



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA
ESTACIÓN DE SERVICIOS HNOS. CHALÉN S.A CHAR
GASOLINERA “HNOS CHALÉN”, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2015”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: GILDA LISSETTE DOMÍNGUEZ MUÑOZ

TUTORA: ECO. MARGARITA PANCHANA P. Mgs.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA
ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR
GASOLINERA “HNOS CHALÉN”, CANTÓN LA LIBERTAD
PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2015”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: GILDA LISSETTE DOMÍNGUEZ MUÑOZ

TUTORA: ECO. MARGARITA PANCHANA P., Mgs.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, 26 de junio de 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “Manual de Control Interno Contable para la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, Cantón La Libertad, Provincia Santa Elena, Año 2015” elaborado por la Srta. Gilda Lissette Domínguez Muñoz, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad 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, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

Eco. Margarita Panchana Panchana, Mgs.

TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación: “MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS HNOS. CHALÉN S.A CHAR GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2015”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los demás datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de titulación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica de la autora. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Península de Santa Elena.

La Libertad, agosto de 2015.

Atentamente

.....
Gilda Lissette Domínguez Muñoz

C.C. 0928385970

DEDICATORIA

Dedico todo mi sacrificio y esmero puesto en este trabajo a mis padres, apoyo fundamental en todos los aspectos de mi vida, quienes con sus ejemplo, esfuerzo, trabajo y amor me han sabido brindar las mejores condiciones para culminar todas mis metas y objetivos, una de ellas es cumplir con este requisito fundamental para obtener mi título profesional como es realizar la tesis de grado.

Gilda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por brindarme una educación de calidad.

A la Gasolinera “Hnos. Chalén” por permitirme desarrollar mi trabajo de investigación en la misma.

A mi tutora Eco. Margarita Panchana Panchana por haberme orientado y hacer de este trabajo una experiencia única e inolvidable y a mis padres y hermanas por brindarme su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera.

Gilda.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. José Villao Viteri, MBA.
**DECANO DE LA FACULTAD
C.C. ADMINISTRATIVAS**

CPA. Mariela Reyes Tomalá, MSc.
**DIRECTORA DE CARRERA
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Eco. Margarita Panchana P. Mgs..
PROFESOR-TUTOR

Eco. Hermelinda Cochea T., Mgs.
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

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

“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS HNOS. CHALÉN S.A CHAR GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2015”

Autor: Gilda Lissette Domínguez Muñoz

Tutor: Eco. Margarita Panchana Panchana, Mgs.

RESUMEN

El presente trabajo se realizó en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, cantón La Libertad, provincia Santa Elena, la misma que presenta problemas en la gestión financiera, los cuales son provocados por la deficiente administración de sus recursos humanos, materiales y financieros, los cuales influyen en el manejo de las cuentas caja, bancos e inventarios; además durante el lapso que ha estado la empresa en el mercado no se ha aplicado estrategias que le permitan mantenerse y captar nuevos segmentos en un mercado actualmente muy competitivo, muchas de estas situaciones se han originado por el desconocimiento de la administración creando duplicidad de funciones, alto grado de ineficiencia en el cumplimiento de las mismas, dejando clientes insatisfechos e inconformes por el servicio irregular que se ofrece la empresa. Entonces el objetivo del presente trabajo de investigación es diseñar e implementar un manual de control interno contable, además la investigación se sujeta a un marco legal, además consistió en determinar dos variables independiente y dependiente, asimismo se realizó por medio de investigaciones de campo como son entrevistas a directivos y encuestas a empleados y clientes, las cuales permitieron conocer a profundidad los problemas que existen en la empresa, se realizó una investigación descriptiva y bibliográfica para enriquecer la parte teórica seguido de análisis de la misma, se necesitó conocer la población de la cual se obtuvo una muestra donde se aplicaron encuestas para directivos, empleados y clientes y se obtuvo el análisis e interpretación en los gráficos y cuadros , logrando elaborar las debidas conclusiones, recomendaciones al trabajo que realizo; de igual manera tendrá su respectiva propuesta que contiene objetivo general y específicos; los procesos, procedimientos, flujogramas para su socialización, consideración y a su vez la aplicación del manual de control interno contable en la Estación de Servicios Hnos. Chalén S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” ayudará a mejorar la rentabilidad en la misma, tomando en cuenta que debe existir el debido control por parte de directivos y empleados, pero estos deben estar en capacidad de hacerlo, y esta fue comprobada por medio de la chi cuadrada.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
TRIBUNAL DE GRADO	vii
RESUMEN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xviii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	3
Tema de tesis.....	3
Problema	3
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema	4
Sistematización del problema	4
Justificación del tema.....	5
Objetivos	8
Objetivo general	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
Hipótesis y operacionalización	9
Hipótesis.....	9

Variables de la investigación	9
Operacionalización de las variables	10
CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN FINANCIERA	13
1.2 GESTIÓN FINANCIERA	14
1.2.1 Asignación de recursos.....	14
1.2.1.1 Recursos Humanos	15
1.2.1.2 Recursos Materiales.....	15
1.2.1.3 Recursos Financieros	15
1.2.2 Financiamiento	16
1.2.2.1 Fuentes Internas	16
1.2.2.2 Fuentes Externas	17
1.2.3 Administración	17
1.2.4 Actividades	18
1.2.4.1 Compras.....	18
1.2.4.2 Presupuesto de Compra	19
1.3 RENTABILIDAD.....	19
1.3.1 Económica	19
1.3.1.1 Inventarios	20
1.3.1.2 Caja – Banco.....	20
1.3.2 Financiera	20
1.3.2.1 Capital Propio	21
1.3.2.2 Gastos Financieros	21
1.3.3 Satisfacción al cliente	21
1.3.3.1 Liderazgo	22
1.3.3.2 Número de clientes	22
1.3.4 Inversión.....	22

1.3.4.1	Activos Realizables.....	22
1.3.4.2	Activos Fijos	23
1.4	MARCO LEGAL	23
1.4.1	Constitución de la República del Ecuador	23
1.4.2	Plan Nacional de Buen Vivir.....	24
1.4.3	Ley de Hidrocarburos.....	24
	CAPÍTULO II	25
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	27
2.3.1	Según el Nivel.....	27
2.3.2	Según Fuente de Información	28
2.3.3	Según Fuente de Información	28
2.4	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	29
2.4.1	Método Inductivo	29
2.4.2	Método Deductivo.....	29
2.4.3	Método Histórico	30
2.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	30
2.5.1	Fuentes Primarias	31
2.6	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	32
2.6.1	Guión de Entrevista.....	32
2.7	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
2.7.1	Población.....	33
2.7.2	Muestra.....	34
2.8	PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTOS	35
	CAPÍTULO III.....	37
	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	37

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	37
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA INTERNA.	40
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA EXTERNA.	55
3.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	63
3.4.1. Informe sobre la Comprobación de la Hipótesis	70
3.4 RESULTADOS DE LA ENCUESTA INTERNA.....	71
3.5 SUGERENCIAS DE ATENCIÓN A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA INTERNA	72
3.6 CONCLUSIONES	73
3.7 RECOMENDACIONES	74
CAPÍTULO IV.....	75
4 MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2015.....	75
4.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	75
4.1.1 Objetivo general	75
4.1.2 Objetivos específicos de la propuesta.....	75
4.2 JUSTIFICACIÓN	76
4.3 FACTIBILIDAD.....	77
4.4.1 Control interno.....	77
4.4.1.1 Antecedentes del Control Interno.....	77
4.4.1.2 Definiciones del Control Interno.....	80
4.4.1.3 Objetivos del Control Interno.....	82
4.4.1.4 Importancia del control interno	82
4.4.1.5 Características del control interno	82
4.4.1.6 Principios técnicos del Control Interno	83
4.4.1.7 Ventajas del control interno.....	84
4.4.1.8 Modelos del control interno.....	84
Modelo Australiano ACC	85

Modelo Canadiense COCO.....	86
Modelo Norteamericano COSO.....	86
4.4.1.9 Componentes del Control Interno.....	87
4.4.1.10 Cuestionario del control interno.....	91
4.5 DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA CONTABLE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”.....	99
4.5.1 Organigrama estructural.....	99
4.5.2 Organigrama funcional.....	100
4.5.3 Descripción de Funciones	101
4.6 FACTORES ADMINISTRATIVOS	109
4.6.1 Misión	109
4.6.2 Visión.....	109
4.6.3 Objetivos	109
4.6.4 Políticas.....	109
4.6.5 Estrategias	110
4.6.6 Valores	110
4.7 MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE	111
4.7.1 Directrices en función de un código de ética	111
4.7.2 Compra de combustible.....	112
4.7.3 Venta de combustible.....	117
4.7.4 Almacenamiento y control de inventarios.....	120
4.7.5 Inventarios.....	123
4.7.6 Arqueo de caja de recaudación	128
4.7.7 Conciliación bancaria.....	131
4.7.8 Caja chica.....	134
4.7.8 Bancos.....	139
PLAN DE ACCIÒN.....	145

CONCLUSIONES	146
RECOMENDACIONES	147
BIBLIOGRAFÍA.....	148
ANEXOS.....	150
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	160
ABREVIATURAS	162

ÍNDICE DE CUADROS

	Páginas
Cuadro N° 1: Operacionalización de la Variable Independiente.....	11
Cuadro N° 2: Operacionalización de la Variable Dependiente.....	12
Cuadro N° 3: Población.....	33
Cuadro N° 4: Datos para comprobar hipótesis V.I.....	64
Cuadro N° 5: Datos para comprobar hipótesis V.D.....	65
Cuadro N° 6: Resumen de los promedios obtenidos V.I y V.D.....	66
Cuadro N° 7: Nueva tabla con las frecuencias esperadas (nie).....	66
Cuadro N° 8: Proceso de compra de combustible.....	113
Cuadro N° 9: Proceso de venta de combustible.....	118
Cuadro N° 10: Proceso control de inventarios.....	121
Cuadro N° 11: Proceso de registros de inventarios.....	124
Cuadro N° 12: Proceso de arqueos de caja de recaudación.....	129
Cuadro N° 13: Proceso de conciliación bancaria.....	132
Cuadro N° 14: Proceso de registro de caja chica.....	135
Cuadro N° 15: Proceso de bancos.....	141
Cuadro N° 16: Presupuesto.....	144
Cuadro N° 17: Plan de acción.....	145

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 1: Recursos Humanos.....	40
Tabla N° 2: Recursos Materiales.....	41
Tabla N° 3: Recursos Financieros.....	42
Tabla N° 4: Código de ética.....	43
Tabla N° 5: Toma de decisiones.....	44
Tabla N° 6: Proceso de compra.....	45
Tabla N° 7: Proceso de venta.....	46
Tabla N° 8: Inventarios.....	47
Tabla N° 9: Revelación de caja y banco.....	48
Tabla N° 10: Arqueos de caja.....	49
Tabla N° 11: Gastos Financieros.....	50
Tabla N° 12: Nivel de Liderazgo.....	51
Tabla N° 13: Activos realizables.....	52
Tabla N° 14: Activos Fijos.....	53
Tabla N° 15: Implementación de manual de control interno.....	54
Tabla N° 16: Despacho de combustible.....	55
Tabla N° 17: Calidad de desempeño del servicio.....	56
Tabla N° 18: Aspecto que brinda la estación.....	57
Tabla N° 19: Aspectos que fallan.....	58
Tabla N° 20: Tiempo en espera.....	59
Tabla N° 21: Determinantes de decisión.....	60
Tabla N° 22: Administración aporta para calidad de servicio.....	61
Tabla N° 23: Implementación de manual de control interno.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N° 1: Recursos Humanos.....	40
Gráfico N° 2: Recursos Materiales.....	41
Gráfico N° 3: Recursos Financieros.....	42
Gráfico N° 4: Código de ética.....	43
Gráfico N° 5: Toma de decisiones.....	44
Gráfico N° 6: Proceso de compra.....	45
Gráfico N° 7: Proceso de venta.....	46
Gráfico N° 8: Inventarios.....	47
Gráfico N° 9: Revelación de caja y banco.....	48
Gráfico N° 10: Arqueos de caja.....	49
Gráfico N° 11: Gastos Financieros.....	50
Gráfico N° 12: Nivel de Liderazgo.....	51
Gráfico N° 13: Activos realizables.....	52
Gráfico N° 14: Activos Fijos.....	53
Gráfico N° 15: Implementación de manual de control interno.....	54
Gráfico N° 16: Despacho de combustible.....	55
Gráfico N° 17: Calidad de desempeño del servicio.....	56
Gráfico N° 18: Aspecto que brinda la estación.....	57
Gráfico N° 19: Aspectos que fallan.....	58
Gráfico N° 20: Tiempo en espera.....	59
Gráfico N° 21: Determinantes de decisión.....	60
Gráfico N° 22: Administración aporta para calidad de servicio.....	61
Gráfico N° 23: Implementación de manual de control interno.....	62

ÍNDICE DE ANEXOS

	Páginas
Anexo N° 1: Entrevista.....	150
Anexo N° 2: Encuesta a directivos y empleados.....	151
Anexo N° 3: Encuesta a clientes.....	155
Anexo N° 4: Fotografías.....	157
Anexo N° 5: Estados Financieros.....	159
Anexo N° 6: Carta Aval.....	163
Anexo N° 7: Certificado de Gramatólogo	164

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas entran en un desafío al adaptarse a las exigencias que plantean las leyes, las cuales sino se realiza la implantación de un control interno con eficacia, rapidez y aspectos contables, caerían en la disminución del margen de utilidad.

Es importante la implementación del manual de Control Interno, ya que es un proceso integral y dinámico, que nos permite el buen manejo y uso de los recursos humanos, económicos y materiales, nos proporciona seguridad en el desarrollo de las operaciones, mejora la presentación de información financiera y por último el acatamiento de reglamentos que rigen en la entidad, por tanto este modelo nos permitirá analizar los diferentes componentes siendo estos el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de riesgo, actividades de control, información , comunicación , supervisión de las funciones y responsabilidades que cada colaborador asume en su lugar de trabajo.

El objetivo del estudio del presente proyecto es fortalecer las debilidades en el cumplimiento de las actividades, donde se establecerá medidas para mejorar el sistema de gestión financiera, sustentada por metodologías que mostrarán resultados óptimos para la empresa.

En la Estación de Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén" dedicada a la comercialización y distribución de combustible, según el análisis que se realizó, se nota que carece de un sistema de control interno por lo que se detectó situaciones críticas y anomalías que se originan en el desarrollo de las operaciones e impiden el cumplimiento de objetivos empresariales, para lo

cual se da dispuesto aplicar un sistema, el mismo que será evaluado según el grado de incidencia que generen en el normal desarrollo de las operaciones contables.

Con el diseño de un manual de control interno contable en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” se mejorará la rentabilidad de la misma, en donde se detallan indicadores que ayudan hacer más eficiente esta propuesta, también se identifica las necesidades que posee mejorando significativamente los problemas que presenta.

El presente trabajo está compuesto de antecedentes, situación actual, sistematización, objetivos, hipótesis, operacionalización de las variables y también contiene cuatro capítulos que se resumen de la siguiente manera:

Capítulo I: En este capítulo se establece el marco teórico que es la conceptualización de la operacionalización de las variables y el marco legal.

Capítulo II: En este capítulo se especifica cómo se estructura el diseño de la investigación, los tipos de la investigación, así como la metodología y técnicas, la población, la muestra y la determinación de la fórmula poblacional que se aplicará a través de técnicas que ayudarán a recopilar información veraz de la investigación en estudio.

Capítulo III: En este capítulo se aplicó las técnicas de recopilación de información a los directivos, empleados y clientes de la empresa para lo cual se tabuló las respuestas llegando a las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV: Manual de Control Interno Contable para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2015.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Tema de tesis

Incidencia de la Gestión Financiera en la Rentabilidad, mediante encuestas a los directivos, empleados y clientes de la empresa. Manual de Control Interno Contable para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, Cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2015.

Problema

Planteamiento del problema

Actualmente en el Ecuador existen muchas obligaciones en el buen manejo de los recursos que conllevan a una serie de procedimientos internos para obtención de reportes contables o financieros.

En la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es la escasa gestión financiera y contable que producen y surgen una serie de problemas contable y financieros que afectan la sostenibilidad de la empresa en estudio, es por esto que está cayendo en la disminución del margen de utilidad, razón porque se estudió el área contable.

Una de las áreas más importantes dentro de la empresa es sin duda la parte contable, quien está encargado de recopilar, analizar, registrar y documentar todas las transacciones efectuadas por la empresa, otra de las actividades que cumple es determinar el periodo en que ocurren las transacciones para registrarlas en el periodo contable correspondiente, pero esto no se lleva a cabo como lo dice el

concepto ya que carece de este conocimiento profesional para llevar este proceso completo porque no tiene el personal capacitado para realizar dicha acción. El principal problema está en las cuentas caja, banco e inventarios, porque no existe el debido control en el dinero que se recauda diariamente, no hacen el registro inmediato de las transacciones y no realizan constantemente en conteo del inventario.

Así mismo la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén" esta carente de un buen control interno ya que no existe un manual de control interno que le ayude a tomar una buena decisión en cada proceso que se lleve a cabo en la empresa y que contribuya a mejorarle el nivel económico que posee en la actualidad, también este le ayudaría salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

Ante lo expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo incide Gestión Financiera en la Rentabilidad de la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén" en el cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2014?

Formulación del problema

¿Cómo incide la Gestión Financiera en la Rentabilidad de la Estación de Servicios "Hnos. Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén", cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015?

Sistematización del problema

- ¿Cómo incide la asignación de recursos en la rentabilidad económica de la Estación de Servicios "Hnos. Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén"?

- ¿Cómo incide el financiamiento de activos en la rentabilidad financiera de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?
- ¿Cuál es el efecto de la administración de los recursos sobre la satisfacción de los clientes?
- ¿Cuál es el efecto de la planificación de actividades sobre las inversiones que realiza la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?
- ¿Cree Ud. En la necesidad de la elaboración de un manual de control interno contable para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?

Justificación del tema

En la actualidad, las empresas entran en un desafío al adaptarse a las exigencias que plantean las leyes, las cuales sino se realiza la implantación de un control interno con eficacia, rapidez y aspectos contables, caerían en la disminución del margen de utilidad.

Es por esto que la propuesta de un manual de control interno contable para Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, implica que mediante la aplicación de fundamentos teóricos del control interno, la gestión financiera y la rentabilidad de la empresa, se logre analizar mediante los conceptos teóricos, los diferentes aspectos que inciden en la gestión financiera y contable de las organizaciones y la implementación de un manual de control interno con el fin de que las actividades a realizarse en cada una de las áreas de la misma, se efectúen de forma organizada y coordinada con el único propósito de salvaguardar los activos de la empresa.

Se justifica con el estudio del presente proyecto, en donde pretende considerar la propuesta de Manual de Control Interno Contable en la Estación de Servicios

“Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2015 este ayudará a la empresa a mejorar su rentabilidad, salvaguardar sus activos, la confiabilidad de los datos contables, y optimizar recursos.

De esta forma se obtendrá un manejo efectivo de todos los recursos; para el logro de sus objetivos y mejorar la productividad, puesto que al poseer un manual este generará cambios en todos los componentes que integran la organización, los cuales pueden contribuir al buen uso de los objetivos organizacionales.

Además mediante el análisis e implementación de un manual de control interno contable la empresa encontrara soluciones a la problemática en estudio, también la presente investigación servirá como punto de referencia para futuras investigaciones que buscan profundizar los conocimientos y aspectos relacionados con los enfoques o manuales que se aplican de acuerdo a las necesidades de las organizaciones en la actualidad.

El trabajo se desarrolló considerando la identificación del objeto de estudio para esto fue necesario identificar cuáles son las causas y efectos más relevantes que hacen necesaria una interacción directa del investigador con el entorno en este caso para conocer cuáles son las necesidades que provocan los ineficientes controles internos.

Para esto también se fundamentará teóricamente estableciendo criterios de autores expertos en el tema que ayudarán a generar explicaciones contundentes sobre los diferentes elementos de la propuesta, determinando las variables cualitativas y cuantitativas las cuales influyen en la toma de decisiones sobre la puesta en marcha de la empresa.

El tipo de investigación será cualitativa – cuantitativa que se desarrolló y conllevó a determinar la selección adecuada de los instrumentos de recolección de datos.

Los métodos que se utilizaron en la presente investigación, son inductivo-deductivo e histórico, las técnicas de investigación a considerarse son: la observación de los hechos, la encuesta en función de la población, las mismas que permitirán alcanzar los objetivos planteados en la investigación mediante la aplicación de los métodos necesarios, de modo que una vez recopilados los datos; éstos serán procesados y tabulados a través de la utilización de un programa o software electrónico mostrando sus respectivos cuadros estadísticos y gráficos la obtención y análisis de los resultados; así como también del tema objeto de estudio; lo que proporcionará la correcta y oportuna evaluación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de estos métodos.

También se analizara la muestra que permitan determinar las situaciones existentes del objeto de estudio y las entrevistas de los directivos que orienten a la búsqueda de la solución al problema existente, todo esto nos ayudaron a recopilar la datos relevantes brindando una perspectiva más amplia del objeto de estudio y los criterios que poseen cada uno de los involucrados en este proceso de investigación, para posteriormente establecer cuál es el proceso a seguir.

Se considerará las referencias bibliográficas se describe de manera explícita cuales fueron los nombre de los autores, fecha de edición de los libros que sirvieron como fuente de información primaria para el investigador al momento de establecer juicios críticos e investigativos, y la búsqueda de contenido en textos bibliográficos para enriquecer el marco teórico de la presente investigación.

Además permite identificar y ofrecer una solución mediante un manual de control interno contable para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, ya que en la actualidad las empresas carecen de controles internos

y la empresas no pueden tomar una buena decisiones, para así alcanzar los objetivos propuestos.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la incidencia de la gestión financiera en la rentabilidad mediante encuestas a los directivos, empleados y clientes, direccionadas al diseño de un Manual de Control Interno Contable para la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén".

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la incidencia de la asignación de recursos en la renta económica, mediante la aplicación de encuestas a los directivos y empleados de la Estación de Servicios "Hnos. Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén".
- Analizar la incidencia del financiamiento de activos en la rentabilidad financiera, mediante la aplicación de entrevistas y encuestas en la Estación de Servicios "Hnos. Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén".
- Valorar el efecto de la administración de los recursos sobre la satisfacción de los clientes, mediante la aplicación de encuestas en la de la Estación de Servicios "Hnos. Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén".
- Precisar el efecto de la planificación de actividades sobre las inversiones que realiza la empresa, mediante encuestas en la Estación de Servicios "Hnos. Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén".

- Determinar la necesidad de la elaboración de un manual de control interno contable para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información.

Hipótesis y operacionalización

Hipótesis

Se puede hacer mención a lo que se refiere esta fragmento y para hacer esto nos acercarnos a la conceptualización de la hipótesis que dice lo siguiente: el termino hipótesis proviene de hipo (bajo) y thesis (posición) o situación. La hipótesis es el núcleo en torno al cual gira todo estudio o trabajo de investigación, constituidas por variables: dependientes (efecto) e independientes (causas), que se orientan al contenido de la solución del problema, lo cual con respecto al presente estudio se la resume de la siguiente manera (Clemente, 2012):

La gestión financiera incidió en la rentabilidad de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.

Variables de la investigación

Se entiende por variable cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo".

Estas se clasifican en:

Variable independiente: es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado.

En investigación experimental se llama así, a la variable que el investigador manipula.

Variable dependiente: es la propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente.

Para fines de la presente tesis se la han dividido de la siguiente manera:

Variable Independiente:

Gestión Financiera

Variable Dependiente:

Rentabilidad

Operacionalización de las variables

Las variables son aquellas propiedades que poseen ciertas características o particularidades y son susceptibles de medirse u observarse, las variables indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio y que está en relación directa con el planteamiento del problema.

A partir de ello se selecciona las técnicas, metodologías e instrumentos de información para la ejecución del problema en estudio, también se debe considerar un marco teórico. No basta con tener especificadas las variables, que surgen lógicamente de los objetivos sino más bien es necesario hacerlas manejables para su observación e investigación. Esto se conoce como operacionalización de las variables. (Clemente, 2012).

Es por esto que se presenta el siguiente cuadro detallando dimensiones e indicadores de las variables en estudio:

Cuadro N° 1: Operacionalización de la Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTR.
La Gestión Financiera incidió en la Rentabilidad de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.	Gestión Financiera	Es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones, esta se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente, y es la encargada de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control.	Asignación de Recursos	Recursos Humanos	¿En términos monetario el recurso humano que posee la empresa que porcentaje de inversión representa?	Encuesta
				Recursos Materiales	¿Cree Ud. Que los recursos materiales tienen un buen manejo?	Encuesta
				Recursos Financieros	¿Cuáles son las fuentes generadoras de recursos financieros de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?	Encuesta
			Financiamiento	Fuentes Internas	¿Cuáles son las fuentes internas de financiamiento que maneja la empresa?	Entrevista
				Fuentes Externas	¿Cuáles son las fuentes externas de financiamiento que maneja la empresa?	Entrevista
			Administración	Código de ética	¿La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” cuenta con un código de ética?	Encuesta
				Toma de decisiones	5¿Considera Ud. Que es la toma de decisiones por parte de los directivos de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es? ¿Considera Ud. Necesario la implementación de un manual de control interno para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?	Encuesta
			Actividades	Compras	¿La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” lleva un buen proceso de compras del combustibles?	Encuesta
				Ventas	¿La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” lleva un buen proceso de la venta del combustibles?	Encuesta

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

Cuadro N° 2: Operacionalización de la Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTR
La Gestión Financiera incidió en la Rentabilidad de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.	Rentabilidad	La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio, además es la encargada de medir la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas.	Económica	Inventarios	¿La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” lleva un buen proceso de los inventarios de los combustibles?	Encuesta
				Caja – Bancos	¿La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” lleva un buen proceso de las cuentas caja y bancos?	Encuesta Encuesta
			Financiera	Ingresos Propio	¿La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” realiza arqueos de caja sobre los ingresos propios provenientes de la recaudaciones diarias?	Entrevista
				Gastos Financieros	¿Los gastos financieros de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” provienen de?	Entrevista
			Satisfacción al Cliente	Liderazgo	¿El nivel de Liderazgo en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?	Encuesta
				Número de clientes	¿Cuál es el número promedio de clientes que posee la empresa? ¿Qué estrategias y políticas usa para la atención al cliente?	Encuesta
			Inversiones	Activos Realizables	¿Cuál es nivel de inversión de los activos realizables de la empresa?	Encuesta
				Activos Fijos	¿Cuál es el nivel de inversión de los activos fijos de la empresa?	Encuesta

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN FINANCIERA

Las Finanzas son consideradas parte de la economía desde hace mucho tiempo atrás, en su origen solamente se relacionaron con los documentos, instituciones y aspectos de procedimientos de los mercados de capital. Con el pasar del tiempo y desarrollo de la tecnología y nuevas industrias impulsaron al estudio de las finanzas para destacar la liquidez.

La evolución histórica de la gestión financiera está dividida en tres periodos los cuales se detallan a continuación:

Hasta la Segunda Guerra Mundial

Con la depresión de la economía mundial de 1929 a 1936 años es decir el suceso de la segunda guerra mundial, las empresas tuvieron problemas de financiación, quiebras y liquidaciones.

En este periodo comenzaron a aparecer brotes de la moderna concepción financiera de la empresa, aquí se empezó a estudiar sobre las finanzas en las empresas.

Desde mediados de la década de los cuarenta hasta la cimentación de la moderna teoría de las finanzas empresariales.

En este tiempo comienza el estudio de la investigación operativa y adquirieron importancia sobre la planificación y el control, la implantación de presupuesto y controles de capital y tesorería. Expansión y profundización de las finanzas hasta nuestros días.

En este periodo las finanzas tuvieron una función vital y estratégica en las empresas. Aquí se analizó el riesgo de una empresa, los impuestos y buscar el mejor precio para los productos.

1.2 GESTIÓN FINANCIERA

Según indica Còrdoba M. (2012), “es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones, esta se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente, y es la encargada de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control”. (pág. 3)

La gestión financiera es la encargada de determinar valores para que los directivos puedan tomar una buena decisión, también es la encargada de manejar los estados financieros.

1.2.1 Asignación de recursos

La asignación de recursos es la que consiste en agrupar a cada una de las tareas, en el proyecto, las personas y materiales necesarios para que estas se puedan realizar, también es la distribución de activos productivos en sus diferentes usos. La finalidad de compartir los recursos es siempre la de conseguir la máxima

productividad posible a partir de una unión de activos, es por esto que los mecanismos de asignación más conocidos son las empresas, el hogar y el gobierno.

1.2.1.1 Recursos Humanos

Según Chiavenato I. (2009) indica que: “es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”. (pág. 9)

Los recursos humanos de una empresa son el personal que labora en cada compañía encargados de dirigir las actividades operacionales, pero estos deben ser personas calificadas para que su desempeño sea eficiente. En este caso el personal directivo, tanto como los empleados deben dar un buen servicio a los clientes, ya que se trata de una empresa de servicio que satisface las necesidades de muchos peninsulares que tienen sus vehículo.

1.2.1.2 Recursos Materiales

Los recursos materiales se refieren a las cosas que se combinan y procesan para producir el bien y dar buen servicio, o también llamado producto final, entre las cuales se encuentran los bienes materiales, las materias primas, y el dinero. Aquí también se consideran los útiles de oficina que se utiliza diariamente.

1.2.1.3 Recursos Financieros

Los recursos Financieros son los medios económicos con los que cuentan las empresas u organizaciones, para realizar actividades y operaciones que se requieran. También se puede manifestar que son el efectivo y el conjunto de activos

financieros que tiene un grado de liquidez y estos pueden estar compuestos por dinero en efectivo, préstamos a terceros, depósitos en entidades financieras, adquisición de bonos.

1.2.2 Financiamiento

El financiamiento es la manera que una empresa obtiene recursos para un proyecto específico, es decir para adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse.

Las fuentes de financiamiento pueden ser por ahorros personales, préstamos de capital, préstamos bancarios, inversionistas de riesgo, empresas de capital de inversión, financiamiento a corto plazo.

