Proyector Led Wifi Android 4.2, 2500 Lumens 1200*600, Wuxga	\$ 600,00
1,00	Honorario profesionales	\$ 1.000,00
	SUBTOTAL	\$ 2.975,00

DIAGNÓSTICO SITUACIONA Y
BÚSQUEDA DE ESTRATEGIAS

CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO TOTAL	
1,00	Impresiones	\$ 300,00	DIRECCIONAMIENTO DEL PROYECTOS
	Internet	\$ 70,00	
	Papelería	\$ 150,00	
	Energía	\$45,00	
	Refrigerios	\$ 300,00	
	Elaboración de informes	\$ 200,00	
	Movilización	\$ 200,00	
1,00	Honorario profesionales	\$ 1.000,00	
SUBTOTAL		\$ 2.265,00	
CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO TOTAL	
1,00	Impresiones	\$ 300,00	PROCEDIMIENTOS PARA ELABORACIÓN DE propuesta
	Internet	\$ 70,00	
	Energía	\$45,00	
	Movilización	\$ 150,00	
	Papelería	\$ 150,00	
1,00	Honorarios profesionales	\$ 1.000,00	
SUBTOTAL		\$ 1.715,00	
CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO TOTAL	
	Papelería	\$ 150,00	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS. MANUAL DE CONTROL INTERNO
	Elaboración de informes	\$ 200,00	
	Elaboración de matrices y estrategias	\$ 400,00	
	Internet	\$ 70,00	
	Energía	\$45,00	
	Tratamiento de información	\$ 300,00	
1,00	Honorarios profesionales	\$ 1.000,00	
SUBTOTAL		\$ 2.165,00	
TOTAL		\$ 9.120,00	

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Gráfico N. 65-Plan de Acción

PLAN DE ACCION:				
PROBLEMA PRINCIPAL: Incidencia de la gestión contable en la aplicación de políticas y procedimientos del control interno en la Estación de Servicio GALDICET S.A.			INDICADORES:	
DE LA PROPUESTA: Garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno mediante la eficiente y efectiva gestión contable.			Alto nivel de cumplimiento de las políticas a nivel de gestión contable	
PROPOSITO DE LA PROPUESTA: Fortalecer la gestión contable de la empresa a través de directrices y lineamientos que garanticen el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno			Políticas de control contable implementadas. Procedimientos de control interno implementados	
OBJETIVOS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	CORDINADOR DEL OBJETIVO	ACTIVIDADES
• Direccionar la organización de la estructura orgánica de la empresa mediante la ilustración gráfica de la estructura orgánica funcional, y el fortalecimiento de la Planificación mediante factores de direccionamiento estratégico.	100% de los trabajadores se le asignará funciones y responsabilidades que deberán cumplir.	Aplicación de políticas administrativas propuestas	Personal de la Estación de Servicios GALDICET S.A.	Socializar y aprobar la propuesta
• Orientar la elaboración de un diagnostico situacional de la empresa mediante ilustraciones de las matrices <u>EFI, EFE</u>	GALDICET S.A. con diagnostico situacional	Aplicación de técnicas y procedimientos de control administrativo y contable	Personal de la Estación de Servicios GALDICET S.A.	Oficializar la aprobación de la propuesta y disponer su implementación y aplicación inmediata
• Propiciar seguridad en el registro contable sistemático, tecnológico y ordenado a través de políticas y procedimientos de control, aplicando el modelo COSO con delegación de responsabilidades	100% se aplican las políticas y procedimientos de control	Aplicación de asignación de funciones al personal	Personal de la Estación de Servicios GALDICET S.A.	La ejecución de la propuesta
• Promover la organización del registro contable y la eficiencia en la gestión contable mediante capacitaciones y motivación al personal para mantener una mejora continua en los procesos que se desarrollan en la empresa	100% de los trabajadores serán capacitados. Plan de capacitación	Aplicación del Plan de capacitación	Personal de la Estación de Servicios GALDICET S.A.	Monitoreo y seguimiento de la aplicación del 100% contenido de la propuesta
• Orientar a los directivos de la empresa en la toma de decisiones mediante la aplicación de políticas y procedimientos de control interno que le permitan evaluar su proceso contable	Políticas y procedimientos de control	Aplicación de reglamentos internos propuestos	Personal de la Estación de Servicios GALDICET S.A.	Monitoreo y seguimiento de la aplicación del 100% contenido de la propuesta

4.34 Conclusiones y Recomendaciones

4.34.1 Conclusiones:

- La Gerencia debe adoptar medidas para asignar funciones y responsabilidades a sus trabajadores. Es responsabilidad del gerente implementar políticas de control interno para el área administrativa-contable.
- La eficacia en una empresa se logra controlando el cumplimiento de las actividades, políticas, normas y reglamentos, la empresa no cuenta con un orgánico funcional.
- Administrativamente ilustra los recursos humanos, tecnológicos y materiales que se requieren la entidad para alcanzar lograr los objetivos planteados.
- Los administrativos están desligados de la información contable que se genera en GALDICET S.A.
- Todos los trabajadores colaboran para conseguir el logro de los objetivos de la empresa, por ello el personal cumplirá con las directrices de control interno implementadas.

4.34.2 Recomendaciones:

- Implementar el Manual de políticas y procedimientos de Control Interno que permita organizar la información contable, logrando una eficiente gestión contable en la Estación de Servicio GALDICET S.A. mejorando sus procedimientos para generar información financiera de manera confiable y oportuna que contribuya en la toma de decisiones gerenciales, salvaguardando los intereses de la empresa.
- Establecer responsabilidades mediante una estructura orgánica, determinando el grado de responsabilidad de cada trabajador.
- Capacitar e implementar recursos en la empresa para que los trabajadores desarrollen sus actividades con conocimiento y con tecnología de punta.
- Analizar los reportes contables y los estados financieros para la toma de decisiones.
- Poner a conocimiento de los trabajadores el direccionamiento estratégica de la empresa, logrando que los trabajadores adopten el sentido de pertenencia a la empresa.

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de vacaciones

CUADRO ANUAL DE VACACIONES				
ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A.				
<u>DERECHO DE GOZAR VACACIONES:</u> PARA QUIENES HAYAN CUMPLIDO 1 AÑO EN LA EMPRESA				
<u>DERECHO PARA QUIENES TIENEN MÁS DE AÑOS EN LA EMPRESA:</u> gozarán adicionalmente de 1 día de vacaciones por cada uno de los años excedentes.				
CARGO	Nombre del Titular del cargo	Fecha de Ingreso	Fecha de Goce de Vacaciones	Fecha Coordinada y aprobada para goce de Vacaciones
GERENTE		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
ASISTENTE DE GERENCIA		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
ADMINISTRACIÓN		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
COMERCIALIZACIÓN		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
CONTADOR		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
AUX.CONTABLE		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
VENTAS Y FACTURACION		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
INVENTARIO		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
COMPRAS		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
COBRANZA		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
DESPACHADOR 1		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
DESPACHADOR 2		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
DESPACHADOR 3		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
DESPACHADOR 4		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
DESPACHADOR 5		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
DESPACHADOR 6		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
DESPACHADOR 7		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
DESPACHADOR 8		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
DESPACHADOR 9		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
DESPACHADOR 10		MM-DD-AA	MM-DD-AA	MM-DD-AA
BASE LEGAL: CODIGO DE TRABAJO Art. 69 al 78				

Fuente: Cuadro de Planificación de Vacaciones

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Anexo 2: Plan de capacitación

PLAN DE CAPACITACIONES		
GALDICET S.A.		
PARA EL AÑO: 2015 MODALIDAD A EFECTUAR TALLERES PARTICIPANTES: TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA-CONTABLE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO		
OBJETIVOS *Enriquecer los conocimientos del personal del area administrativa contable. *Promover la eficiencia en los trabajadores. *Generar un ambiente de seguridad y confianza entre los trabajadores. * Promover el mejoramiento de los sistemas contables interno. * Desarrollar condiciones satisfactorias de trabajo.		
#	TEMA	CONTENIDO
1	Desarrollo de habilidades administrativas	Etica Creatividad Autoestima (5 personas) C. Unit \$ 320,00 \$ 1.600,00
2	Liderazgo	Funciones del lider Cualidades de un gran lider Liderazgo situacional Desafios del liderazgo \$ 350,00
3	Analisis e Interpretación de Estados Financieros	Analisis de EE.FF. y sus características Calculo y analisis de razones financieras Analisis horizontal y vertical de los EE.FF. Importancia y Utilidad de los Estados de Flujo de (2 personas) C. Unit \$ 500,00 \$ 1.000,00
4	Gestión y practica contable	Normativa Contable La Contabilidad y su necesidad Definición y Relaciones Contables: Compras Ventas Gastos del personal Fuentes de Financiamiento Análisis Contable (2 personas) C. Unit \$450,00 \$ 900,00
5	Programa Integral de Asistente Contable I	Cuentas de resultado, intereses positivos y negativos Tratamiento Contable Provisiones y previsiones contables \$ 380,00
6	Conciliaciones Bancarias	Tipos de cuentas bancarias Tipos de movimientos bancarios Documentación Ley de Cheques Tipo de cheques Armado de Conciliación Ajustes, cierre y control \$ 550,00
		\$ 4.780,00

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Anexo 3: Declaración de impuesto al valor agregado.

SRI Servicio de Rentas Internas		DECLARACION DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO												No. 000000000			
FORMULARIO 104 RESOLUCION N° 0121		169 IDENTIFICACION DE LA DECLARACION															
		DECLARACION MENSUAL												103 AÑO			
		101 MES 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12															
		DECLARACION SEMESTRAL												104 No. FORMULARIO QUE SE RECTIFICA			
108 SEMESTRE												101 ENERO - JUNIO		102 JULIO - DICIEMBRE		IMPORTANTE: SERVASE LEER INSTRUCCIONES AL REVERSO	
200 IDENTIFICACION DEL SUJETO PASIVO (AGENTE DE PERCEPCION O RETENCION)		201 RUC												202 RAZON SOCIAL, DENOMINACION Y APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS			
300 PROPORCION DE CREDITO TRIBUTARIO APLICABLE EN ESTE MES												Devoluciones de IVA solicitadas y recibidas					
VENTAS CON TARIFA 12% + EXPORTACIONES (301+302+303+304+305+306+307)												301 SALDO DEL MES ANTERIOR		302			
SALDO DEL CREDITO TRIBUTARIO MES ANTERIOR												303		304			
1) DEVOLUCIONES DE IVA SOLICITADAS EN ESTE MES												305		306			
2) DEVOLUCIONES RECIBIDAS EN EL MES												307		308			
3) SALDO CREDITO TRIBUTARIO APLICABLE EN ESTE MES												309		310			
4) SALDO FINAL DEL MES												311		312			
300 RESUMEN DE VENTAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERIODO QUE DECLARA												BASE IMPONIBLE		IMPUESTO			
VENTAS NETAS GRAVADAS CON TARIFA 12% (EXCLUYE ACTIVOS FLUJO Y OTROS)												301		302			
VENTAS DE ACTIVOS FLUJO GRAVADAS CON TARIFA 12%												303		304			
OTROS CON TARIFA 12%												305		306			
1) DEVOLUCIONES EN VENTAS MEDIANTE NOTAS DE CREDITO EMITIDAS CON IVA TARIFA 12% Y 14%												307		308			
VENTAS NETAS GRAVADAS CON TARIFA CERO												309		310			
VENTAS DE ACTIVOS FLUJO GRAVADAS CON TARIFA CERO												311		312			
EXPORTACIONES DE BIENES												313		314			
EXPORTACIONES DE SERVICIOS												315		316			
TOTAL VENTAS Y EXPORTACIONES (EXCLUYE ACT. FLUJO)												301 + 303 + 305 + 307 + 309 + 311 + 313		317			
TOTAL IMPUESTO												302 + 304 + 306 + 308 + 310 + 312		318			
300 RESUMEN DE COMPRAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERIODO QUE DECLARA												BASE IMPONIBLE		IMPUESTO			
COMPRAS LOCALES NETAS DE BIENES GRAVADOS CON TARIFA 12% (EXCLUYE ACTIVOS FLUJO)												301		302			
COMPRAS LOCALES DE SERVICIOS GRAVADOS CON TARIFA 12%												303		304			
COMPRAS LOCALES DE ACTIVOS FLUJO GRAVADOS CON TARIFA 12%												305		306			
IMPORTACIONES GRAVADAS CON TARIFA 12% (EXCLUYE ACT. FLUJO)												307		308			
IMPORTACIONES DE ACTIVOS FLUJO GRAVADOS CON TARIFA 12%												309		310			
1) DEVOLUCIONES DE BIENES MEDIANTE LA RECEPCION DE NOTAS DE CREDITO CON IVA TARIFA 12% Y 14%												311		312			
IVA SOBRE EL VALOR DE LA DEPRECIACION DE ACTIVOS EN INTERVENCION TEMPORAL												313		314			
IVA EN LEGADOS INTERNACIONALES												315		316			
COMPRAS LOCALES DE BIENES Y SERVICIOS GRAVADOS CON TARIFA CERO												317		318			
IMPORTACIONES GRAVADAS CON TARIFA CERO												319		320			
SUFERTEAL CREDITO TRIBUTARIO DEL MES												302+304+306+308+310+312+314+316+318+320		321			
700 RESUMEN IMPOSTIVO												IMPUESTO RESULTANTE DEL MES		322-324			
1) SALDO DE CREDITO TRIBUTARIO MES ANTERIOR												325		326			
2) RETENCIONES DE LA FUENTE DE IVA QUE LE HAN SIDO CREDITADAS												327		328			
3) SALDO DE CREDITO TRIBUTARIO PARA EL PROXIMO MES												329		330			
4) SUFERTAL A PAGAR												331		332			
800 DECLARACION DEL SUJETO PASIVO COMO AGENTE DE RETENCION DEL IVA												VALOR DEL IVA		VALOR RETENIDO			
IVA CAUSADO POR LA COMPRA DE BIENES												301		302%			
IVA RETENIDO POR EMPRESAS EMISORAS DE TALENTOS DE CREDITO												303		304 30%			
IVA CAUSADO POR LA PRESTACION DE SERVICIOS												305		306 70%			
IVA CAUSADO POR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE PROFESIONALES												307		308 100%			
IVA CAUSADO POR EL ARRENDAMIENTO DE HABITABLES A PERSONAS NATURALES												309		310 100%			
IVA CAUSADO EN LA DISTRIBUCION DE COMBUSTIBLES												311		312 100%			
IVA CAUSADO EN OTROS COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS CON EMISION DE LEGADACION DE COMPRAS Y PRESTACION DE SERVICIO												313		314 100%			
IVA CAUSADO EN LA DEPRECIACION DE ACTIVOS EN INTERVENCION TEMPORAL												315		316 100%			
IVA CAUSADO EN LEGADOS INTERNACIONALES												317		318 100%			
TOTAL IVA RETENIDO												302+304+306+308+310+312+314+316+318+320		319			
TOTAL IVA A PAGAR												322+324		323			
900 VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO												PAGO PREVIO		324			
TOTAL IMPUESTO A PAGAR												325-327		326			
INTERESES POR MORA												328		329			
MULTAS												330		331			
TOTAL PAGANDO												326+329+331		332			
MEDIANTE CHEQUE, DEPÓSITO BANCARIO, EFECTIVO U OTRAS FORMAS DE PAGO												333		334			
MEDIANTE COMPENSACIONES												335		336			
MEDIANTE NOTAS DE CREDITO												337		338			
DECLARE QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA DECLARACION SON VERDADEROS, POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD CORRESPONDIENTE (Artículo 98 de la L.R.T.)												339		340			
FIRMA CON RESPUESTA (Proprietario legal) FIRMA CONYUGAL												341		342			
NOMBRE: C.I. No. RUC No.												343		344			
DETALLE DE NOTAS DE CREDITO												DETALLE DE COMPENSACIONES					
345												346		347			
348												349		350			
351												352		353			
354												355		356			
357												358		359			
360												361		362			
363												364		365			
366												367		368			
369												370		371			
372												373		374			
375												376		377			
378												379		380			
381												382		383			
384												385		386			
387												388		389			
390												391		392			
393												394		395			
396												397		398			
399												400		401			
402												403		404			
405												406		407			
408												409		410			
411												412		413			
414												415		416			
417												418		419			
420												421		422			
423												424		425			
428												429		430			
431												432		433			
434												435		436			
439												440		441			
442												443		444			
447												448		449			
450												451		452			
453												454		455			
456												457		458			
459												460		461			
462												463		464			
465												466		467			
468												469		470			
471												472		473			
474												475		476			
477												478		479			
480												481		482			
483												484		485			
486												487		488			
489												490		491			
492												493		494			
495												496		497			
498												499		500			