1.2.2.1 Fuentes Internas

Las fuentes internas de financiamiento son las Aportaciones de los Socios en el momento de constituir legalmente la sociedad (capital social) o mediante nuevas aportaciones con el fin de aumentar este valor.

- Utilidades Reinvertidas
- Depreciaciones y Amortizaciones
- Incrementos de Pasivos Acumulados
- Venta de Activos (desinversiones)

1.2.2.2 Fuentes Externas

Las fuentes externas son aquellas otorgadas por terceras personas, y estas sirven para aumentar las inversiones de la empresa, que en este caso los ejemplos son los siguientes:

- Proveedoras
- Créditos bancarios

1.2.3 Administración

En la Gestión Financiera una de las partes más importantes es la administración, es por eso que analizamos su concepto y decimos que es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos (humanos, financieros, tecnológicos, materiales, de información) y las actividades de trabajo para lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz; es decir, lograr los objetivos con el empleo de la mínima cantidad de recursos.

1.2.3.1 Código de ética

La ética está vinculada a la moral, y que, a través de ella nos enseña lo bueno y lo malo, permitido o deseando, con respecto a una acción o decisión.

El código de ética es un conjunto de normas que regulan una actividad determinada, también fija normas que regulan a los comportamientos de las personas dentro de una organización, se dice que la ética no impone castigos legales pero es una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

1.2.3.2 Toma de decisiones

La toma de decisiones es el procedimiento por medio del cual las operaciones para resolver las situaciones positivas y negativas de la vida en diferentes contextos a nivel laboral, familiar o empresarial, manejando una metodología cuantitativa que propone la administración.

También consiste en elegir una opción entre las disponibles para resolver un problema actual, es necesario recopilar datos y la persona debe hacer uso de su razonamiento y pensamiento.

1.2.4 Actividades

Las actividades de son lo más importante que existe en una empresa y cabe mencionar las siguientes Mercadotecnia y Ventas, Operaciones (Producción), Finanzas (incluyendo las Finanzas corporativas), Contabilidad, Recursos humanos, Legal (Jurídica), Servicios Post-Venta, Gestión Tecnológica, Investigación y desarrollo, Infraestructura, Planeación, Seguridad, y Gerencia.

El adecuado manejo de las actividades de las principales áreas ayuda a la efectividad de la administración, también dependen de la coordinación balanceada entre las etapas del proceso administrativo.

1.2.4.1 Compras

Las compras es la que se obtiene algo ya sea un bien o un servicio a cambio de dinero, en este caso el vendedor cambia sus productos al comprador por dinero. En la actualidad con el desarrollo y expansión de las nuevas tecnologías como internet, se ha producido una nueva manera de realizar compras, se conoce como compra

online. Todas las personas pueden encontrar productos en páginas web y se pueden adquirir por medio de tarjetas de crédito, la misma que beneficia al comprador.

1.2.4.2 Presupuesto de Compra

Las ventas es una forma de acceso al mercado y es practicada por la mayor parte de estas, y cuyo objetivo es vender lo que produce en caso de ser empresas de producción, vender sus bienes, en caso de ser comercial o vender un servicio o de ser una empresa de servicio. Para las ventas se utilizan un sin número de herramientas, las cuales sirven para que las empresas vendan todos sus productos.

1.3 RENTABILIDAD

Según Córdoba M. (2012) indica que: “es una relación porcentual que nos indica cuánto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido. También dice que, la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial. Es la relación entre los ingresos y los costos”. (pág. 15)

1.3.1 Económica

Según Córdoba M. (2012) manifiesta que: “Relacionada con los negocios y corresponde al rendimiento operativo de la empresa. Se mide por la relación entre la utilidad operativa, antes de intereses e impuestos, y el activo o la inversión operativa”. (pág. 15)

La rentabilidad económica mide la relación entre la utilidad operativa y los activos de la empresa, por tanto esta demuestra si la empresa está obteniendo los resultados propuestos de los objetivos organizacionales.

1.3.1.1 Inventarios

El inventario es una relación detallada, ordenada y valorada de las partes del patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado. Decimos que es detallada porque se especifican las características de cada uno de las partes que integran el patrimonio, es ordenada porque agrupa las partes patrimoniales en sus cuentas correspondientes y las cuentas en sus masas patrimoniales, es valorada porque se expresa el valor de cada elemento patrimonial en unidades monetarias.

1.3.1.2 Caja – Banco

Caja y Bancos son dos cuentas pertenecientes al Estado de Situación Financiera o conocido también como dinero en Banco donde atienden a las diferentes necesidades de ente, y son necesarias para el desarrollo de las actividades de una empresa, la diferencia es que la caja de ahorro tiene más limitación para hacer depósitos y extracciones y no se pueden emitir cheques.

1.3.2 Financiera

Según Córdoba M. (2012) manifiesta que: “es la rentabilidad del negocio desde el punto de vista del accionista, o sea cuánto se obtiene sobre el capital propio después de descontar el pago de la carga financiera”. (pág. 15)

La rentabilidad financiera es el capital propio que se obtiene luego de descontar todos los gastos financieros que la organización ha tenido en un tiempo determinado.

1.3.2.1 Capital Propio

El capital propio es el que aporta cada uno de los accionistas o socios de una empresa para constituirse, este se lo realiza voluntariamente, y que, en principio, no tiene por qué ser reembolsado; estas personas pueden ser físicas o jurídicas y su principal característica es que el inversor corre el riesgo de perderlo si la empresa pierde su patrimonio.

1.3.2.2 Gastos Financieros

Los Gastos Financieros son aquellos en los que incide un sujeto económico para la obtención, uso de capitales financieros puestos a su disposición por terceras personas. También decimos que son todos aquellos gastos originados para que una empresa pueda financiarse con recursos ajenos

Los Gastos Financieros son aquellos gastos que se realizan por préstamos bancarios, que este caso la empresa si paga gastos por esta actividad, y la realiza para obtener financiamiento.

1.3.3 Satisfacción al cliente

La satisfacción al cliente es el gusto y complacencia que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido. Es decir este el instante en que el cliente se siente satisfecho y conforme con el producto o servicio que compró, esto se da gracias a que el vendedor de alguna organización cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.

La organización da un buen servicio cuando la empresa cumple con todos los lineamientos sobre atención al cliente y el marketing.

1.3.3.1 Liderazgo

Define el liderazgo como: La relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, donde las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten. Los elementos básicos de esta definición son: líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores.

1.3.3.2 Número de clientes

El número de clientes son todos los clientes de empresa, cual sea su actividad económica que puede ser de servicio como es el caso de la empresa en estudio, comercial o de producción.

1.3.4 Inversión

La inversión es el valor monetario o de recursos que invierte la empresa para obtener un beneficio económico dentro de la empresa. La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” realiza inversiones de materia prima que este caso en el combustible que vende la empresa.

1.3.4.1 Activos Realizables

Cuando hablamos de los activos realizables, nos referimos al producto que obtiene la empresa para su venta. En este caso como es una Estación de servicio dedicada a la compra y venta de combustible para toda clase de vehículo, este vendría a ser su producto o también llamado producto terminado.

1.3.4.2 Activos Fijos

Los activos fijos son los activos que posee la empresa ya sean bienes muebles e inmuebles, como por ejemplo los vehículos, equipo de computación, maquinarias y equipo, herramientas, edificio, y terrenos. La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” tiene activos fijos como son: muebles de oficina, vehículo, equipo de computación, útiles de oficina.

1.4 MARCO LEGAL

1.4.1 Constitución de la República del Ecuador

Art. 261.- El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre:

11. Los recursos energéticos; minerales, hidrocarburos, hídricos, biodiversidad y recursos forestales.

Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.

1.4.2 Plan Nacional de Buen Vivir

El Objetivo del plan del buen vivir es que toda empresa tenga conocimiento de que la vida institucional de la empresa y de la ciudadanía puedan contribuir con lo que dispone el estado, ya que toda empresa tiene la obligación de mantener en sus normas o reglamento el plan nacional del buen vivir para que los empresarios conozcan más acerca de cuidar al ambiente y a la ciudadanía de los peligros que se presenta día a día, el plan también permite que ellos conozcan acerca del cuidado del ambiente y de la mejorar calidad de vida de los ciudadanos de la provincia de Santa Elena, el plan nacional apoyo a la integración social y territorial, motivo por el cual es que toamos como referencia estos objetivos:

- Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad.
- Objetivo 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.
- Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva

Aplicar estos objetivos sería muy beneficiosos para todas las personas que laboran en la organización.

1.4.3 Ley de Hidrocarburos

Art. 78.- La adulteración en la calidad, precio o volumen de los derivados de petróleo, incluido el gas licuado de petróleo y los biocombustibles, será sancionado por el Director de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, la primera ocasión, con una multa de veinticinco a cincuenta remuneraciones básicas unificadas para los trabajadores en general; la segunda ocasión, con multa de cincuenta a cien remuneraciones básicas unificadas para los trabajadores en general y la suspensión de quince días de funcionamiento del establecimiento; y, la tercera ocasión con multa de cien a doscientas remuneraciones básicas unificadas para los trabajadores en general y la clausura definitiva del establecimiento.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Cerda citado por Bernal C. (2010): “La metodología es el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, y que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general. Por ello, cuando se alude a la investigación es usual referirse a la metodología como a ese conjunto de aspectos operativos indispensables en la realización de un estudio”. (pág. 56)

El marco metodológico se refiere al conjunto de procedimientos lógicos y operacionales implícitos en todo proceso de investigación. Es decir, el fin esencial del marco metodológico es el que se sitúa a través de un lenguaje claro y sencillo, los métodos e instrumentos que se emplearon así como el tipo y diseño de la investigación.

Niño V. (2011) establece que: “la investigación cualitativa toma como misión recolectar y analizar la información en todas las formas posibles, efectuando la numérica”.

Enfoque Cualitativo: La investigación se realizó en base al análisis bibliográfico de la teoría del control interno, considerando la investigación con enfoque cualitativo, donde se trató de identificar la naturaleza de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. También descubrimos que lo cualitativo no se opone a lo cuantitativo, sino que se integra en la parte importante.

El enfoque cualitativo se refiere a la recolección de toda información necesaria, ya sea por medio de la observación como por descripciones. Para la elaboración del manual de control interno, este método nos ayudó a plantear algunas preguntas e hipótesis que son parte de la investigación, también nos proporcionó datos reales de la empresa y que nos permitió conocer los hechos actuales de la empresa. El diseño en la investigación se realizó conforme a la situación actual de la empresa y se obtuvo una muestra del personal para conocer su opinión acerca del manual de control interno que se implementará en la empresa.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández R. (2010) manifiesta que: “La modalidad del trabajo de grado que se utilizará en esta investigación, es el de proyecto factible o de medición, se considera que el proyecto factible es:

La modalidad a utilizarse en esta investigación es de proyecto factible porque nos direcciona en elaboración y desarrollo de una propuesta que sea viable para contribuir a la solución de problemas, requerimientos o necesidades de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén, también esto nos pueden ayudar a la formulación de políticas programas, métodos o procesos.

Para su formulación y ejecución debe apoyarse en investigaciones de tipo documental, de campo y que mediante esto, guiar y de esa manera crear un manual de control interno para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” y así poder ser más eficiente y eficaz en lo que realice.

Para esto necesitamos:

- a) Utilización de técnicas cualitativas
- b) Interpretación del problema o fenómeno de estudio.
- c) Conocimiento orientado a los procesos.

En este estudio no sólo se investigó a la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, sino que también permitió plantear una propuesta viable, que contribuya a la solución de problemas de más empresas, considerando las investigaciones de tipo bibliográfica y de campo, que establecieron características fundamentales para la propuesta.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Hay diversos tipos de investigación que por lo general son muy utilizados por los científicos, se pueden clasificar de distintas maneras.

El trabajo investigativo se realizó tomando en cuenta los tipos de investigación que fueron de gran ayuda a la resolución de inquietudes, para la recopilación de información de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, se utilizó la metodología adecuada a los intereses de la investigación de gran utilidad para la realización del manual de control interno.

2.3.1 Según el Nivel

Investigación Descriptiva

Según Clemente G. (2012) indica que: “se lo utiliza en la descripción de hechos y fenómenos actuales. Este método se lo sitúa en el presente. Recoge y tabula los datos para luego analizarlos e interpretarlo de una manera imparcial”. (pág. 57)

Esta investigación nos ayuda a identificar la situación de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” a través de esta técnica

aplicada se puede analizar la situación actual de la empresa con la investigación se puede dar soluciones a los problemas.

2.3.2 Según Fuente de Información

Investigación Bibliográfica y Documental

Según Clemente G. (2012) nos indica que: “este tipo de investigación es la que se realiza en base a fuentes de carácter documental, consultas bibliográficas; en datos proporcionados por el material escrito, referente a la realidad objeto de estudio pero debidamente comentado, analizado e interpretado”. (pág. 22)

Esta investigación se caracteriza por el empleo de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le asocia normalmente con la investigación archivista y bibliográfica. Es la parte esencial de un proceso de investigación científica que permitió tomar decisiones.

2.3.3 Según Fuente de Información

Investigación de Campo

Según Clemente G. (2012) nos indica que: “se la realiza en el ámbito real donde se encuentran los sujetos u objetos de investigación, empleando técnicas e instrumentos específicos, tales como entrevistas, observaciones, cuestionarios, test, etc. En ella el investigador toma contacto directa con la realidad para obtener la información”.

Toda la información utilizada en el manual de control interno de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” se la obtuvo a base

de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observación. Fue compatible el desarrollo de este tipo de investigación junto a la de carácter documental.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se utilizaron en la presente investigación, es inductivo-deductivo, histórico.

2.4.1 Método Inductivo

Según Clemente G. (2012) nos dice que: “el **método inductivo** se constatan y agrupan los casos o hechos en que esta el fenómeno que se estudia, luego se indaga la causa del fenómeno a investigarse y por ultimo establece la ley o principio que rige a dicho fenómeno y es aplicable al universo de los casos. Los pasos son la observación, experimentación, comparación, abstracción y generalización”. (pág. 53)

2.4.2 Método Deductivo

Según Clemente G. (2012) nos dice que: “El **método deductivo** va de lo general a lo particular, en este se presentan conceptos, principios, definiciones, se extraen conclusiones o consecuencias en las cuales, parte de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar su validez”. (pág. 54)

Este método os indica que es una técnica que se aplica a partir de la problemática que existe en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, esto permite que la situación de la empresa sea más analizada e investigada para dar una respuesta lógica a tantos problemas que le afectan.

2.4.3 Método Histórico

De acuerdo a Clemente G. (2012), “es el que trata de investigar los acontecimientos, ideas, personas, movimientos e instituciones en relacion con un determinado tiempo y lugar. Se ubica en el preterito, recogiendo datos veraces, criticandolos y sistematizandolos organicamente, hasta estblecer la verdad historica”. (pág. 56)

Se estableció que el investigador deberá estudiar la reseña histórica de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, fue posible conocerla a través del uso del método histórico que nos despejó muchas incógnitas que se tenía de la empresa ya mencionada para tener en claro, cuáles son las dificultades que afectan a la empresa, una vez conocida la reseña histórica de la empresa se pudo realizar el manual de control interno contable, pero considerando los problemas que esta poseía.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En las técnicas de investigación para realizar una excelente investigación de un proyecto, es primordial recopilar información concreta y verídica por esa razón se recurre a las fuentes primarias y secundarias que nos servirán de ayuda para conocer los problemas que afectan a la empresa en estudio, para luego procesarla y establecer un análisis de la información obtenida, llegando a las conclusiones y recomendaciones.

Hernández R. (2010) dice que: “las técnicas de investigación son instrumentos que nos ayudarán entender la información requerida en el presente estudio para esto es necesario identificar los resultados que se esperan alcanzar mediante el uso de técnicas como la observación, encuesta y entrevistas”.

Se clasifican en:

2.5.1 Fuentes Primarias

Mediante las fuentes primarias el investigador obtiene información oral y escrita relevante a través de relatos o escritos transmitidos directamente por parte de los participantes de la empresa Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, a la misma que se debe dar el procesamiento y análisis adecuado para obtener resultados acordes y que cumplan con las interrogantes de la investigación que está llevando a cabo, en este estudio se utilizó las siguientes técnicas:

Entrevista.

Según Clemente G. (2012) manifiesta que: “es un diálogo, una conversación, una relación directa en base a la palabra entre el entrevistador y el entrevistado. La entrevista emplea la expresión oral para obtener información”. (pág. 80)

La entrevista se la realizó a los directivos de la empresa que consistió en un dialogo, fue una conversación cordial entre el analista y los miembros de la organización que facilitaron la información, esto ayuda a conocer más sobre la vida institucional de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” hasta la actualidad, como es su forma de trabajo.

Encuesta

Según Clemente G. (2012) manifiesta que: “es una técnica de investigación que se aplica cuando la muestra es numerosa. Consiste en entregar a las personas un cuestionario que debe ser llenado por ellas libremente. La encuesta puede ser enviada por correo o entregada al encuestado directamente”. (pág. 75)

Es un medio útil y eficaz para acumular información en un tiempo respectivamente breve que permite conocer las necesidades que tiene la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. Como herramienta es muy común en todas las áreas de estudio porque resulta ser una forma no costosa de investigar.

Observación

En esta técnica se observó los hechos y fenómenos con objetivos claros y precisos, donde se registran los datos, se analizan, se interpreta y se elabora un informe de la observación.

2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación ayudó a realizar el manual de control interno para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” permitiendo recoger información individual de empleados para confirmar si ellos están a favor de un manual para su empresa.

2.6.1 Guión de Entrevista

Méndez C. (2007) define al guion de entrevista: “Como una herramienta funcional tanto para el área de recursos humanos en lo que corresponde a la selección de personal; así como en entrevistas que se lleven a cabo para recolectar información que será útil en el análisis de procesos para identificar información para la elaboración de planes de mejora y procesos de análisis de problemas”. (pág. 78)

Se entrevista cuando se quiere saber algo de alguien que no se puede obtener por vía numérica. Se conduce una entrevista cuando se desea información específica, especialmente la información que no está contenida en eventos históricos, comportamiento en el pasado, conceptos, sentimientos, intenciones, pensamientos o logros organizacionales y en el trabajo que se han tenido en el pasado y cuando

esta información resulta vital para analizar algún caso o tomar decisiones sobre la contratación o promoción de algún miembro de la organización.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

En todo proceso investigativo se debe conocer la población a la que se va analizar y estudiar, de quien se extrajo la información requerida para el respectivo estudio, esta información nos sirvió para aplicar las técnicas de recopilación de información que en este caso es todo el personal implicado con la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.-

El presente estudio planteado se enfocó en la población del personal de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, que es un total de 18 personas entre directivos y empleados, a esta población se unen un promedio de 230 clientes.

Cuadro N° 3: Población

Población	N°
Directivos	4
Empleados	14
Clientes	230
Total	248

Fuente: Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

2.7.2 Muestra

Muestra por Criterio o fines especiales

Según Hernández R. (2010) determina que: “el muestreo por criterio, son seleccionados los elementos de acuerdo con el criterio de quien determina la muestra y considera que son los más representativos de la población”. (pág. 285)

La muestra por criterio o fines especiales es elegida por criterios previamente establecidos que se juzgan importantes; entre ellos se tiene a los socios, empleados y clientes de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, cantón La Libertad.

Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra se define con el empleo de la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n =	Tamaño de la muestra 248
N =	Tamaño de la población
p =	Posibilidad de que ocurra un evento, p=0,5
q =	Posibilidad de no ocurrencia de un evento, q=0,5
E =	Margen de error, E=0,05
Z =	Nivel de confianza, que para el 95%, Z=1,96

Entonces la muestra queda delimitada en 18 personas.

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot 70}{(0.05)^2 (248-1) + (1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot 70}{(0.05)^2 247 + 3.8416 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot 70}{0.6175 + 0.9604}$$

$$n = \frac{238.1792}{1.5779}$$

$$n = 150.9469$$

$$n = 151 \text{ personas}$$

Como se obtuvo una muestra de 151 personas, las encuestas se las realizó en la parte interna a 18 personas entre directivos y empleados; también a 133 clientes.

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTOS

En este proyecto, se exigió formar una investigación de campo que nos ayudó a obtener datos importantes que nos sirvieron de guía para la realización, y además fueron pasos importantes que se dieron porque obtuvimos la información necesaria para realizar un buen proyecto de investigación para mejorar la condición de la organización.

Muno R. (2011) indica que: “el proceso de investigación se basó en técnicas de recolección de datos bibliográficos, complementando con la observación directa y hoja de recolección de datos mediante las encuestas.

Se utilizó técnicas de investigación como son las entrevistas y encuestas, y con la información recolectada se procedió a ser clasificada y ordenada, para luego ser tabuladas y procesadas mediante cuadros estadísticos, para su mejor comprensión y comparación con el fin de poder interpretarlos de forma clara y sencilla y de fácil comprensión para el lector del presente proyecto”.

Además se realizó la comprobación de la hipótesis luego de obtener los resultados de las técnicas de recopilación de información, donde dio un resultado positivo, quien nos permitió saber que es factible esta propuesta.

Los lineamientos del procesamiento que se llevaron a cabo para el trabajo de investigación fueron los siguientes:

1. Aplicación de instrumentos de recolección de datos.
2. Recolección de información.
3. Tabulación de la información.
4. Análisis e interpretación de los resultados.
5. Verificación de las hipótesis

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

¿Con qué finalidad se creó la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?

Se creó la empresa con la finalidad de tener una fuente de trabajo seguro y dar trabajo a personas que lo necesiten, también porque cada día las personas adquieren vehículos y se necesita de combustible diariamente, por tanto vi rentable este negocio.

También hoy en día las personas que sobrepasan los 45 años no tienen oportunidad de conseguir trabajo seguro en una empresa, y velar por el porvenir de su familias, es por esto que con una empresa propia tendré un trabajo seguro.

El nombre se debe a que es una empresa familiar, y por tanto entre todos se tomó la decisión de formarla, los dueños son los Hermanos Chalén Rodríguez.

¿Cuáles son las fuentes internas de financiamiento que maneja la empresa?

Las fuentes internas de financiamiento que posee la empresa son las acciones que cada socio aportó para la constitución de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, cuando empezó la empresa buscamos socios para constituir la.

Además los ingresos también provienen de las ventas diarias que se realizan, la afluencia de clientes, los cuales aportan para que nosotros como empresa sigamos creciendo y desarrollándonos en el campo competitivo.

Cabe recalcar que la competencia es grande, pero nosotros la empresa ha sabido llevar de manera positiva ese problema por un buen camino ya que estamos ubicados en un sitio estratégico y llamativo.

¿Cuáles son las fuentes externas de financiamiento que maneja la empresa?

Las fuentes externas de financiamiento que tiene la empresa son por parte de los préstamos bancarios que realizamos, estos nos ayudan a incrementar nuestros activos realizables y para la renovación de los activos fijos.

Las entidades bancarias nos han abierto sus puertas en cuanto a créditos, los cuales durante nuestra vida empresarial nos han servido de ayuda para crecer y ser competitivos.

¿Cuál es el promedio de ventas mensual que realiza la empresa?

El promedio de ventas mensual es muy alto aunque se tenga un alto nivel competitivo. Esto se debe a que las ventas son diarias son grandes porque tenemos una gran afluencia de clientes que a pesar que existe la competencia tan cerca ellos prefieren venir a nuestra Estación de Servicio por la comodidad que se le brinda es decir que tenemos el espacio suficiente para que el cliente estacione su vehículo sin correr ningún riesgo. Además la atención que se brinda al cliente es buena y de eso depende a que ellos regresen y sigan adquiriendo nuestro producto constantemente.

¿Cuál es el número promedio de clientes que posee la empresa?

El número de clientes es muy alto ya que como es una zona urbana y hay una gran afluencia de vehículos livianos y pesados. Mientras más clientes tenemos mayores son las ventas diarias. Aproximadamente tenemos una cantidad de 250 clientes fijos, y hay más afluencia en las horas pico vienen clientes desde Santa Elena y La Libertad.

¿Qué estrategias y políticas usa para la atención al cliente?

Las estrategias que utilizamos para atraer al cliente parte de la presentación de los empleados, como un saludo cordial y que la atención sea inmediata, eso sí teniendo todas las precauciones.

Las políticas que se tiene es la atención adecuada y los empleados no tienen que distraerse para que no exista ningún percance, o algún problema.

¿Estima Ud. que la aplicación de un manual de control interno contable ayudará a llevar un eficiente control de las actividades?

La aplicación de una manual de control interno en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” si ayudaría a llevar un eficiente control de las actividades, también ayudaría a mejorar la presentación de los estados financieros para tomar buenas decisiones en el manejo de la empresa, sin correr riesgos de bajar las utilidades que se tiene actualmente.

Además nos beneficiaría en unos procesos que aún no dominamos bien y tenemos que recurrir a manos de desconocidos para saber cómo resolver un inconveniente como hemos tenido en el proceso de compra del combustible y en el proceso de venta del combustible.

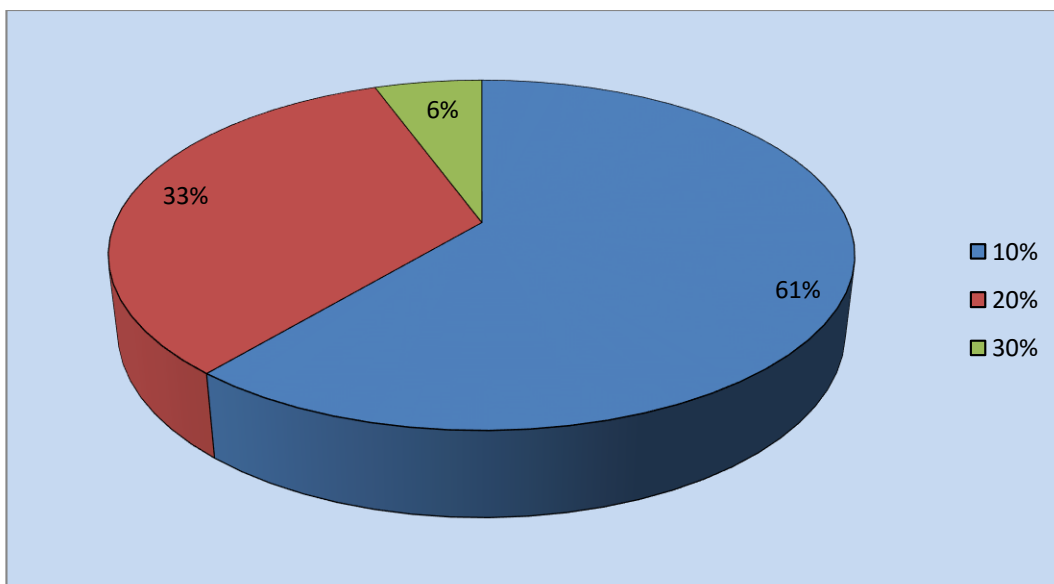
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA INTERNA.

Tabla N° 1: Recursos Humanos

¿En términos monetario el recurso humano que posee la empresa que porcentaje de inversión representa?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
1	10%	11	61%
	20%	6	33%
	30%	1	6%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 1: Recursos Humanos



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

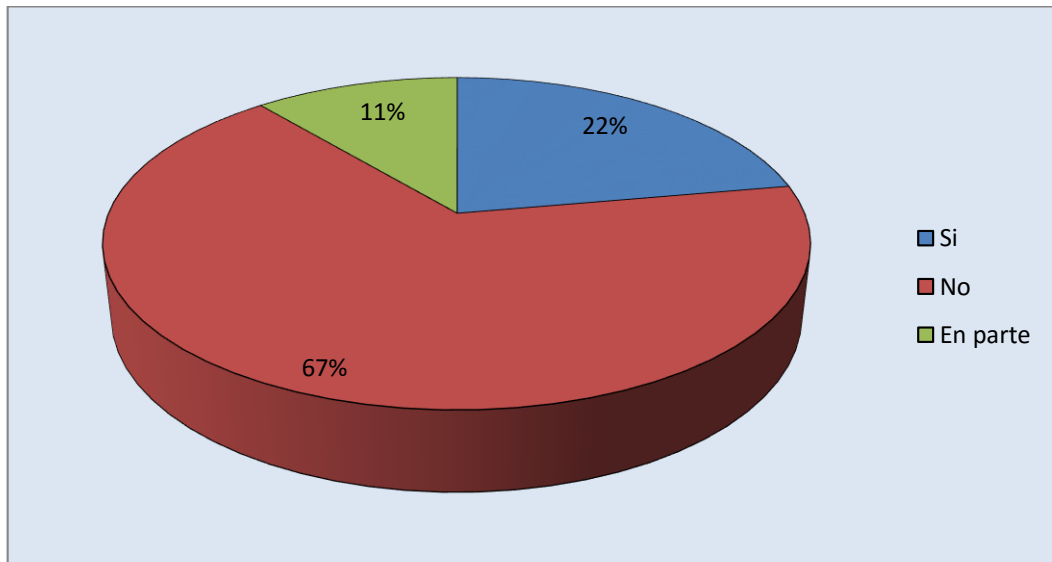
Se aprecia que la mayor parte de las personas relacionadas con la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” dicen que los recursos humanos representan un 10% de la inversión realizada por la empresa, mientras que un 6% indican que es un 20%, entendiéndose que de cada 100 dólares de capital de trabajo 10 se destinan al pago de remuneraciones.