Anexo 4: Plazos para declarar

PLAZOS PARA DECLARAR Y PAGAR IMPUESTOS							
Noveno dígito del RUC	IMPUESTO A LA RENTA		Anticipos impuesto a la renta	ICE y Retenciones en la fuente	IVA		
	Personas naturales	Sociedades			Mensual	SEMESTRAL	
						1er.	2do.
						Semestre	Semestre
1	10 de marzo	10 de Abril	10 de julio y septiembre	10 del mes siguiente	10 del mes siguiente	10 de julio	10 de enero
2	12 de marzo	12 de Abril	12 de julio y septiembre	12 del mes siguiente	12 del mes siguiente	12 de julio	12 de enero
3	14 de marzo	14 de Abril	14 de julio y septiembre	14 del mes siguiente	14 del mes siguiente	14 de julio	14 de enero
4	16 de marzo	16 de Abril	16 de julio y septiembre	16 del mes siguiente	16 del mes siguiente	16 de julio	16 de enero
5	18 de marzo	18 de Abril	18 de julio y septiembre	18 del mes siguiente	18 del mes siguiente	18 de julio	18 de enero
6	20 de marzo	20 de Abril	20 de julio y septiembre	20 del mes siguiente	20 del mes siguiente	20 de julio	20 de enero
7	22 de marzo	22 de Abril	22 de julio y septiembre	22 del mes siguiente	22 del mes siguiente	22 de julio	22 de enero
8	24 del mes siguiente	24 de Abril	24 de julio y septiembre	24 del mes siguiente	24 del mes siguiente	24 de julio	24 de enero
9	26 de marzo	26 de Abril	26 de julio y septiembre	26 del mes siguiente	26 del mes siguiente	26 de julio	26 de enero
0	28 de marzo	28 de Abril	28 de julio y septiembre	28 del mes siguiente	28 del mes siguiente	28 de julio	28 de enero

Anexo 5: Porcentaje de retención

2015			
DETALLE DE PORCENTAJES DE RETENCION EN LA FUENTE DE IMPUESTO A LA RENTA CONFORME LA NORMATIVA VIGENTE	Porcentajes vigentes	Campo Formulario 1	Código del Anexo
Honorarios profesionales y demás pagos por servicios relacionados con el título profesional	10	303	303
Servicios predomina el intelecto no relacionados con el título profesional	8	304	304
Comisiones y demás pagos por servicios predomina intelecto no relacionados con el título profesional	8	304	304A
Pagos a notarios y registradores de la propiedad y mercantil por sus actividades ejercidas como tales	8	304	304B
Pagos a deportistas, entrenadores, árbitros, miembros del cuerpo técnico por sus actividades ejercidas como tales	8	304	304C
Pagos a artistas por sus actividades ejercidas como tales	8	304	304D
Honorarios y demás pagos por servicios de docencia	8	304	304E
Servicios predomina la mano de obra	2	307	307
Utilización o aprovechamiento de la imagen o renombre	10	308	308
Servicios prestados por medios de comunicación y agencias de publicidad	1	309	309
Servicio de transporte privado de pasajeros o transporte público o privado de carga	1	310	310
Por pagos a través de liquidación de compra (nivel cultural o rusticidad)	2	311	311
Transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal	1	312	312
Compra de bienes de origen agrícola, avícola, pecuario, apícola, canícula, bioacuático, y forestal	1	312	312A
Regalías por concepto de franquicias de acuerdo a Ley de Propiedad Intelectual - pago a personas naturales	8	314	314A
Cánones, derechos de autor, marcas, patentes y similares de acuerdo a Ley de Propiedad Intelectual – pago a personas naturales	8	314	314B
Regalías por concepto de franquicias de acuerdo a Ley de Propiedad Intelectual - pago a sociedades	8	314	314C
Cánones, derechos de autor, marcas, patentes y similares de acuerdo a Ley de Propiedad Intelectual – pago a sociedades	8	314	314D
Cuotas de arrendamiento mercantil, inclusive la de opción de compra	1	319	319
Por arrendamiento bienes inmuebles	8	320	320
Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	1	322	322
Por rendimientos financieros pagados a naturales y sociedades (No a IFIs)	2	323	323
Por RF: depósitos Cta. Corriente	2	323	323A
Por RF: depósitos Cta. Ahorros Sociedades	2	323	323B1
Por RF: depósito a plazo fijo gravados	2	323	323E
Por RF: depósito a plazo fijo exentos	0	323	323E2
Por rendimientos financieros: operaciones de reporto - repos	2	323	323F
Por RF: inversiones (captaciones) rendimientos distintos de aquellos pagados a IFIs	2	323	323G
Por RF: obligaciones	2	323	323H
Por RF: bonos convertible en acciones	2	323	323I

Por RF: Inversiones en títulos valores en renta fija gravados	2	323	323 M
Por RF: Inversiones en títulos valores en renta fija exentos	0	323	323 N
Por RF: Intereses pagados a bancos y otras entidades sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y de la Economía Popular y Solidaria	0	323	323 O
Por RF: Intereses pagados por entidades del sector público a favor de sujetos pasivos	2	323	323 P
Por RF: Otros intereses y rendimientos financieros gravados	2	323	323Q
Por RF: Otros intereses y rendimientos financieros exentos	0	323	323R
Por RF: Intereses en operaciones de crédito entre instituciones del sistema financiero y entidades economía popular y solidaria.	1	324	324A
Por RF: Por inversiones entre instituciones del sistema financiero y entidades economía popular y solidaria.	1	324	324B
Anticipo dividendos	22	325	325
Dividendos anticipados préstamos accionistas, beneficiarios o partícipes	22	325	325A
Dividendos distribuidos que correspondan al impuesto a la renta único establecido en el art. 27 de la LRTI	hasta el 100%	326	326
Dividendos distribuidos a personas naturales residentes	1% al 13%	327	327
Dividendos distribuidos a sociedades residentes	hasta el 100%	328	328
Dividendos distribuidos a fideicomisos residentes	hasta el 100%	329	329
Dividendos gravados distribuidos en acciones (reversión de utilidades sin derecho a reducción tarifa IR)	De acuerdo a la tarifa y retenciones del art. 15 RALRTI	330	330
Dividendos exentos distribuidos en acciones (reversión de utilidades con derecho a reducción tarifa IR)	0	331	331
Otras compras de bienes y servicios no sujetas a retención	0	332	332
Por la enajenación ocasional de acciones o participaciones y títulos valores	0	332	332A
Compra de bienes inmuebles	0	332	332B
Transporte público de pasajeros	0	332	332C
Pagos en el país por transporte de pasajeros o transporte internacional de carga, a compañías nacionales o extranjeras de aviación o marítimas	0	332	332D
Valores entregados por las cooperativas de transporte a sus socios	0	332	332E
Compraventa de divisas distintas al dólar de los Estados Unidos de América	0	332	332F
Pagos con tarjeta de crédito	No aplica retención	332	332G
Pago al exterior tarjeta de crédito reportada por la Emisora de tarjeta de crédito, solo RECAP	0	332	332H
Enajenación de derechos representativos de capital y otros derechos cotizados en bolsa ecuatoriana	0,20%	333	333
Enajenación de derechos representativos de capital y otros derechos no cotizados en bolsa ecuatoriana	1	334	334
Por loterías, rifas, apuestas y similares	15	335	335
Por venta de combustibles a comercializadoras	2/mil	336	336
Por venta de combustibles a distribuidores	3/mil	337	337
Compra local de banano a productor	1% -2%	338	338
Liquidación impuesto único a la venta local de banano de producción propia	hasta el 100%	339	339

Impuesto único a la exportación de banano de producción propia - componente 1	1% -2%	340	340
Impuesto único a la exportación de banano de producción propia - componente 2	1,25% - 2%	341	341
Impuesto único a la exportación de banano producido por terceros	0,5%-2%	342	342
Por energía eléctrica	1	343	343A
Por actividades de construcción de obra material inmueble, urbanización, lotización o actividades similares	1	343	343B
Otras retenciones aplicables el 2%	2	344	344
Pago local tarjeta de crédito reportada por la Emisora de tarjeta de crédito, solo RECAP	2	344	344A
Ganancias de capital	entre 0 y 10	346	346A
Pago al exterior - Rentas Inmobiliarias	entre 0 y 22 *	411.422.432	500
Pago al exterior - Beneficios Empresariales	entre 0 y 22 *	411.422.432	501
Pago al exterior - Servicios Empresariales	entre 0 y 22 *	411.422.432	502
Pago al exterior - Navegación Marítima y/o aérea	entre 0 y 22 *	411.422.432	503
Pago al exterior- Dividendos distribuidos a personas naturales	0	405.416	504
Pago al exterior - Dividendos a sociedades	hasta el 100%	406.417	504A
Pago al exterior - Anticipo dividendos	22%	404.415	504B
Pago al exterior - Dividendos anticipados préstamos accionistas, beneficiarios o partícipes	entre 0 y 22 *	404.415	504C
Pago al exterior - Dividendos a fideicomisos	hasta el 100%	407.418	504D
Pago al exterior- Dividendos distribuidos a personas naturales (paraísos fiscales)	0	426	504E
Pago al exterior - Dividendos a sociedades (paraísos fiscales)	13%	427	504F
Pago al exterior - Anticipo dividendos (paraísos fiscales)	25%	425	504G
Pago al exterior - Dividendos a fideicomisos (paraísos fiscales)	13%	428	504H
Pago al exterior - Rendimientos financieros	entre 0 y 22 *	411.422.432	505
Pago al exterior – Intereses de créditos de Instituciones Financieras del exterior	entre 0 y 22 *	411.422.432	505A
Pago al exterior – Intereses de créditos de gobierno a gobierno	entre 0 y 22 *	411.422.432	505B
Pago al exterior – Intereses de créditos de organismos multilaterales	entre 0 y 22 *	411.422.432	505C
Pago al exterior - Intereses por financiamiento de proveedores externos	entre 0 y 22 *	411.422.432	505D
Pago al exterior - Intereses de otros créditos externos	entre 0 y 22 *	411.422.432	505E
Pago al exterior - Otros Intereses y Rendimientos Financieros	entre 0 y 35 *	411.422.432	505F
Pago al exterior - Cánones, derechos de autor, marcas, patentes y similares	entre 0 y 22 *	411.422.432	509
Pago al exterior - Regalías por concepto de franquicias	entre 0 y 22 *	411.422.432	509A
Pago al exterior - Ganancias de capital	entre 0 y 22 *	411.422.432	510
Pago al exterior - Servicios profesionales independientes	entre 0 y 22 *	411.422.432	511
Pago al exterior - Servicios profesionales dependientes	entre 0 y 22 *	411.422.432	512
Pago al exterior - Artistas	entre 0 y 22 *	411.422.432	513
Pago al exterior - Deportistas	entre 0 y 22 *	411.422.432	513A