Tabla N° 2: Recursos Materiales

¿Cree Ud. Que los recursos materiales tienen un buen manejo?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
2	Si	4	22%
	No	12	67%
	En parte	2	11%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 2: Recursos Materiales



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

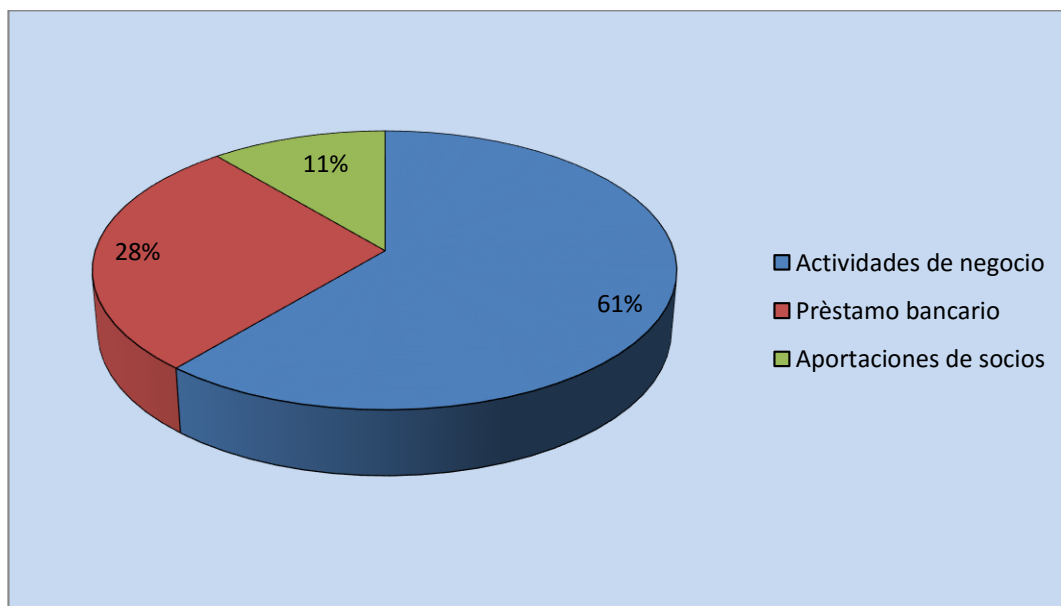
En los datos estadísticos que anteceden, se observa que la mayoría de las personas consultadas de la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén" piensan que los recursos materiales de la empresa no tienen un buen manejo, mientras que un menor número de relacionados dice que en parte son bien manejados, y una mínima parte se inclina por la opción, en parte, concluyendo que la microempresa tiene debilidad en la administración de los bienes materiales.

Tabla N° 3: Recursos Financieros

¿Cuáles son las fuentes generadoras de recursos financieros de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
3	Actividades de negocio	11	61%
	Préstamos Bancarios	5	28%
	Aportaciones de Socios	2	11%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 3: Recursos Financieros



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

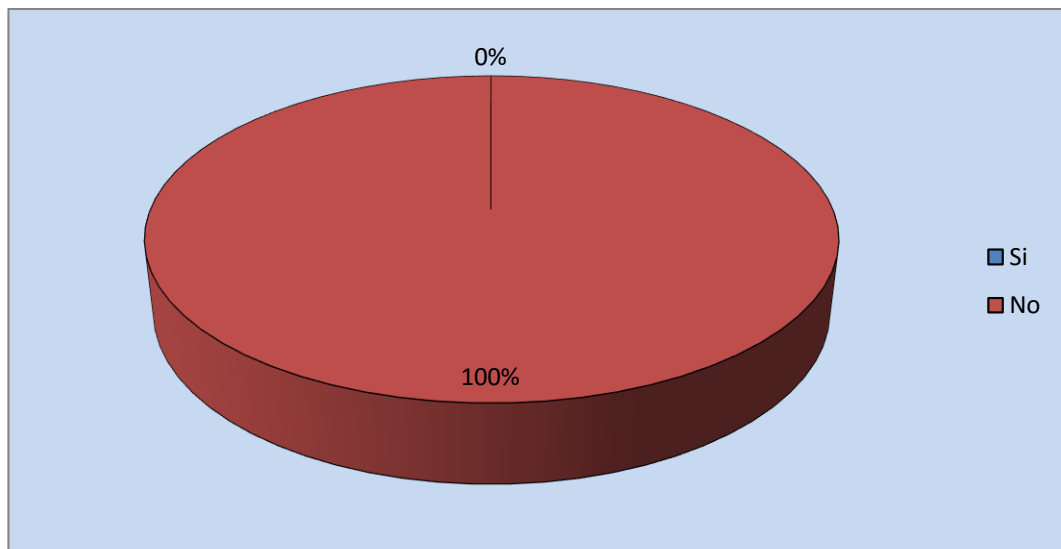
La información que antecede ilustra que más de la mitad de las personas analizadas consideran que los recursos financieros de la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” provienen de las actividades del negocio, una menor parte manifiesta que proceden de préstamos bancarios y una mínima parte dice que se generan de las aportaciones de los socios de la entidad.

Tabla N° 4: Código de Ética

¿Cuenta la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” con un código de ética?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
4	Si	0	0%
	No	18	100%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 4: Código de Ética



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

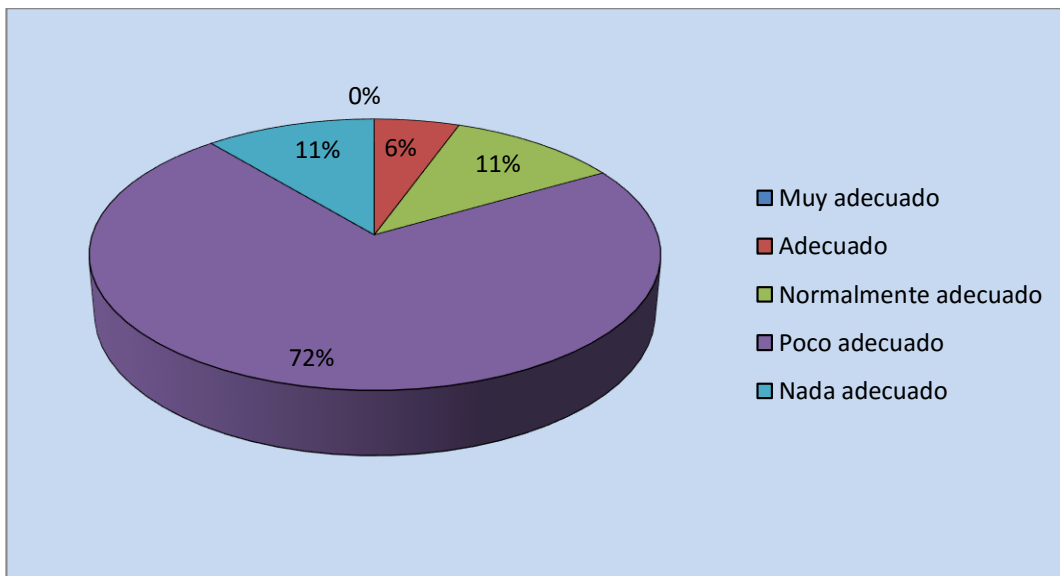
Los datos estadísticos de la tabla y gráfico No. 4 informan que el 100 % de una población maestra de la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” opinan que no existe un código de ética donde consten los principios, valores y responsabilidades de la organización, significando también que una muestra de 100 individuos no conoce lo que es un código de ética que norme y regula el accionar de los involucrados con las actividades operacionales – administrativa de la microempresa de servicios, estudiada.

Tabla N° 5: Toma de decisiones

¿Considera Ud. Que la toma de decisiones por parte de los directivos de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
5	Muy adecuado	0	0%
	Adecuado	1	6%
	Normalmente adecuado	2	11%
	Poco adecuado	13	72%
	Nada adecuado	2	11%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 5: Toma de decisiones



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

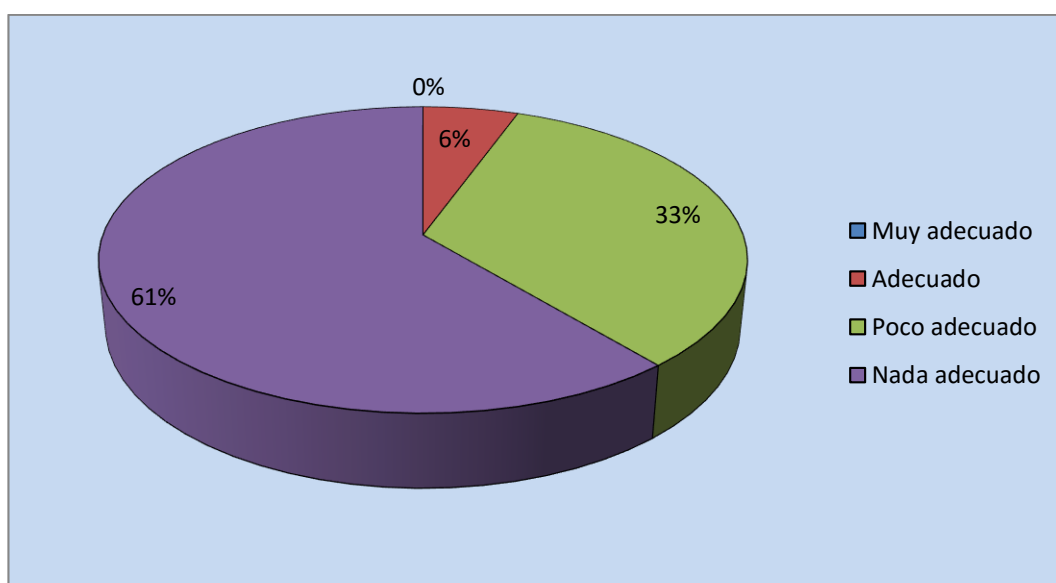
Los resultados estadísticos indican que la mayoría de la población muestral, respecto a la toma de decisiones de los directivos de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, creen que la toma de decisiones es poco adecuada, una menor número opina que es adecuada y otros dos segmentos de esta muestra en iguales proporciones dicen que es normalmente adecuada y nada adecuada; y un mínimo porcentaje creen que la toma de decisiones es adecuada y muy adecuada.

Tabla N° 6: Proceso de compra

¿El proceso de compra de combustibles que realiza la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
6	Muy adecuado	0	0%
	Adecuado	1	6%
	Poco adecuado	6	33%
	Nada adecuado	11	61%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 6: Proceso de compra



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

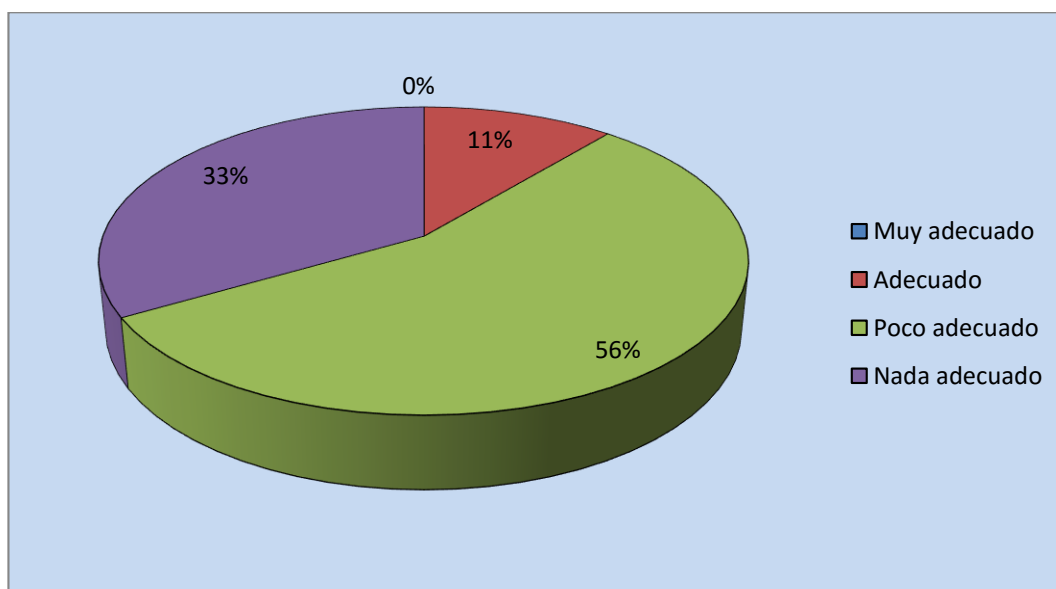
Los datos estadísticos de la tabla y gráfica 6 ilustran que la mayoría de una población muestral involucrada con las actividades de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, considera que el proceso de compra del combustible de esta micro – empresa, no es nada adecuado, una menor proporción dice que es poco adecuado, y una mínima parte opina que es adecuada.

Tabla N° 7: Proceso de venta

¿El proceso de venta de combustibles que realiza la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
7	Muy adecuado	0	0%
	Adecuado	2	11%
	Poco adecuado	10	56%
	Nada adecuado	6	33%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 7: Proceso de venta



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

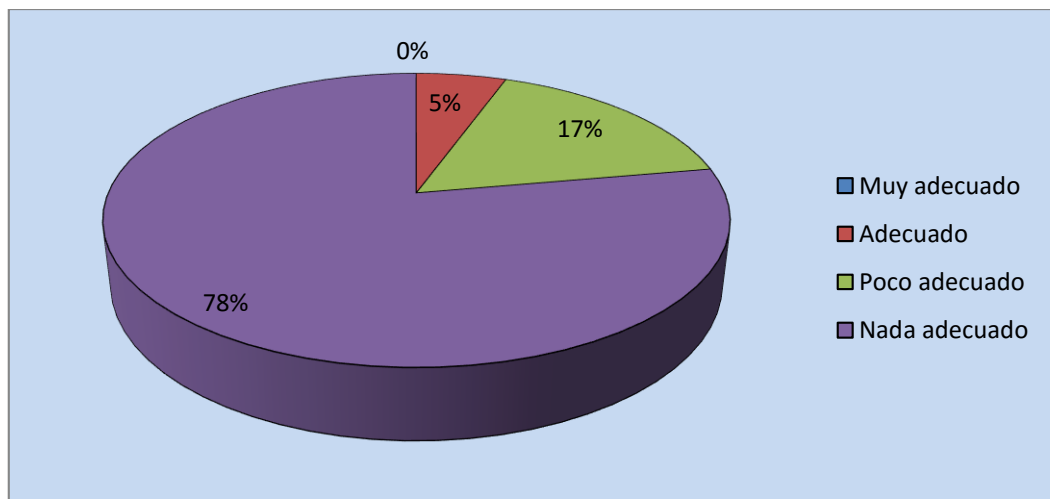
Con respecto al proceso de venta de combustible, las herramientas estadísticas identificadas con el número 7, ilustran que de una muestra poblacional de 18 personas, la mayoría dice que es poco adecuado; una menor proporción opina que es nada adecuado; y un porcentaje equivalente a 11 % indica que es adecuado, resultados que revelan debilidad en la actividad principal de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, la cual es venta del combustible.

Tabla N° 8: Inventarios

El manejo de inventarios de combustibles realizado por la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es:			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
8	Muy adecuado	0	0%
	Adecuado	1	6%
	Poco adecuado	3	17%
	Nada adecuado	14	78%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 8: Inventarios



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

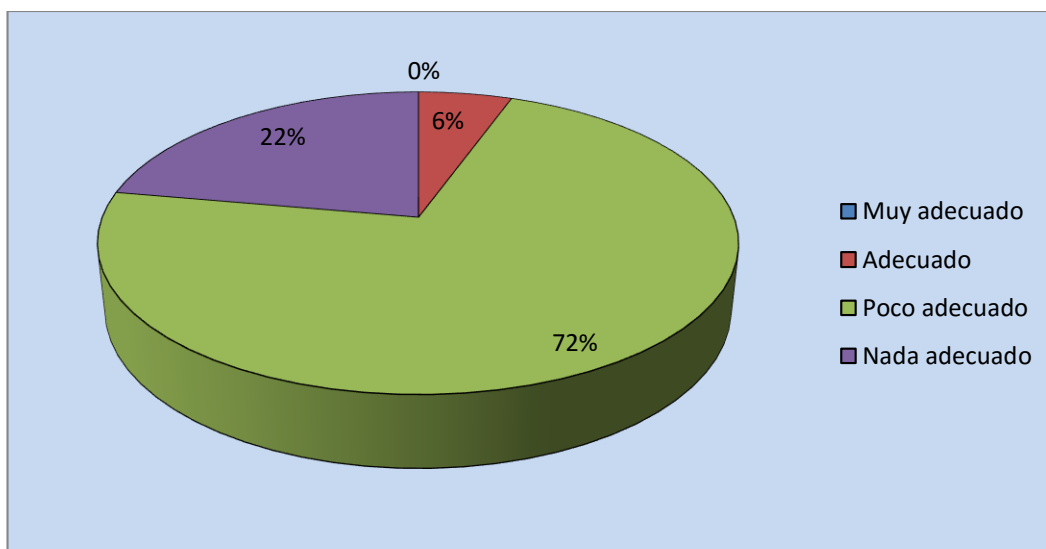
Referente al manejo de inventarios, los datos procesados y representados gráficamente, informan que la mayoría de una muestra poblacional dice que es nada adecuado; una menor proporción opina que es poco adecuado y una mínima parte, es decir el 5% optó por la alternativa adecuado, lo que significa que el 95% de la muestra piensa que los controles en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, requiere ser revisado para implementar los correctivos necesarios.

Tabla N° 9: Revelación de Caja y Bancos

La revelación de las cuentas Caja y Bancos de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” en los estados financieros, es:			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
9	Muy adecuado	0	0%
	Adecuado	1	6%
	Poco adecuado	13	72%
	Nada adecuado	4	22%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 9: Revelación de caja y bancos



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

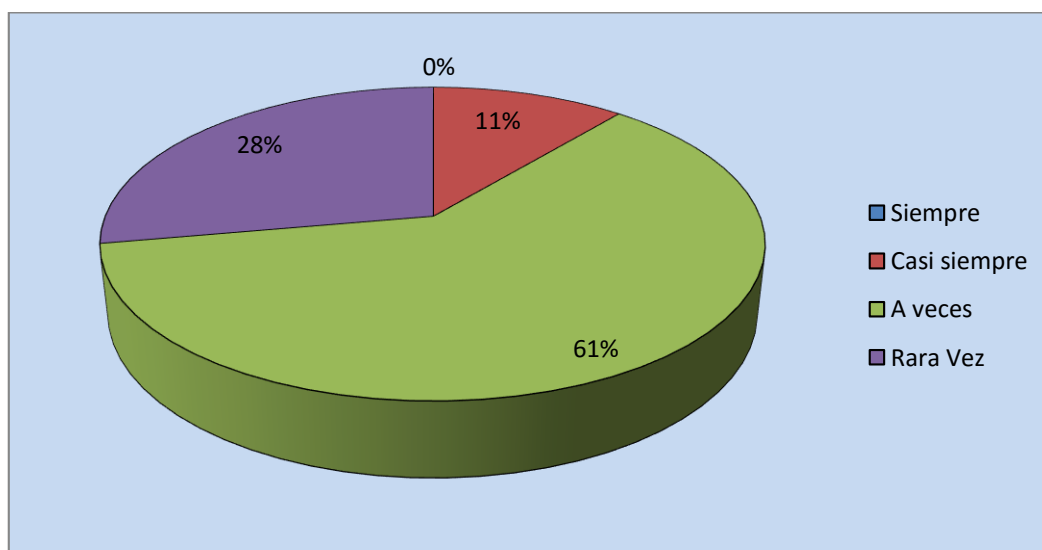
Sobre la revelación del movimiento de Caja y Bancos los resultados presentados la tabla y gráfico No. 9 informan que la mayoría de los involucrados en las actividades contables de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, consideran que la información financiera es limitadamente adecuada, por lo tanto se carece de datos veraces y confiables para futura toma de decisiones.

Tabla N° 10: Arqueos de caja

La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” realiza arqueos de caja sobre los ingresos propios provenientes de la recaudaciones diarias.			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
10	Siempre	0	0%
	Casi siempre	2	11%
	A veces	11	61%
	Rara vez	5	28%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 10: Arqueos de caja



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

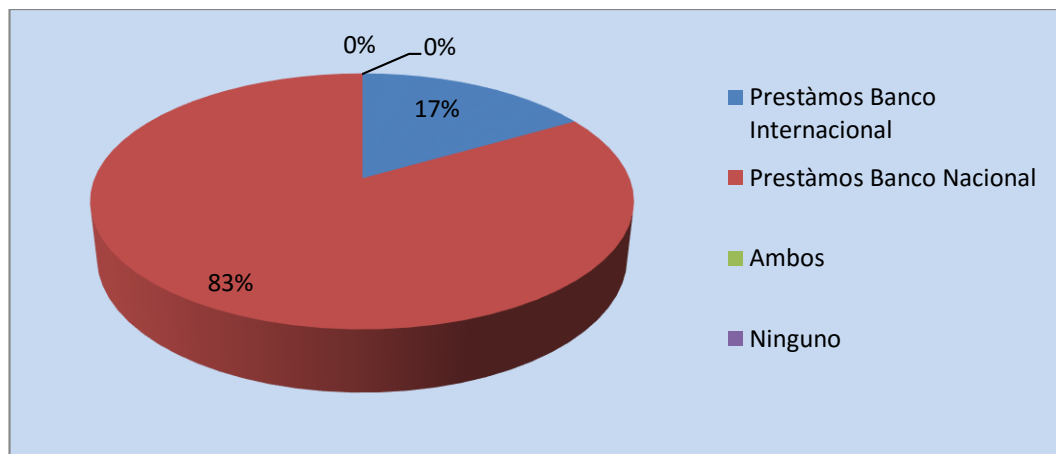
La información tabulada No 10 y representada gráficamente en la figura con el número indicado anteriormente, referente a los arqueos de caja, indica que la mayoría del personal administrativo - contable de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, considera que a veces se aplican y una menor parte dice que rara vez realizan este proceso, es decir que las recaudaciones por venta de combustible carecen de este importantísimo procedimiento de control.

Tabla N° 11: Gastos Financieros

¿Los gastos financieros de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” provienen de?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
11	Préstamos Banco Internacional	3	17%
	Préstamos Banco Nacional	15	83%
	Ambos	0	0%
	Ninguno	0	0%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 11: Gastos Financieros



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

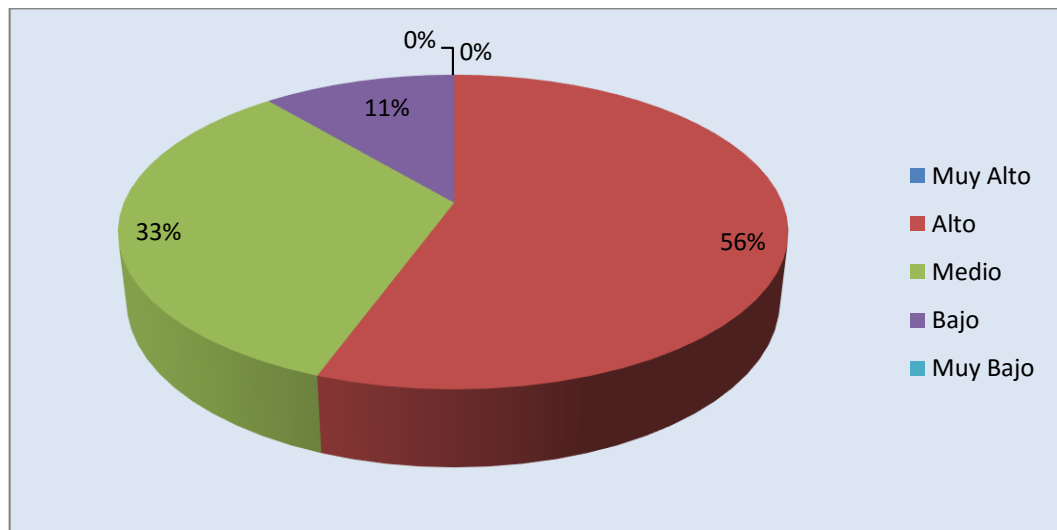
Refiriéndose a los gastos financieros, las cifras estadísticas de la tabla y gráfico No. 11, informan que la mayoría de los que conforman la población muestral de este estudio vinculado directamente con la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, consideran que estas erogaciones se generan por la presencia de préstamos de bancos nacionales, mientras que una menor parte dice que corresponden al costo del dinero proveniente de préstamos de bancos internacionales; es decir que esta pequeña empresa tiene relaciones financieras nacionales e internacionales.

Tabla N° 12: Nivel de Liderazgo

¿El nivel de Liderazgo en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, es?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
12	Muy Alto	0	0%
	Alto	10	56%
	Medio	6	33%
	Bajo	2	11%
	Muy Bajo	0	0%
	TOTAL		18

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 12: Nivel de Liderazgo



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

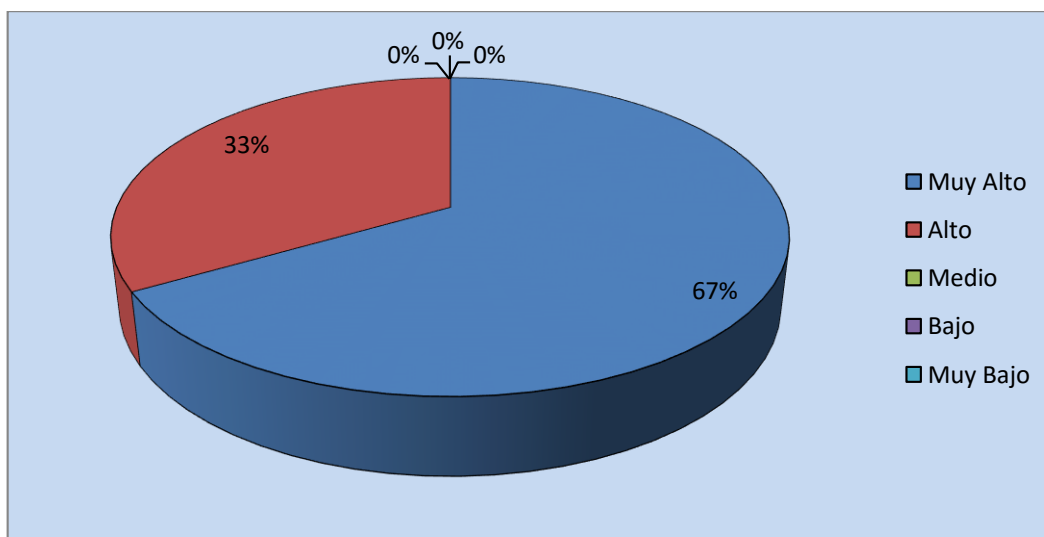
Según los datos estadísticos ilustrados en la tabulación y gráfico No. 12, la mayoría del personal administrativo – contable, piensan que el nivel de Liderazgo en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es alto, mientras tanto un mínima dice que es bajo; significando entonces que generalmente existe muy buenas directrices y lineamientos de relaciones con el personal, no así de manera técnica, es decir en lo relacionado a un adecuado control interno de todas las operaciones realizadas por esta pequeña empresa.

Tabla N° 13: Inversión en Activos Realizables

¿Cuál es el nivel de inversión de los activos realizables de la empresa?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
13	Muy Alto	12	67%
	Alto	6	33%
	Medio	0	0%
	Bajo	0	6%
	Muy Bajo	0	0%
	TOTAL		18

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 13: Inversión en Activos Realizables



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

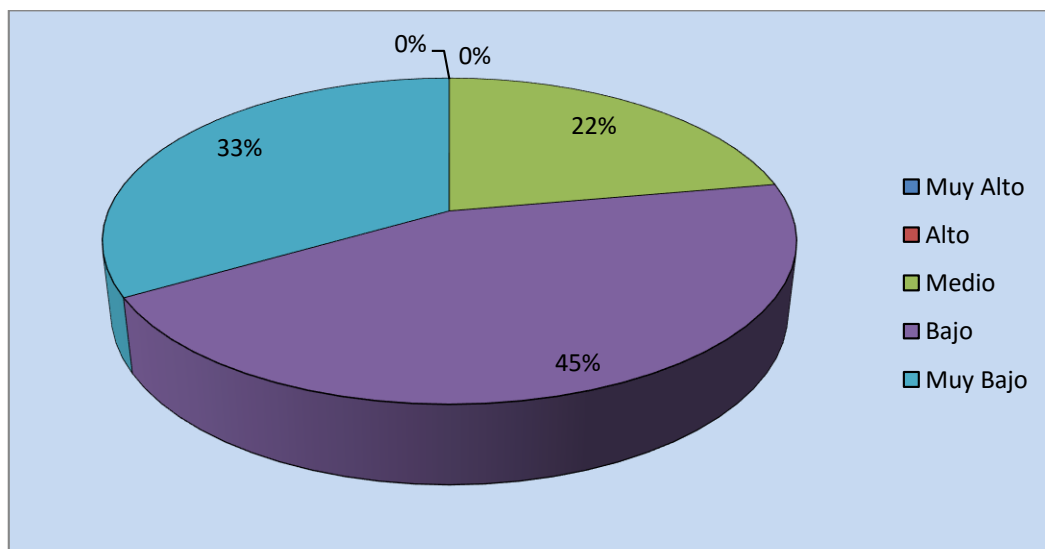
Las herramientas estadísticas identificadas con el No. 13, informan que la gran mayoría de la personas que integran la población muestral de este estudio, indican la inversión en el activo realizable de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es alta, mientras que un mínimo porcentaje dice que el nivel en esta actividad empresarial, es baja, lo que significa que el stock en combustible y derivados que ofrece esta pequeña empresa siempre está altamente abastecido.

Tabla N° 14: Activos Fijos

¿Cuál es el nivel de inversión de los activos fijos de la empresa?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
14	Muy Alto	0	0%
	Alto	0	0%
	Medio	4	22%
	Bajo	8	44%
	Muy Bajo	6	33%
	TOTAL		18

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 14: Activos Fijos



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

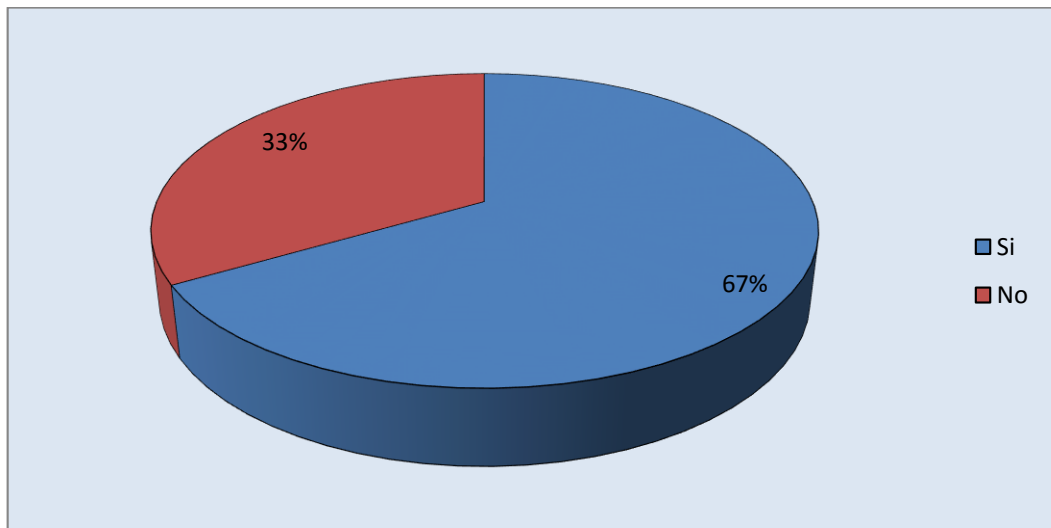
Con respecto a la inversión en activos fijos por parte de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, los datos estadísticos de la tabla y gráfico N° 14 indican que el 44% de la población muestra de la investigación dicen que es baja, 33% opina que es muy baja y el 22% cree que es media; los resultados evidencian la naturaleza de estos bienes la cual es de baja rotación en razón de que son bienes de larga duración por lo tanto los montos que anualmente se destinan a ellos es baja.

Tabla N° 15: Implementación de manual de control interno

¿Considera Ud. necesario la implementación de un manual de control interno contable para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
15	Si	12	67%
	No	6	33%
	TOTAL	18	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 15: Implementación de manual de control interno



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Los datos presentados en las herramientas estadísticas identificadas con el N° 15, referente a la implementación de un manual de control interno contable, informan que el 67% de 18 personas perteneciente a la dotación de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” dicen que Sí es necesario, no así un 33% que considera que no amerita elaborar un instrumento administrativo de esta naturaleza., concluyendo el investigador que éstos resultados viabilizan el desarrollo del proyecto propuesto.

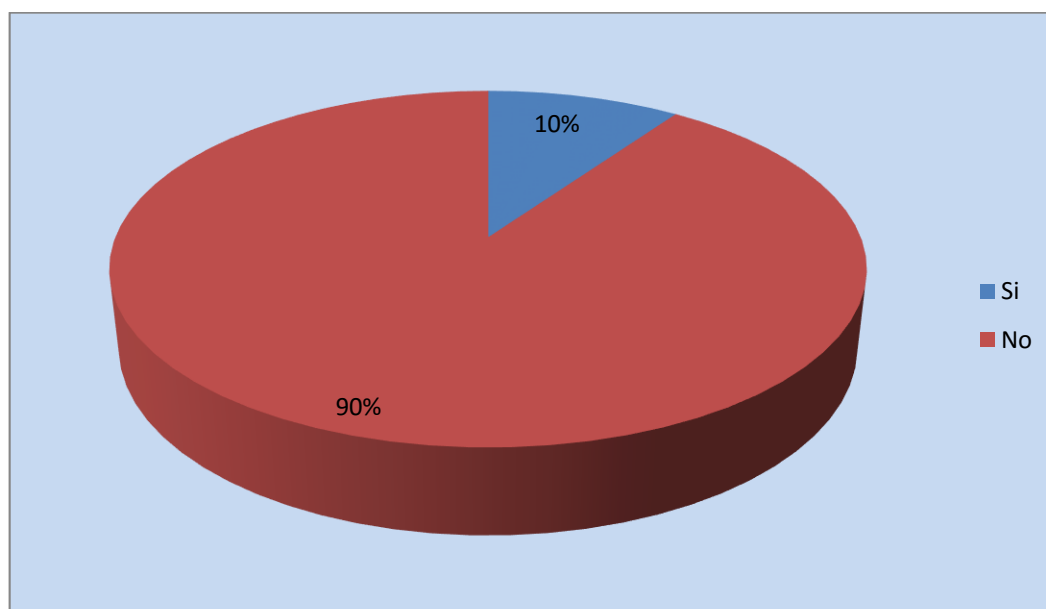
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA EXTERNA.

Tabla N° 16: Despacho de combustible

¿Le indicaron que el despacho de combustible inició en ceros?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
1	Si	13	10%
	No	120	90%
	TOTAL	133	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 16: Despacho de combustible



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

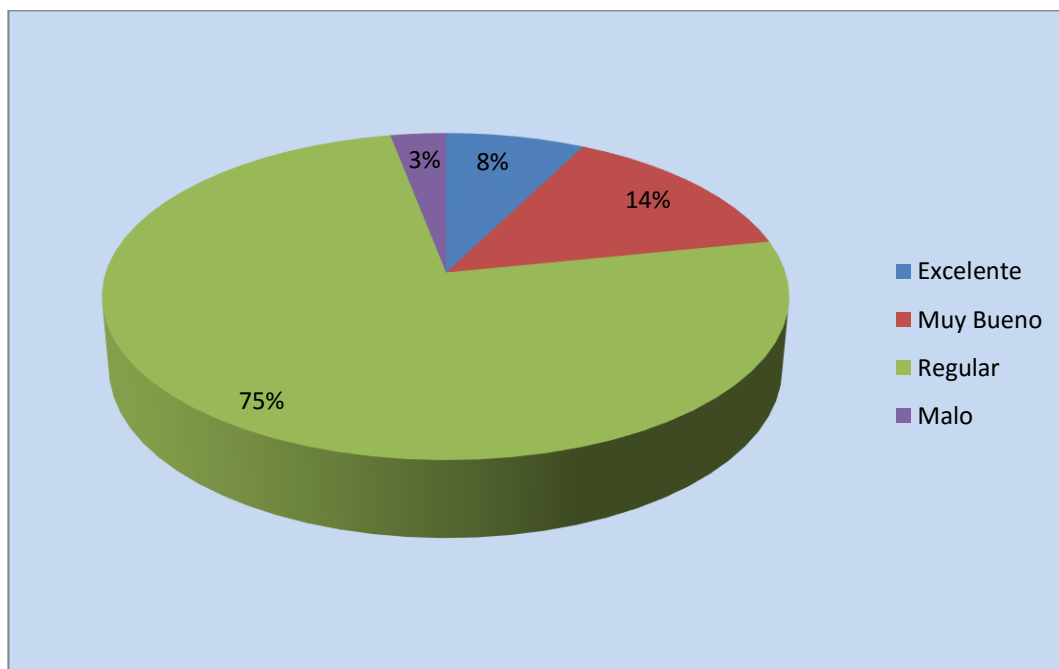
Los resultados que anteceden ilustran que el 90% de las personas consultadas y pertenecientes a la planta de empleados de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” dicen que los encargados de la venta de combustible no muestran en la pantalla cuando el despachador de combustible está en 0; no así el 10% del personal de esta organización sostienen que sí se publica visiblemente cuando el despachador de combustible está en 0.

Tabla N° 17: Calidad de desempeño del servicio

¿Considera usted que la calidad en el desempeño del servicio, de equipos y personal que brinda la Estación de Servicio es?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
2	Excelente	10	8%
	Muy Bueno	19	14%
	Regular	100	75%
	Malo	4	3%
	TOTAL	133	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 17: Calidad de desempeño del servicio



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

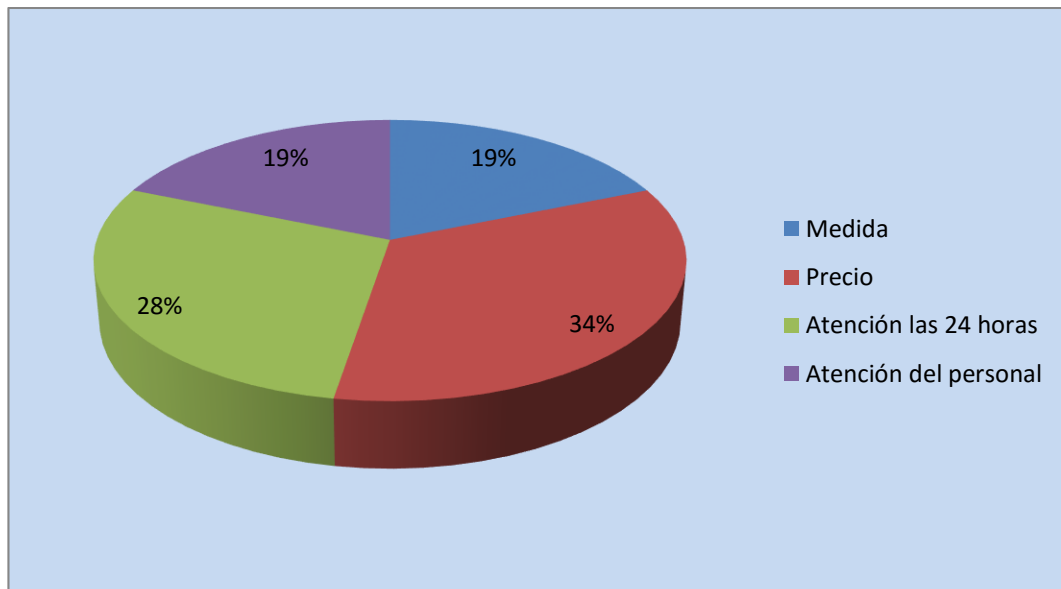
Con relación a la calidad del Desempeño del Servicio la tabla y gráfico N° 17 indican que el 75% de las 18 personas que conforman la población muestral dicen que este indicador es regular; 14% piensa que es muy bueno, 8% excelente y 3% creen que es malo; concluyendo que los resultados demandan de atención al fortalecimiento del Servicio al 78% de los empleados de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.

Tabla N° 18: Aspecto que brinda la estación.

¿En cuáles de los siguientes indicadores cree usted que la estación de servicio le brinda calidad?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
3	Medida--	25	19%
	Precio	45	34%
	Atención las 24 horas	38	29%
	Atención del personal	25	19%
	TOTAL	133	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 18: Aspecto que brinda la estación



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

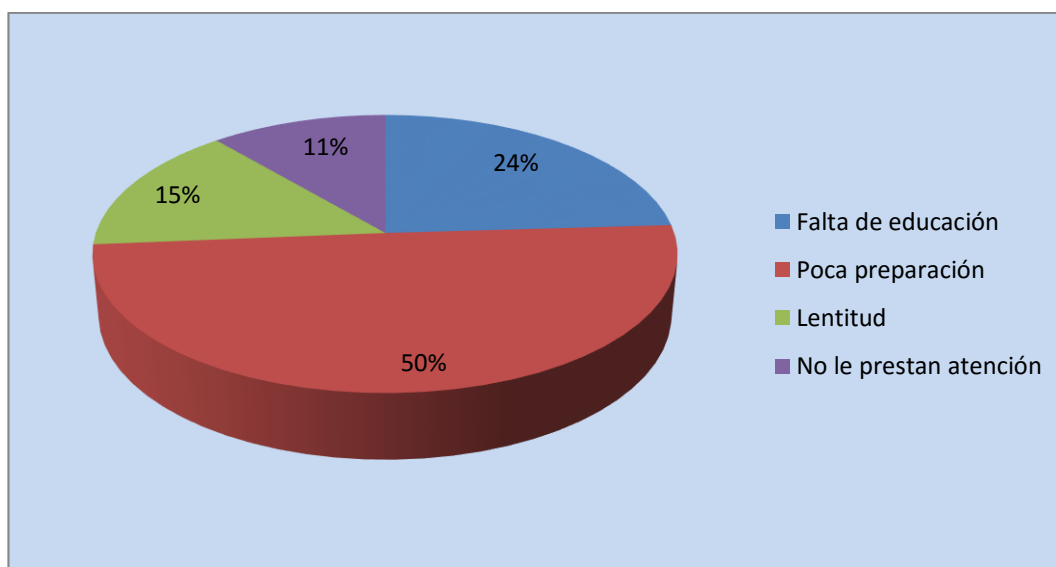
Según los datos estadísticos de la tabla y gráfico N° 18 el 34% de la población muestral equivalente a 18 personas dicen que la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” ofrece precios satisfactorios y cómodos por la calidad del producto y servicio que entrega, la diferencia también son resultados positivos que indican la calidad de servicio que brinda esta entidad.

Tabla N° 19: Aspectos que fallan

De acuerdo a la atención que usted recibe de los despachadores de la Estación, indique en que aspectos fallan.			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
4	Falta de educación	32	24%
	Limitada preparación	66	50%
	Lentitud	20	15%
	No le prestan atención	15	11%
	TOTAL	133	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 19: Aspectos que fallan



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

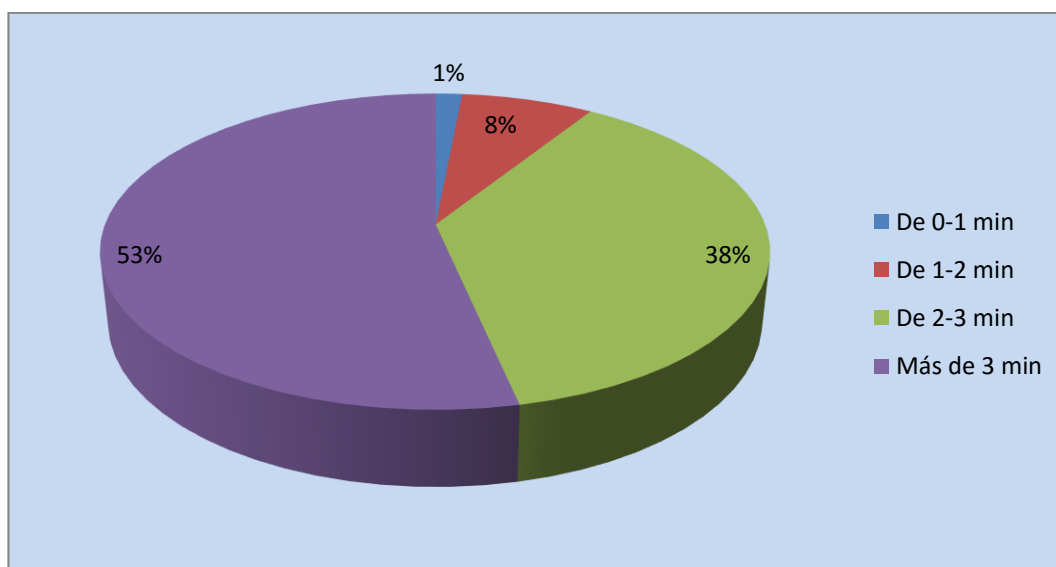
Los datos de la tabla y gráfico N° 19 informan, referente a la atención que se recibe de los despachadores el 50% del personal consultado de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” dicen que ellos cometen algunas fallas a causa de su limitada preparación y un 24% sostiene que este personal carece de educación, causas trae como consecuencia lentitud y una regular prestación de servicios que la mayoría de las personas tienen poca preparación y falta de educación al atender a un cliente.

Tabla N° 20: Tiempo en espera

¿En relación a la eficiencia del personal. ¿Qué cantidad de tiempo espera para ser atendido?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
5	De 0-1 min	2	2%
	De 1-2 min	10	8%
	De 2-3 min	50	38%
	Más de 3 min	71	53%
	TOTAL	133	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 20: Tiempo en espera



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

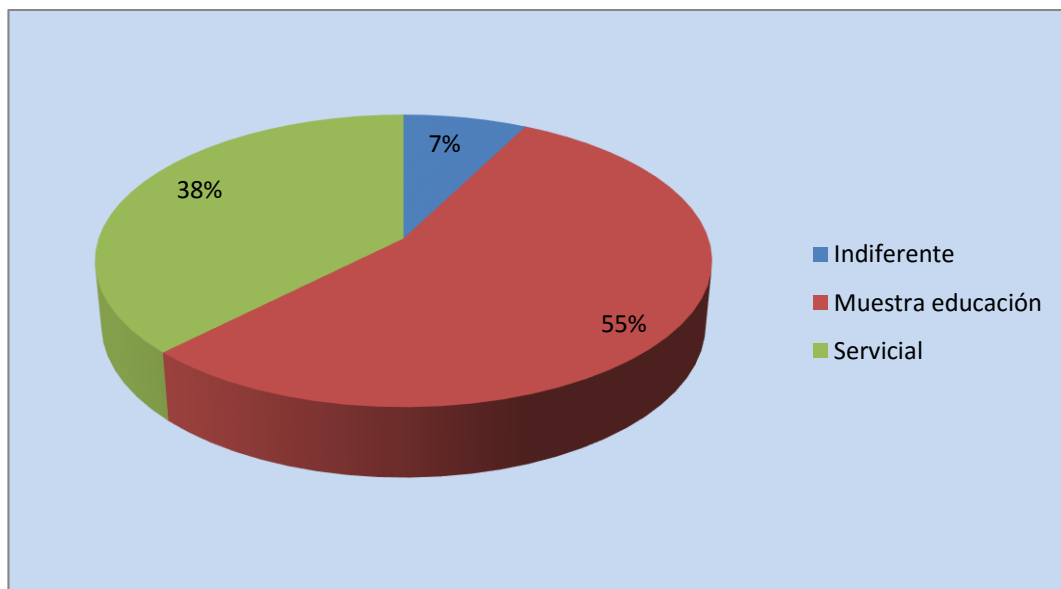
La información procesada en la tabla N° 20 y representada gráficamente en el figura N° 19 indican que 71 personas de una población muestral integrada por 133 vidas opinan que los clientes esperan más de 3 minutos para ser atendidos por el personal de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”; 62 personas mencionan que el tiempo de espera es de 1 a 3 minutos por lo que se interpreta que el servicio es bastante agradable en cuanto a su tiempo de espera.

Tabla N° 21: Determinantes de decisión

¿A su criterio la calidad en el servicio que usted recibe es determinante en su decisión de convertirse en un cliente frecuente de la Estación?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
6	Indiferente	10	8%
	Muestra educación	73	55%
	Servicial	50	38%
	TOTAL	133	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 21: Determinantes de decisión



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

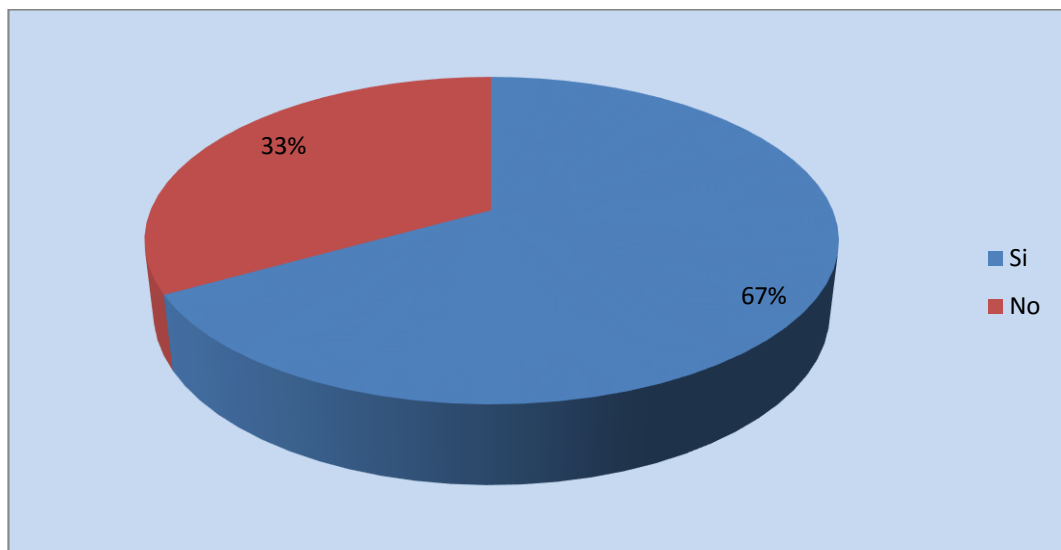
Respecto a la decisión de convertirse en cliente que frecuentemente acude a la estación de servicios la gran mayoría dice que es atendido por un personal que muestra educación y que es servicial, una mínima parte de esta población muestral (10 personas) le es indiferente, es decir, no se identifican con el servicio y productos que brinda la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.

Tabla N° 22: Administración aporta para calidad de servicio

¿Cree Ud. Que la administración de la empresa aporta para la calidad de atención al cliente?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
7	Si	89	67%
	No	44	33%
	TOTAL	133	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 22: Administración aporta para calidad de servicio



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

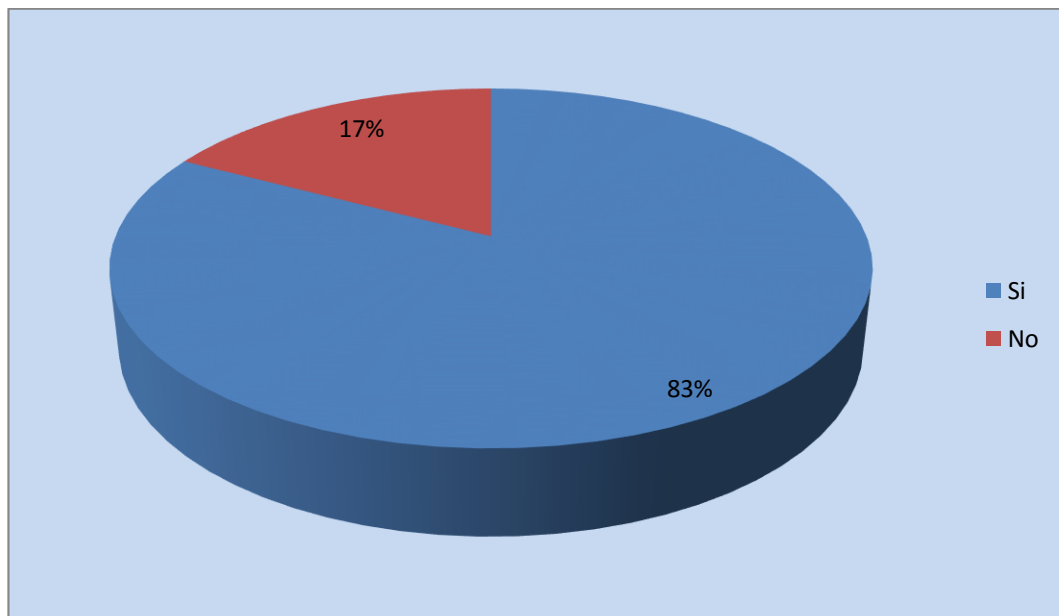
Según los datos ilustrados en la tabla de frecuencia y gráfico N° 22, 89 personas relacionadas con la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” dicen que la administración de esta pequeña empresa si aporta con la atención que se le brinda al cliente, interpretándose que en esta organización existe un buen ambiente de trabajo lo que equivale decir también que el personal se siente motivado, en cambio 44 de los consultados que opinan diferente, número significativo que merece ser revisado con el fin de cubrir su insatisfacción.

Tabla N° 23: Implementación de manual de control interno

¿Considera Ud. necesario la implementación de un manual de control interno contable para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?			
ITEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
8	Si	110	83%
	No	23	17%
	TOTAL	133	100%

Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Gráfico N° 23: Implementación de manual de control interno



Fuente: Directivos y Empleados de la Estación De Servicios Hnos. Chalén S.A Char
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Con respecto al Manual de Control Interno la tabla y gráfico N° 23 indican que la gran mayoría de la muestra de esta investigación apoya la elaboración e implementación de una herramienta administrativa de esta naturaleza; el 17% piensa lo contrario, deduciendo que éstas personas si conocen de lo que es control Interno y su incidencia a resultados favorables para toda organización.

3.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

En el presente estudio se planteó la siguiente hipótesis: La “Gestión Financiera incidió en la Rentabilidad de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.

Para comprobar la hipótesis se empleó la técnica estadística denominada Chi Cuadrada

La técnica utilizada para el estudio fue útil porque permitió obtener datos confiables sobre la Gestión Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

En la investigación se analizaron las dos variables y se las correlacionaron entre sí. La variable “Gestión Financiera” presentó siete indicadores, siendo los siguientes:

- 1) Recursos humanos
- 2) Recursos materiales
- 3) Recursos financieros
- 4) Código de ética
- 5) Toma de decisiones
- 6) Proceso de compra
- 7) Proceso de venta

La variable “**Gestión Financiera**” fue evaluada para comprobar su incidencia en la **Rentabilidad** de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. y en función de los resultados confirmar un problema que requiere una alternativa de solución, siendo ésta la viabilidad del diseño y elaboración de un manual de control interno contable.

Referente a la variable dependiente “**Rentabilidad**”, se miden 8 indicadores, los cuales son:

- 1) Inventarios
- 2) Caja y bancos
- 3) Arqueos de caja
- 4) Gastos financieros
- 5) Nivel de liderazgos
- 6) Activos realizables
- 7) Activos fijos
- 8) Implementación de manual de control interno

Estos indicadores evidencian la dependencia de la variable Rentabilidad de la variable independiente Gestión Financiera. Para calcular la frecuencia absoluta esperada, se plantean los indicadores de la variable independiente con la valoración obtenida en el proceso de tabulación después de recopilar información relevante y confiable, la tabla siguiente presenta los valores de cada uno de los y se le asigna valor a cada una de ellas.

Cuadro N° 4 Datos para Comprobar la hipótesis V.I.

VARIABLE INDEPENDIENTE “G.F.”

INDICADORES	GESTIÓN FINANCIERA		TOTAL
	Si hay	No hay	
Recursos humanos	11	7	18
Recursos materiales	4	14	18
Recursos financieros	7	11	18
Código de ética	0	18	18
Toma de decisiones	3	15	18
Precio de compra	1	17	18
Precio de venta	2	16	18
PROMEDIO:	$32 / 7 = 4$	$98 / 7 = 14$	$126 / 7 = 18$

Fuente: entrevistas colaboradoras
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

**Cuadro N° 5 Datos para Comprobar la hipótesis V.D.
VARIABLE DEPENDIENTE “R”**

INDICADORES	RENTABILIDAD		TOTAL
	No incide	Si incide	
Inventario	1	17	18
Caja y bancos	1	17	18
Arqueos de caja	2	16	18
Gastos financieros	15	3	18
Nivel de liderazgo	4	14	18
Inversión en activos realizables	18	0	18
Inversión en activos fijos	4	14	18
Implementación del manual de control interno	6	12	18
Promedio:	57 / 8 = 7.125	87 / 8 = 10.875	144 / 8 = 18

Fuente: Entrevistas colaboradores
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

**Cuadro N° 6 RESUMEN DE LOS PROMEDIOS OBTENIDO EN LAS VARIABLES
INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE**

VARIABLE	SATISFACTORIO	N0 SATISFACTORIO	TOTAL
V. I: Gestión Financiera	4	14	18
V.D: Rentabilidad	10.875	7.125	18
Total Promedio: ...	7.4375	10.5625	18

Fuente: Entrevistas colaboradores
Elaborado por: Gilda Domínguez M.

En la variable independiente denominada “**Gestión Financiera**”, la frecuencia absoluta observada (nio) es igual a **4** para la celda 1 y para la 2, **14** y en la dependiente identificada como “**Rentabilidad**”, la frecuencia absoluta observada (nio) es igual a **10.875** para la celda 1 y para la celda 2, **7.125**.

Como se muestra en la tabla “Resumen Promedio de las Variables” 4 directivos consultados de Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, indican que la gestión financiera es la adecuada mientras que 14 empleados dicen que quienes conforman el área financiera no realizan gestión alguna direccionada a incidir positivamente en la Rentabilidad de esta organización.

Por lo anteriormente expuesto, se conoce que 14 empleados, decididamente apoyan la elaboración de un Manual de Control Interno Contable; aproximadamente 11 empleados opinan que la Rentabilidad se vio afectada por la limitada gestión financiera de la Estación de Servicios “Hnos. Chalen” S. A. Gasolinera, y 7 dan a entender con sus respuestas que todo lo actuado por quienes dirigen el área financiera, está bien, por lo tanto sobre la Rentabilidad de esta microempresa no hay ninguna incidencia con tendencia negativa. Para calcular el Tniof (total de las frecuencias absolutas observadas en la fila) y el Tnioc (total de las frecuencias absolutas observadas en la columna), se realiza el siguiente procedimiento:

Cuadro N° 7 Nueva tabla de frecuencias esperadas (nie)

Presentación de nio, nie, Tniof y Tnio

VARIABLE	SATISFACTORIO		NO SATISFACTORIO		Tniof
VI	nio= 4	nie= 7.44	nio= 14	nie= 10.56	18
VD	nio= 10.875	nie= 7.44	nio= 7.125	nie= 10.56	18
Tnioc	14.88	14.88	21.125	21.125	36

Fuente: Proceso de investigación

Diseñado por: Domínguez Muñoz Gilda

Dónde:

nio= frecuencias absolutas observadas

nie= frecuencia absoluta esperada.

Tniof= total de las frecuencias absolutas observadas en la fila.

Tnioc= total de las frecuencias absolutas observadas en la columna.

n= tamaño muestral.

El cuadro ilustra el valor total de las frecuencias absolutas observadas en la fila, siendo igual a 36 y corresponden al mismo número del total de las frecuencias absolutas observadas en la columna.

Una vez determinado los promedios de las variables a través de los datos presentados en el cuadro de Resumen, se los identifica con el nombre de **nie** que es lo mismo decir frecuencias absolutas esperadas. A continuación se presenta los valores de **nie** para cada una de las variables:

nie = VI1 7,44
 VI2 10.56
 VD1 7.44
 VD2 10.56

A continuación se procede al cálculo de la “Chi Cuadrada”, para lo cual aplicamos la siguiente fórmula:

$$.VI 1 = X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(4 - 7.44)^2}{7.44}$$

$$X^2 = \frac{(3.44)^2}{7.44}$$

$$X^2 = \frac{11.84}{7.44} = 1.59$$

$$VI 2 = X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(14 - 10.56)^2}{10.56}$$

$$X^2 = \frac{(3.44)^2}{10.56}$$

$$X^2 = \frac{11.83}{10.56} = 1.20$$

$$VD 1 = X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(10.875 - 7.44)^2}{7.44}$$

$$X^2 = \frac{(3.44)^2}{7.44}$$

$$X^2 = \frac{11.8336}{7.44} = 1.59$$

$$VD 2 = X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(7.125 - 10.56)^2}{10.56}$$

$$X^2 = \frac{(3.44)^2}{10.56}$$

$$X^2 = \frac{11.8336}{10.56} = 1.20$$

$$X^2 = 1,59 + 1.20 + 1.59 + 1.20$$

$$X^2 = 5.58$$

El valor de la chi cuadrada, igual a 5.58 se compara con su valor teórico, a un nivel de confianza de 95%, procedimiento que requiere la aplicación del grado de libertad para cuadros 2 x 2 al 95% de confianza mediante la siguiente fórmula:

$$gl = (f-1)(c-1)$$

Donde

gl= grados de libertad

f= filas

c= columnas del cuadro

Entonces: $gl = (2-1) (2-1) = (1) (1) = 1$

$X^2 = 1$

$gl = (f-1) (c-1)$

$gl = (2-1) (2-1)$

$gl = (1) (1) = gl = 1 = 3.841$

3.4.1. Informe sobre la Comprobación de la Hipótesis

La chi cuadrada calculada es 5.58, superior a la chi teórica $gl = 1 =$ al 95% = 3.841, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo, es decir que la no existencia de una **Gestión Financiera** idónea, incidió en la **Rentabilidad** de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”,

En el presente Trabajo de Titulación se empleó la técnica estadística denominada Chi Cuadrada para la comprobación de la Hipótesis.