Pago al exterior - Participación de consejeros	entre 0 y 22 *	411.422.432	514
Pago al exterior - Entretenimiento Público	entre 0 y 22 *	411.422.432	515
Pago al exterior - Pensiones	entre 0 y 22 *	411.422.432	516
Pago al exterior - Reembolso de Gastos	entre 0 y 22 *	411.422.432	517
Pago al exterior - Funciones Públicas	entre 0 y 22 *	411.422.432	518
Pago al exterior - Estudiantes	entre 0 y 22 *	411.422.432	519
Pago al exterior - Otros conceptos de ingresos gravados	entre 0 y 22 *	411.422.432	520
Pago al exterior - Pago a proveedores de servicios hoteleros y turísticos en el exterior	entre 0 y 22 *	411.422.432	520A
Pago al exterior - Arrendamientos mercantil internacional	entre 0 y 22 *	411.422.432	520B
Pago al exterior - Comisiones por exportaciones y por promoción de turismo receptivo	entre 0 y 22 *	411.422.432	520D
Pago al exterior - Por las empresas de transporte marítimo o aéreo y por empresas pesqueras de alta mar, por su actividad.	entre 0 y 22 *	411.422.432	520E
Pago al exterior - Por las agencias internacionales de prensa	entre 0 y 22 *	411.422.432	520F
Pago al exterior - Contratos de fletamento de naves para empresas de transporte aéreo o marítimo internacional	entre 0 y 22 *	411.422.432	520G
Pago al exterior - Enajenación de derechos representativos de capital y otros derechos	5%	408.419.429	521
Pago al exterior - Servicios técnicos, administrativos o de consultoría y regalías con convenio de doble tributación	hasta el 100%	410	522A
Pago al exterior - Servicios técnicos, administrativos o de consultoría y regalías sin convenio de doble tributación	22%	421	522B
Pago al exterior - Servicios técnicos, administrativos o de consultoría y regalías en paraísos fiscales	35%	431	522C
Pago al exterior - Seguros y reaseguros (primas y cesiones) con convenio de doble tributación	hasta el 100%	409	523A
Pago al exterior - Seguros y reaseguros (primas y cesiones) sin convenio de doble tributación	22%	420	523B
Pago al exterior - Seguros y reaseguros (primas y cesiones) en paraísos fiscales	35%	430	523C
Pago al exterior - Otros pagos al exterior no sujetos a retención	0	412.423.433	524

Anexo 8: Imp. IGV: Suma de la base imponible Grab. + No Grab. + Impuesto

REGISTRO DE COMPRAS									
GALDICET S.A.									
REGISTRO DE COMPRAS									
Fecha	Num. Doq	Razón Social	Base Imponible		Imppto (IGV)	Total	Pago		
			Grabadas	No Grab			Efectivo	Crédito	Letras

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Anexo 9: Registro de ventas

REGISTRO DE VENTAS												
GALDICET S.A.												
REGISTRO DE VENTAS												
Comprobante		Razón Social	Costo		Base		Impuesto		Total	Pago		
Fecha	Num.		Valor	Otros	Impon	Inafec	IGV	Otros		Efect.	Cliente	Letras

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Anexo 10: Libro diario

LIBRO DIARIO			
GALDICET S.A.			
FECHA	NOMBRE DE CUENTAS	DEBITO	CREDITO

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Anexo 11: Libro mayor

<p>FORMATO: "LIBRO MAYOR"</p> <p>PERÍODO:</p> <p>RUC:</p> <p>APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:</p> <p>CODIGO Y/O DENOMINACIÓN DE LA CUENTA CONTABLE (1)</p>				
FECHA DE LA OPERACIÓN	NÚMERO CORRELATIVO	DESCRIPCION O GLOSA	SALDOS Y MOVIMIENTOS	
	DEL LIBRO DIARIO (2)	DE LA OPERACIÓN	DEUDOR	ACREEDOR
TOTALES				
<p>1) El contribuyente elegirá si lo lleva como título o columna 2) Para los casos de contabilidad manual, cuando el número correlativo no perm elacionar el origen de la operación y/o documento de origen.</p>				

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Anexo 12: Modelo de lista de clientes

MODELO DE LISTA DE CLIENTE					
CLIENTE:					
DESDE:		DESDE:		HASTA:	
FECHA	DETALLE	DEBE	HABER	SALDO	ADELANTO
	SALDO ANTERIOR				
MM-DD-AA-	Venta N.				
MM-DD-AA-	Venta N.				
MM-DD-AA-	Cobro N.				
MM-DD-AA-	Cobro N.				
	TOTAL				
	SALDO				

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Anexo 13:

ESTADO DE CUENTA CLIENTE										
GALDICET S.A.										
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td>TOTAL DEUDA:</td> </tr> <tr> <td>TOTAL VENCIDO</td> </tr> <tr> <td>1-30 DÍAS</td> </tr> <tr> <td>31- 60 DÍAS</td> </tr> <tr> <td>61- 90 DÍAS</td> </tr> </table>						TOTAL DEUDA:	TOTAL VENCIDO	1-30 DÍAS	31- 60 DÍAS	61- 90 DÍAS
TOTAL DEUDA:										
TOTAL VENCIDO										
1-30 DÍAS										
31- 60 DÍAS										
61- 90 DÍAS										
NÚMERO DE CUENTA CONSIGNADA AL CLIENTE POR LA EMPRESA: 										
NOMBRE CLIENTE: _____										
DIRECCIÓN: _____										
CIUDAD: _____										
FECHA: _____										
CUENTA N.	ACTURA N.	FECHA DE FACTURA	FECHA DE VENCIMIENTO	MONTO	ESTADO DE DEUDA					

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Anexo 14: Reporte de arqueo de caja

REPORTE DE ARQUEO DE CAJA			
GALDICET S.A.			
FECHA:			
DESPACHADOR:			
TURNO			
(A) DESCRIPCIÓN	(B) CANTIDAD	C= (A*B)	CANTIDAD TOTAL
BILLETES:			
\$ 50,00			
\$ 20,00			
\$ 10,00			
\$ 5,00			
\$ 1,00			
	TOTAL BILLETES		
MONEDAS:			
1,00			
0,50			
0,25			
0,10			
0,05			
0,01			
	TOTAL MONEDAS		
TOTAL BILLETES + MONEDAS			
FIRMA DEL RESPONSABLE _____			

Elaborado por: Angélica Patricia Rivera Chilán

Anexo 15: Modelo de conciliación bancaria

MODELO BASICO DE CONCILIACION BANCARIA			
GALDICET S.A.			
Empresa: _____			
Banco: <u>(donde tiene la cuenta)</u> _____			
Oficina _____			
Ciudad _____			
Tipo de cuenta			
Corriente	<input type="text"/>	Número de la cuenta: _____	
Ahorros	<input type="text"/>		
Otros	<input type="text"/>		
Fecha de Corte en la que se efectúa la conciliación: MM-DD-AA			
Saldo según libros (Ingrese valor saldo libro-->) _____			
Menos: Cheques girados y entregados pero pendientes de cobro ante la entidad bancaria			
Beneficiario	No. Cheque	Fecha en que se giró (según contabilidad)	Valor
Sumatoria de Columna de Valor (A) \$			-
Mas: Notas crédito bancarias que figuran en los extractos aumentando el saldo en extracto pero que todavía sehallan pendientes de registrar en la contabilidad			
Concepto	Fecha en que apareció en el extracto	Valor	
Sumatoria de Columna de Valor (B) \$		-	
Menos: Notas débito bancarias que figuran en los extractos disminuyendo el saldo en extracto pero que todavía sehallan pendientes de registrar en la contabilidad			
Concepto	Fecha en que apareció en el extracto	Valor	
Sumatoria de Columna de Valor (C) \$		-	
Total Saldo según Extracto (Sumatoria de Saldos según libros-Sumatoria A +Sumatoria B-Sumatoria C)			
Preparado por:		FECHA	Revisado por:

Anexo 16: Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Dirigida a: Al Personal de la Estación de Servicio GALDICET S.A., Península Santa Elena.

Objetivo: Obtener información fidedigna de las operaciones de la Estación Servicio GALDICET S.A.