1.1.1. Informe sobre la Comprobación de la Hipótesis

El resultado de chi cuadrada calculado fue igual a **5.58** siendo superior a la teórica $gl = 1 =$ al 95% = 3.84, lo que significa que la H_1 es aplicable a la población estudiada, por lo tanto se acepta la hipótesis del trabajo de investigación.

Todo esto nos lleva a la conclusión de que la hipótesis planteada se acepta como verdadera y por ende es verdad que la **Gestión Financiera** **incidió en la Rentabilidad** de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, por lo que es viable la elaboración de un Manual de Control Interno Contable para esta organización.

3.4 RESULTADOS DE LA ENCUESTA INTERNA

1. La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” no cuenta con un código de ética y dirección estratégica para que puedan regirse y poder ser aplicados de manera responsable con directivos y empleados.
2. La toma de decisiones por parte de los directivos no es la adecuada esto se debe a que no existe un debido control en los procesos, y esto conlleva a que tomen una mala decisión al momento de invertir en la empresa.
3. El proceso de compra que llevan los directivos y empleados no es nada adecuado, porque en muchos casos se ha encontrado inconsistencia en la documentación que se debe usar y como debe registrarse.
4. El proceso de venta que llevan los directivos y empleados no es nada adecuado, porque en muchos casos existen inconsistencia en la documentación que se debe usar y como debe registrarse.
5. El proceso del informe físico de los inventarios de combustible no es el adecuado en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.
6. El proceso de registro de caja bancos no es el adecuado por parte de los directivos de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” al momento de realizar los informes financieros.
7. Los directivos muy pocas veces realizan arquezos de caja de las recaudaciones diarias, es por esto que en ocasiones se ha tenido pérdida de dinero de las ventas diarias.

3.5 SUGERENCIAS DE ATENCIÓN A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA INTERNA

1. La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” debe laborar con un código de ética y dirección estratégica.
2. Los directivos y empleados debe implementar un manual de control interno contable para que mejoren los procesos de cada actividad y así este le ayude que realicen una buena toma de decisión al momento de invertir.
3. La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” debe crear políticas y procedimientos para el proceso de compra que llevan los directivos y empleado.
4. La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” debe crear políticas y procedimientos para el proceso de compra que llevan los directivos y empleado.
5. La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” debe crear políticas y procedimientos para que mejore el proceso del informe físico de los inventarios de combustible.
6. La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” debe crear políticas y procedimientos para el proceso de registro de caja bancos en los informes financieros.
7. Los directivos deben implementar políticas para que realicen arqueos de caja sorpresivos de las recaudaciones diarias y estos sean constantes para que no existan faltantes de dinero ni perdidas al final de cada periodo.

3.6 CONCLUSIONES

- Los resultados del procesamiento de la información recopilada confirman que la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” carece de directrices y lineamientos que conduzcan al diagnóstico de la situación actual de la empresa en un tiempo o momento determinado.
- La administración financiera de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” no cuenta con factores administrativos establecidos como la misión, visión, políticas y valores que orienten al fortalecimiento del control interno contable de la empresa.
- La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” carece de segregación de funciones al personal de la empresa fundamentadas en un código de ética, para direccionar las actividades que realizan en función de la satisfacción del cliente.
- La administración de las operaciones de las cuenta caja, bancos, caja chica, compras y ventas de combustible en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, no cuenta con políticas y procedimientos, factores de gran importancia para el manejo adecuado de la información financiera confiable y precisa.
- Por lo anteriormente expuesto se concluye en la necesidad de establecer un manual de control interno contable que oriente a mejorar la gestión financiera y garantice la rentabilidad de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.

3.7 RECOMENDACIONES

- Fortalecer el control interno en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” mediante la formulación de directrices y lineamientos que conduzcan al diagnóstico situacional de la pequeña empresa en un tiempo o momento determinado.
- Orientar la administración financiera de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” a través de factores administrativos como la misión, visión, políticas y valores que orienten al fortalecimiento del control interno contable de la empresa.
- Formalizar la organización de las actividades que realizan los empleados de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” mediante una estructura orgánica funcional por niveles.
- Lograr la confiabilidad y precisión de la administración financiera y operacional de las cuentas caja, bancos, caja chica, compras y ventas de combustible en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, estableciendo objetivos, políticas y procedimientos contables de control.
- Garantizar la rentabilidad de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, mediante una metodología que fortalezca en control interno contable.

CAPÍTULO IV

4 MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2015.

4.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.1.1 Objetivo general

Mejorar la gestión financiera a través de directrices, políticas y procedimientos idóneos de control que garanticen la rentabilidad de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.

4.1.2 Objetivos específicos de la propuesta

La propuesta tiene como objetivos específicos:

- Ilustrar la estructura organizacional de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” mediante su respectiva representación gráfica y funcional.
- Orientar el fortalecimiento del control interno contable en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, mediante la formulación de factores administrativos como la misión, visión, políticas y valores.
- Direccionar las acciones del personal de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” a través de directrices fundamentadas en un código de ética.

- Mejorar la administración de las cuenta caja, bancos, caja chica, compras y ventas de combustible en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, mediante políticas y procedimientos que contribuyan a la seguridad razonable, eficiente y eficaz de la empresa.

4.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se justifica porque desde que se inició Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, no cuenta con un manual que le ayude a tener un buen procedimiento en sus operaciones.

Al no contar con un manual de control interno contable, no cuenta con una herramienta necesaria para la toma decisiones importantes de la gasolinera y tampoco se puede informar periódicamente qué está pasando en la gasolinera; mediante la observación, entrevistas y las encuestas aplicadas se pudo determinar la no existencia de un manual.

Igualmente las Leyes y disposiciones del Gobierno Nacional Mediante el Servicio de Rentas Internas y la Agencia Reguladora de Combustibles exigen que la Gasolineras lleven contabilidad pero a esto se lo denomina control externo, y le hace falta un manual para el control interno, y así tomar buenas decisiones y correcciones en sus interior, para cumplir con los objetivos organizacionales y obtener una buena rentabilidad económica.

Por lo anotado anteriormente se justifica a plenitud la implementación de un Manual de Control Interno Contable para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, Cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2015, con el fin de cumplir con la ley y mejorar el movimiento económico de la institución.

4.3 FACTIBILIDAD

El presente manual de control interno es factible desde el primer momento en que se aplica y la manera de justificar es que desde que se inició Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, no cuenta con un manual que le ayude a tener un buen procedimiento en sus operaciones y no cuenta con una herramienta necesaria para la toma decisiones importantes de la gasolinera, el presente garantiza que el proyecto tendrá factibilidad desde el punto de vista financiero y administrativo.

Además la organización mejoraría su rentabilidad económica y financiera que nos ayudarían a analizar las cuentas más sobresalientes de la organización como son las cuentas caja, caja chica, bancos e inventarios, las cuales cada una lleva el proceso adecuado que debe implementarse.

El manual de control interno contable es factible implementado todas las políticas y procedimientos de las cuentas antes mencionadas.

4.4 GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO

4.4.1 Control interno

4.4.1.1 Antecedentes del Control Interno

Un objetivo clave del moderno estudio consiste en ayudar a la orientación de las empresas a corregir el control de las actividades de sus instituciones, es por esto que según Coopers y Lybrands dicen que el control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control

de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes están vinculados entre sí y sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz.

El control interno apareció por primera vez en una obra de Montgomery en 1917, aunque para algunos, el primer antecedente se ubica en el estudio “Verificación de Estados Financieros” divulgado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados con su sigla en inglés es AICPA en 1929. También hay otra versión acerca del control interno en el libro Auditing de Lawrence Dicksee, publicado inicialmente en 1892. Si bien este autor no señala en forma expresa el término control interno al explicar el alcance de la auditoría, sí plantea que su realización debería tener tres partes: detención del fraude, errores técnicos, y errores en principio.

En los años 80 no existieron mayores variaciones en la evolución del control interno con excepción del reporte elaborado por la Comisión.

En cambio en los años 90 fue una década de posicionamiento del control interno debido a que se divulgaron diversos estudios, entre ellos: Marco Integrado de Control Interno.

En la evolución del control interno según Mantilla S. (2012) dice que “el control interno ha cambiado a medida que se han transformado los mercados y sus estructuras organizacionales. Se han ido modificando los conceptos del control interno además se perciben con mejor claridad en las llamadas generaciones que se han dado a lo largo de la historia como respuesta a las condiciones organizacionales y del entorno.” (pág. 31)

Existen diferentes opiniones al mismo tiempo respecto al tema sin embargo se puede manifestar que el control interno considerada por Mantilla S. (2012) “que

nació en un nivel organizacional bajo, los controles contables y administrativos han ascendiendo en la escala organizacional: sistema de control interno (COSO), comités de auditoría y gobierno corporativo.” (pág. 31)

Mantilla S. (2012) nos dice que “existen diversas maneras de estudiar la evolución del control interno, entre ellas están las tres generaciones, aquí se utiliza una derivada de del análisis de la transformación de la auditoría a partir de los esquemas (paradigmas, modelos) de revisión (Edad Media hasta 1880s), atestación (1880s – 1990s) y aseguramiento (1990s – actualidad).” (pág. 31)

En la primera generación el control interno se basó en acciones empíricas, esta primera generación estuvo ligada a los controles contables y administrativos, un esfuerzo orientado a garantizar que el proceso de presentación de reportes financieros estuviera libre de utilidades fraudulentas.

En la segunda generación Mantilla S. (2012) expresa que “el control interno tuvo un sesgo legal. Logró imponer estructuras prácticas del control interno pero dio origen a una conciencia bastante distorsionada del mismo, coloca su atención en la evaluación del control interno como medio para definir el alcance de las pruebas de auditoría.

Esto ha tenido tanto arraigo que constituye la segunda norma generalmente de auditoría relativa de la ejecución del trabajo: debe hacerse un apropiado estudio y una evaluación del control interno existente, de manera que se pueda confiar en él para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.” (pág. 33)

En la tercera generación Mantilla S. (2012) manifiesta que “esta nueva generación concentra sus energías en la eficacia para lograr un alto nivel jerárquico es decir

altos niveles directivos y estratégicos, a manera que la condición sea necesaria para certificar la eficiencia y eficacia del control interno.” (pág. 34)

El control interno en las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares fundamentales en las empresas, el cual nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realiza la empresa, y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que se aplican actualmente en las organizaciones.

En la actualidad, el Ecuador y en la provincia de Santa Elena, con la evaluación del control interno aplicado en las empresas buscan determinar que los componentes del control interno sean adecuados y que se apliquen en todos los niveles para mejorar los servicios, actividades, tareas para tener mejores resultados y así dar la seguridad razonable sobre la información y los recursos de la empresa.

Es por esto que la las empresas de provincia de Santa Elena está aplicando las normas de control interno, con la única finalidad de determinar la existencia o no de los controles débiles para mejorarlos y conseguir la consecución de los objetivos de la entidad.

4.4.1.2 Definiciones del Control Interno

Existen múltiples conceptos de lo que es el control interno y para tener un mejor entendimiento de lo que significa se define y analiza entre las cuales tenemos:

Según Mantilla S. (2012) expresa que:

“El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, y se debe verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables,

promover la eficiencia estratégica y fomentar la unión a las políticas escritas.” (pág. 6)

Es decir el control interno abarca todo el plan de organización de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos, que los datos contables sean confiables y exactos para así alcanzar el logro de sus objetivos y tomar una buena decisión.

Según Montes C. (2014) define al control interno como:

“es el proceso realizado por el consejo de directores, los administradores y otro personal involucrado con la entidad, el cual está planteado para proporcionar seguridad razonable de los activos de la empresa, mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes condiciones: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.” (pág. 45)

Los Directivos, administradores y otro personal de las organizaciones son los encargados de aplicar un eficiente control interno y así proporcionar una seguridad razonable junto con el logro de sus objetivos, también a que la información financiera que se maneje sean confiable y cumpliendo con las leyes que regulan.

Según Mantilla S. (2012) menciona que:

“El control interno apoya a una entidad a lograr sus metas de desempeño y rentabilidad, y también a prevenir la pérdida de recursos. Además puede ayudar tener una seguridad razonable de la información financiera, y asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, impidiendo pérdida de realce y otras consecuencias. En conclusión, puede ayudar a una entidad a cumplir metas y objetivos, impidiendo peligros no reconocidos y sorpresas en el camino organizacional”. (pág. 7)

Es decir que el control interno beneficia a una entidad porque le ayuda a conseguir sus metas y a tener una buena rentabilidad, también asegura una seguridad razonable a la información financiera evitando pérdidas. Evita que existan peligros

que no sean reconocidos y sorpresas en el futuro, que pueden provenir de una mala toma de decisiones, y esto traería problemas económicos a la empresa, además una baja rentabilidad.

4.4.1.3 Objetivos del Control Interno

El control interno se caracteriza por tener cuatro objetivos fundamentales es por esto que Montes C. (2014) menciona los siguientes objetivos: (pág. 46)

- Prevenir fraudes, localizar errores y poder fijar sus monto
- Comprobar la veracidad de los estados financieros.
- Estimular la eficiencia operacional.
- Salvaguardar los activos u obtener un control efectivo sobre todos los aspectos de la entidad.

4.4.1.4 Importancia del control interno

El control interno en toda empresa, es importante porque beneficia al cumplimiento de los objetivos de la misma, el control e información de la operaciones, también este permite el manejo apropiado de bienes, funciones e información de las operaciones, con el fin de organizar su situación; además ayuda a que los recursos disponibles y existentes, se utilicen de una manera eficiente y así se manejen criterios técnicos para asegurar su protección y registro oportuno de las operaciones que realiza la empresa.

4.4.1.5 Características del control interno

El Control Interno es un proceso evaluado en cualquier punto de su desarrollo integrado por un conjunto de acciones estructuradas, coordinadas y un medio para lograr un fin, este lo llevan a cabo los trabajadores y directivos que actúan en todos los niveles y en los diferentes departamentos, las personas actuarán

en todos los niveles, no se tratan solemnes de contar con manuales de organización y procedimientos.

En cada área de la institución la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles jerárquicos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tenga, es decir:

- Existirá organización, dirección y control de manera que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativa a las actividades de la empresa.
- Autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y mantener el control.
- Eficiente para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan mínimo tres personas para evitar fraude.

4.4.1.6 Principios técnicos del Control Interno

Según el Manual de Control Interno (2012) nos dice que los principios del control interno constituyen los fundamentos específicos que se basan en la eficiencia demostradas y son reconocidas actualmente como esenciales para el control de los recursos humanos, financieros y materiales de la empresa, es por esto que nombra los siguientes: (pág. 8)

- Responsabilidades Delimitadas
- Separación de funciones de carácter compatible
- Ningún colaborador será responsable por una transacción completa
- Selección de colaboradores honestos, hábiles y capaces
- Aplicación de pruebas continuas de exactitud

- Seguros para protección de los recursos o bienes de la empresa
- Instrucciones escritas
- Utilización de cuentas de control
- Uso de equipos con dispositivos de control y prueba
- Contabilidad por partida doble
- Evitar en lo posible el uso de dinero en efectivo
- Uso de un mínimo de cuentas bancarias necesarias
- Depósitos inmediatos e intactos.

4.4.1.7 Ventajas del control interno

El control interno también tiene ventajas para las organizaciones las cuales son las siguientes:

- Apoyo a la entidad a lograr su desempeño institucional y metas de rentabilidad.
- Previene pérdida de sus recursos financieros y económicos.
- Puede ayudar a garantizar lo confiable de sus informes financieros.
- Garantiza que la organización cumpla con las leyes y regulaciones.
- Evita perjuicios y demás consecuencias a su reputación
- Ayuda a la entidad a evitar fraudes y sorpresas a lo largo del camino.

4.4.1.8 Modelos del control interno

En estos últimos años el control interno se ha vuelto muy importante para las empresas por lo que los auditores, gerentes, contadores y legisladores le han dado mayor atención.

Existen muchos informes de control interno pero tres documentos emitidos que se les considera como los más importantes porque son el resultado de los esfuerzos

continuos para definir, evaluar, reportar y perfeccionar el control interno, para que así las instituciones puedan tomar buenas decisiones y alcanzar sus objetivos.

Estos son:

Modelo Australiano ACC

Existen diferentes modelos respecto al tema sin embargo de manera general se puede manifestar que el control interno mediante el Modelo Australiano ACC. Montes C. (2014) considera que: “Adopta una posición cercana al COCO en la definición de objetivos de control interno e incluye la importancia de que los trabajadores y otros grupos de interés asumirán un nivel apropiado de compromiso en el logro de los propósitos y objetivos de la organización.” (pág. 83)

En este modelo se aprecia claramente la importancia que se le da al autocontrol y la confianza mutua como factores que potencian la identificación de objetivos; hace énfasis en los conocimientos y habilidades que se requieren para llevar a cabo las funciones encomendadas apoyadas en los medio tecnológicos y en los procesos de calidad.

Este modelo tiene una clara influencia de la auditoria interna para su desarrollo, porque al practicarlo el personal administrativo y trabajadores este llegaría a comprometer a todos para trabajen por el logro de sus objetivos.

El modelo ACC, incluye además el sistema de administración del riesgo en la norma AS/NZS (Risk Management Standard) 4360 de 1999, la gestión del riesgo se reconoce como una parte integral de las buenas prácticas de gestión y permitir la mejora continua de la toma de decisiones en la organización, por tanto este modelo

permite que se llegue a los objetivos planteados, y obtener una rentabilidad económica.

Modelo Canadiense COCO

El Modelo COCO es un modelo de control interno y según Montes C. (2014) considera que: “Es un modelo cuya misión es ayudar a las organizaciones a perfeccionar sus procesos de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, el riesgo y la dirección. Modelo apoyado en las teorías del comportamiento humano, al igual que el modelo COSO, parte de las premisas establecidas en la teoría general de sistemas y en la teoría de la contingencia, pero deja a un lado los presupuestos establecidos por Taylor y Fayol, pero le da una visión humanista a la organización, reconociendo la importancia de los factores psicológicos y sociales que pueden afectar el comportamiento humano.” (pág. 83)

Modelo Norteamericano COSO

Existen diferentes modelos respecto al tema sin embargo de manera general se puede manifestar que el control interno mediante el Modelo Australiano ACC. Montes C. (2014) considera que: “Este modelo internacional de control integral se diseñó para apoyar a la dirección en un mejor control de su organización. Provee un estándar como fundamento para evaluar el control interno e identificar las mejores prácticas aplicables. Se apoya en las teorías de la auditoría, parte de las premisas que establece la teoría general de sistemas y la teoría de la contingencia; abandona los presupuestos de Taylor y Fayol.” (pág. 75)

El modelo COSO también incluye la identificación de riesgos internos y externos o lo riesgos asociados al cambio. La planificación es un elemento que necesita desarrollar un control eficaz; y considera un elemento importante la supervisión. Se apoya en las teorías de la auditoría, parte de los indicios que establece la teoría

general de sistemas y la teoría de la contingencia. El COSO permite evaluar a una empresa para tomar una buena decisión.

4.4.1.9 Componentes del Control Interno

Ambiente de Control

Montes C. (2014) indica que: “el ambiente de control establece el tono de la organización, influencia en la gente, la conciencia o el conocimiento del sentido del control. Es el fundamento para todos los otros componentes del control interno, suministra disciplina y estructura. Incluye factores de integridad, valores éticos y de competencia del personal; filosofía de la administración y estilos de operación. La dirección asigna autoridad y responsabilidad, organiza y desarrolla su gente, el esmero y la dirección provienen de la junta de directores.” (pág. 76)

El ambiente de control suministra disciplina y una buena estructura dentro de las organizaciones, es por esto que en este incluyen factores de integridad, valores éticos y de competencia profesional.

Para que las organizaciones se manejen de manera eficiente y eficaz los directivos de las organizaciones serán organizados y trabajarán con esmero, además tendrán un ambiente de control moderado y vivir en convivencia.

Evaluación de Riesgos

Montes C. (2014) indica que: “cada organización afronta una variedad de riesgos de origen interno y externo que deben valorarse. La precondition para evaluar el riesgo establecer objetivos articulados a diferentes niveles y consistentes en lo interno. La evaluación de riesgos identifica y analiza riesgos relevantes para la

ejecución de los objetivos, forma una base para determinar cómo se les manejará. La economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación cambian de forma constante, se necesitan mecanismos que identifiquen y que se ocupen de los riesgos especiales asociados con el cambio”. (pág. 78)

Actividades de Control

Montes C. (2014) indica que: “estas actividades son políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración de forma eficiente.

Contribuyen a garantizar que se tomen las acciones necesarias para direccionar el riesgo y la ejecución de los objetivos de la organización. Las actividades de control se dan a lo largo y ancho de la empresa, a todos los niveles y en todas las funciones”. (pág. 80)

Las actividades de control no son más que políticas y procedimientos que ayudan a las organizaciones para lleven una administración de forma eficiente, también garantizan a las organizaciones que por medio de estas se tomaran acciones necesarias para direccionar el riesgo y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La organización de una empresa depende de las políticas y procedimientos que la compañía lleve y cumpla, porque al no efectuarlas no se estaría cumpliendo este componente muy importante como es las actividades de control.

Información y Comunicación.

Montes C. (2014) indica que: “la información pertinente debe identificarse y comunicarse en forma que el tiempo que faciliten al personal deban cumplir sus responsabilidades diarias. Todos los sistemas de información causan información operacional, financiera y suplementaria que admiten manejar y controlar los

negocios. También distribuyen no solo datos generados en lo interno, sino también acerca de acontecimientos externos, actividades y situaciones necesarias en la información para tomar decisiones. La comunicación útil también puede darse en un extenso sentido y fluir por toda la organización”. (pág. 80)

La información y comunicación facilitan el cumplimiento de las responsabilidades de cada persona que labora en la organización, son sistemas que producen información operacional, financiera y suplementaria que permiten manejar y controlar los negocios. Estos sistemas también distribuyen datos generados por la organización ya sean internos o externos que representan información para la organización, los cuales permiten tomar una buena decisión.

La información y comunicación en cada actividad que realice la empresa es muy importante porque estas operaciones que se realicen deben estar concatenadas y sobre todo todos las personas que conformas o realizan estas operaciones deben conocer.

Supervisión y Monitoreo

Montes C. (2014) indica que: “un sistema de control interno requiere supervisión: realizar un proceso de evaluación de la calidad del desempeño del sistema simultáneo a su actuación. El alcance y la periodicidad de las evaluaciones separadas dependen de la evaluación del riesgo y la efectividad de los procedimientos de supervisión en marcha. Las deficiencias del control interno deben lograr de inmediato, con un informe de novedad de asuntos graves a la alta gerencia y a la junta directiva”. (pág. 82)

En la organización debe existir supervisión y monitoreo los cuales ayudarían a implementar un proceso de evaluación para mejorar la calidad del desempeño de cada persona que labora en la institución. Además debe existir políticas para cada una de las actividades y poder regirse a esas políticas para que no existan inconsistencia al momento de la supervisión y monitoreo.

MODELO COSO

El Informe COSO nos manifiesta que el Control Interno es un proceso encargado de desarrollar y mejorar una entidad desde la gerencia, la administración, la dirección y el personal que la forma, todas las personas que son parte de una organización son responsables de que el control interno se cumpla y que sea una excelente ayuda para lograr los objetivos establecidos por la empresa.

Es por esto que en la presente investigación se llevara a cabo el desarrollo del modelo COSO, y este está conformado por cinco componentes, los cuales están concatenados con todas las actividades y procesos de la empresa.

Al estar relacionados estos componentes permiten a la empresa que reaccione de una manera decidida, expuesta a los cambios internos y externos que se presenten para que así la empresa no desvíe sus objetivos y los cumpla a cabalidad.

Para poder determinar la situación en la que se encuentra la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, se implantó el modelo del informe COSO para analizar el control interno mediante la aplicación de los cinco componentes que este posee.

La aplicación del informe COSO se realizará mediante el uso de cuestionarios donde se calificó el nivel de riesgo de la institución designando una ponderación del 1 al 5 a cada una de las preguntas, para así de esta manera establecer el nivel de

riesgo y nivel de confianza existente en la empresa y las áreas que forman la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.

4.4.1.10 Cuestionario del control interno

Se realiza de la siguiente manera:

Equivalencia de respuestas de preguntas

Equivalente	Respuesta
1	Insuficiente
2	Básico
3	Confiable
4	Muy Confiable
5	Optimo

EVALUACIÓN A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”

<p style="text-align: center;">Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario del Control Interno</p> <p>Componente: Toda la entidad</p> <p>Entrevistado: Econ. María Chalen.</p> <p>Entrevistador: Gilda Domínguez M</p>				
N°	Pregunta	Equivalente	Respuesta	Comentario
AMBIENTE DE CONTROL				
Se pretende evaluar el entorno que estimule las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.				
1	¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a todos los trabajadores de la empresa?	2	Básico	
2	¿Se dispone de reglamentos que normen las actividades en cada área?	1	Insuficiente	

3	El personal que labora en la empresa reúne los requisitos de conocimientos y habilidades para ejecutar los trabajos de manera adecuada?	3	Confiable	
4	¿El personal que labora en la empresa es el necesario para cumplir con las necesidades?	2	Básico	
5	¿Se cuenta con un plan de capacitación para el personal?	2	Básico	
6	¿Se evalúa al personal de la empresa?	3	Confiable	
7	¿Existe un código o normas de ética que deben observar los empleados y estas son de su pleno conocimiento?	1	Insuficiente	No existe un código de ética
8	¿Se realiza por parte de la gerencia el seguimiento o evaluación periódica del cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la empresa?	2	Básico	
		40%		
RIESGO DE CONTROL				
Se pretende evaluar si la Estación ha definido sus objetivos y metas.				
1	¿Los trabajadores conocen la misión, visión y los principales objetivos de la Institución?	1	Insuficiente	
2	¿Se han determinado los riesgos externos que pueden influir en el cumplimiento de las metas y actividades de la Dirección?	3	Confiable	
3	¿Se han determinado los riesgos internos que pueden influir en el cumplimiento de las metas y actividades?	2	Básico	
4	¿Se han establecidos mecanismos que permitan detectar cambios en el entorno, económico, legal, político?	5	Optimo	
		55%		

ACTIVIDADES DE CONTROL				
Se pretende evaluar si la Estación cuenta con controles que le permitan tener un mejor control de las actividades.				
1	¿Se han determinado parámetros e indicadores que le permitan evaluar su gestión y el impacto de los servicios que presta?	2	Básico	
2	¿Existe un control del personal, así como, reportes a Recursos Humanos y Contabilidad para la elaboración de los roles de pago y para establecer costos reales?	2	Básico	
3	¿Existen controles para el cobro y pago de impuestos?	2	Básico	
4	¿Los departamentos se administran en función de programas de trabajo que recogen los objetivos y metas a cumplir?	4	Muy Confiable	
		50%		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Se pretende evaluar si los sistemas de información permiten generar información confiable para la toma de decisiones y generación de otros reportes.				
1	Se generan reportes periódicos sobre sus actividades.	4	Muy Confiable	
2	¿Existen registros que le permiten preparar los reportes periódicos?	3	Confiable	
3	¿Estos registros se mantienen debidamente actualizado?	2	Básico	
4	¿Considera que los sistemas de información que dispone son seguros, ágiles, oportunos y útiles para la toma de decisiones?	3	Confiable	
		60%		

MONITOREO Y SUPERVISIÒN				
Se evalúa que el sistema de control interno continúe funcionando adecuadamente.				
1	¿Considera que los reglamentos existentes que norman las actividades de la empresa son aplicables a las funciones que realizan?	2	Básico	
2	¿Se emiten recomendaciones para mejorar el control de la empresa en base a las evaluaciones de la información financiera realizadas por la gerencia?	2	Básico	
3	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada departamento?	2	Básico	
		40%		
PROMEDIO		49%		

Nivel de Control	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Riesgo de Control	Alto	Moderado	Bajo
Grado de Confianza	Bajo	Medio	Alto

En base a la evaluación del control interno realizada en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, se ha obtenido como resultados que el nivel de control es de 49% y se encuentra en un parámetro de 15% - 50% con un riesgo de control ALTO y grado de confianza BAJO, lo que refleja que existe poco control, que los existentes son de manera empírica y no se han podido prevenir, detectar, y corregir las deficiencias existentes.

Debilidades detectadas:

- La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” no cuenta con manuales de control, de procedimientos e indicadores de rendimiento que permitan al personal desempeñarse eficiente y eficazmente.
- En la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” solamente se les indica que actividad tienen que realizar, debido a que no existe un organigrama funcional.
- No existe un código de ética o directrices para la empresa.
- La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” no cuenta con factores administrativos.
- No se evalúa el rendimiento de los trabajadores de una manera técnica, el momento en que se evalúa recién se establecen parámetros.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”				
Cuestionario del Control Interno				
Componente: Contabilidad				
Entrevistado: Econ. María Chalen.				
Entrevistador: Gilda Domínguez M				
N°	Pregunta	Equivalente	Respuesta	Comentario
AMBIENTE DE CONTROL				
Se pretende evaluar el entorno que estimule las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.				
1	¿Existe caja fuerte para guardar el efectivo?	2	Básico	No existe el efectivo es almacenado en una oficina.
2	¿Se ha responsabilizado a una sola persona para el manejo de las cuentas con cheques?	2	Básico	Si

3	¿Existen un fondo para caja chica?	3	Confiable	Si existe pero es mal manejado, en ocasiones existe este fondo pero se toma del dinero de las islas.
4	¿Existe asignación de funciones dentro del departamento de contabilidad?	2	Básico	
5	¿Existe una segregación adecuada de las funciones de autorización, venta, custodia y cobranzas?	3	Confiable	
6	¿Las personas encargadas de contabilidad son responsables por una transacción completa?	2	Básico	
7	¿Existe delimitación de responsabilidades así como de procesos dentro del departamento?	3	Confiable	
8	¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes tanto ingresos y egresos?	3	Confiable	
9	¿Los valores recaudados a diario son ingresados directamente a caja?	2	Básico	
10	¿Se elaboran conciliaciones de manera periódica?	3	Confiable	
		50%		
RIESGO DE CONTROL				
Se pretende evaluar si la estación ha definido sus objetivos y metas.				
1	¿Existen un control en la secuencia de emisión de cheques?	2	Básico	
2	¿Se evita la firma de cheques en blancos?	3	Confiable	
3	¿Existe segregación en los procesos que se manejan los cheques?	2	Básico	
		47%		

ACTIVIDADES DE CONTROL				
Se pretende evaluar si se han cumplido con las políticas y procedimientos establecidos para cumplir con los objetivos y funciones asignadas.				
1	¿Se realiza un análisis por parte del director del departamento para evitar riesgos?	2	Básico	
2	¿Existe un presupuesto aprobado para el logro de metas y objetivos propuestos en cada una de sus actividades?	2	Básico	
3	¿Se revisan las facturas, precios, cálculos, órdenes de compra y notas de recepción?	2	Básico	
4	¿Se controla adecuadamente el acceso al efectivo, sin permitir que se utilicen las ventas diarias para hacer pagos del día?	2	Básico	
		40%		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Determinar si el área realiza actividades que le permitan comunicar resultados, excepciones, puntos de interés hacia la autoridad correspondiente en lo que refiere a las ventas.				
1	¿Existe información en todos los niveles del departamento?	3	Confiable	
2	¿Existe información de los estados financieros?	2	Básico	
3	¿Se evita el uso de dinero en efectivo?	2	Básico	
4	¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?	3	Confiable	
		50%		

MONITOREO Y SUPERVISIÓN				
Determinar si el área realiza actividades que le permitan comunicar resultados.				
1	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?	3	Confiable	
2	¿Se ha dado una evaluación financiera por parte de una auditoría externa?	2	Básico	
		50%		
SUMA		47%		

Nivel de Control	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Riesgo de Control	Alto	Moderado	Bajo
Grado de Confianza	Bajo	Medio	Alto

En base a la evaluación del control interno realizada en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, se ha obtenido como resultados que el nivel de control es de 47% y se encuentra en un parámetro de 15% - 50% con un riesgo de control ALTO y grado de confianza BAJO, lo que refleja que existe poco control que los existentes son de manera empírica y no se han podido prevenir, detectar, y corregir las deficiencias existentes.

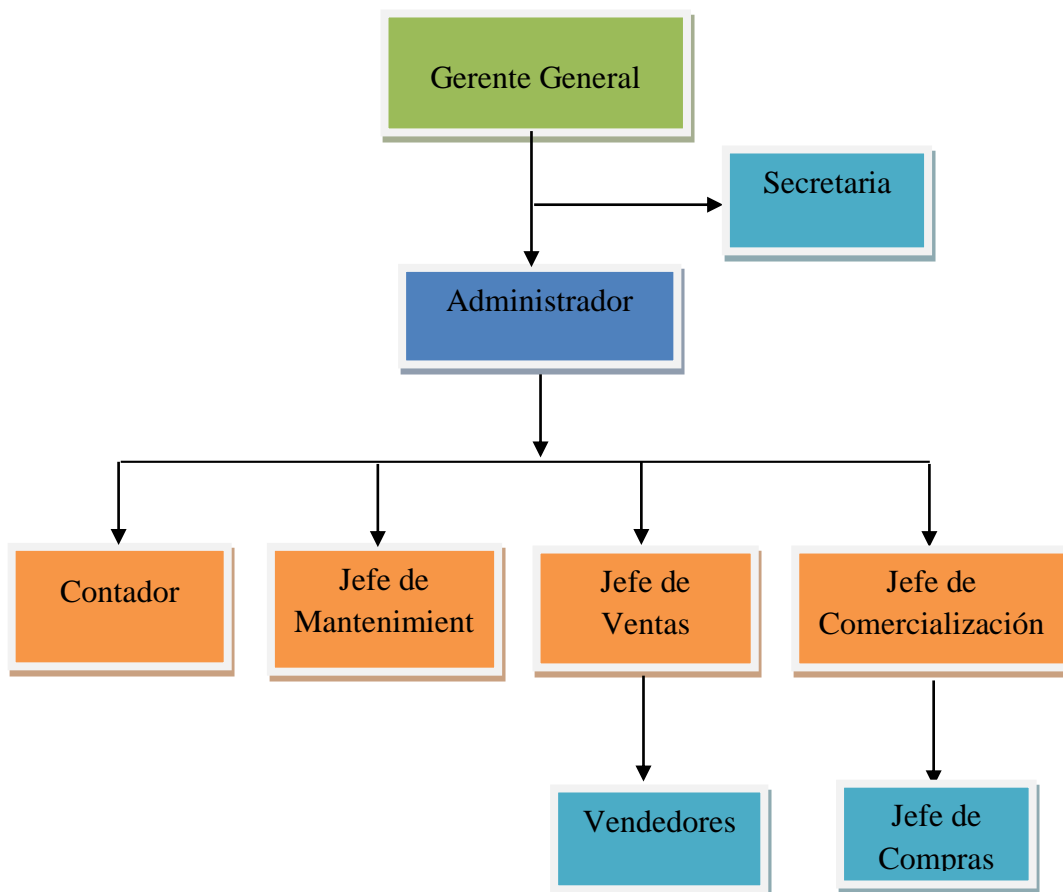
Debilidades detectadas:

- En la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” no existe procedimientos que especifiquen las actividades para cada área.
- El personal que pertenece al área contable no analiza adecuadamente la información que se genera.
- En el departamento de contabilidad no existe un fondo de caja chica y se presenta una necesidad se utiliza el dinero que se recauda de las ventas.

4.5 DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA CONTABLE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”.

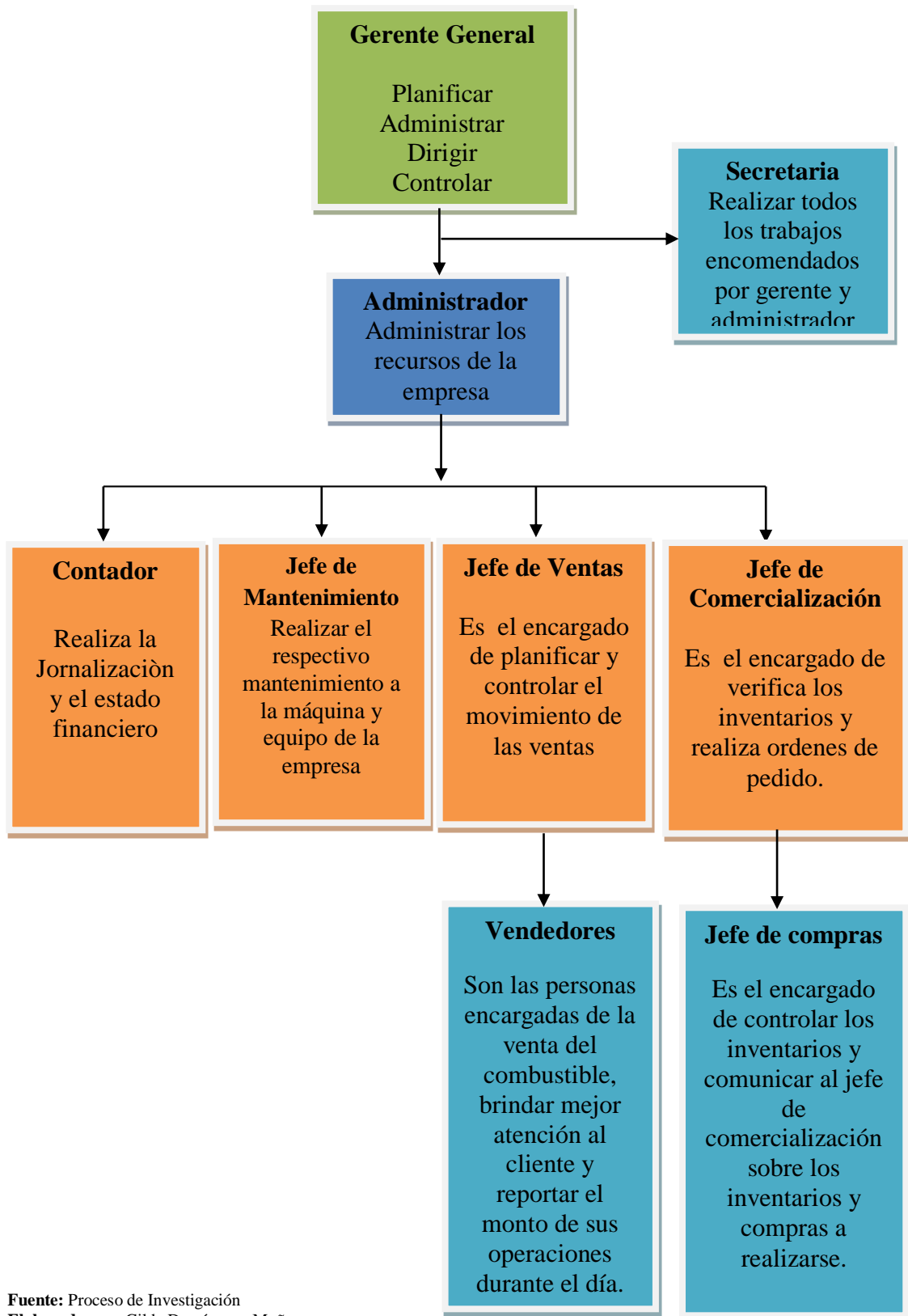
4.5.1 Organigrama estructural

La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” presenta un orgánico estructural de tipo vertical, el mismo que permite el cumplimiento y desempeño de Recursos Humanos, de acuerdo a sus funciones y procesos de orden jerárquico.




Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

4.5.2 Organigrama funcional




Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

4.5.3 Descripción de Funciones

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.		
	Nivel:	Administrativo
	Cargo:	Gerente General
	Reporta a:	Propietario
Finalidad del Cargo:		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir las actividades de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” de acuerdo con las políticas generales de la empresa, para asegurar el cumplimiento de los objetivos básicos de la institución 		
Principales Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con las disposiciones de las normas políticas y procedimientos establecidos en los manuales de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Elaborar la programación de abastecimiento de combustibles, así como efectuar cancelaciones, adiciones y pedidos extraordinarios. ✓ Supervisar el control de los inventarios de los productos adaptándolos al comportamiento de ventas, para mantener existencias suficientes y ofrecer el servicio al cliente en el momento que se requiera. ✓ Revisar que se cumpla con el procedimiento de recolección de valores. ✓ Controlar el estado de operación de las instalaciones, maquinaria y equipos de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” ✓ Supervisar la atención a los clientes de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Administrar y evaluar el desempeño del personal. 		
Complejidad del Cargo		
<ul style="list-style-type: none"> • El Gerente General de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” será el representante legal de la empresa y tendrá a su cargo la dirección y la administración de los negocios con clientes y proveedores, deberá velar por el cumplimiento de todas las normas internas de la empresa para lograr los objetivos y metas establecidas. 		
Perfil de conocimiento y Experiencia		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título Universitario en las carreras de: Administración de Empresas, Finanzas, Contabilidad, Auditoria, CPA o afines. ➤ Poseer conocimientos de planificación estratégica. ➤ Conocer sobre planificación operativa de empresas comerciales. ➤ Conocer sobre Gestión de Recursos Humanos. ➤ Manejar herramientas informáticas; Word, Excel, PowerPoint. 		


Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.		
	Nivel:	Administrativo
	Cargo:	Administrador
	Reporta a:	Gerente
Finalidad del Cargo:		
<ul style="list-style-type: none"> El administrador tiene las responsabilidades de planear, organizar, dirigir y controlar los proyectos, estrategias y acciones a desarrollar para el óptimo aprovechamiento de los recursos con que cuenta para el funcionamiento de las áreas que integran La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. 		
Principales Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar las operaciones de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, para que de esta forma se cumplan los procedimientos establecidos. ✓ Coordinar la implementación de procesos corporativos del área de acuerdo a lineamientos establecidos en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Controlar los inventarios que se realizan en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Supervisar y controlar al personal de la Estación de Servicios. ✓ Mantener el control y cumplimiento del presupuesto de ventas en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Evaluar y proponer alternativas de inversión en beneficio de la empresa. ✓ Coordinar la recopilación de información para elaborar el presupuesto anual de egresos e ingresos del La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. 		
Complejidad del Cargo		
<ul style="list-style-type: none"> El administrador se identificará con la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” y manejará la dirección de personas, impacto e influencia y sobre todo el liderazgo. 		
Perfil de Conocimiento y Experiencia		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título Universitario en las carreras de: Administración de Empresas, Finanzas, Contabilidad, Auditoría, CPA o afines. ➤ Contar con experiencia mínima de 2 años en Administración de Empresas y Generando Proyectos. ➤ El administrador de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” tendrá conocimientos sobre las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). 		


Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.		
	Nivel:	Administrativo
	Cargo:	Contador
	Reporta a:	Administrador
Finalidad del Cargo:		
<ul style="list-style-type: none"> • El contador general de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, coordinará, registrará y aplicará los recursos financieros, analizará la información contenida en los documentos contables, verificando su exactitud con el fin de garantizar los estados financieros y velar por la consolidación financiera de la empresa. 		
Principales Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar la ejecución de políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad y las normas internacionales, al igual que las políticas internas de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” y las normas estatales vigentes. ✓ Planificar y regular todas las funciones relacionadas con el área contable, con el fin de obtener la consolidación de los estados financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. ✓ Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” y por los clientes. ✓ Autorizar los pagos de servicios públicos y nómina para que los ejecute el asistente contable de la empresa. 		
Complejidad del Cargo		
<ul style="list-style-type: none"> • El cargo de contador general mantiene relaciones ocasionales con entidades bancarias, a fin de ejecutar y controlar lo relativo al área, exigiéndose para ello una buena habilidad para obtener cooperación, adicional a esto, el contador general se ubica en una posición administrativa de alta responsabilidad y relevancia en el área de finanzas, para la correcta toma de decisiones en La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. 		
Perfil de conocimiento y Experiencia		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tener título universitario a nivel de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas o carreras afines. ➤ Conocimiento en contabilidad de costos, tributación , legislación laboral y NIIF’s ➤ Indispensable conocimiento y experiencia en labores de auditoría, legislación, sistema bancario y gestión contable administrativa general. 		


Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.		
	Nivel:	Administrativo
	Cargo:	Jefe de Ventas
	Reporta a:	Gerente
Finalidad del Cargo:		
<ul style="list-style-type: none"> • El Jefe de Ventas debe asegurar el adecuado funcionamiento de todos los equipos existentes en La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, para brindar un óptimo servicio a los clientes. 		
Principales Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El jefe de ventas debe acudir al Gerente General en la revisión de inventarios de los combustibles y e inventarios fijos de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Efectuar la verificación de inventarios al inicio de su turno. ✓ Acudir y avisar por medio de documentos al Gerente, en caso de que existiere una queja o inconformidad de los clientes de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Realizar de forma individual las cuentas de cada uno de los despachadores, y proceder tomar la lectura de cada uno de los contadores de litros de los dispensarios al entregar su turno, asimismo verificar físicamente al recibir su turno. ✓ Coordinar y supervisar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo establecidos en los programas respectivos de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Controlar y verificar que el despachador entregue al cliente, la factura o el comprobante de venta-ticket del consumo. 		
Complejidad del Cargo		
<ul style="list-style-type: none"> • El Jefe de Ventas de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” debe cumplir con las actividades y parámetros asignados, que se utilizan para realizar la compra del objetivo principal de la empresa que es el combustible. 		
Perfil de conocimiento y Experiencia		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingeniero de Administración de Empresas, Licenciados en Contabilidad y Auditoría o carreras afines. ➤ Experiencia mínima de 2 años en áreas de ventas. ➤ Saber elaborar estrategias comerciales y de marketing. ➤ Desarrollo y ejecución de proyectos comerciales en beneficio de la empresa. ➤ Atención al cliente. 		

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.		
	Nivel:	Administrativo
	Cargo:	Jefe de Comercialización
	Reporta a:	Administrador
Finalidad del Cargo:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El jefe de comercialización de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, se encarga de controlar que se realicen correctamente las ventas y de informar a la administración cuando ya sea necesaria la reposición del combustible. 		
Principales Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el inventario físico existente en los patios de descarga de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” y mantener el debido registro actualizado. ✓ Revisar el transporte del combustible, que esté en buen estado y apto para el traslado. ✓ Verificar si la cantidad transportada es igual a la solicitada con la varilla especial. ✓ Firmar la responsabilidad de aceptación e ingreso del combustible que llega a La Estación de Servicio “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Comprobar que la cantidad de combustible vendida es igual a la que se encuentra registrada en el inventario de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Supervisar y controlar al personal de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. 		
Complejidad del Cargo		
<ul style="list-style-type: none"> • El jefe de Comercialización debe promover, coordinar y supervisar todas las actividades, para que se preste una atención eficiente y cordial a los clientes de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. 		
Perfil de conocimiento y Experiencia		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingeniero en Administración de Empresas o Negocios con énfasis en Mercadeo o Finanzas; o carreras afines. ➤ Poseer capacitaciones en mercadeo y ventas. ➤ Tener 2 años de experiencia como mínimo manejando cargos similares. 		


Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.		
	Nivel:	Administrativo
	Cargo:	Secretaria
	Reporta a:	Contador
Finalidad del Cargo:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La secretaria debe ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su supervisor inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. 		
Principales Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificara las tareas y labores de apoyo administrativo, del flujo de trámites del área, la atención a los clientes internos y externos de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Ejecutar las labores y tareas verificando el cumplimiento de los procedimientos administrativos y operativos internos. ✓ Organizar y convocar a los integrantes de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén a reuniones periódicas para dar a conocer la situación actual de la empresa. ✓ Elaborar cartas, oficios e informes que requiera el personal administrativo de la empresa. ✓ Mantener bajo custodia el control y archivo de los contratos correspondientes al personal de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Cumplir con las responsabilidades asignadas por el gerente de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. 		
Complejidad del Cargo		
<ul style="list-style-type: none"> • La secretaria debe realizar las funciones asignadas, ser apoyo eficiente y eficaz que contribuya de manera comprometida y responsable a el mejoramiento continuo del servicio que presta la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. 		
Perfil de conocimiento y Experiencia		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título profesional en Secretariado Ejecutivo o carreras afines. ➤ Poseer mínimo 2 años de experiencia en cargos similares. ➤ Mantener buenas relaciones interpersonales. ➤ Tener conocimientos sobre procesos administrativos. ➤ Manejar herramientas informáticas; Word, Excel, PowerPoint. 		


Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.		
	Nivel:	Administrativo
	Cargo:	Vendedor
	Reporta a:	Secretaria
Finalidad del Cargo:		
<ul style="list-style-type: none"> • El vendedor o despachador debe atender al cliente con amabilidad y respeto, dándole un servicio con valor agregado. Ofrecerles la verificación de niveles de aceites y fluidos, anticongelantes, aditivos, líquido de frenos para el automóvil, y otros productos o servicios que ofrece La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. 		
Principales Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir y verificar conjuntamente con el Jefe de Ventas, el punto de venta que tiene asignado, haciendo el corte de cifras contenido en el contador de litros. ✓ Depositar el dinero, vales y notas de ventas-crédito producto de la venta, de acuerdo al procedimiento autorizado de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Mantener en perfecto estado de uso y de limpieza su área de trabajo y el equipo del cual es responsable durante su jornada laboral. ✓ Reportar al Jefe de Ventas, cualquier desperfecto que sufra el equipo que opera durante su jornada de trabajo. ✓ Mantener limpias las zonas de despacho que se le asignen en La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Ofrecer constantemente al cliente, el comprobante de venta-ticket del consumo y/o factura. 		
Complejidad del Cargo		
<ul style="list-style-type: none"> • El vendedor de gasolina es el profesional encargado del suministro de combustible y otros en La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” y se ocupa además del mantenimiento y la limpieza de las instalaciones. Es el responsable de atender, orientar y asesorar sobre los productos (aceites, lubricantes, aditivos, etc.) o servicios (limpieza de vehículos, revisión de aire en los neumáticos, revisión de agua, etc.) que se ofrecen en la estación de servicios. 		
Perfil de conocimiento y Experiencia		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación mínima: Bachillerato completo. ➤ Tener 1 año de experiencia en atención al cliente y manejo de efectivo. ➤ Tener conocimiento en manejo de caja, cobro y entrega de facturas a los clientes. 		

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO.		
	Nivel:	Administrativo
	Cargo:	Jefe de Compras
	Reporta a:	Administrador
Finalidad del Cargo:		
<ul style="list-style-type: none"> • El jefe de compras de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” debe programar, coordinar, ejecutar y controlar la adquisición de materiales que necesita la empresa para su funcionamiento velando por que dichas adquisiciones se redicen en el momento justo, en las cantidades necesarias, con la calidad adecuada y al precio conveniente. 		
Principales Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudiar la situación en el mercado, precios, flujo y calidad de los productos que va a adquirir La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Realizar indicadores de gestión que reflejen la situación del área de compras de la empresa. ✓ Se encarga de la adquisición, manejo, almacenamiento, stock y seguridad de los insumos adquiridos por La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” ✓ Controla que las áreas de almacenamiento estén bien ubicadas, limpias y ordenadas. ✓ Buscar, seleccionar y mantener proveedores que cubran las necesidades de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”. ✓ Supervisar continuamente al personal a su cargo velando por que cumplan con las normas, procedimientos y estipulados en el reglamento interno de la empresa. 		
Complejidad del Cargo		
<ul style="list-style-type: none"> • El jefe de compras de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” debe controlar que la empresa cuente con los bienes y servicios necesarios para su funcionamiento en el plazo establecido. 		
Perfil de conocimiento y Experiencia		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El aspirante a Jefe de Compras de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” debe poseer título universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o carreras afines. ➤ Tener 2 años de experiencia en posiciones similares. ➤ Orientación al servicio al cliente. ➤ Enfoque al cumplimiento de objetivos. ➤ Comunicación efectiva. 		

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Gilda Domínguez Muñoz

4.6 FACTORES ADMINISTRATIVOS

4.6.1 Misión

“Garantizar a nuestros clientes la máxima calidad en productos y servicios contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestro país”.

4.6.2 Visión

“Ser una gasolinera líder e innovadora en la distribución de combustible satisfaciendo a los clientes con óptima calidad y excelente servicio”.

4.6.3 Objetivos

- Detectar las nuevas necesidades del mercado y satisfacerlas.
- Estar siempre a la vanguardia tecnológica con el fin de servir mejor a nuestros clientes.
- Participar en la comunidad por la conservación del medio ambiente y ecología.
- Brindar el apoyo para las otras gasolineras dentro de la red de Mas Gas.

4.6.4 Políticas

La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” ha hecho de ella una organización sólida y altamente competitiva en el mercado, regida por políticas como son:

- La atención y servicio al cliente.
- El manejo de control de inventarios.

- La implantación de sistemas operativos altamente eficientes, acorde a las exigencias actuales de seguridad, ecología, imagen, y servicio, hacen una estación altamente productiva, con un fuerte posicionamiento a nivel provincial.

4.6.5 Estrategias

- Diseño de una estructura organizacional.
- Diseño de un código de ética y dirección estratégica.
- Diseñar políticas para los procesos de compra y venta, control de inventarios, registros de caja chica, caja y banco.
- Realizar arqueos de caja de las recaudaciones diarias.

4.6.6 Valores

- Honestidad
- Solidaridad
- Compromiso
- Transparencia
- Responsabilidad

4.7 MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE

ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”

4.7.1 Directrices en función de un código de ética

La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” cuenta con directrices fundamentadas en la ética, factores que orientan y motivan la conducta de su personal y que además producen un sentido de unidad entre todos los colaboradores, ambiente que garantiza la permanencia de la empresa en el tiempo.

Como parte de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” los trabajadores se comprometen a:

- Ser ciudadanos honrados.
- Mantener las más altas normas de conducta personal y profesional.
- Ayudar a cumplir los objetivos y misión de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.
- Informarse y actuar bajo el reglamento interno de trabajo de la empresa.
- Realizar el trabajo con eficiencia y eficacia.
- Promover un excelente ambiente laboral.
- Ser noble al empleador.
- No usar bajo ningún motivo el puesto de trabajo para conseguir beneficios personales.
- Reconocer completamente responsabilidad por el trabajo que realiza.
- Moderar los intereses de cada uno de los colaboradores, clientes y proveedores con el bienestar público
- Distinguirse por una conducta tal que las palabras y las acciones sean congruentes, honestas y dignas, fomentando una cultura pedagógica de calidad y de justicia.

- Respetar el compromiso irrenunciable de servir a la comunidad, con la finalidad de motivarlos en el quehacer diario.
- Actuar siempre sin otorgar preferencias o privilegios.
- Tratar a los colegas y al público de manera profesional y con cortesía.
- Debe ser honesto en las críticas que se realicen y no difamar ni denigrar el trabajo de sus colegas.
- Mantener la confidencialidad de la información privilegiada.

ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”

MANUAL DE CONTROL INTERNO

PROCEDIMIENTO

4.7.2 Compra de combustible

Propósito:

Describir las actividades y parámetros que se utilizan para realizar la compra del objetivo principal de la empresa que es el combustible.

Alcance:

Este procedimiento empieza desde la verificación del inventario físico hasta el pago al proveedor correspondiente.

Políticas:

- Se realizará las verificaciones físicas del inventario cada 24 horas.
- Llamar de manera inmediata al proveedor luego de recibir el reporte de la inspección física del inventario.
- Revisar la orden de pedido.

- El ingreso del combustible a las instalaciones no se realizan si no existe una previa revisión por parte del personal encargado.
- Los tanques de transporte tendrán las condiciones adecuadas para el transporte del combustible.
- El pago del combustible se realizará en el plazo de 72 horas subsiguiente a la recepción de la factura.
- Revisar los tanques de descarga garantizando que posean las condiciones exigidas para el mantenimiento del combustible.
- Es necesario que exista una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, es decir no podrán realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de los superiores.