Instructivo Entrevista: **pa** Para contestar este instrumento sírvase marcar con una **X** el casillero que corresponda a la alternativa que crea conveniente considerando los requerimientos siguientes:

Seleccione una sola alternativa. No olvide que de sus respuestas depende el éxito del estudio.

Tiene definida la empresa su organización, y sus reglamentos internos?

1	Probablemente si	<input type="checkbox"/>
	Probablemente no	<input type="checkbox"/>
	Indiferente	<input type="checkbox"/>

Formalmente le asignaron sus funciones de trabajador?

2	Probablemente si	<input type="checkbox"/>
	Probablemente no	<input type="checkbox"/>
	Indiferente	<input type="checkbox"/>

Se dispone de reglamentos que normen las actividades de cada departamento?

3	Probablemente si	<input type="checkbox"/>
	Probablemente no	<input type="checkbox"/>
	Indiferente	<input type="checkbox"/>

El personal que labora en la empresa reúne los requisitos de conocimientos y habilidades para desarrollar su trabajo adecuadamente?

4	Probablemente si	<input type="checkbox"/>
	Probablemente no	<input type="checkbox"/>
	Indiferente	<input type="checkbox"/>

El personal que labora en la Estación de Servicio es el necesario para desarrollar las actividades de empresa?

5	Probablemente si	<input type="text"/>
	Probablemente no	<input type="text"/>
	Indiferente	<input type="text"/>

Se evalúa al personal de la empresa a fin de evitar caer en riesgo la empresa y poder corregir?

6	Probablemente si	<input type="text"/>
	Probablemente no	<input type="text"/>
	Indiferente	<input type="text"/>

Existe código de ética que deba dar cumplimiento como trabajadores de la empresa

7	Probablemente si	<input type="text"/>
	Probablemente no	<input type="text"/>
	Indiferente	<input type="text"/>

Usted como trabajador conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?

8	Probablemente si	<input type="text"/>
	Probablemente no	<input type="text"/>
	Indiferente	<input type="text"/>

Se han determinado riesgos externos que puedan afectar a la Estación de Servicio

9	Probablemente si	<input type="text"/>
	Probablemente no	<input type="text"/>
	Indiferente	<input type="text"/>

Se han determinado riesgos internos que puedan afectar a la Estación de Servicio

10	Probablemente si	<input type="text"/>
	Probablemente no	<input type="text"/>
	Indiferente	<input type="text"/>

Se aplican políticas, normas que usted deba dar cumplimiento como trabajador?

11	Probablemente si	<input type="text"/>
	Probablemente no	<input type="text"/>
	Indiferente	<input type="text"/>

Se ha realizado algún examen especial en la empresa para medir si existe riesgo y tomar los correctivos necesarios?

12	Probablemente si	
	Probablemente no	
	Indiferente	

Las compras se realizan con algún tipo de autorización?

13	Probablemente si	
	Probablemente no	
	Indiferente	

Se realiza supervisión periódica al registro de las facturas?

14	Probablemente si	
	Probablemente no	
	Indiferente	

Se realizan arqueos de caja sorpresivos a quienes custodian el efectivo?

15	Probablemente si	
	Probablemente no	
	Indiferente	

¿Las recaudaciones son depositadas diariamente?

16	Probablemente si	
	Probablemente no	
	Indiferente	

Se realizan controles para constatar el producto y realizar la compras de tal forma que siempre e disponible el producto?

17	Probablemente si	
	Probablemente no	
	Indiferente	

Tienen establecidos lineamientos para otorgar crédito?

18	Probablemente si	
	Probablemente no	
	Indiferente	

Se da cumplimiento de las obligaciones tributarias, puntualmente?

19	Probablemente si	<input type="text"/>
	Probablemente no	<input type="text"/>
	Indiferente	<input type="text"/>

Cuenta con el equipo necesario para el desarrollo de sus actividades diarias?

20	Probablemente si	<input type="text"/>
	Probablemente no	<input type="text"/>
	Indiferente	<input type="text"/>

A usted como trabajador le monitorean y supervisan sus actividades?

21	Probablemente si	<input type="text"/>
	Probablemente no	<input type="text"/>
	Indiferente	<input type="text"/>

Anexo 17: Entrevista

ENTREVISTA REALIZADA AL ING. JULIO CESAR CRUZ (GERENTE GENERAL)

1. Cree usted que a su empresa le beneficiaría la implementación de un modelo de Control Interno?

Si creo que es conveniente debido a que la empresa ha crecido.

2. ¿Se ha realizado algún examen especial en la empresa por parte de alguna empresa auditora para medir si existe riesgo y tomar los correctivos necesarios?

No hemos contratado ningún examen especial en la empresa, si lo hemos considerado pero no se ha aplicado, por lo tanto no se ha podido determinar profesionalmente los riesgos que podría tener la empresa.

3. Cree usted que si funciona la gestión contable en la empresa?

Del uno al cinco, tomando el cinco como indicador máximo la califico con 3.

4. La Gerencia realiza seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas?

Si se podría decir que si se trata de realizar seguimiento.

5. La información contable que se genera en la Estación de servicio brinda confianza a la administración para la toma de decisiones?

Lamentablemente no aporta, me permito calificarla como la puntuación anterior del 1 al 5 le califico de 3.

6. Tiene establecidos lineamientos para otorgar crédito

Establecidos mediante un manual no, se llevan empíricamente con una agenda.

7. ¿Se da cumplimiento puntualmente a las obligaciones tributarias?

Bueno el cumplimiento tributario si se lleva con normalidad, pero no hay nada por escrito, simplemente la persona encargada sabe lo que debe hacerse, pero si faltara algo que nos ayude a mejorar y no tener inconvenientes con el estado a futuro bienvenido sea.

8. La gerencia analiza los estados financieros para la toma de decisiones de la empresa?

No, la Gerencia no realiza los análisis financieros.

9. Considera que es muy bueno que el personal se capacite?

Bueno si es necesario, considero que si se debe capacitar al personal.

10. Se planifica y se presupuesta un rubro para capacitaciones del personal?

No se ha considerado presupuestar ese rubro, si sería bueno. No se hace planificación de capacitaciones, si se da alguna en el camino y se considera que debe tomarse se envía al recurso humano.

11. Se evalúa al personal de la empresa a fin de evitar caer en riesgo a la empresa y poder corregir?

Lamentablemente no se evalúa formalmente al personal, solo se sabe que realiza sus tareas de trabajo diario.

12. El personal que labora en la empresa reúne los requisitos de conocimiento y habilidades para desarrollar su trabajo?

No todos son profesionales, pero si se manejan en el área contable.

13. La información contable generada por la empresa reúne las características de transparencia y confiabilidad?

Medianamente cumple.

ENTREVISTA EFECTUADA A LUTEXSA (PROVEEDOR):

1. GALDICET S.A. presenta las facilidades requeridas para la entrega del combustible?

Siempre

2. Cuando se ha presentado algún tipo de problema con el producto adquirido, usted ha presentado las mejores soluciones?

Siempre

3. Como proveedor de GALDICET S.A., se ha mejorado sus servicios en atención a las necesidades?

Siempre

4. Basándose en la experiencia con GALDICET S.A. usted aumentaría la línea de crédito que posee con la empresa?

Siempre

5. En caso de requerirlo usted mejoraría la calidad de sus productos para continuar siendo proveedor de GALDICET S.A.?

Siempre

6. El tiempo de respuesta a las necesidades de GALDICET S.A. han sido eficiente y efectivas?

Frecuentemente

7. Recomendaría usted a GALDICET S.A. Como cliente a otra empresa?

Siempre

8. GALDICET S.A. Alguna vez lo ha evaluado a usted como proveedor?

Casi nunca

9. Usted como proveedor entrega la documentación requerida oportuna y correctamente?

Siempre

Encuesta Realizada al Proveedor de la Estación de Servicio: LUTEXSA

Anexo 18: Fotográfico

Foto N. 1



Fuente: Estación de Servicio GALDICET S.A.