Descripción de actividades:

Cuadro N° 8: Proceso de compra de combustible

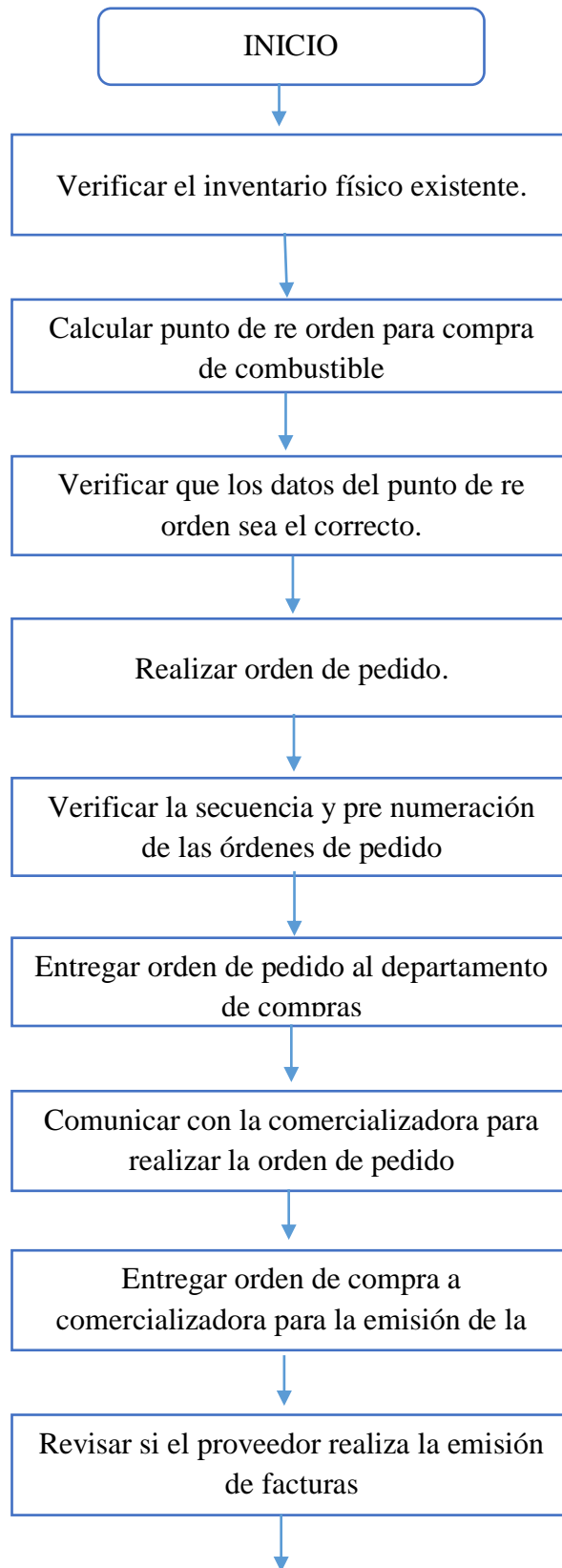
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC, TRABAJO	N° DE DOCS.
1	Jefe de comercialización Administrador	Verificar el inventario físico existente en los patios de descarga de la gasolina y mantener el debido registro actualizado.	Kardex Tanques	Original Copia
2	Administrador	Calcular punto de re orden para compra de combustible	Kardex	Original Copia
3	Contador	Verificar que los datos obtenidos en el cálculo del punto de re orden sea el correcto.		
4	Administrador	Comparar que los datos del inventario existente sea menor o igual al punto de re orden.	Kardex	Original Copia
5	Jefe de comercialización	Realizar orden de pedido	Kardex	Original Copia
6	Contador	Verificar la secuencia y pre numeración de las ordenes de pedido	Orden de pedido	Original

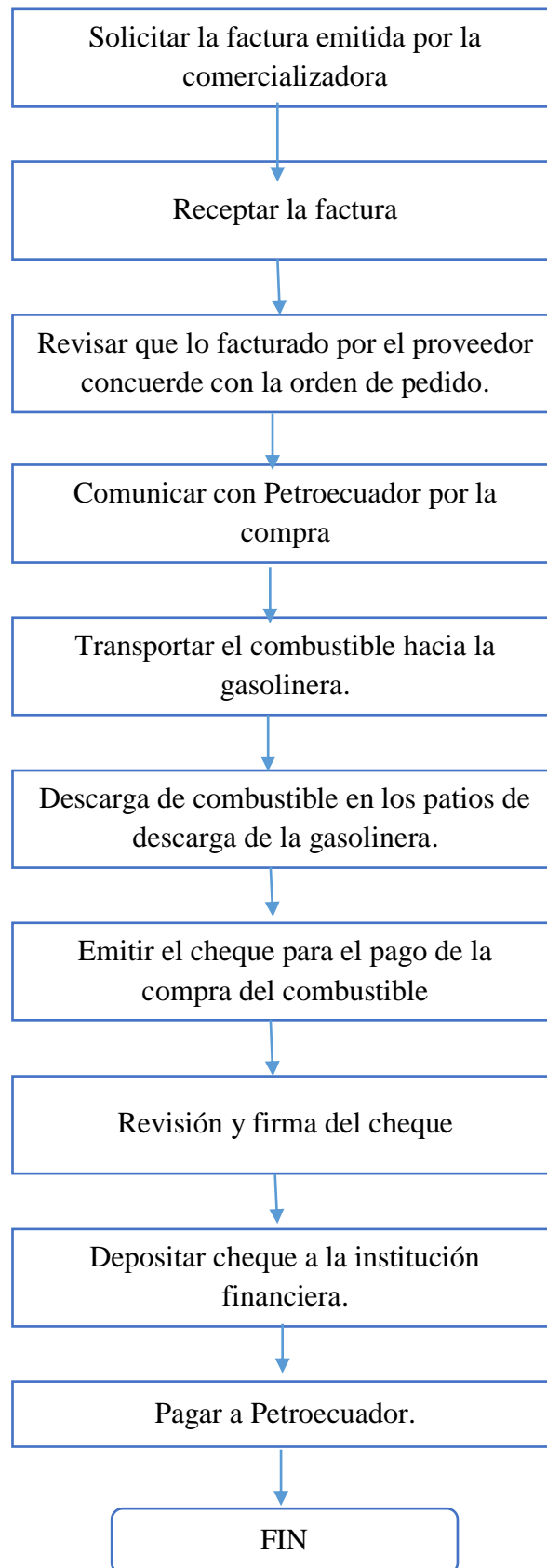
7	Administrador	Entregar orden de pedido al departamento de compras -	Orden de pedido	Original Copia
8	Jefe de compras	Comunicar con la comercializadora para realizar la orden de pedido	Orden de pedido	Original Copia
9	Jefe de compras	Entregar orden de compra a comercializadora para la emisión de la factura	Orden de pedido	Original Copia
10	Contador	Revisar si el proveedor realiza la emisión de facturas	Factura	Original Copia
11	Contador	Solicitar la factura emitida por la comercializadora	Factura	Original Copia
12	Contador	Receptar la factura	Factura	Original Copia
13	Contador	Revisar que lo facturado por el proveedor concuerde con la orden de pedido	Factura Orden de pedido	Original Copia
14	Jefe de compras	Comunicar con Petroecuador por la compra	Factura	Original Copia
15	Transporte	Transportar el combustible hacia la gasolinera	Factura	Copia
16	Transporte	Descarga de combustible en los patios de descarga de la gasolinera	Factura	Original Copia
17	Contador	Emitir el cheque para el pago de la compra del combustible	Factura Cheque	Original
18	Gerente	Revisión y firma del cheque	Factura Cheque	Original
19	Secretaria	Depositar cheque a la institución financiera	Cheque Papeleta de deposito	Original
20	Institución financiera	Pagar a Petroecuador	Papeleta de deposito	Copia

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Flujograma de compra de combustible





ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”

MANUAL DE CONTROL INTERNO

PROCEDIMIENTO

4.7.3 Venta de combustible

Propósito:

- Establecer procedimientos que permitan custodiar y coordinar un buen manejo de ventas que se realizan en las instalaciones de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.

Alcance:

Este procedimiento empieza desde el ingreso del cliente a las instalaciones de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, hasta la facturación del combustible.

Políticas:

- Se verificará que el contador del combustible este en cero.
- Consultar al cliente si requiere factura con datos o consumidor final.
- Si el pago es con cheque se pedirá autorización a la administración antes del cobro.
- Imprimir dos ejemplares de la factura, original para el cliente y la copia para la gasolinera.
- Existirá una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en el proceso de facturación y atención al cliente.

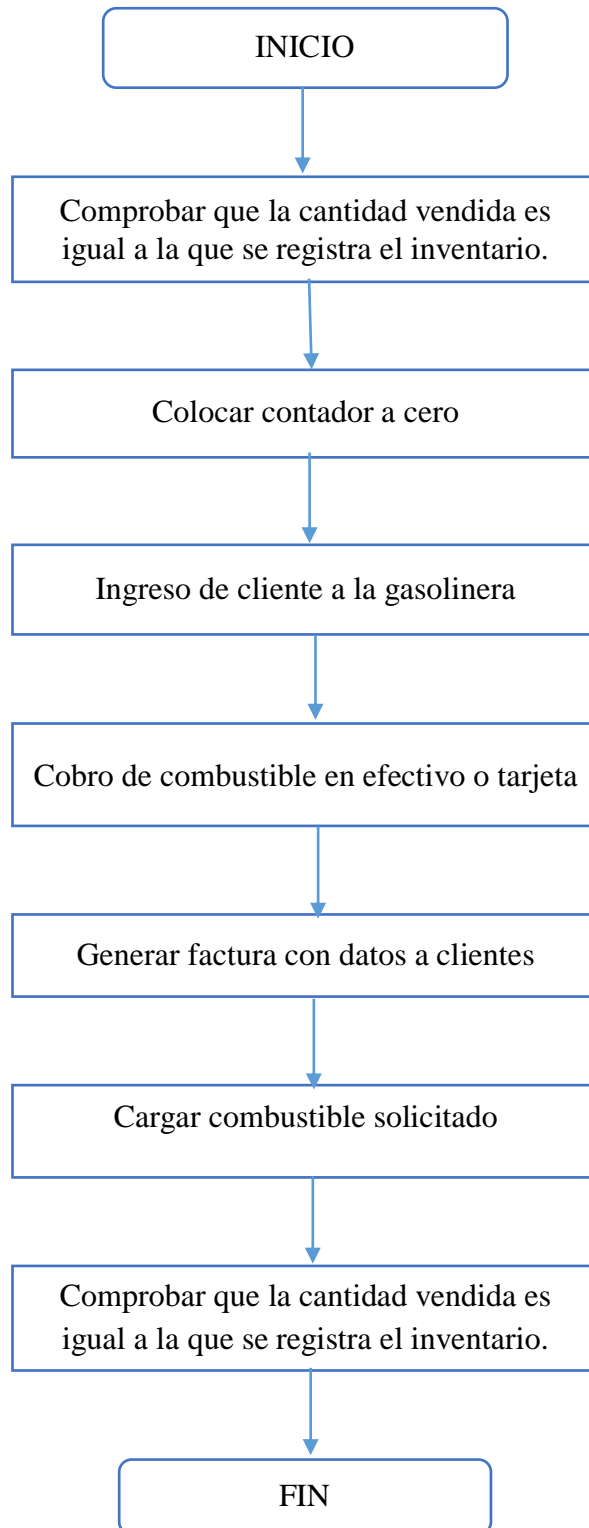
Descripción de actividades:**Cuadro N° 9: Proceso de venta de combustible**

N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC, TRABAJO	N° DE DOCS.
1	Vendedor	Colocar el contador de combustible a cero.	Contador de combustible	Original
2	Vendedor	Cargar el combustible solicitado por el cliente en el vehículo.		Original Copia
3	Vendedor	Consultar con el cliente sobre la facturación	Sistema de facturación	Original Copia
4	Vendedor	Anular la factura a consumidor final	Sistema de facturación	Original Copia
5	Vendedor	Generar factura con datos a clientes	Factura	
6	Vendedor	Generar factura con datos a clientes	Factura	
7	Vendedor	Cobro de combustible en efectivo o tarjeta	Factura	Original
8	Vendedor	Comprobar que la cantidad vendida es igual a la que se registra el inventario.		

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Flujograma de venta de combustible



**ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR
GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

PROCEDIMIENTO

4.7.4 Almacenamiento y control de inventarios

Propósito:

- Desarrollar un procedimiento para planear de manera exclusiva todas las actividades de almacenamiento y control de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.
- Controlar y fijar responsabilidades en las diferentes dependencias de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, para lograr el cumplimiento de los objetivos.

Alcance:

Este procedimiento empieza desde la compra, facturación y entrega del combustible por parte del proveedor hasta el transporte a las instalaciones de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” para el periodo determinado.

Políticas:

- Para el cumplimiento eficiente y eficaz del sistema de control interno y la gestión se acatan de acuerdo al reglamento interno.
- La cantidad transportada de combustible será verificada de inmediato con relación a la factura entregada por el proveedor.
- Es necesario que los tanques de almacenamiento contengan tablas de calibración para mantener el estado óptimo del combustible.

- Calcular punto de re orden de combustible para el abastecimiento del mismo.
- Existirá una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso.

Descripción de actividades:

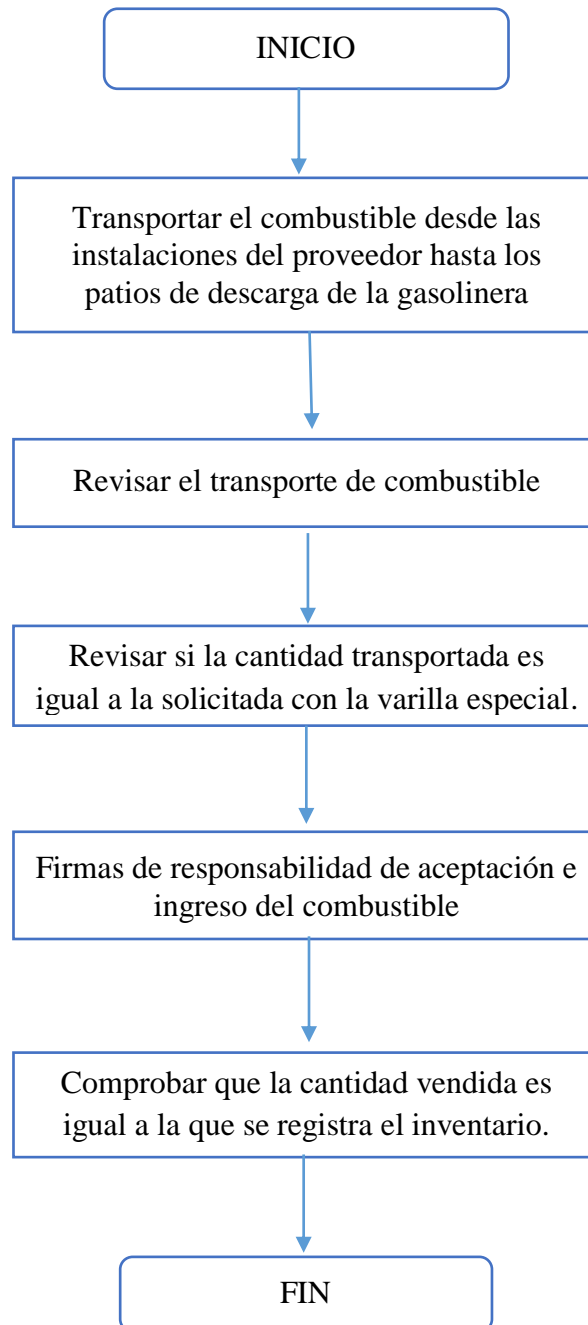
Cuadro N° 10: Proceso control de inventarios

N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC, TRABAJO	N° DE DOCS.
1	Transporte	Transportar el combustible desde las instalaciones del proveedor hasta los patios de descarga de la gasolinera	Factura	Original Copia
2	Administrador Jefe de comercialización	Revisar el transporte de combustible	Orden de pedido Factura	Original Copia
3	Jefe de comercialización	Revisar si la cantidad transportada es igual a la solicitada con la varilla especial	Orden de pedido Factura	Original Copia
4	Administrador Jefe de comercialización	Firmas de responsabilidad de aceptación e ingreso del combustible	Comprobante de ingreso a bodega	Original Copia

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Flujograma de almacenamiento y control de inventarios



**ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR
GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”**

MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE

PROCEDIMIENTO

4.7.5 Inventarios

OBJETIVO

Implantar actividades que se deberán cumplir para realizar la respectiva toma física de inventarios de materias primas, producción en proceso, materiales y suministros, y producto terminado, logrando un control apropiado de los inventarios de la organización.

ALCANCE

Inicio: El proceso inicia el instante en que se informa al personal vinculado con la actividad sobre el cronograma de trabajo.

Fin: Termina con el informe y documentos de respaldo del inventario.

REGLAS DE CONTROL

- El contador se encargará del proceso de la toma física de los inventarios, y también organizará todas las actividades e informará a todas las personas implicadas en el proceso, además controlará y verificará el conteo físico.

- Se efectuaran inventarios físicos mensuales, y este se efectuará el primer día de cada mes siguiente, para mostrar en los estados financieros de una mejor manera el inventario con que cuenta la institución.
- En caso de que exista personal nuevo dentro de la empresa, se le brindará una capacitación antes de que se realice el inventario, para esto el contador encomendará a una persona para la respectiva formación.
- En caso de que existan diferencias en el inventario físico corresponderá determinar las causas que causaron los faltantes o sobrantes y se procederá a tomar las acciones preventivas y correctivas para impedir estas diferencias, las mismas que serán desarrolladas por la gerencia financiera, el contador y el encargado de bodega, inmediatamente se registrará en la contabilidad de la empresa:

En caso que exista FALTANTES o SOBRANTES, se ejecutará el respectivo ajuste contable correspondiente y tendrán la firma de respaldo y aprobación del contador.

Descripción de actividades:

Cuadro N° 11: Proceso de registros de inventarios

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Contabilidad	El contador comunicará vía mail todo el personal implicado por medio de correo electrónico los siguientes documentos detallando la fecha y la hora del cronograma de trabajo, en las cuales se realizará el conteo físico del inventario, incluyendo el personal a cargo del inventario.
2	Contabilidad	Crea e imprime los reportes contables con la información ingresada en el sistema contable, estos deben cerrarse al último día de cada mes en que se realizó el inventario.

	Contabilidad	<p>Luego procede a repartir las hojas de los reportes contables del inventario para el personal designado de Bodega.</p> <p>Una copia será para:</p> <p>El personal destinado del departamento de contabilidad (asistentes contables)</p>
3	Contabilidad	<p>Una vez que el inventario haya terminado de realizar el conteo físico, este deberá realizar hojas de reportes de inventario físico y estos estarán firmadas y se llenarán el acta de arqueo con los saldos del inventario físico.</p>
4	Contabilidad	<p>El departamento de contabilidad debe realizar un informe físico del inventario que se realizó.</p>
5	Contabilidad	<p>El departamento de contabilidad registrará el asiento contable si existiera algún tipo de ajuste correspondiente al inventario realizado ya sea por faltantes o sobrantes en conjunto con los documentos de respaldo correspondiente.</p>
6	Contabilidad	<p>El departamento de contabilidad archivará los documentos del informe del inventario físico en conjunto con el reporte de la bodega también el acta de arqueo firmada por los colaboradores, y además registrando también el ajuste del inventario por faltantes o sobrantes si existiesen.</p>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Formato de inventario físico

**ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR
GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”**

INFORME DE INVENTARIO FÍSICO

Día de realización:..... Mes:..... Año:.....

El inventario físico del mes de.....conveniente al
contenedor del Producto Terminado (Combustible) se realizó y verificò
el día....., mes..... Y año.....,
dicho inventario fue realizado
por:.....

En el inventario físico No () / SI () se encontró diferencias, el cual
fue adquirido con el respectivo listado de inventaros provenientes del
sistema tomando en cuenta el inventario existente.

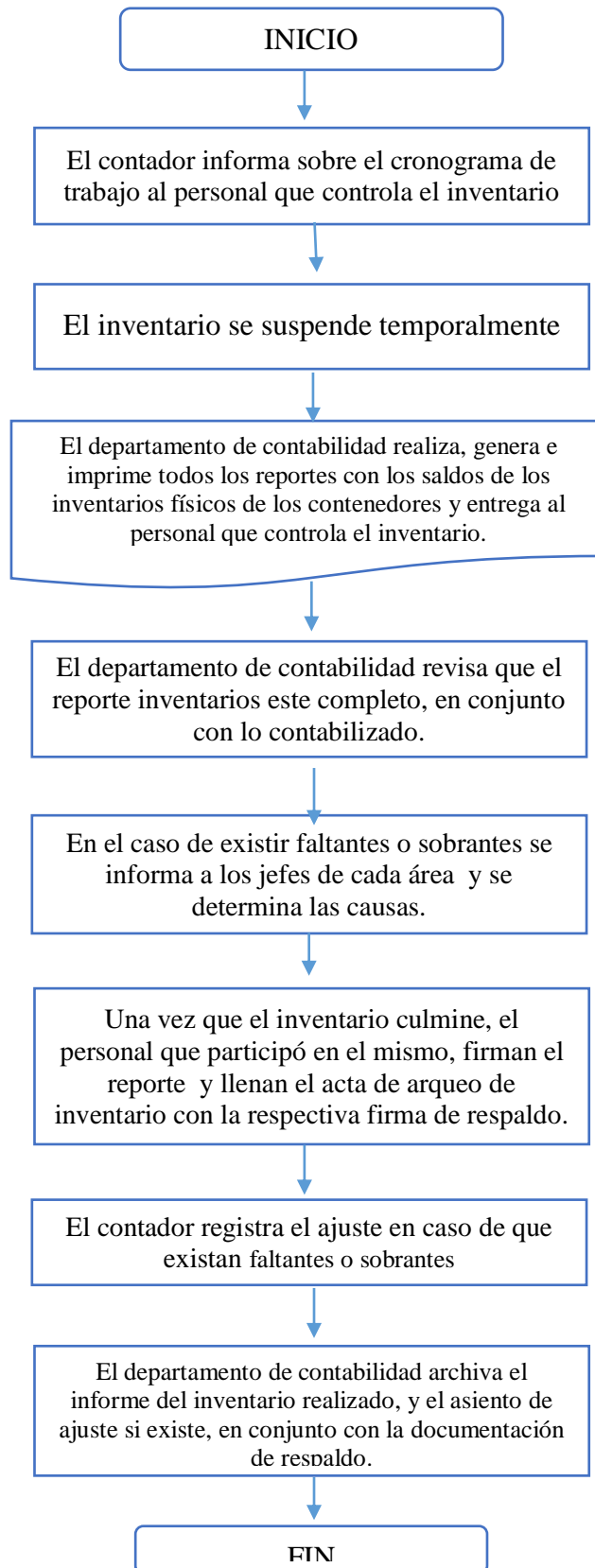
Reiterando además, que todos los inventarios de combustibles
existentes en el contenedor de la Estación de Servicios, han tenido un
normal movimiento y no presentan daño alguno.

Atentamente,

.....

Departamento de Contabilidad

Flujograma de inventarios



**ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR
GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

PROCEDIMIENTO

4.7.6 Arqueo de caja de recaudación

Propósito:

- Determinar que el ingreso de los fondos recaudados a diario sean iguales a los expuestos en los documentos de Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”

Alcance:

El arqueo de caja de recaudación diaria comienza desde la recaudación del dinero hasta los respectivos depósitos de estos.

Políticas:

- El arqueo de los fondos recaudados se realizarán diariamente al finalizar el turno laboral.
- Revisión de documentos de ventas asegurándose que siga la secuencia normal.
- Los fondos obtenidos en la recaudación solo eran utilizados para gastos administrativos u operativos.
- El faltante que se produzca será descontado del rol de pagos.
- Es necesario que exista una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, es decir que otra persona que no esté encargada de este procedimiento podrán realizarlo sin supervisión de superiores

Descripción de actividades:

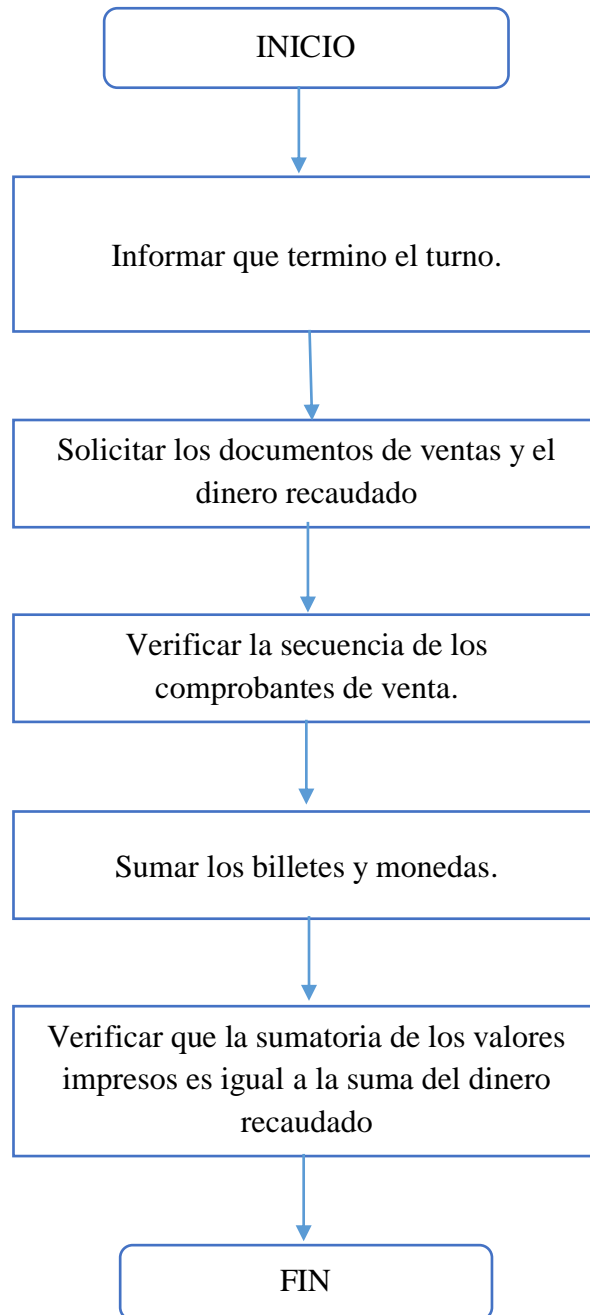
Cuadro N° 12: Proceso de arcos de caja de recaudación

N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC, TRABAJO	N° DE DOCS.
1	Vendedor	Informar que termino el turno		
2	Administrador	Solicitar los documentos de ventas y el dinero recaudado	Comprobante de venta	Original Copia
3	Administrador	Verificar la secuencia de los comprobantes de venta	Comprobante de venta	Original
4	Administrador	Sumar los billetes y monedas	Comprobante de venta	Original
5	Administrador	Verificar que la sumatoria de los valores impresos es igual a la suma del dinero recaudado	Comprobante de venta	Original

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Flujograma de arqueo de caja de recaudación



**ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR
GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

PROCEDIMIENTO

4.7.7 Conciliación bancaria

Propósito:

- A través de los procedimientos específicos conseguir que se mantenga un control previo, específico y continuo para la supervisión de las cuentas bancarias de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.

Alcance:

Este procedimiento empieza desde el ingreso de cheques emitidos al libro de bancos hasta la consolidación de saldos bancarios.

Políticas:

- Los cheques emitidos deben ingresarse de manera inmediata al libro de bancos.
- Solicitar el estado de cuenta bancaria de manera mensual.
- Ingresar las notas de crédito y notas de débito al libro de bancos.
- Cotejar los saldos del estado de cuenta del banco y libro de bancos de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.
- Es necesario que exista una correcta segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, es decir que otra persona que no esté encargada de este procedimiento podrán realizarlo sin supervisión de superiores.

Descripción de actividades:

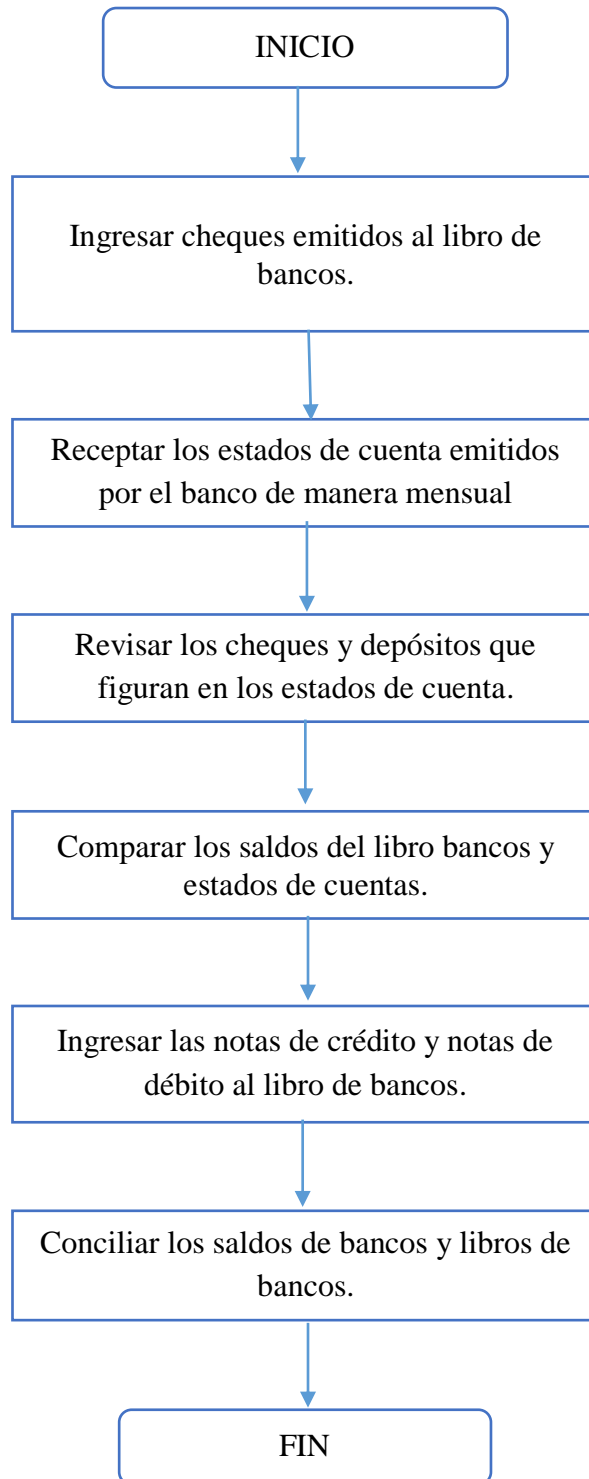
Cuadro N° 13: Proceso de conciliación bancaria

N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC, TRABAJO	N° DE DOCS.
1	Contador	Ingresar cheques emitidos al libro de bancos	cheques	Original
2	Contador	Receptar los estados de cuenta emitidos por el banco de manera mensual	Estados de cuentas	Original
3	Contador	Revisar los cheques y depósitos que figuran en los estados de cuenta	Estados de cuenta	Original
4	Contador	Comparar los saldos del libro bancos y estados de cuentas	Estados de cuenta Libro bancos	Original
5	Contador	Ingresar las notas de crédito y notas de débito al libro de bancos	las notas de crédito y notas de débito, libro de bancos	Original
6	Contador	Conciliar los saldos de bancos y libros de bancos	Estado de cuenta Libro bancos	Original

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Flujograma de conciliación bancaria



**ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR
GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”**

MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE

PROCEDIMIENTO

4.7.8 Caja chica

OBJETIVO

Implantar los procedimientos que se realizarán para reponer los fondos de caja chica que han sido asignados para los gastos respectivamente pequeños y cuando se los necesite de manera urgente mediante la reposición de caja chica.

ALCANCE

Inicio: el proceso de caja chica será aplicado una vez que el documento Reposición de Caja Chica llegue al departamento financiero.

Fin: Finaliza cuando se cancela la Reposición de Caja Chica

NORMAS DE CONTROL

- La persona que está encargada del fondo de caja chica tiene la responsabilidad de la protección de los mismos.
- Los fondos designados para caja chica solo servirán para cubrir gastos menores y de emergencia que sean provenientes de la empresa.
- Todos los gastos de los fondos de caja chica que se realicen estarán respaldados por los respectivos soportes de gastos (comprobantes de venta autorizados por el SRI: facturas, notas de ventas), el Jefe inmediato autorizará estos documentos.

- Las cancelaciones de estos pagos se realizarán cuando estos gastos sumen el 80% monto asignado, para que se conserve una adecuada rotación y el fondo no se agote.
- Si una persona tenga un gasto de fondo de caja chica mayor al 20%, debe ser autorizado por sus superiores.
- El departamento financiero realizará arqueos sorpresivos de caja chica, al responsable del manejo de caja, y este será una vez cada dos meses, y se deja constancia del mismo la respectiva acta.
- Si existen faltante de caja chica, estos se contabilizará a la cuenta por cobrar del custodio de caja chica y si llegara a existir un sobrante se contabilizará en la cuenta otros ingresos.
- El fondo de caja chica será inspeccionado anualmente.

Descripción de actividades:

Cuadro N° 14: Proceso de registro de caja chica

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Custodio de Caja Chica	Por cada reembolso que se solicite se entregara al departamento de tesorería el pedido de reposición de caja chica en el que se verificaran los gastos efectuados y se compararán con los documentos de soporte junto con la palabra cancelado y con el respectivo sello.
2	Tesorería	En el instante en que se reciben los documentos de soportes, el departamento de tesorería revisa los valores y la aprobación respectiva de cada gasto.
3	Contabilidad	Luego de la revisión, se entregará el pedido de reposición de caja chica al departamento de contabilidad, adjuntando todos los documentos de respaldo, el departamento de contabilidad registrará los gastos concernientes a la reposición de caja chica en respectivo asiento.