Foto N. 2



Fuente: Estación de Servicio GALDICET S.A.

Foto N. 3



Fuente: Estación de Servicio GALDICET S.A.

Foto N. 4



Fuente: Estación de Servicio GALDICET S.A.

GLOSARIO

Actividades de Control.- Medidas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices marcadas por la dirección que se realicen.

Control Interno.- Proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables de la empresa con la finalidad de proporcionar seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la empresa relativos a la fiabilidad de la información contable financiera.

Estados Financieros.- Presentación estructurada de información financiera histórica, que incluye notas explicativas y que tienen la finalidad de informar sobre los recursos económicos y las obligaciones de la empresa.

Contabilidad.- Proceso de registrar, clasificar y resumir sucesos económicos en forma lógica a fin de proporcionar información financiera para la toma de decisiones.

Control.- Cualquier medida que tome la dirección de la empresa para mejorar la gestión de riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos de la empresa

Error.- El error deriva a corregir la causa de los mismos, no es intencional.

Gestión.- Es un proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas.

Separación de responsabilidades.- Segregación de las actividades de una empresa.

Calidad.- Conjunto de cualidades que reúnen un bien o servicio para satisfacer los requerimientos o necesidades de la comunidad.

Eficacia.- Grado con el que se logran de manera oportuna los resultados esperados, en relación con los objetivos y metas.

Estructura Orgánica.- Denomina un esquema de organización funcional dentro del concepto de control interno.

Objetivo.- Resultado de una empresa, es lo que aspira lograr en el desarrollo de sus actividades.

Proceso Contable.- Es un sistema ordenado de pasos que permiten validar una serie de datos de tipo financiero y económico.

Riesgo.- Probabilidad de ocurrencia de un hecho no deseado o eventualidad que pueda afectar las actividades, operaciones, procesos y en general el resultado esperado.

Control Administrativo.- Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

ABREVIATURAS

NIC.- Normas Internacionales de Contabilidad

NEC.- Normas Ecuatorianas de Contabilidad

EE.FF. Estados Financieros

COSO.- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas.

Bibliografía

- Acosta, L. R. (01 de 2013). *repositorio.*: <http://www.repositorio.pucese.edu.ec/bitstream>
- ADMINISTRACION, G. Y. (2010). *gestionyadministracion.*, de *gestionyadministracion*: <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-contable.html>
- Altamirano, A. (07 de 11 de 2012). *slideshare.*: <http://es.slideshare.net/alex03/plan-de-capacitacion>
- Amaya, E. (2008). *1000ideasdenegocios.*: <http://www.1000ideasdenegocios.com/2008/06/como-mantener-motivado-tu-personal.html>
- Amundarain, A. (2010). *monografias.*: <http://www.monografias.com/trabajos17/supervision/supervision.shtml>
- Bolaños, A. R. (2010). *monografias.*, de *monografias*: <http://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno.shtml>
- Cabrera, E. (s.f.). *monografias.*: <http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml>
- CARDENAS, E. C. (s.f.). *CONTABILIDAD FINANCIERA.*
- Cárdenas, E. C. (s.f.). Contabilidad Financiera. En E. C. MBA, *Contabilidad Financiera* (pág. 257).
- Carlos. (27 de 08 de 2011). *over-blog.*: https://es.over-blog.com/Cual_es_la_funcion_de_la_contabilidad_de_gestion-
- CASTELLANOS TOLEDO, M. A. (2009). *ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS.* MEXICO D.F.: PRINTED MEXICO - 3ERA EDICIÓN.
- Chanto, P. U. (11 de 04 de 2011). *scribd.* Recuperado el 04 de 05 de 2015, de scribd: <http://es.scribd.com/doc/51240428/Principios-de-control-interno#scribd>
- Chirino, Á. D. (08 de 2012). *slideshare.*, de *slideshare*: <http://es.slideshare.net/AngiDi/gestin-financiera-13991952>
- Contadores, I. A. (1998). *repositorio.* En I. A. Contadores, *Auditoria Montgomery* (pág. 268). 2.

- Cuellar, G. (2003). *unicauca.*, de unicauca: <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse84.html>
- Eduardo, A. R. (11 de 04 de 2006). *monografias.*: <http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml>
- Eficiencia, P. d. (2012). *workmeter.*: <http://es.workmeter.com/blog/bid/229017/La-importancia-de-la-productividad-empresarial>
- Empresas, W. y. (05 de 04 de 2012). *webyempresas.*, de webyempresas: <http://www.webyempresas.com/que-son-las-funciones-administrativas/>
- Estupiñan Gaitán Rodrigo, O. C. (2010). *dspace.*, de dspace: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
- FINANCIERA, E. (2015). *enciclopediafinanciera.*, de enciclopediafinanciera: <http://www.enciclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacional.htm>
- G. Herascher Enrique, E.-C. Y. (2014). *ecured.*, de ecured: http://www.ecured.cu/index.php/Contabilidad_de_gesti%C3%B3n
- Gómez, G. E. (03 de 2001). *gestiopolis.*, de gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%208/infocontable.htm>
- Gómez, R., Guitar, M., & Vilche., M. M. (2010). *taringa.*, de taringa: <http://www.taringa.net/posts/economia-negocios/5884893/Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones.html>
- González, L. J. (2011). *zonaeconomica.*, de zonaeconomica: <http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-pagar>
- HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ, S. (2011). *INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN : Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia.* mexico DF: Printed in Mexico.
- IASB. (08 de 06 de 2014). *contabilidad.*, de contabilidad: http://www.contabilidad.com.py/articulos_85_norma-internacional-de-contabilidad-n-2-nic-2.html
- Instructivo para elaboracion de Manual de Control Interno. (2012). *virtual.* Recuperado el 20 de 10 de 2014, de virtual: www.virtual.unal.edu.co/cursos/.../91337/.../manuales/controlinterno.doc

Internos, I. d. (05 de 2013). *contraloria.*, de contraloria: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Javier, R. (03 de 09 de 2012). *gestiopolis.*,: <http://www.gestiopolis.com/disenio-implementacion-fortalecimiento-sistema-control-interno/>

Jessica, G. B. (2012). *dspace.*, de dspace: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2829/UPS-CT002466.pdf>

Lara, E. (11 de 12 de 2012). *conceptocontabilidadbasicadecostos.*, de conceptocontabilidadbasicadecostos: <http://conceptocontabilidadbasicadecostos.blogspot.com/2012/12/definicion-de-bancos.html>

León, M. M. (11 de 03 de 2007). *monografias.*, de monografias: <http://www.monografias.com/trabajos5/estafinan/estafinan.shtml>

LUYO, J. L. (23 de 06 de 2013). *slideshare.*, de slideshare: <http://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>

Marena. (05 de 2012). *buenastareas.*,: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Diversas-Formas-De-Organizacion-Colectiva/4262616.html>

Mexico, C. d. (12 de 11 de 2004). *webcache.*, de webcache: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:55WPiVR8emUJ:www.ccpm.org.mx/avisos/boletines/boletinauditoria3.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk#3>

Misabellar. (2010). *buenastareas.*, de buenastareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Contabilidad-De-Gestion/964237.html>

Mtro., C. M. (07 de 25 de 2013). *pymempresario.*, de pymempresario: <http://www.pymempresario.com/medianas-empresas/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos/>

MÜNCH, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN. Gestión organizacional, 1era edición.* Naucalpan de Juárez - México: Printed in Mexico.

Negocios, G. y. (s.f.). *degerencia.*, de degerencia: <http://www.degerencia.com/tema/efectividad>

NIC-16, I. R. (2012). *ifrs.*, de ifrs: <http://www.ifrs.org/IFRSs/IFRS-t€-al-summaries/Documents/Spanish2012/IAS16.pdf>

- Palomino, G. L. (2013). *monografias.*, de monografias: <http://www.monografias.com/trabajos100/motivacion-como-estimulo-trabajador-exito-empresa/motivacion-como-estimulo-trabajador-exito-empresa2.shtml>
- pequeño Larousse ilustrado.- Garcia Pelayo R. (s.f). *scielo.*,: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=398744&pid
- Pérdomo, A. (2009). *Implementación de Control Interno.*
- Prieto, I. S. (03 de 09 de 2009). *monografias.*,: <http://www.monografias.com/trabajos75/administracion-riesgos-control-interno/administracion-riesgos-control-interno2.shtml>
- PYME, I. (2015). *mexico.*,: <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3650/La-contabilidad-en-la-empresa>
- Quintero, A. L. (2013). *gestiopolis.*,: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial.htm>
- Rodríguez, M. L. (2010). *ilustrados.*, de ilustrados: <http://www.ilustrados.com/tema/6155/Contabilidad-Gestion-evolucion-particularidades.html>
- Rojas, Y. V. (2010). *mailxmail.*, de mailxmail: <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-1-2>
- Romero, J. (03 de 09 de 2012). *gestiopolis.*,: <http://www.gestiopolis.com/disenio-implementacion-fortalecimiento-sistema-control-interno>
- Salinas, K. (05 de 03 de 2014). *slideshare.*,: <http://es.slideshare.net/KarenzaSalinas/registros-contables-32199403>
- Shewhart, D. W. ((1891-1967)). *admindeempresas.*,: <http://admindeempresas.blogspot.com/2009/11/normas-de-control-interno.html>
- Silva, R. (12 de 01 de 2012). *monografias.*,: <http://www.monografias.com/trabajos42/desarrollo-de-carrera/desarrollo-de-carrera2.shtml>
- Soto, E. M. (18 de 05 de 2011). *monografias.*,: <http://www.monografias.com/trabajos14/estadosfinancieros/estadosfinancieros.shtml>

UNICAUCA. (2014). *fccea.*,: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1020/1/t-utc-0721.pdf>

Uro Cacho, L. A. (04 de 02 de 2010). *slideshare.*,: <http://es.slideshare.net/Uro26/control-interno-informe-coso>

Valis, D. P. (01 de 2013). *slideshare.*,: <http://es.slideshare.net/dionicioparravalis/el-mtodo-de-estudio-de-casos-definitivo>

Viel Rojas , Y. (29 de 06 de 2009). *mailxmail.*,: <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno>

Villareal, J. P. (2012). *usfx.*,: http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/2%20JP%20Alvarez.pdf

Vivas, C. M. (27 de 03 de 2013). *slideshare.*,: <http://es.slideshare.net/Cristefi/cris-y-may>



ESTACION DE SERVICIO GALDICET S. A.

La Libertad, 19 de febrero de 2015

Oficio No 15GDT-19-02-15

Señora Ingeniera

Lilia Valencia Cruzaty

DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
PENINSULA DE SANTA ELENA

De mis consideraciones:

Reciba usted un cordial saludo de quienes conformamos la ESTACIÓN DE SERVICIOS GALDICET S.A. la presente tiene por objeto abalizar el estudio de investigación para la tesis de Grado con el tema: "ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA- FINANCIERA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A. EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, año 2015" propuesto por la Sra. Angélica Patricia Rivera Chilán con cédula de ciudadanía No. 0919796144 estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que sí procede por no existir dicho manual de control interno.

La ESTACIÓN DE SERVICIOS GALDICET S.A. apoyará el desarrollo de la investigación contribuyendo con la información necesaria y la apertura para poder ser tomada en cuenta como un futuro proyecto en beneficio de la estación.

Atentamente,

ING. JULIO CRUZ FIGUEROA
GERENTE GENERAL
GALDICET S.A.

CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Lcda. Rosa Merejildo Pita MSc.; en Letras y Ciencias de la Educación Superior, CERTIFICO que he revisado la redacción y ortografía del contenido del Proyecto:

"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN CONTABLE EN LA APLICACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE UN ESTUDIO AL ÁREA ADMINISTRATIVA –CONTABLE. MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDINET S.A. DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015".

Elaborado por la Sra. ANGELICA PATRICIA RIVERA CHILÁN con cédula de ciudadanía No. 091979614-4 previo a la obtención del título de:

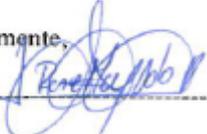
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Para tal efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto:

- 1.- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes.
- 2.- La acentuación es precisa.
- 3.- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.
- 4.- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción.
- 5.- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- 6.- No incurre en errores en la utilización de las letras.
- 7.- La aplicación de los sinónimos y antónimos es correcta.
- 8.- Se maneja con conocimientos y precisión la morfosintaxis.
- 9.- El lenguaje es sencillo y directo por lo tanto de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como especialista en Licenciatura en español recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA del presente proyecto previo a la obtención del título de LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Atentamente,



Lcda. Rosa Merejildo Pita MSc.
CI #0915670855
Reg. Senescyt 1006-11-738517



ESTACION DE SERVICIO GALDICET S. A.

La Libertad, 19 de febrero de 2015
Oficio No 15GDT-19-02-15

Señora Ingeniera
Lilia Valencia Cruzaty
DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
PENINSULA DE SANTA ELENA

De mis consideraciones:

Reciba usted un cordial saludo de quienes conformamos la ESTACIÓN DE SERVICIOS GALDICET S.A. la presente tiene por objeto abalzar el estudio de investigación para la tesis de Grado con el tema: "ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA- FINANCIERA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO GALDICET S.A. EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, año 2015" propuesto por la Sra. Angélica Patricia Rivera Chilán con cédula de ciudadanía No. 0919796144 estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que sí procede por no existir dicho manual de control interno.

La ESTACIÓN DE SERVICIOS GALDICET S.A. apoyará el desarrollo de la investigación contribuyendo con la información necesaria y la apertura para poder ser tomada en cuenta como un futuro proyecto en beneficio de la estación.

Atentamente,

ING. JULIO CRUZ FIGUEROA
GERENTE GENERAL
GALDICET S.A.