4	Contabilidad	Cuando se haya contabilizado la factura correspondiente al gasto de caja chica, se procede a imprimir el asiento contable, añadiendo a la reposición de caja.
5	Contabilidad	El contador examina la contabilización del asiento de reposición de caja chica y procede a firmar el revisado.
6	Tesorería	El departamento de tesorería efectuará el reembolso del valor del gasto del fondo de caja chica, emitiendo un cheque, el cual vendrá a nombre de la persona que se encarga del fondo.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Registros de reposición de caja chica

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DETALLE	DEBE	HABER
00000	Útiles de Oficina	Registro de reposición de caja chica	XXXX	
00000	Movilización	Registro de reposición de caja chica	XXXX	
	Ctas. del Gasto	Según corresponda	XXXX	
00000	Caja Chica	Registro de reposición de caja chica		XXXX

Registros del pago por reposición del fondo de caja chica

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DETALLE	DEBE	HABER
0000	Caja Chica	Registro de reposición de caja chica	XXXX	
0000	Banco	Registro de reposición de caja chica		XXXX

Formato de reposición de caja chica

**ESTACIÓN DE SERVICIOS "HNOS. CHALÉN" S.A CHAR
GASOLINERA "HNOS. CHALÉN"**

REPOSICIÓN DE CAJA CHICA N°.....

REPORTE DE GASTOS DEL:.....

N°	Fecha	Comprobante Número	Concepto	Valor
VALOR DE REPOSICIÓN				
VALOR DEL FONDO				
SALDO DISPONIBLE				

Elaborado por:

Revisado por:

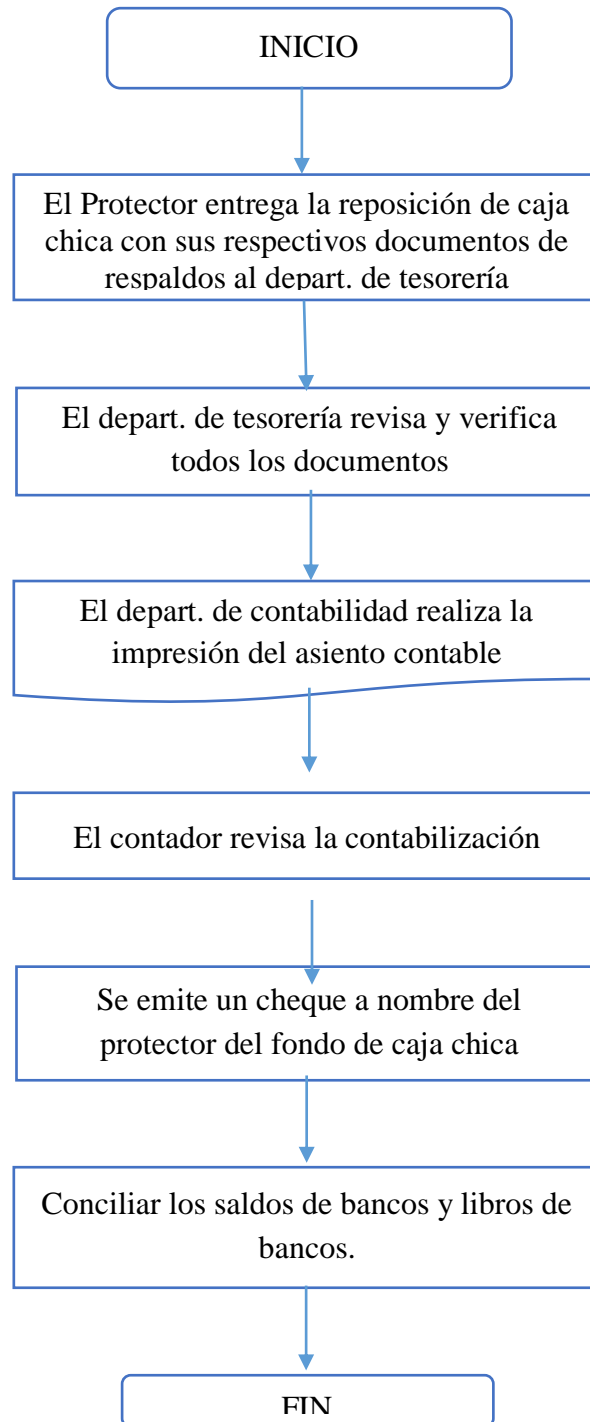
Aprobado por:

.....

.....

.....

Flujo grama del proceso de caja chica



**ESTACIÓN DE SERVICIOS “HNOS. CHALÉN” S.A CHAR
GASOLINERA “HNOS. CHALÉN”**

MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE

PROCEDIMIENTO

4.7.8 Bancos

OBJETIVO

Formar los procedimientos pertinentes que permitan mejorar el manejo y control de las cuentas bancarias que utiliza la empresa, con la finalidad de perfeccionar la gestión de liquidez y garantizar el pago adecuado de las obligaciones.

ALCANCE

El proceso comprende todos los controles y movimientos que se ejecutan en las cuentas bancarias que tiene la empresa en conjunto con una entidad bancaria.

NORMAS DE CONTROL

- El jefe de departamento financiero queda como responsable de cada apertura y movimiento de las cuentas bancarias que realice la empresa.
- Por cada cuenta bancaria que posea la empresa existirán dos firmas conjuntas autorizadas, las cuales corresponderán al gerente general y gerente financiero.
- Todo depósito que ingrese en las cuentas bancarias tendrán un comprobante de ingreso de bancos con su respectivo número.
- Todos los cheques serán emitidos en conjunto con un comprobante egreso proveniente de la entidad bancaria y numerada secuencialmente.

- Todos los cheques serán presentados a nombre del beneficiario y nunca a nombre del portador.
- Los cheques siempre contendrán el valor o la cantidad en números y letras; y nunca se emitirán cheques en blanco.
- Por ninguna motivo se emitirán cheques fuera del sistema bancario.
- En caso de que se hayan emitidos cheques en blanco serán de responsabilidad del departamento tesorería.
- Los cheques que se emitan deben ser cruzados excepto aquellos autorizados expresamente por el Gerente Financiero.
- De manera semanal se revisará la secuencia numérica de los cheques y de los, ingresos como de los egresos, evitando que falten documentos en los archivos de la empresa.
- El asistente de tesorería examinará periódicamente los movimientos saldos bancarios por medio de internet.
- Una vez realizado el respectivo ajuste de las notas de débito o crédito bancarias, se garantizará el registro correcto de los valores debitados o valores acreditados en las cuentas contables. Con la finalidad de obtener saldos reales y pertinentes en la cuenta bancos.
- El asistente de tesorería 2 realiza las conciliaciones bancarias de forma mensual con los estados de cuenta que envían los bancos.
- Tesorería también verifica si existentes cheque antiguos pendientes de cobro que no hayan sido retirados por el favorecido, y en caso de si existan este se encarga de anularlos y registrar en el pasivo.
- Si existieren cheques que hayan sido anulados, se cortará la parte de las firmas y se guardará junto al comprobante de egreso, realizando el respectivo registro contable de la anulación, de tal manera que los cheques tengan una secuencia numérica.
- Además de dará conocer el comprobante de egreso y el motivo de la anulación del pago del cheque.

Descripción de actividades:**Cuadro N° 15: Proceso de bancos**

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Gerente	El gerente examina el flujo de caja, y luego aprueba e inicia con el proceso de los pagos.
2	Tesorería	Una vez aprobado el flujo de caja se elabora los comprobantes de egreso y se los registrándolos en el sistema contable. Comprobando que los documentos para el pago estén adecuadamente contabilizados y respaldados según los requisitos señalados en el proceso de cuentas por pagar.
3	Tesorería	El departamento de tesorería procede a imprimir los comprobantes de egreso y los cheques y se adjuntando las facturas o documentos de respaldo con la respectiva firma.
4	Gerente	El gerente procede a revisar los comprobantes de egreso y los documentos de respaldo de las obligaciones que la empresa cancelará y luego los firma (el cheque y el comprobante de egreso aprobado).
5	Gerente	El gerente autoriza el pago del gasto y firmar el cheque.
6	Tesorería	El tesorero recibe todos los comprobantes de egreso y cheques firmados con las dos firmas autorizadas los cuales estarán bajo su protección.
7	Tesorería	El tesorero procede a entregar el pago a los proveedores, solo ser los días viernes y lunes, desde las 15:00 a 17:00 horas. En caso de que sea por otros conceptos el pago se convendrá ordenar al mensajero el envío del cheque para la cancelación pertinente.
8	Tesorería	El tesorero archivará los comprobantes de egreso de bancos y los documentos de respaldos en las carpetas correspondientes.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Registro contable

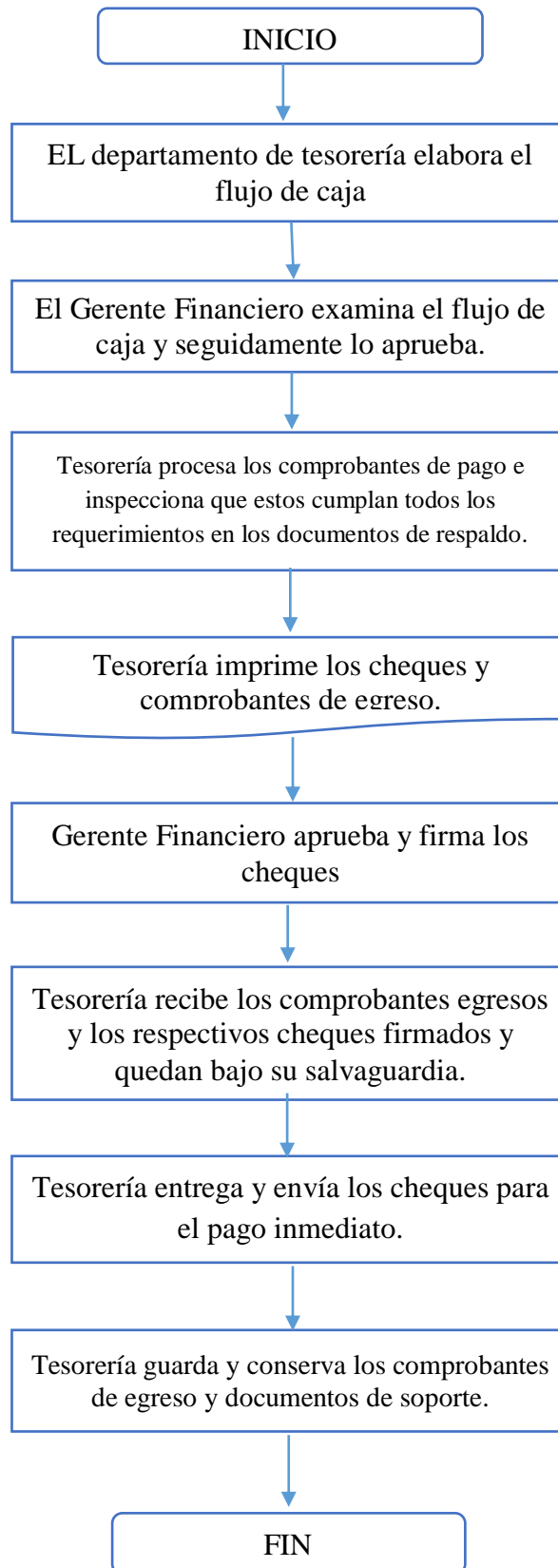
CUENTA	DESCRIPCIÓN	DETALLE	DEBE	HABER
00000000	PROVEEDOR LOCAL	Cancelación de factura	Xxxx	
00000000	BANCO	Cancelación de factura		xxxx

Formato prediseñado de comprobante de egreso

**ESTACIÓN DE SERVICIOS "HNOS. CHALÉN" S.A CHAR
GASOLINERA "HNOS. CHALÉN"**

NOMBRE:			FECHA:	
RUC:				
BANCO:			CHEQUE N°:	
LA SUMA DE:				
CÒDIGO	CUENTA	CONCEPTO	DEBITO	CREDITO
ELABORADO REVISADO APROBADO				FIRMA Y SELLO

Flujograma de bancos



Cuadro N° 16: Presupuesto

ÌTEMS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
PRESUPUESTO DE PROYECTO			
MATERIALES DE OFICINA			
Resma de papel	4	4,5	\$ 18,00
Esferos	10	0,4	\$ 4,00
EQUIPO DE COMPUTACIÒN			
Impresora	1	180	\$ 180,00
Computadora	1	600	\$ 600,00
LOGÌSTICA			
Refrigerios	120	2	\$ 240,00
TOTAL			\$ 1.042,00
PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÒN DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE			
RECURSOS HUMANOS			
Jefe de ventas	1	550	550
Jefe de comercializaciòn	1	550	550
Socializador	1	120	120
MATERIALES DE OFICINA			
Resma de papel	2	4,5	\$ 9,00
Esferos	20	0,4	\$ 8,00
EQUIPO DE COMPUTACIÒN			
Impresora	1	180	\$ 180,00
Computadora	1	600	\$ 600,00
Proyector (alquiler)	1	50	\$ 50,00
LOGÌSTICA			
Refrigerios	8	2	\$ 16,00
TOTAL			\$ 2.083,00
TOTAL GENERAL DEL PROYECTO			\$ 3.125,00

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Gilda Domínguez M.

Cuadro N° 17: PLAN DE ACCIÓN

PROBLEMA PRINCIPAL: Incidencia de la Gestión Financiera en la Rentabilidad de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.				
FIN DE LA PROPUESTA: Impulsar el desarrollo de la empresa mediante la gestión financiera de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.			INDICADORES: LA GESTIÓN FINANCIERA	
PROPÓSITO DE LA PROPUESTA: Mejorar la incidencia de la gestión financiera en la rentabilidad, a través de directrices, políticas y procedimientos que conduzcan al fortalecimiento de la gestión financiera en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.				
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Coordinador del Objetivo	Actividades
Ilustrar la estructura organizacional de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” mediante su respectiva representación gráfica y funcional.	Representación gráfica de la estructura orgánica y funcional.	Hacer uso de la estructura orgánica y funcional, propuesta	Gerente Administrador Secretaria	1. Coordinar fecha y hora para una asamblea de socios, directivos y empleados. 2. Convocar a la Asamblea. 3. Dar a conocer la estructura organizacional.
Orientar el fortalecimiento del control interno contable en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, mediante la formulación de factores administrativos como la misión, visión, políticas y valores.	Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” con factores administrativos.	Aplicación de los factores administrativos debidamente formulados en la propuesta.	Gerente Administrador Secretaria	1. Dar a conocer los factores administrativos que fortalecen el desarrollo de las diferentes actividades. 2. Aprobar las acciones de la gestión por procesos.
Direccionar las acciones del personal de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” a través de directrices fundamentadas en un código de ética.	Personal de Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” con directrices éticas (Principios y valores).	Concientizar en las directrices de conducta y comportamientos éticos.	Gerente Administrador Jefe de Comercialización Jefe de compras Vendedores	1. Socializar con todo el personal la implementación del código de ética. 2. Socializar con todo el personal la implementación de la dirección estratégica.
Mejorar la administración de las cuentas caja, bancos, inventarios, compras y ventas de combustible en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, mediante políticas y procedimientos que contribuyan a la seguridad razonable, eficiente y eficaz de la empresa.	Número de políticas cumplidas / sobre total de políticas vigentes.	Implementar y aplicar las políticas y procedimientos propuestos.	Administrador Contador Vendedores	1. Coordinar fechas y horas de los arqueos de caja sorpresivos. 2. Preparar los documentos pertinentes para el arqueo de caja sorpresivo.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Gilda Domínguez M.

CONCLUSIONES

1. La herramienta administrativa ilustra la organización operativa de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, mediante una representación gráfica de su estructura orgánica y funcional, lo que representa la radiografía de esta entidad.
2. El instrumento guía presenta factores administrativos que direccionan la gestión de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, entre ellos la visión, misión, objetivos, estrategias, lineamientos, y, valores.
3. El manual de control interno contable presenta directrices y lineamientos fundamentados en un código de ética, donde se reflejan las cualidades de quienes conforman La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, es indispensable que las organizaciones cuenten con un personal totalmente transparente, honesto y responsable y con actitudes que contribuyan al éxito de esta pequeña empresa.
4. La herramienta administrativa de consulta propone objetivos, políticas y procedimientos idóneos de control interno con el fin de salvaguardar los recursos de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, entre éstos se encuentran controles para las cuentas caja, bancos, caja chica, compras y ventas de combustible; y otras.
5. Se concluye que la propuesta denominada “Manual de Control Interno Contable” contiene directrices y lineamientos que orientan el monitoreo y seguimiento de la administración contable de los recursos económicos y financieros de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, dentro de un marco de objetivos políticas y procedimientos que conducen a la razonabilidad de la información financiera de esta organización.

RECOMENDACIONES

Encargos que se debe cumplir por parte de la gerencia

1. Organizar administrativa y operativamente a La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”, mediante una representación gráfica de su estructura orgánica y funcional.
2. Considerar los factores administrativos (visión, misión, objetivos, estrategias, lineamientos, y, valores) presentados por el instrumento guía denominado “Manual de Control Interno Contable” los cuales direccionan la gestión de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.
3. Analizar las directrices y lineamientos fundamentados en un código de ética facilitados en el manual de control interno contable que se propone, factores que enriquecen y fortalecen las actitudes de quienes conforman una organización y para nuestro estudio nos referimos al personal de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.
4. Salvaguardar los recursos de La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” a través de los objetivos, políticas y procedimientos idóneos de control interno para la administración económica y financiera de esta entidad (caja, bancos, caja chica, compras y ventas de combustible; y otras).
5. Socializar, analizar y aprobar el 100% del contenido de la propuesta identificada con el título de “Manual de Control Interno Contable” el cual conduce a la obtención de información financiera razonable para La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón V., J. (2011). *Guía para elaborar un plan de investigación*. McGraw Hill.
- Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno*. Barcelona: Profit Editorial.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). (L. G. Figueroa, Ed.) México: Pearson Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw Hill.
- Clemente, G. (2012). Investigación Científica. En E. G. Clemente, *Investigación Científica*. Santa Elena.
- Còrdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera* (Primera ed.). Bogotá: Eco Ediciones.
- Estupiñan Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los Ciclos Transaccionales*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernández S. Roberto, F. C. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Mantilla Blanco, S. A. (2009). *Auditoría de Información Financiera*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Mantilla Blanco, S. A. (2012). *Auditoría del Control Interno* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla Blanco, S. A. (2012). *Control Interno Informe COSO* (Cuarta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Manual de Control Interno. (2012). Nicaragua.
- Martínez Pedros, D., & Milla Gutiérrez, A. (2012). *La elaboración del plan estratégico a través del Cuadro de Mando Integral*. Ediciones Diaz de Santos.
- Méndez Alvarez, C. E. (2007). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias* (Cuarta ed.). Limusa.
- Méndez Alvarez, C. E. (2012). Metodología, Diseño y desarrollo del proceso de investigación. En C. E. Mendez Alavrez. McGraw Hill 2012.

- Montes Salazar, C. A. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional* (Primera ed.). Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.
- Muno Razo, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Perarson Mexico.
- Muñiz, L. (2009). *Control Presupuestario, Planificación, Elaboración y Seguimiento del Presupuesto*. Barcelona: Profit Editorial.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Scribano, O. A. (2008). *El proceso de investigación social cualitativo*. Prometeo Libros Editorial.
- Urquiza H., A. (2005). *Como realizar la tesis o una investigación* (Vol. 1era Edición en español). Ed. Gráficas Riobamba.



ANEXOS

Anexo N° 1: Entrevista

ENTREVISTA

Este instrumento metodológico va dirigido a los directivos, el cual se utilizará como evaluación para la implementación de un Manual de Control Interno Contable en la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén", cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2015.

Objetivo.-

Realizar un estudio de campo a través de la captación de información mediante los indicadores de medición proporcionados en la entrevista con el fin de implementar una guía de control interno para conocer la realidad del manejo de los controles de la empresa, y así buscar las herramientas necesarias para su mejoramiento y el logro de sus objetivos.

Nombre:

Profesión:

Cargo Actual

Experiencia:

Lugar y Fecha:

Tema del Proyecto:

1. ¿Con qué finalidad se creó la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén"?
2. ¿Cuáles son las fuentes internas de financiamiento que maneja la empresa?
3. ¿Cuáles son las fuentes externas de financiamiento que maneja la empresa?
4. ¿Cuál es el promedio de ventas mensual que realiza la empresa?
5. ¿Cuál es el número promedio de clientes que posee la empresa?
6. ¿Qué estrategias y políticas usa para la atención al cliente?
7. ¿Estima Ud. que la aplicación de un manual de control interno contable ayudará a llevar un eficiente control de las actividades?



Anexo N° 2: Encuesta a directivos y empleados

ENCUESTA

Este instrumento metodológico va dirigido directivos y empleados de la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén" el cual se utilizará como evaluación para implementar un Manual de Control Interno Contable en la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén".

Objetivo.-

Evaluar el control interno de Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Gasolinera Chalén mediante los indicadores de medición proporcionados en la encuesta, con el fin de implementar una guía de control interno para conocer la realidad del manejo de los controles de la empresa, y así buscar las herramientas necesarias para su mejoramiento y el logro de sus objetivos.

Instrucciones.-

- ✓ Lea detenidamente las siguientes preguntas.
- ✓ Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.
- ✓ La encuesta es anónima y confidencial para garantizar la veracidad de la información.

Fecha:.....

Sexo: Masculino Femenino

Edad: 18 --- 24 años 25 --- 34 años

35 --- 44 años 45 --- 54 años

Más de 55 años

Nivel de Educación: Primaria Secundaria

Superior

1. ¿En términos monetario el recurso humano que posee la empresa que porcentaje de inversión representa?

10% ()

20% ()

30% ()



2. **¿Cree Ud. Que los recursos materiales tienen un buen manejo?**

- Si ()
- No ()
- En parte ()

3. **¿Cuáles son las fuentes generadoras de recursos financieros de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?**

- Actividades de negocio ()
- Préstamos Bancarios ()
- Aportaciones de Socios ()

4. **¿Cuenta la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” con un código de ética??**

- Si ()
- No ()

5. **¿Considera Ud. Que es la toma de decisiones por parte de los directivos de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es?**

- Muy adecuado ()
- Adecuado ()
- Normalmente adecuado ()
- Poco adecuado ()
- Nada adecuado ()

6. **¿El proceso de compra de combustibles que realiza la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es?**

- Muy adecuado ()
- Adecuado ()
- Poco adecuado ()
- Nada adecuado ()



7. ¿El proceso de venta de combustibles que realiza la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es?

- Muy adecuado ()
- Adecuado ()
- Poco adecuado ()
- Nada adecuado ()

8. ¿El proceso de inventarios de los combustibles que realiza la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es?

- Muy adecuado ()
- Adecuado ()
- Poco adecuado ()
- Nada adecuado ()

9. ¿El proceso de las cuentas caja y bancos que maneja la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” es?

- Muy adecuado ()
- Adecuado ()
- Poco adecuado ()
- Nada adecuado ()

10. ¿La Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” realiza arqueos de caja sobre los ingresos propios provenientes de la recaudaciones diarias??

- Siempre ()
- Casi Siempre ()
- A veces ()
- Rara vez ()

11. ¿Los gastos financieros de la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén” provienen de?

- Préstamos Banco Internacional ()
- Préstamos Banco Nacional ()
- Ambos ()
- Ninguno ()



12. ¿El nivel de Liderazgo en la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?

- Muy Alto ()
- Alto ()
- Medio ()
- Bajo ()
- Muy Bajo ()

13. ¿Cuál es el nivel de inversión de los activos realizables de la empresa?

- Muy Alto ()
- Alto ()
- Medio ()
- Bajo ()
- Muy Bajo ()

14. ¿Cuál es el nivel de inversión de los activos fijos de la empresa?

- Muy Alto ()
- Alto ()
- Medio ()
- Bajo ()
- Muy Bajo ()

15. ¿Considera Ud. necesario la implementación de un manual de control interno para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?

- Si ()
- No ()



Anexo N° 3: Encuesta a clientes

ENCUESTA

Este instrumento metodológico va dirigido clientes de la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén" el cual se utilizará como evaluación para implementar un Manual de Control Interno Contable en la Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén".

Objetivo.-

Evaluar el control interno de Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Gasolinera Chalén mediante los indicadores de medición proporcionados en la encuesta, con el fin de implementar una guía de control interno para conocer la realidad del manejo de los controles de la empresa, y así buscar las herramientas necesarias para su mejoramiento y el logro de sus objetivos.

Instrucciones.-

- ✓ Lea detenidamente las siguientes preguntas.
- ✓ Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.
- ✓ La encuesta es anónima y confidencial para garantizar la veracidad de la información.

Fecha:.....

Sexo: Masculino Femenino

Edad: 18 --- 24 años 25 --- 34 años
35 --- 44 años 45 --- 54 años
Más de 55 años

Nivel de Educación: Primaria Secundaria
Superior

1. ¿Le indicaron que el despacho de combustible inició en ceros?

Si ()
No ()

2. ¿Considera usted que la calidad en el desempeño del servicio, de equipos y personal que brinda la Estación de Servicio es?

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

3. ¿En cuáles de los siguientes aspectos cree usted que la estación de servicio le brinda calidad?

- Medida ()
- Precio ()
- Atención las 24 horas ()
- Atención del personal ()

4. De acuerdo a la atención que usted recibe de los despachadores de la Estación, indique en que aspectos fallan.

- Falta de educación ()
- Poca preparación ()
- Lentitud ()
- No le prestan atención ()

5. En relación a la eficiencia del personal. ¿Qué cantidad de tiempo espera para ser atendido?

- De 0- 1 min ()
- De 1-2 min ()
- De 2-3 min ()
- Más de 3 min ()

6. ¿A su criterio la calidad en el servicio que usted recibe es determinante en su decisión de convertirse en un cliente frecuente de la Estación?

- Indiferente ()
- Muestra educación ()
- Servicial ()

7. ¿Cree Ud. Que la administración de la empresa aporta para la calidad de atención al cliente?

- Si ()
- No ()

8. ¿Considera Ud. necesario la implementación de un manual de control interno Contable para la Estación de Servicios “Hnos. Chalén” S.A Char Gasolinera “Hnos. Chalén”?

- Si ()
- No ()

Anexo N° 4: Fotografías



Empleados atendiendo a los clientes en la Estación de Servicio.



Maquinas despachadoras de combustible.



Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén".



Estación de Servicios Hnos. "Chalén" S.A Char Gasolinera "Hnos. Chalén".

Anexo N° 5: Balance General de la Empresa

ESTACION DE SERVICIOS HNOS. CHALEN S.A. CHAR
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014

1	ACTIVO	132.203,36	2	PASIVO	0,00
101	ACTIVO CORRIENTE	18.962,44	201	PASIVO CORRIENTE	0,00
10101	Efectivo y Equivalente al Efectivo	7.121,24	20103	Cuentas y Documentos por pagar	0,00
10102	Activos Financieros	2.573,98	202	PASIVO NO CORRIENTE	0,00
1010206	Documentos y cuentas por cobrar	2.573,98	20203	Obligaciones con Instituciones Finan.	0,00
10103	Inventarios	4.081,20	3	PATRIMONIO NETO	132.203,36
1010306	Inventarios de productos terminados	4.081,20	301	CAPITAL	1.000,00
10104	Servicios y otros pagos anticipados	122,56	30101	Capital Suscrito	1.000,00
1010404	Otros anticipos entregados	122,56	302	APORTES DE SOCIOS	85.620,29
10105	Activos por impuestos corrientes	5.063,46	306	RESULTADOS ACUMULADOS	21.362,07
1010502	Crédito Tributario a favor de la empresa	5.063,46	30601	Ganancias Acumuladas	21.362,07
102	ACTIVO NO CORRIENTE	113.240,92	307	RESULTADOS DEL EJERCICIO	24.221,00
10201	Propiedad Planta y Equipo	111.769,81	30701	Ganancia Neta del periodo	24.221,00
1020102	Edificios	158.685,94			
1020106	Muebles y Enceres	204,31			
1020106	Maquinaria y Equipo	43.638,70			
1020108	Equipo de Computación	7.709,44			
1020109	Vehículo, Equipos de transporte	31.800,00			
1020112	(-)Depreciación acumulada propiedades, planta	-130.268,58			
10204	ACTIVO INTANGIBLE	1.471,11			
1020402	Marcas y Patentes	5.291,78			
1020404	(-) Amortización Acum. De Act. Intangible	-3.820,67			

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Balance General

Estado financiero donde se presenta la situación financiera de la empresa o de una persona en un momento dado. Lo conforman las cuentas de activo, pasivo y capital. En todo balance debe cumplirse la ecuación básica de la contabilidad: $A=P+C$.

Buen Vivir

EL Buen Vivir es un principio constitucional basado en el 'Sumak Kawsay', que recoge una visión del mundo centrada en el ser humano, como parte de un entorno natural y social.

Control interno

Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa.

Código de Ética

El Código de Ética del Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors - IIA) es una serie de principios significativos para la profesión y el ejercicio de la auditoría interna, y de reglas de conducta que describen el comportamiento que se espera de los auditores internos

Economía

Ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza y la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas.

Entorno / Ambiente de control

Se refiere a la actitud y a las acciones de consejo y de la dirección respecto a la importancia del control dentro de la organización. El entorno de control proporciona disciplina y estructura para la consecución de los objetivos principales del sistema de control interno.

Financiamiento

Aportar o buscar fondos. Buscar maneras de obtener dinero para realizar pagos o invertir.

Gestión financiera

La gestión financiera es el análisis y la toma de decisiones de las necesidades financieras de una organización o empresa, que trata de utilizar los recursos financieros óptimos para el cumplimiento de los objetivos sociales.

Manual

El manual es una herramienta administrativa que contiene en forma explícita, sistemática y ordenada la información sobre los objetivos, atribuciones, políticas, organización y procedimientos de una institución; asimismo las instrucciones o convenios que se consideren necesarios para la cumplimiento del trabajo asignado al personal administrativo u operativo, obteniendo como marco de referencia los objetivos de la empresa.

Rentabilidad

Relación existente entre los beneficios que proporcionan una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes.

Riesgo

La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.

ABREVIATURAS

COSO: Committee of Sponsoring Organizations o Comité de Organizaciones Patrocinadoras.

COCO: Comité de Criterios de Control de Canadá.

ACC: Australian Control Criteria

DOC: Documento

RUC: Registro Único de Contribuyentes

PAG.: Página

AICPA: Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados.