



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

*La Universidad Católica de Loja*

## ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

### MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

“Diseño e implementación de un sistema de control interno para el área financiera de la estación de servicio Ingahurco en la ciudad de Ambato en el período octubre-diciembre 2010.”

TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA , CONTADOR PÚBLICO AUDITOR

**AUTORA:** Moreno Ruilova Claudia del Carmen

**DIRECTORA DE TESIS:** Ing. Criollo Jaramillo Juliana Elizabeth

CENTRO UNIVERSITARIO AMBATO

2011

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE LA TESIS

Ing. Juliana Criollo

**DOCENTE DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de tesis realizado por la estudiante: Claudia Moreno Ruilova, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, Marzo del 2011

f) .....

## DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Claudia Moreno Ruilova declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f. ....

Claudia Moreno Ruilova

## AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de tesis, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....

Claudia Moreno Ruilova

## *DEDICATORIA*

*El presente trabajo está dedicado a mi esposo  
Paúl y a mi hijo Alejandro, quienes cultivaron  
en mí el deseo de lucha y superación.*

*Claudia Moreno Ruilova.*

## *AGRADECIMIENTO*

*Mi gratitud va dirigida a todas las personas que hicieron posible la ejecución y éxito de este trabajo.*

*Agradezco a la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirme realizar mis estudios profesionales, a través de la Educación a Distancia.*

*Agradezco de manera especial a la Empresa Estación de Servicio Ingahurco y a sus colaboradores, por haberme brindado todo el apoyo necesario en el desarrollo de este trabajo.*

*A la Ing. Juliana Criollo por haberme guiado y orientado acertadamente.*

*A DIOS, que siempre guía mi camino*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Cesión de derechos.....	iii
Autoría.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenidos.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	x

### CAPITULO I

#### ANTECEDENTES DE LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIO ING AHURCO DE LA CIUDAD DE AMBATO

1.1 GENERALIDADES.....	1
1.2 BASE LEGAL Y REGLAMENTACIONES INTERNAS.....	2
1.2.1 BASE LEGAL.....	2
1.2.2 REGALMENTACIONES INTERNAS.....	6
1.3 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	7
1.3.1 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL.....	8
1.3.2 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL.....	9
1.3.3 ORGANIZACIÓN ESTRATEGICA.....	12
1.3.3.1 VISIÓN.....	12
1.3.3.2 MISIÓN.....	12
1.3.3.3 ESTRATEGIA.....	12
1.3.4 ORGANIZACIÓN CONTABLE.....	13

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

2.1 CONCEPTO DE CONTROL INTERNO.....	14
2.1.1 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO.....	14
2.1.2 OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO.....	15
2.1.3 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.....	16
2.1.4 RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO.....	18
2.2 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	19
2.2.1 FLUJOGRAMAS.....	20
2.2.2 CUESTIONARIOS.....	22
2.2.2.1 CUESTIONARIOS DEL CONTROL INTERNO.....	23
2.2.3 NARRATIVOS O DESCRIPTIVO.....	27
2.3 TIPOS DE CONTROL INTERNO.....	27
2.4 RIESGOS DE CONTROL INTERNO.....	28
2.4.1 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO.....	31
2.5 COMPONENTES ÓRGANICOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	32
2.5.1 AMBIENTE DE CONTROL.....	33
2.5.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	34
2.5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL.....	34
2.5.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	35
2.5.5 MONITOREO.....	35

### **CAPITULO III**

#### **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO INGAHURCO**

3.1 REVISIÓN DE ARCHIVOS.....	36
3.1.1 SIMBOLOS.....	37
3.2 ELABORACIÓN DEL MANUAL DEL CONTROL INTERNO DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES.....	40
3.3 ELABORACIÓN DEL MANUAL DEL CONTROL INTERNO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	74
3.4 ELABORACIÓN DEL MANUAL DEL CONTROL INTERNO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.....	91

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. CONCLUSIONES.....	96
2. RECOMENDACIONES.....	98

<b>BIBIOGRAFÍA.....</b>	<b>99</b>
-------------------------	-----------

#### **ANEXOS**

## RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Estación de Servicio Ingahurco ha venido funcionando con la ejecución de los procesos de manera empírica y basándose únicamente en la experiencia. La presente investigación se desarrolla a partir de la observación directa de cada uno de los procesos que desempeña actualmente la empresa, encontrándose la necesidad de la implementación de un sistema de control interno que le permita mejorar la eficiencia de los empleados, así como también evitar por completo errores y pérdida de tiempo en la ejecución de cada uno de los procesos administrativos, contables y operativos.

En el capítulo uno de la presente investigación se plasma el historial desde la fecha de fundación de la empresa Estación de Servicio Ingahurco, además se da a conocer la base legal y las entidades a las cuales está sometida, también se detallan la serie de reglamentos a los cuales está obligada a cumplir, adicionalmente se establece la normativa interna existente, también se menciona la organización de la empresa dando a conocer su organigrama estructural además de las funciones que tiene cada uno de los miembros que conforman la Estación de Servicio Ingahurco, es de vital importancia mencionar la misión, visión y estrategia de la empresa, mismas que están enfocadas al mejoramiento continuo y a la calidad de nuestros productos y servicios con responsabilidad ambiental. Este capítulo nos muestra un preámbulo para tener un conocimiento adecuado de la organización lo cual permitirá mejorar el desarrollo de la investigación y obtener mejores resultados al final del mismo.

En el segundo capítulo se detalla todo el aspecto relacionado a la parte teórica citando textos de varios autores entendidos en la materia de control interno, esto nos dará la pauta para desarrollar la investigación, dentro de los temas más relevantes tenemos: La importancia de tener controles internos dentro de la Estación de Servicio Ingahurco, y como estos controles influirán de manera directa para obtener eficiencia y eficacia en los resultados, además se determina los grados de responsabilidad de cada uno de los miembros de la organización de acuerdo a su jerarquía, por otra parte se mencionan los

métodos de evaluación que existen y que podremos utilizarlos para la investigación, en relación a estos puntos tenemos los tipos de controles y sus limitaciones. Cabe recalcar que dentro de este capítulo se le da mucha importancia al método de control interno como lo son los flujogramas, los mismos que en lo posterior de la investigación serán de gran utilidad, ya que a través de ellos se puede visualizar en resumen los procesos y actividades, pudiendo identificar fácilmente deficiencias, tales como funciones de carácter incompatible.

En el capítulo tres se desarrolla la investigación con un breve resumen acerca de la revisión de archivos, políticas y funciones de los empleados y de la empresa, ya que es punto de partida para la elaboración de procesos y flujogramas, también se revisa formatos y documentos que sirven de respaldo en las transacciones que se realizan en la Estación de Servicio Ingahurco, se describe el significado de la simbología que va a ser de gran utilidad al momento del desarrollo de las actividades por medio de los flujogramas, en este capítulo se establecerá una introducción en cada uno de los manuales, luego se continuará con las funciones de los empleados que intervienen en cada labor, posteriormente se describen paso a paso las actividades para cada departamento, además de plasmar en el flujograma para mayor comprensión y mejorar su entendimiento.

El manual de Procedimientos contables indica cada uno de los procesos financieros como: reporte diario de caja, pago de impuestos, pago al IESS, pago a proveedores, pago sueldos y pagos con caja chica. De este modo se tiene una información total de cada uno de los procesos, que en el departamento de contabilidad se llevarán a cabo evitando faltantes de caja, errores o duplicaciones de información, además de la facilidad de obtener información acertada y adecuada para la toma de decisiones de la gerencia.

El manual de Procedimientos Administrativos abarca toda la información detallada y graficada de los procesos referentes a la alta dirección de la empresa, en este caso Gerencia General. En dicho manual se detallan procesos como la selección adecuada del personal y su capacitación, así como también se determina paso a paso cada una de las actividades que deberá realizar el Gerente, secretaria y Contadora de la empresa.

El manual de Procedimientos Operativos señalan cada uno de los procesos con sus diferentes actividades a realizarse para el correcto desempeño de la empresa, la eficiencia de los trabajadores está determinada por el grado de conocimiento de los procesos y actividades que deben realizar cada uno de estos.

Cada uno de los manuales posee una representación gráfica de los procesos a realizarse en cada una de las actividades de la Empresa Estación de Servicio Ingahurco. Así como también los formularios a utilizarse para un control interno eficiente.

Durante la investigación existieron facilidades para la realización de la misma ya que se conto con la colaboración y participación de todos los miembros de la Estación de Servicio Ingahurco, la información por parte del área administrativa fue entregada sin ninguna restricción, por otra parte se debe acotar que se dio solución al problema planteado gracias al diseño e implementación del sistema de control interno para el área financiera de la Estación de Servicio Ingahurco, cumpliendo con los objetivos propuestos en la presente investigación, además de este estudio se desprenden conclusiones y recomendaciones las mismas que se deberán tomar en cuenta para continuar con el desarrollo y mejoramiento de la empresa.

Por último se adjuntará la bibliografía y anexos.

## **CAPITULO I**

### **ANTECEDENTES DE LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIO INGAHURCO DE LA CIUDAD DE AMBATO**

#### **1.1 GENERALIDADES**

El Señor Ángel Armando Albán Espinosa creador de la Estación de Servicio Ingahurco se inicia hace más de 35 años en la venta de combustible en un pequeño local situado en su casa ubicada en las calles Mariano Eguez y 12 de Noviembre, pero debido a las exigencias de infraestructura por parte del Ministerio de Energía y Minas, además de nuevos requerimientos por otras instituciones que regulan el funcionamiento de este tipo de empresas es que se construye la Estación de Servicio Ingahurco ubicada en la avda. Las Américas y Venezuela, sector de Ingahurco, llegando a ser una de las más reconocidas gasolineras de la Ciudad de Ambato, alcanzando niveles de ventas superiores a los 100.000 galones mensuales, lo cual implicaba mantener una serie de controles para continuar con el correcto funcionamiento de la Estación.

A la muerte del Señor Ángel Albán en el año 1998 sus hijos se hacen cargo de la Administración de la Gasolinera, luego de una serie de problemas la Estación ve la necesidad de suspender sus actividades durante dos años.

Sin embargo debido al deseo de continuar con esta actividad heredada por su padre en Noviembre del 2005 se reinicia la actividad en la Estación de Servicio Ingahurco bajo la Gerencia del Dr. Paúl Albán, quien pretende devolverle a la Estación su buen nombre y prestigio.

## **1.2 BASE LEGAL Y REGLAMENTACIONES INTERNAS**

### **1.2.1 BASE LEGAL**

Los Conyugues Ángel Secundino Albán Espinoza y Nieves Leonor Astudillo Torres, adquirieron un terreno de 1589 metros cuadrados, ubicado en la Ciudadela Ingahurco en la Avda. de las Américas 16-67 y Venezuela Parroquia Urbana la Merced del Cantón Ambato. Según consta en escritura celebrada ante el notario primero de este Cantón Ambato el 25 de Junio de 1970 la misma que se ha inscrito bajo el numero 2342 el 24 de Agosto de 1970.

Así mismo con posterioridad los mencionados conyugues construyeron la Gasolinera, oficinas y bodegas.

Para su funcionamiento necesitó de varios permisos como:

- El Municipal.
- De Impacto Ambiental (normas para no contaminar el Ambiente, exclusivamente a los recursos agua, suelo y aire) como son: Derrames de combustible, incendios, manejo de desechos, manejo de basura, etc.
- Ministerio de Energía y minas.
- Permiso de bomberos, entre otros.

La Estación de Servicio Ingahurco es reconocida como Persona Natural obligada a llevar Contabilidad, regida por leyes y organismos del estado como son:

- SRI
- Ley de Régimen tributario interno.
- IEES.

- Código de trabajo.
- Inspectoría de trabajo.

**Servicio de Rentas Internas SRI.-** Es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar tributos internos establecidos por la Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los Contribuyentes. (Internet, SRI, 2010)

**La Ley de Régimen Tributario Interno.-** Es aquella que regula la forma en el que el contribuyente debe responder ante la autoridad tributaria. En la actualidad es una de las más importantes para el correcto desarrollo de las actividades de la empresa por lo que la misma debe cumplir con lo siguiente:

Está obligada a la obtención del RUC (Registro Único de Contribuyente), permitiendo que el Servicio de Rentas Internas cree una base de datos con la información necesaria de la Institución.

Al obtener el certificado de RUC está en capacidad de conocer cuáles son sus obligaciones tributarias como son:

- El Impuesto al Valor Agregado.
- Impuesto a la Renta.
- Retención del IVA.
- Retención en la Fuente del Impuesto a la Renta.

**Comprobantes de Venta.-** Nosotros como personas naturales estamos obligados a emitir comprobantes de venta a todas las personas que realicen compras por un monto mayor de

cuatro dólares, sin embargo si el adquiriente le solicita está obligada a entregar un comprobante de venta por un monto inferior.

Los comprobantes de venta autorizados por el SRI para la Empresa son:

- Facturas.
- Liquidación de compras de bienes y prestación de servicios.

Los comprobantes de Retención en la Fuente también deben ser autorizados por el SRI para su impresión a través de las imprentas calificadas.

**Obligación de llevar Contabilidad.-** Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales que realicen actividades empresariales en el Ecuador y que operen con un capital propio que al 1 de enero de cada ejercicio impositivo, supere los sesenta mil dólares (60.000 USD) o cuyos ingresos brutos anuales del ejercicio inmediato anterior sean superiores a los cien mil dólares (100.000 USD) incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

**Obligación de los Agentes de Retención.-** Es obligación del agente retenedor practicar la retención siempre que haya lugar a ello. Para esto se debe tener en cuenta tanto el tipo de contribuyente, como el concepto a retener.

Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta, a las personas a quienes deben efectuar la retención.

La retención en la fuente deberá realizarse al momento del pago o crédito en cuenta, lo que suceda primero.

Todo agente de retención está en la obligación de presentar su respectiva declaración mensualmente.

**Código de Trabajo.-** El código regula las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. (Internet, Ministerio de Trabajo y Empleo, 2010)

**IESS.-** El Instituto de seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro general Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social. La Estación de Servicio deberá cumplir con la afiliación obligatoria de sus empleados y pago de obligaciones como XIII, XIV sueldo, vacaciones, Fondos de Reserva, etc. (Internet, IESS, 2010)

**Inspectoría de Trabajo.-** Es un ente público encargado de solucionar los problemas a los trabajadores.

### **1.2.2 REGLAMENTACIONES INTERNAS:**

Todo el personal de la empresa debe cumplir con las siguientes reglamentaciones internas:

- El personal de trabajo deberá cumplir con ocho horas de trabajo.
- El personal deberá ingresar mínimo 5 minutos antes de la hora de inicio de actividades.
- El personal en horas de trabajo no podrá realizar actividades que no tengan que ver estrictamente con las funciones a ellos encomendadas.
- El personal no podrá presentarse en estado de embriaguez, ni podrá ingerir bebidas alcohólicas en horas de trabajo.
- El personal de trabajo no podrá disponer del dinero de las ventas.
- En el caso de que algún empleado no se presenta a las actividades diarias se justificara su inasistencia con la presentación de certificado médico o testimonio de calamidad domestica.

Todos los despachadores de combustible de la empresa deben tener y cumplir con las siguientes normativas internas:

- El personal requerido para el puesto de despachador debe tener instrucción mínimo de Secundaria.
- El personal requerido para el puesto de despachador deberá tener un conocimiento básico con relación al despacho de combustible.
- El personal debe utilizar uniforme y materiales de seguridad como: guantes, mascarillas, etc.
- El personal no deberá tener faltantes, en caso de que exista será descontado de su sueldo.

De no cumplirse con alguno de estos reglamentos y de no presentar ninguna justificación se procederá de la siguiente manera:

1. Llamado de atención verbalmente
2. Llamado de atención a través de memorándum
3. Notificación a ministerio de trabajo y despido.

### **1.3 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA**

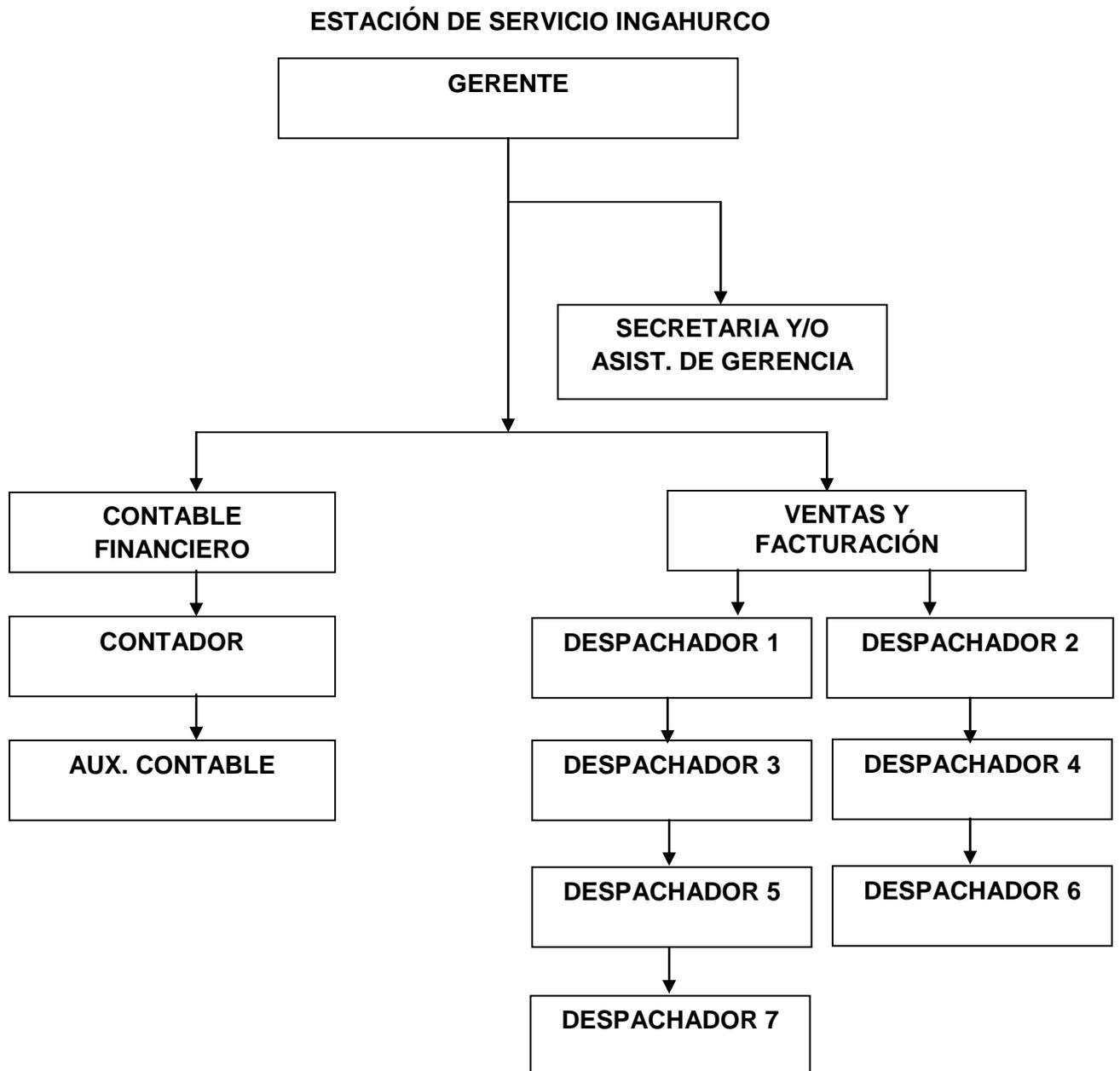
La Estación de Servicio Ingahurco está constituida por una parte Administrativa y una parte Operativa:

**Parte Administrativa.-** Esta constituida por el Gerente, Secretaria o Asistente de Gerencia, Contador General, Auxiliar de Contabilidad.

**Parte Operativa.-** Consta de siete Despachadores.

### 1.3.1 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL

La Organización estructural de la Estación de Servicio Ingahurco es la siguiente:



**Fuente:** Gerencia General  
**Elaborado por:** Dr. Paúl Albán  
**Fecha:** 01-12-2009

### **1.3.2 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL**

A continuación se detallan las funciones que deben cumplir los empleados de la Estación de Servicio Ingahurco.

#### **GERENTE GENERAL**

Entre las funciones del Gerente General las siguientes:

- Definir las políticas relacionadas con las operaciones ejecutadas por la entidad, relacionadas con el diseño y funcionamiento del marco integrado de control interno.
- Instruir a todo el personal sobre los procedimientos de control interno que se está implementando en la empresa.
- Autorizar el diseño e implementación de procesos alternativos de control interno de acuerdo a las necesidades de cada departamento de la empresa.
- Supervisar el funcionamiento del control interno y el cumplimiento periódico de los objetivos de la organización para tomar decisiones adecuadas para la empresa.
- Revisar y aprobar los desembolsos. Suscribir cheques.
- Cuidar del desarrollo de la política general de la empresa.
- Actuar como representante legal de la empresa en todo trámite.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades operativas y funciones de la empresa procurando agilizar, funcionalidad y eficiencia de los servicios.
- Optimizar los recursos para maximizar la rentabilidad de la empresa.
- Ejercer control administrativo verificando el cumplimiento de las disposiciones, políticas y procedimientos internos emitidos por la empresa, por parte de todo el personal.
- Dirigir y administrar los recursos humanos, materiales y económicos encaminándolos hacia el desarrollo y eficacia operacional.
- Efectuar la selección y contratación del personal de la empresa.
- Elaborar proyectos de expansión de la empresa.
- Definir las políticas relacionadas con las operaciones ejecutadas por la entidad, relacionadas con el funcionamiento y el objeto social de la estación de servicio.

- Autorizar los gastos y desembolsos que se realicen y el cumplimiento de los mismos dentro de los plazos establecidos.
- Estudiar y decidir si son adecuados los procedimientos y pasos para la comercialización del combustible.
- Estudiar y decidir si procede o no el informe diario entregado por los despachadores de acuerdo a las metas y propósitos de la entidad.
- Revisar y aprobar las deudas adquiridas por compra de combustible para establecer la mejor manera para cubrirlas dentro de los plazos establecidos.
- Establecer recomendaciones para mejorar el funcionamiento de las personas encargadas de la parte operativa de la empresa.

## **SECRETARIA**

Entre las funciones de la Secretaria o Asistente de Gerencia las siguientes:

- Organizar, Controlar y mantener los archivos de correspondencia enviadas y recibidas de la empresa.
- Atención cordial a los clientes y personas que visiten la empresa.
- Responsabilizarse del dinero entregado por los clientes y depositarlo en la cuenta respectiva.

## **CONTADOR GENERAL**

Entre las funciones del Contador las siguientes:

- Es responsable del manejo contable de la empresa, de acuerdo a las normas generales y leyes vigentes.
- Proponer mejoras al sistema contable de la empresa, para optimizar su gestión.
- Asesorar a la gerencia para la toma de decisiones.
- Analizar la situación financiera de la empresa, e informar a gerencia.
- Responsable del manejo de caja chica.
- Responsable de verificar que todos los comprobantes se encuentren correctamente elaborados y autorizados.

- Asesorar a la gerencia para la toma de decisiones.
- Informar a gerencia de la situación económica de la empresa.
- Realizar trámites relacionados a su rama con el visto bueno de gerencia.
- Encargado del ingreso en el sistema de los valores generados por las ventas.
- Responsable del manejo de la documentación y las necesidades de producto.
- Elaboración un informe de los gastos incurridos para adquirir el combustible.
- Responsable de verificar que toda venta este respaldada con su respectivo comprobante de ingreso y factura.
- Encargado de establecer la liquidez de la empresa para incurrir en gastos concernientes a la actividad de la estación de servicio.

#### **AUXILIAR DE CONTABILIDAD**

Entre las funciones las siguientes:

- Encargado del ingreso de facturas en el sistema.
- Responsable del manejo de la documentación y sus anexos.
- Elaboración de los anexos en Excel para declaración de impuestos.
- Responsable de elaboración de rol de pagos.
- Encargado de caja chica.

#### **DESPACHADORES**

Realizan las siguientes funciones:

- Encargado directo de la facturación.
- Encargado de atender a los clientes.
- Controlar el nivel de combustible que existe dentro de la empresa con el objeto de informar a gerencia.
- Responsable de verificar que todos los comprobantes de venta se encuentren correctamente elaborados y autorizados.

**Fuente:** Gerencia General

**Elaborado por:** Claudia Moreno

**Fecha:** 01-12-2009

### **1.3.3 ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **1.3.3.1 MISIÓN**

Ofrecer a la comunidad un producto de buena calidad, cantidad y precio justo con la excelente atención que brindan nuestros empleados, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes. (Autora: Claudia Moreno, 2010).

#### **1.3.3.2 VISIÓN**

Ser una Empresa competitiva, motivada por la integridad ética, y compromiso de su personal, ofreciendo un excelente servicio y satisfacción al cliente, con miras al mejoramiento continuo y protección del medio ambiente. (Autora: Claudia Moreno, 2010).

#### **1.3.3.3 ESTRATEGIA**

Nuestra estrategia está dada por la diferenciación (Internet, Michael Porter), creando un servicio que fuera percibido en todo el sector como único. La diferenciación se consideraba como la barrera protectora contra la competencia debido a la lealtad de marca, la que como resultante debería producir una menor sensibilidad al precio. Diferenciarse significaba sacrificar participación de mercado e involucrarse en actividades costosas como investigación, materiales de alta calidad o incrementar el servicio al cliente.

### **1.3.4 ORGANIZACIÓN CONTABLE**

En la Estación de Servicio Ingahurco, la Estructura Contable es la siguiente:

**La Contadora.-** Se encarga de firmar los balances, declaraciones mensuales de IVA y Renta, así como revisar todo el proceso contable dentro de la gasolinera, cumpliendo con las políticas y manual de funciones del control interno, del departamento Contable-Financiero.

**Un Auxiliar de Contabilidad.-** Se encarga del proceso técnico y de la parte contable de la Estación de Servicio Ingahurco.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

#### 2.1 CONCEPTO DE CONTROL INTERNO

Para el Autor Manuel Dávalos Coca (Control Contable, Pág.7) lo define como: El control de una Empresa como base de un control interno, es aquella función o actividad que constantemente compara los resultados reales obtenidos, con los previstos deduciendo inmediatamente los suficientes datos para modificar las decisiones de los mandos y las acciones en sus procesos administrativos, para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables.<sup>1</sup>

Para el Autor Econ. José Vicente Vásconez (Contabilidad Intermedia, Pág. 198), El término Control Interno se refiere básicamente a las medidas que adopta la gerencia de la empresa para asegurarse que su organización industrial o comercial, produzca información financiera confiable y cumpla con las leyes correspondientes.<sup>2</sup>

Para la Autora Ma. Elena González (Internet, Auditoría y Control Interno), El Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Manuel Dávalos Coca (Control Contable, Pág.7)

<sup>2</sup> Econ. José Vicente Vásconez (Contabilidad Intermedia, Pág. 198)

<sup>3</sup> Ma. Elena González (Internet, Auditoría y Control Interno)

### 2.1.1 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Según el Autor Econ. José Vicente Vásconez (Contabilidad Intermedia, Pág. 198), El control interno es el grupo de controles y prácticas contables y administrativas que ayudan a asegurar que en una organización se tomen decisiones aprobadas y apropiadas. <sup>4</sup>

Para el Autor Auditor Eduardo Hevia Vásquez y Colaboradores (Los Nuevos Conceptos del Control Interno, Pág.16), define al Control Interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección, y el resto de personal de la entidad diseñado, con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a objetivos como:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de leyes y normas aplicables. <sup>5</sup>

Por lo mencionado precedentemente podemos entonces definir ciertos conceptos fundamentales del control interno:

- El control interno es un proceso, es un medio para alcanzar un fin.
- Al control interno lo realizan las personas, no son sólo políticas y procedimientos.
- El control interno sólo brinda un grado de seguridad razonable, no es la seguridad total.
- El control interno tiene como fin facilitar el alcance de los objetivos de una organización.

También al control interno se lo define como un proceso para garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas, el control interno se inicia una vez que la planificación administrativa contable y financiera ha terminado su trabajo. Autor Econ. José Vicente Vásconez (Contabilidad Intermedia, Pág. 198). <sup>6</sup>

<sup>4</sup> Econ. José Vicente Vásconez (Contabilidad Intermedia, Pág. 198).

<sup>5</sup> Eduardo Hevia Vásquez y Colaboradores (Los Nuevos Conceptos del Control Interno, Pág.16).

<sup>6</sup> Econ. José Vicente Vásconez (Contabilidad Intermedia, Pág. 198).

## 2.1.2 OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO

La importancia que tiene este componente en cualquier organización es evidente, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo.

La función de los objetivos es el camino adecuado para identificar factores de éxito. Una vez que tales factores han sido identificados. La gerencia tiene la responsabilidad de establecer criterios para medirlos y prevenir su posible ocurrencia a través de mecanismos de control, e información.

A continuación los siguientes objetivos:

**Objetivos de Cumplimiento.-** Están dirigidos a la adherencia, leyes y reglamentos así como políticas emitidas por la administración.

**Objetivos de Operación.-** Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la organización.

**Objetivos de Información Financiera.-** Se refiere a la obtención de información financiera confiable. (Autores varios, Principios de Auditoría, Año 2004). <sup>7</sup>

## 2.1.3 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común y procedimientos para cada área y proceso.

<sup>7</sup> (Autores varios, Principios de Auditoría, Año 2004).

La comprensión del control interno puede así ayudar a cualquier entidad pública o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanentemente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas, como es conocido no todo control es 100% efectivo por esta razón se hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable para la categoría a la cual fue diseñado, estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas, es por ello que es muy importante la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos así como la correcta asignación de responsabilidades bien delimitadas donde se interrelacionan unas con otras con el fin de que no se rompa la cadena de control fortaleciendo el ambiente de aplicación del mismo, cada persona es un eslabón que garantiza hasta cierto punto la eficiencia y efectividad de la cadena, cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en cabeza de la administración o alta gerencia con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la empresa, siendo función del departamento de auditoría interna o quien haga sus veces, la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia a través del tiempo, estas evaluaciones pueden ser continuas o puntuales sin tener una frecuencia predeterminada o fija, así mismo es conveniente mantener una correcta documentación con el fin de analizar los alcances de la evaluación, niveles de autorización, indicadores de desempeño e impactos de las deficiencias encontradas, estos análisis deben detectar en un momento oportuno como los cambios internos o externos del contexto empresarial pueden afectar el desarrollo o aplicación de las políticas en función de la consecución de los objetivos para su correcta evaluación.

El control interno en una entidad es de gran importancia ya que está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales.

Lo cierto es que los controles internos permiten brindar una confianza razonable de que los estados financieros y demás actividades de la empresa han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Con respecto a las irregularidades, el control interno facilita el descubrimiento y evita cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes con respecto a los estados financieros, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio. (Internet, Wladimir Chacón).<sup>8</sup>

#### **2.1.4 RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO**

Cada individuo en una entidad desempeña algún papel en la ejecución del control interno. Los roles varían en responsabilidad e involucramiento.

A continuación se discuten los papeles y responsabilidades de los miembros de la Institución:

##### **La Dirección:**

La dirección es el responsable directo de todas las actividades de una entidad, incluyendo lógicamente el sistema de control interno. La responsabilidad de los directivos de una organización varía en función a su jerarquía.

<sup>8</sup> (Internet, Wladimir Chacón).

Sobre lo mencionado podemos decir que el gerente general de la organización es el máximo responsable del sistema de control interno, cuya responsabilidad es la de asegurar la existencia de un entorno de control interno positivo.

El Gerente o presidente de una organización debe averiguar sobre el funcionamiento de todos los componentes del control interno, en general cumple con dicha responsabilidad.

### **Responsables de las funciones financieras:**

Los directivos financieros y sus equipos poseen una importancia vital, dado que sus acciones se encuentran estrechamente vinculadas con todas las unidades operativas y funcionales de la organización, por ejemplo el desarrollo de presupuestos y planificación financiera.

Uno de los papeles principales e importantes del contador es el de prevenir y detectar información financiera fraudulenta.

### **Otro personal de la entidad:**

El control interno en mayor o menor medida es responsabilidad de todo el personal de una organización, dado que casi todos los empleados desempeñan algún papel a la hora de efectuar el control, por un lado, la de generar información utilizada en el sistema de control, o si toman algunas medidas para asegurar el control. Y por otro lado todo el personal debería poner en conocimiento a los niveles superiores de cualquier problema operativo, incumplimiento del código de ética establecido, la realización de actividades ilícitas, etc.

El control interno es asunto de todos y las funciones y las responsabilidades de todo el personal deben quedar bien definidas y ser comunicadas de forma eficaz. (Internet, Álvaro Loaiza).<sup>9</sup>

<sup>9</sup> (Internet, Álvaro Loaiza)

## 2.2 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El fin de la evaluación del control interno es obtener evidencia sobre si las actividades de la empresa son realizadas con eficiencia y efectividad.

Para evaluar se han establecido varios métodos que faciliten su evaluación y sirvan de respaldo.

Los Métodos o técnicas de evaluación son:

- Método de Flujogramas.
- Método de Cuestionarios.
- Métodos de Narrativos o Descriptivo, etc. (Autor: González M, 2008). <sup>10</sup>

### 2.2.1 FLUJOGRAMAS

Mediante la utilización de símbolos cuyo significado debe ser previamente definido se describen de manera secuencial los procesos utilizados en la empresa para ejecutar los diferentes procesos establecidos; pueden ser: Procesos de compras, de ventas, de pagos, etc.

La aplicación correcta de este método le permitirá al auditor establecer mediante la observación la secuencia de las transacciones para definir por ejemplo si existen actividades duplicadas o si se ejecutan funciones de carácter incompatible.

- Sirven para mostrar los procesos a seguir paso a paso, facilita la comprensión y conocimiento del área financiera-contable.
- Esquematación de toda la documentación que se tiene presente en el área financiero-contable.
- Permite detectar deficiencias y tareas duplicadas fácilmente.
- Facilita visualizar en conjunto el proceso de una transacción.

<sup>10</sup>(Autor: González M, 2008).

- Permite realizar el relevamiento de información siguiendo una secuencia lógica.
- Su aplicación garantiza eficiencia y seguridad.

Los Flujogramas pueden clasificarse de la siguiente manera:

### 1. Por su formato:

- **Forma Vertical.-** El flujograma de las operaciones va de arriba hacia abajo, en el cual se detallan ordenadamente sus procesos, con toda la información que se considera necesaria según el propósito.
- **Forma Horizontal.-** El flujograma de operaciones va de izquierda a derecha.
- **Formato Panorámico.-** Se registra en forma vertical y horizontal y se representa el proceso completo.

### 2. Por su Naturaleza:

- **Cualitativos.-** Describen la secuencia de los pasos que forman un proceso en el orden en que ocurren y las personas o departamentos que efectúan, sin indicar cantidades o tiempos.
- **Cuantitativos.-** Indica las etapas de un proceso.

### 3. Por su Propósito:

- **De Forma.-** Es utilizado en forma horizontal en los documentos de poca descripción de la operación e indicando las copias de los documentos de la organización.
- **De Labores.-** Son de forma vertical su proceso es representado de manera abreviada.
- **De Método.-** Útil en fines de adiestramiento y presentan la manera en que se realiza cada proceso dentro de la secuencia establecida.
- **Analítico.-** Analiza el para que el cada una de las operaciones.

- **Combinado.**- Es utilizado en forma vertical para combinar labores, métodos y análisis. (Autor: Gómez C, 1997 ). <sup>11</sup>

### 2.2.2 CUESTIONARIOS

Método de Cuestionarios.- Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

<sup>11</sup> (Autor: Gómez C, 1997 ).

### 2.2.2.1 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
	<b>GERENCIA GENERAL</b>				
1	¿Se ha definido un objetivo general y un específico dentro de la empresa?	x			
2	¿Se otorga el visto bueno para las adquisiciones de combustible y egresos significativos de dinero?		x		Rara vez
3	¿Existen políticas establecidas dentro de la empresa y son aplicadas?		x		Solo verbalmente
4	¿La organización de la empresa es adecuada para las actividades que se realizan normalmente?	x			
5	¿Se implantan continuamente políticas y procesos para mejorar el funcionamiento colectivo de la organización?		x		
6	¿Gerencia supervisa cada uno de los aspectos relevantes de la Estación de Servicio Ingahurco?	x			
	<b>CONTABILIDAD</b>				
7	¿Todas las compras de combustible son contabilizadas diariamente?	x			
8	¿Cada pago a proveedores consta con el respectivo documento de respaldo?	x			
9	¿Se realizan arquezos de caja periódicamente?		x		
10	¿Se realizan Conciliaciones bancarias periódicas?	x			
11	¿Todos los ingresos mediante cheque o efectivo son depositados en bancos diariamente?	x			

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
	<b>OPERATIVO</b>				
12	¿La atención al cliente por parte de los despachadores es la adecuada?	x			
13	¿Existe un control adecuado del combustible para evitar problemas y accidentes?	x			
14	¿Existe una manipulación adecuada de las bombas y demás artefactos que manejan los despachadores?	x			
15	¿Poseen conocimiento apto sobre la forma de facturación por parte de los empleados de la empresa?	x			
16	¿Poseen los equipos de seguridad necesarios para trabajar sin complicaciones?		x		Solo equipos básicos
17	¿Cada una de las actividades es supervisada por Gerencia?	x			
18	¿Existen normas que regulen el comportamiento y las buenas costumbres en la empresa por parte de los despachadores?		x		Solo verbalmente no por escrito

### MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO

N°	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Se ha definido un objetivo general y un específico dentro de la empresa?	11	11
2	¿Se otorga el visto bueno para las adquisiciones de combustible y egresos significativos de dinero?	11	6
3	¿Existen políticas establecidas dentro de la empresa y son aplicadas?	11	0
4	¿La organización de la empresa es adecuada para las actividades que se realizan normalmente?	11	6
5	¿Se implantan continuamente políticas y procesos para mejorar el funcionamiento colectivo de la organización?	11	0
6	¿Gerencia supervisa cada uno de los aspectos relevantes de la Estación de Servicio Ingahurco?	11	8
7	¿Todas las compras de combustible son contabilizadas diariamente?	11	5
8	¿Cada pago a proveedores consta con el respectivo documento de respaldo?	11	11
9	¿Se realizan arqueos de caja periódicamente?	11	8
10	¿Se realizan Conciliaciones bancarias periódicas?	11	11
11	¿Todos los ingresos mediante cheque o efectivo son depositados en bancos diariamente?	11	11
12	¿La atención al cliente por parte de los despachadores es la adecuada?	11	9
13	¿Existe un control adecuado del combustible para evitar problemas y accidentes?	11	6
14	¿Existe una manipulación adecuada de las bombas y demás artefactos que manejan los despachadores?	11	6
15	¿Poseen conocimiento idóneo sobre la forma de facturación por parte de la empresa?	11	9

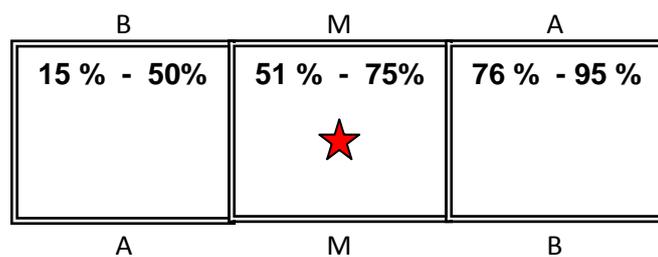
16	¿Poseen los equipos de seguridad necesarios para trabajar sin complicaciones?	11	6
17	¿Cada una de las actividades son supervisadas por Gerencia?	11	7
18	¿Existen normas que regulen el comportamiento y las buenas costumbres en la empresa por parte de los despachadores?	11	1
		198	121

**CP:** Confianza ponderada  
**CT:** Confianza total  
**PT:** Ponderación total

$$CP = \frac{CT * 100}{PT} \quad CP = \frac{121 * 100}{198} = 61.11\% \text{ Confianza}$$

### Determinación del Nivel de Riesgo

**(Confianza)**



**(Riesgo)**

El aspecto global en el cual se encuentra la Estación de Servicios Ingahurco a alcanzado un 61.11%, el cual establece un nivel de confianza medio y un nivel de riesgo medio por lo cual la gerencia conjuntamente con contabilidad deben aplicar la propuesta que se determine al finalizar la presente investigación.

### 2.2.3 NARRATIVOS O DESCRIPTIVO

Se realiza a través de una entrevista con los funcionarios responsables de ejecutar una actividad y se va detallando en forma narrativa los procesos que utilizan para ejecutar, controlar o contabilizar las transacciones en la empresa, departamento, sección o cualquier otro puesto de trabajo.

### 2.3 TIPOS DE CONTROL INTERNO

Existen dos tipos de control interno:

**a) Control Interno Administrativo.-** Se encarga del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para fomentar la eficiencia y eficacia e incluye:

- Proceso de autorización de las transacciones.
- Cumplimiento de disposiciones, informes de actuación y controles de calidad.
- Permite la evaluación de los procesos de decisión en términos de eficiencia, efectividad y economía.

**b) Control Interno Contable.-** Provee la protección de activos y proporciona confiabilidad a los informes y registros. Lo cual equivale a segregar la función de contabilidad de la custodia de los activos e incluye:

- Las transacciones se procesan de acuerdo a las autorizaciones y políticas establecidas por la gerencia.
- Las transacciones son procesadas con oportunidad y con apego a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y a los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Los activos están adecuadamente custodiados.
- El acceso a los activos requiere autorización de una autoridad competente.
- La información registrada se compara con las existencias físicas o confirmadas y las diferencias establecidas son analizadas. (Internet, Zapata). <sup>12</sup>

<sup>12</sup> (Internet, Zapata)

## 2.4 RIESGOS DE CONTROL INTERNO

Las empresas pueden verse expuestas a diversos tipos de riesgos y limitaciones del control interno como:

- Contabilidad errónea o inapropiada.
- Pérdida o destrucción de activos fijos o recursos financieros.
- Costos excesivos/Ingresos deficientes.
- Sanciones ilegales.
- Fraude o robo.
- Decisiones erróneas de la gerencia.
- Interrupción del negocio.
- Deficiencias en el logro de objetivos y metas.
- Desventaja ante la competencia.
- Desprestigio de imagen.

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que los riesgos son fácilmente identificables; sin embargo, las causas que propician su aparición, pueden ser múltiples y de índole muy diversa. Una misma causa puede generar más de un tipo de riesgo. Los riesgos no se originan por la falta de controles, estos existen por sí mismos y se presentan cuando son causados.

Los controles se establecen para reducir o evitar las causas.

Su clasificación es la siguiente:

- a) Riesgo Inherente.-** Es aquel riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la situación donde existe. Es propio del trabajo a realizar. Es el riesgo propio de cada empresa de acuerdo a su actividad

- b) Riesgo de Control.-** Es el riesgo por el que un error, que podría cometerse en un área de auditoría y que podría ser material, individualmente o en combinación con otros, no pueda ser evitado o detectado y corregido oportunamente por el sistema de control interno.
- c) Riesgo de Detección.-** Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno.

La evaluación del riesgo no es suficiente sino se establecen políticas y procedimientos del control específicas, las que de acuerdo a las SAS 55 se clasifican en:

1. Revisión del desempeño.
2. Procesamiento de información
3. Controles físicos.
4. Separación de funciones.
5. Políticas y prácticas de Recursos Humanos.
6. Otros controles.

#### **1. Revisión del desempeño:**

Las actividades de control incluyen políticas y procedimientos específicos de controles establecidos con relación a la evaluación del desempeño.

Por lo general se establecen relaciones entre los resultados obtenidos entre periodos o entre los valores reales con los presupuestados.

#### **2. Procesamiento de Información:**

Estos controles están relacionados con lo correcto, lo completo y la autorización de las transacciones. Se clasifican en controles generales y de aplicaciones.

Los controles generales están relacionados con las siguientes actividades del sistema de información de la entidad.

- Adquisición y mantenimiento del software de sistemas.
- Seguridades de acceso.
- Desarrollo y mantenimiento de sistemas de aplicación.

A su vez los controles de aplicación tienen que ver con las aplicaciones específicas. Como las siguientes: proceso de remuneraciones, de compras, de crédito y se clasifican en:

- Controles de entrada, relacionados con la integridad de los datos en movimiento de un punto a otro.
- De procesamiento, relacionados con la corrección de procesamiento de las transacciones autorizadas.
- De salida, relacionadas con lo correcto de lo procesado y la distribución de la información.

### **3. Controles Físicos:**

Está relacionado con las actividades que deben cumplir para garantizar el buen uso y cuidado de los activos de la empresa.

Entre estos controles podemos citar las verificaciones físicas periódicas y la comparación de los resultados obtenidos con los registros contables.

### **4. Separación de Funciones:**

Este concepto se basa en la necesidad de separar las funciones de carácter incompatible autorización, registro, control y custodia, de modo que ninguna transacción sea realizada por una sola persona, sin que se genere una revisión por parte de otra persona u otra sección o departamento.

### **5. Políticas y Prácticas de Recursos Humanos:**

En toda organización el factor más importante para que el control interno funciones está constituido por los recursos humanos. Por consiguiente se debe poner énfasis en su reclutamiento, evaluación, y la capacitación permanente para optimar su rendimiento.

- Se recomienda tomar en cuenta los siguientes pasos:
- Existen procedimientos para reclutar personal.
- Se evalúa el desempeño y con los resultados realizan promociones o reconocimientos como un medio para motivar al personal.
- Han establecido programas de capacitación.
- El personal cuenta con recursos suficientes para cumplir a cabalidad sus funciones.

## **6. Otros Controles:**

- Además de las actividades definidas es importante destacar otras:
- Las transacciones y actividades están debidamente autorizadas.
- Utilizan formularios pre impresos y pre numerados: Se controla la secuencia numérica y están debidamente archivadas de modo que facilite su acceso y localización.
- La empresa cuenta con adecuados sistemas de seguridad para el control de sus activos, registros, instalaciones, sistemas de cómputo.
- Concilian periódicamente los saldos físicos con los saldos contables.
- Concilian periódicamente los mayores generales con los registros auxiliares. (Internet, Judith Lizarbe). <sup>13</sup>

### **2.4.1 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO**

Ninguna estructura del control interno por muy optima que sea puede garantizar por sí misma una gestión efectiva y eficiente, así como registros e información financiera integra, exacta y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes, especialmente, cuando aquellas tareas competen a cargos de confianza.

Los controles internos que dependen de la segregación de funciones, podrían resultar no efectivos si

<sup>13</sup> (Internet, Judith Lizarbe).

existiera colusión entre los empleados. Los controles de autorización podrían ser objeto de abuso por la misma persona que adopta la decisión de implementarlos o mantenerlos.

Como en ciertos casos la propia Dirección podría no observar los controles internos que ella mismo ha establecido, mantener una estructura de control interno que elimine cualquier riesgo de pérdida, error, irregularidad o fraude, resultaría un objetivo imposible y, es probable que más costoso que los beneficios que se esperan obtener.

Cualquier estructura del control interno depende del factor humano y, consecuentemente puede verse afectada por un error de concepción, criterio o interpretación, negligencia o distracción.

Aunque pueda controlarse la competencia e integridad del personal que concibe y opera el control interno mediante un adecuado proceso de selección y entrenamiento; estas cualidades pueden ceder a presiones externas o internas dentro de la entidad. Es más si el personal que realiza el control interno no entiende cual es su función en el proceso o decide ignorarlo, el control interno resultara ineficaz.

Los cambios en la entidad y en la dirección pueden tener impacto sobre la efectividad del control interno y sobre el personal que opera los cambios.

Por esta razón la Dirección debe evaluar periódicamente los controles internos, informar al personal de los cambios que se implementen, y dar un buen ejemplo a todos respetándolos. (Internet, Judith Lizarbe) <sup>14</sup>

## **2.5 COMPONENTES ORGÁNICOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Toda empresa pequeña o grande requiere un Control Interno Administrativo, Contable y Operativo. Su objetivo es proteger a la empresa de su propio personal para que no cometan errores o fraude.

<sup>14</sup> (Internet, Judith Lizarbe)

Es así que la empresa Estación de servicio Ingahurco no es una excepción, para esto se detallan algunos elementos que deben ser aplicados dentro de la empresa.

### **2.5.1 AMBIENTE DE CONTROL**

Es la actitud de asumir por la alta dirección o gerencia que fija la organización y la disciplina dentro de la empresa, enmarcándose en los siguientes aspectos.

#### **Integridad y Valores Éticos:**

- Establecer políticas morales o un código de ética en el que se especifique al personal los valores y comportamientos y las sanciones cuando existan actos deshonestos ilegales o fraudes.
- Hacer conocer al personal de la existencia de estas políticas y comprometer al personal para que lo lleve a cabo en todo momento.

#### **Designación de Funciones y Responsabilidades:**

Una sola persona no puede ejercer el control sobre toda la empresa, es necesario una separación de funciones y a la vez la asignación de responsabilidades a personas capaces con el fin de que ambos actúen de acuerdo con lo prescrito en las políticas de la empresa.

#### **Estructura Organizacional:**

- Toda empresa debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser normalizada en un organigrama.
- El organigrama constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual se detallan el nivel jerárquico y las funciones del personal.

- Elaborar manuales y políticas donde se detallen las responsabilidades del personal, quien controla y supervisa sus actividades.
- El personal debe conocer de las políticas de la empresa y rendir cuentas ante una autoridad superior, por las funciones a ellos encomendados.
- Los empleados deben tener habilidades y herramientas necesarias para realizar su actividad previa su contratación, capacitación y evaluación.
- Es responsabilidad de los dueños de la empresa, crear y mantener un buen clima de confianza que apoye el flujo de información que los empleados necesitan para realizar su trabajo.

### **2.5.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS**

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la empresa.

- La Administración debe tener un conocimiento práctico de la empresa de tal manera que sea capaz de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.
- Al evaluarse los riesgos se podrá determinar su nivel de importancia, su frecuencia, lo cual da una pauta para prevenirlo y controlarlo.
- Los riesgos que podrían estar inmersos en la empresa serían los cambios del entorno, manejo indebido de los productos, rotación de los empleados, ingreso de nuevos productos, satisfacción de los clientes. (Autor C.P.A. Marco Altamirano). <sup>15</sup>

### **2.5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL**

La Administración y los funcionarios implicados deben establecer controles permanentes, basándose principalmente en el conocimiento de los riesgos, entre los que se puede mencionar:

<sup>15</sup> (Autor C.P.A. Marco Altamirano).

- Controles físicos de los productos, arqueos de caja, conciliaciones de cuentas, quejas de clientes sobre la atención, facturación y despacho del producto.
- Control del cumplimiento de leyes y reglamentos.
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad y autorización.
- Verificar que los controles sean adecuados. (Autor C.P.A. Marco Altamirano). <sup>16</sup>

#### **2.5.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- Establecer mecanismos para conseguir información sobre el rendimiento de la empresa con relación a los objetivos propuestos.
- El personal debe conocer sobre sus funciones y responsabilidades cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.
- La información debe ser clara u oportuna.
- Las vías establecidas deben ser suficientes para que exista una buena comunicación.
- La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de la administración. (Internet, Judith Lizarbe). <sup>17</sup>

#### **2.5.5 MONITOREO**

- El rendimiento de cada departamento o actividad deben ser controlados comparando con las metas, objetivos y planes de la empresa.
- La administración debe monitorear periódicamente la efectividad del control interno en su empresa para retroalimentar el proceso de gestión de la empresa, mediante informes que le proporcionen los jefes de cada unidad.
- Supervisar si el personal está cumpliendo con el código de ética. (Internet, Judith Lizarbe). <sup>18</sup>

<sup>16</sup> (Autor C.P.A. Marco Altamirano).

<sup>17</sup> (Internet, Judith Lizarbe).

<sup>18</sup> (Internet, Judith Lizarbe).

## **CAPITULO III**

### **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO INGAHURCO**

#### **3.1 REVISIÓN DE ARCHIVOS**

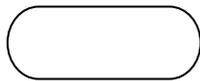
El control interno es un aspecto importantísimo dentro de toda organización o empresa por tal motivo, la estación de servicio Ingahurco se ve en la necesidad de realizar la implementación en cada uno de sus procesos, tanto en lo que es referente a la parte contable, administrativa y operativa ya que son estas tres el pilar fundamental para el normal desarrollo de las actividades de la estación de servicio.

La presente investigación va encaminada a la elaboración de manuales de control interno tanto para la parte contable, administrativa como operativa de la empresa, por tal motivo fue necesario para su realización la revisión de cada uno de los archivos existentes en la empresa, se revisaron las políticas y funciones que le correspondía tanto a la empresa como a cada uno de los empleados, a partir de esta información se inicio con la elaboración de los procesos y los Flujogramas para mayor entendimiento, además de lo mencionado con anterioridad en base a estos archivos se establecieron dentro de los manuales formatos de documentos que sirvan como respaldo de cada transacción o proceso realizado por una persona que trabaje dentro de la empresa, con lo cual facilitara las labores y se disminuirá el riesgo de cometer errores por no saber a ciencia cierta los procedimientos a seguir.

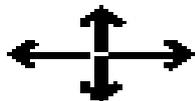
### 3.1.1 SIMBOLOS

Herramientas y técnicas para representar procedimientos en forma gráfica.

- **Inicio/fin de proceso. Cilindro horizontal.-** Para representar el inicio o terminación de un procedimiento. Puede omitirse el final si continúa otro procedimiento.



- **Flujo de información. Una flecha.-** Representa el flujo de la información desde/hacia. Se usa obligatoriamente para reflejar el orden que debe seguir la lectura del flujograma y muestra igualmente como influye la lectura a lo largo del proceso.

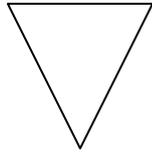


- **Proceso. Rectángulo.-** Representa un proceso, en algunos casos manuales y en otros mecanizados. Su contenido debe comenzar con verbos en infinitivo.

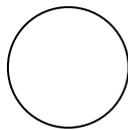


- **Archivo temporal o permanente. Triángulo invertido.-** Se utiliza para mostrar un archivo, ya sea este en forma permanente o temporal. Dependiendo de que sea uno u

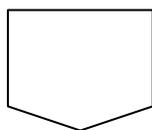
otro, llevará internamente una letra **P**- permanente- o **T** -temporal-.



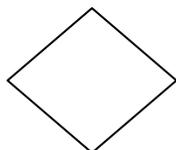
- **Conector interno. Círculo.**- Representa un salto en la secuencia de los pasos, dentro de la misma página, en un flujograma.



- **Conector de columna y página. Conector fuera de página. Flecha cuadrada.**- Se utiliza cuando un flujograma es graficado en más de una página, o existen diferentes columnas en las cuales la secuencia de pasos es interrumpida. Se debe numerar la página en que entra el flujo y en la que continúa.



- **Decisión. Rombo.**- Se utiliza cuando dentro del flujo del proceso, existen dos o tres alternativas de acción.



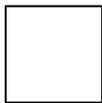
- **Documento principal. Recorte de papel.**- Cuando se requiere diagramar algún documento que es generado o transferido a lo largo del proceso.



- **Documento auxiliar.** Papel con recorte en la esquina superior izquierda.



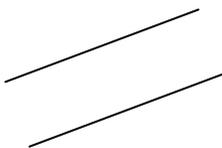
- **Revisión, confrontación, verificación.**- Cuadrado.



- **Entrada salida de datos en un sistema computarizado.** Trapezoide



- **Proceso predefinido.** Dos líneas perpendiculares inclinadas.



## **3.2 ELABORACIÓN DEL MANUAL DEL CONTROL INTERNO DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES**

---

### **ESTACIÓN DE SERVICIO INGAHURCO**

---

#### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES**

**DICIEMBRE DEL 2010**

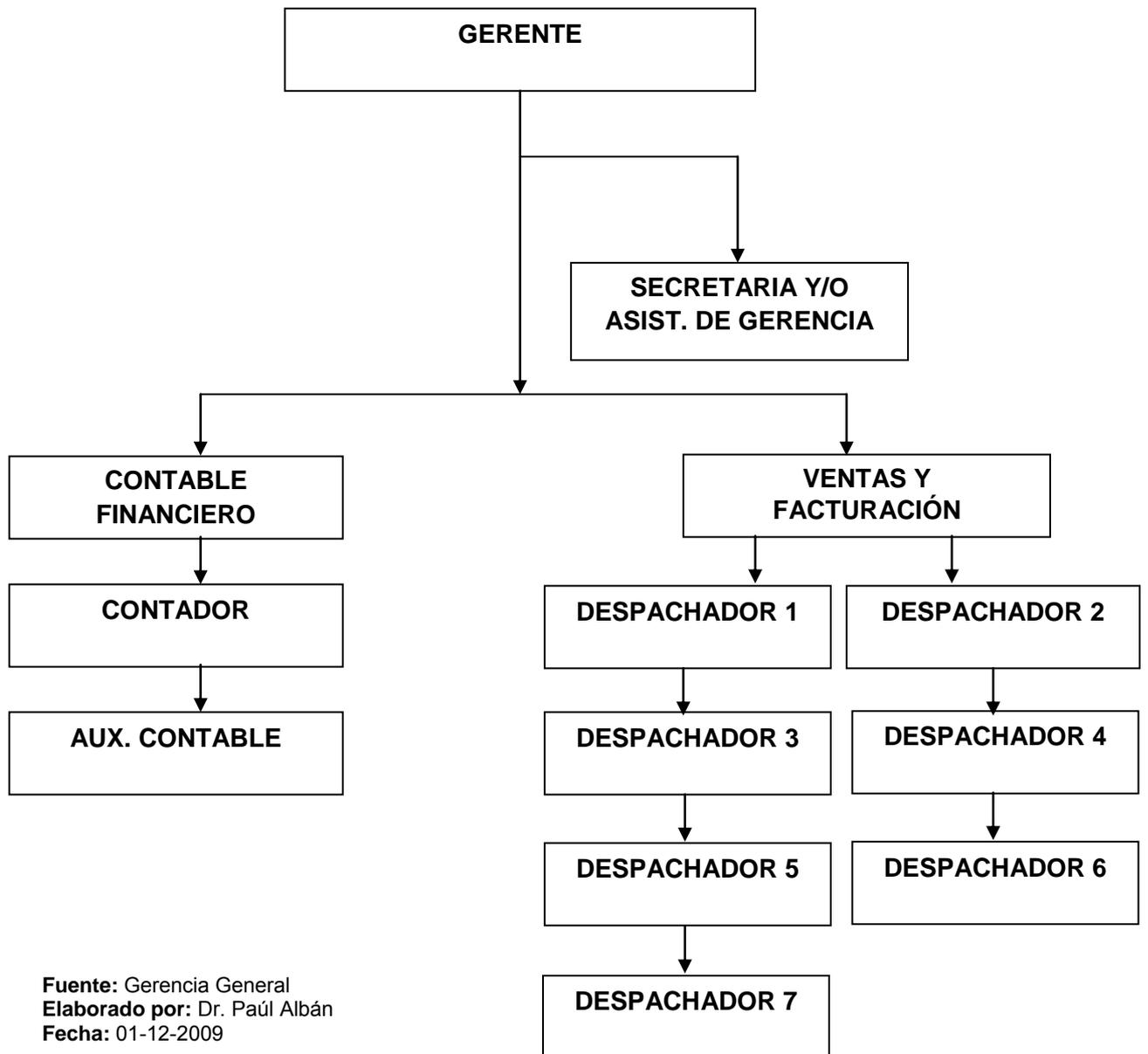
#### **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación está orientada a la elaboración del manual para los procesos contables existentes en la Estación de Servicios Ingahurco. Muchos son los beneficios que se obtendrán con la elaboración del manual, desde salvaguardar los recursos de la empresa hasta saber cada empleado su rango de acción dentro de la empresa, evitando con esto las funciones de carácter incompatible dentro de la organización.

Cada uno de los procedimientos mencionados dentro del manual tendrá que ser ejecutado al pie de la letra para facilitar las labores y deberes de los empleados, todos los procesos van encaminados a mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades desarrolladas dentro de la estación de servicio Ingahurco.

El establecimiento de los procesos contables dentro de este manual es la recopilación de información y visualización de mejoras para la empresa

**Organigrama funcional de la empresa Estación de Servicio Ingahurco**



**Fuente:** Gerencia General  
**Elaborado por:** Dr. Paúl Albán  
**Fecha:** 01-12-2009

## **FUNCIONES**

### **GERENTE**

- Definir las políticas relacionadas con las operaciones ejecutadas por la entidad, relacionadas con el diseño y funcionamiento del marco integrado de control interno.
- Instruir a todo el personal sobre los procedimientos de control interno que se está implementando en la empresa.
- Autorizar el diseño e implementación de procesos alternativos de control interno de acuerdo a las necesidades de cada departamento de la empresa.
- Supervisar el funcionamiento del control interno y el cumplimiento periódico de los objetivos de la organización para tomar decisiones adecuadas para la empresa.
- Revisar y aprobar los desembolsos. Suscribir cheques.

### **CONTADOR**

- Es responsable del manejo contable de la empresa, de acuerdo a las normas generales y leyes vigentes.
- Proponer mejoras al sistema contable de la empresa, para optimizar su gestión.
- Asesorar a la gerencia para la toma de decisiones.
- Analizar la situación financiera de la empresa, e informar a gerencia.
- Responsable del manejo de caja chica.
- Responsable de verificar que todos los comprobantes se encuentren correctamente elaborados y autorizados.

## **AUXILIAR DE CONTABILIDAD**

- Encargado del ingreso de facturas en el sistema.
- Responsable del manejo de la documentación y sus anexos.
- Elaboración de los anexos en Excel para declaración de impuestos.
- Responsable de elaboración de rol de pagos.
- Encargado de caja chica.

## **PROCEDIMIENTOS CONTABLES**

### **NOMBRE DEL PROCESO**

Pago con fondo de caja chica.

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer todos los pasos necesarios para disponer del fondo adecuadamente.

### **POLÍTICAS**

- El monto del fondo será de \$200,00 dólares de los Estados Unidos de América.
- Este fondo estará a cargo de la secretaria de la empresa.
- Todo pago que se realice con este fondo no podrá superar los \$5,00 dólares.
- El Contador realizará arquezos sorpresivos.
- La secretaria solicitará reposición de este fondo cuando el mismo se haya reducido en un 80% de su base.

**Unidades que intervienen:**

Secretaria

Contabilidad

**Formularios a utilizar:**

Comprobante de Retención

Reporte de caja chica

Recibo de caja chica

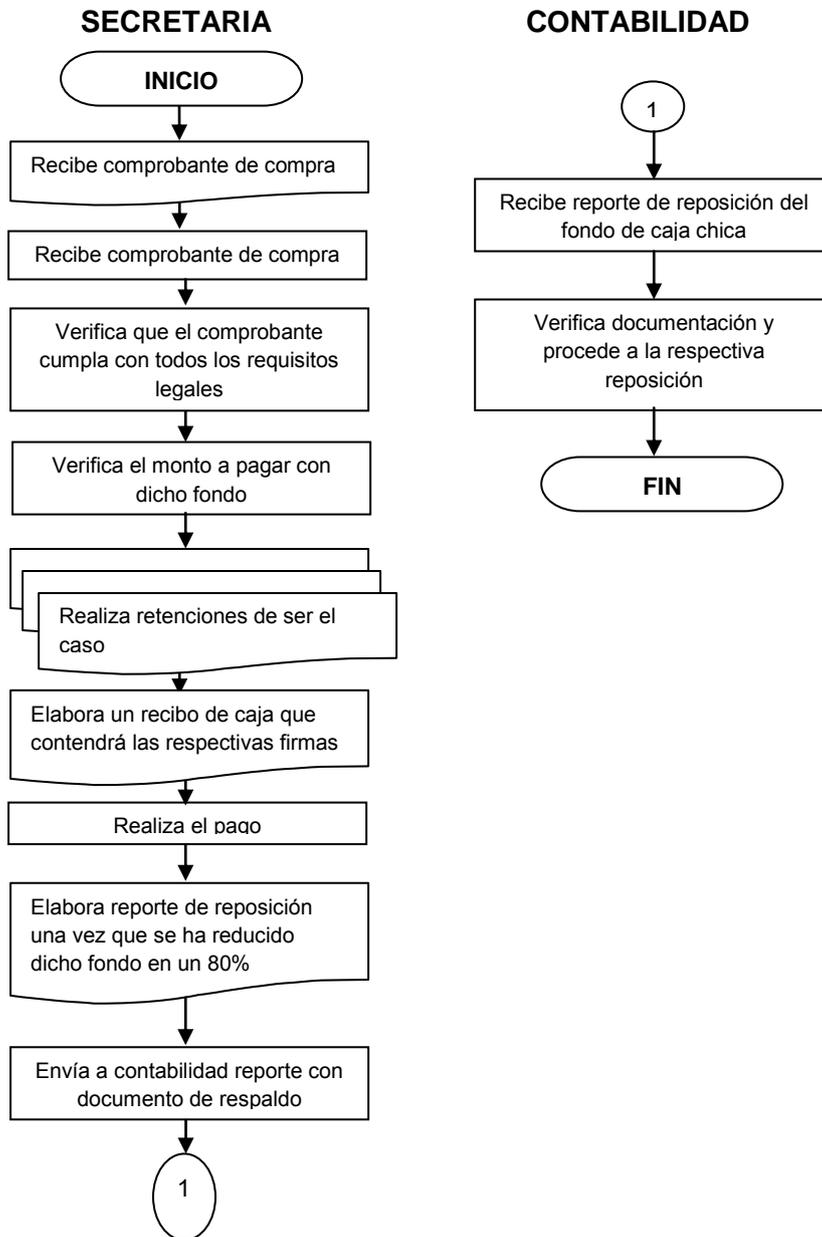
**DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS****Secretaria:**

- Recibe comprobante de compra.
- Verifica que el comprobante cumpla con todos los requisitos legales.
- Verifica el monto a pagar y disponibilidad del mismo.
- Realiza retención de ser el caso
- Realiza recibo de caja chica con las firmas de responsabilidad.
- Realiza el pago
- Realiza reporte de reposición una vez que se haya reducido el fondo en un 80% del valor base.
- Enviará a contabilidad reporte con la respectiva documentación de respaldo para la reposición respectiva.

**Contabilidad:**

- Recibirá reporte verificará con documentación y procede a la respectiva reposición.

**FLUJOGRAMA N° 1**  
**PAGOS CON CAJA CHICA**



**Elaborado por:** Claudia Moreno  
**Fuente:** Investigación Directa



Albán Astudillo Paúl Alex

**GASOLINERA  
INGAHURCO**

Ingahurco, Av. Las Américas 16-67 y Venezuela - Telf.: 2521644  
Ambato - Ecuador

**COMPROBANTE DE RETENCION**

001-001  
Nº 1857

AUTORIZACION S.R.L. 1107972720  
RUC: 1802313989001

Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_

Sr. (es): \_\_\_\_\_ RUC: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Telf.: \_\_\_\_\_

Ejercicio Fiscal	Tipo Comprobante de Venta	Nº Comprobante de Venta	Base Imponible para la Retención	Código del Impuesto	% de Retención	Valor Retenido
<b>TOTAL</b>						

\_\_\_\_\_  
AGENTE DE RETENCION

\_\_\_\_\_  
CONTRIBUYENTE

ORIGINAL: SUJETO RETENIDO  
COPIA: AGENTE DE RETENCION

**RECIBO DE CAJA**

ENTREGADO A:

LA CANTIDAD DE:.....  
..... DÓLARES

POR CONCEPTO DE:.....  
.....  
.....

.....  
**ELABORADO POR**

.....  
**AUTORIZADO POR**

.....  
**RECIBÍ CONFORME**

**Elaborado por:** Claudia Moreno  
**Fuente:** Investigación Directa

**REPORTE CAJA CHICA N°**

FECHA:

FONDO:

\$ 200,00

**GASTOS**

<b>N° COMPROBANTE</b>	<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
<b>TOTAL:</b>		

SALDO FINAL DE CAJA CHCA	\$
VALOR POR REPONER	\$
TOTAL DEL FONDO	\$

.....  
ELABORADO POR

.....  
RECIBIDO POR

**Elaborado por:** Claudia Moreno  
**Fuente:** Investigación Directa

## **NOMBRE DEL PROCESO**

Reportes Diarios De Caja.

## **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer todos los pasos necesarios para reportar todos los movimientos del efectivo dentro de la empresa.

## **POLÍTICAS:**

- El reporte se lo imprimirá todos los días antes de empezar la jornada de trabajo.
- El reporte debe estar correctamente llenado con los valores reales y en su formato respectivo.
- Será manipulado por el contador, su auxiliar o por otra persona que tenga conocimiento técnico del mismo.
- El reporte siempre estará a disposición de gerencia para su evaluación.
- A más del reporte del sistema se deberá realizar un reporte en hoja de Excel para respaldo y manipulación.

## **UNIDADES QUE INTERVIENEN:**

Gerente  
Secretaria  
Contabilidad  
Auxiliar de Contabilidad

## **FORMULARIOS A UTILIZAR:**

Reporte diario de caja .

## **DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **Auxiliar de Contabilidad:**

- En el sistema de facturación el auxiliar de contabilidad imprime el reporte de ventas (del día anterior).
- Compara el detalle con las copias de las facturas.
- En Excel realiza el reporte diario de caja en el cual se detalla el dinero que entregan (billetes y monedas); las cuentas por cobrar; cheques recibidos; gastos efectuados; anticipos a empleados.
- Este reporte entrega a la gerencia.

### **Gerencia:**

- Recibe el reporte, cuenta el dinero y envía a depositar al contador.

### **Secretaria:**

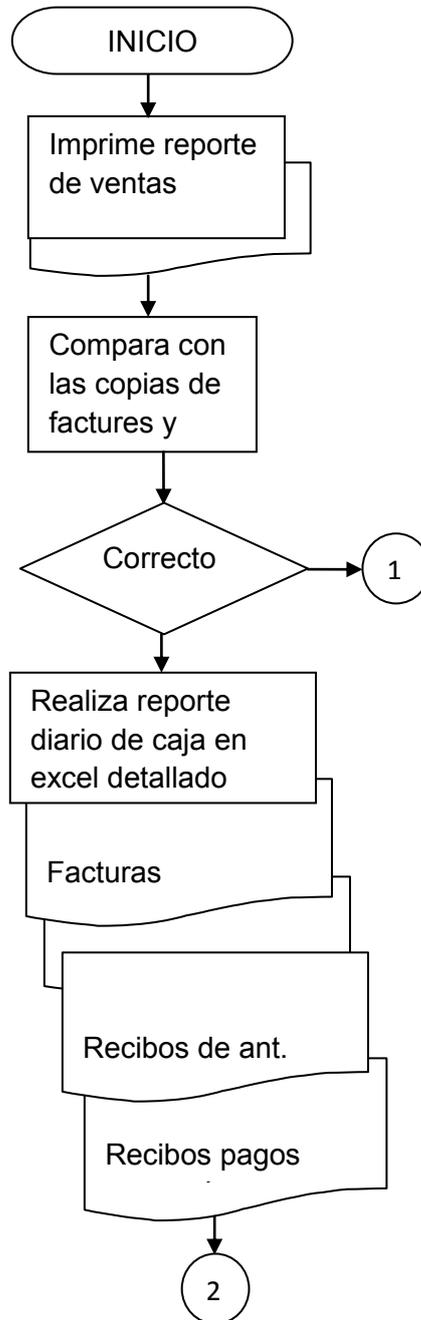
- Recibe el reporte de los documentos de soporte, ingresa en Excel, y cuadra con los gastos y depósitos.
- Archiva y entrega a Contabilidad.

### **Contabilidad:**

- Realiza el registro respectivo

## FLUJOGRAMA Nº 2

### REPORTES DIARIOS DE CAJA AUX. DE CONTABILIDAD



**Elaborado por:** Claudia Moreno  
**Fuente:** Investigación Directa

### REPORTE DIARIO DE CAJA

Fecha:.....

Despachador:.....

Horario:.....

<b>Código</b>	<b>descripción</b>	<b>entrada</b>	<b>salida</b>
---------------	--------------------	----------------	---------------

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sumatoria de ingresos y egresos de efectivo

.....

.....

Saldo en efectivo disponible en caja

Resumen de la recaudación según documento de cobro

Efectivo

.....

Cheques

.....

**TOTAL RECAUDACIÓN:**

.....

**Elaborado por:** Claudia Moreno

**Fuente:** Investigación Directa

## **NOMBRE DEL PROCESO**

Gastos y Pagos realizados en efectivo.

## **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Determinar los pasos a seguir para realizar cualquier desembolso de efectivo que la empresa realice motivo de sus actividades ordinarias y extraordinarias.

## **POLÍTICAS:**

- Todo pago o gasto deberá estar respaldado por la documentación pertinente.
- Todo egreso de efectivo deberá tener la autorización correspondiente.
- El gasto se lo deberá incluir en el reporte de caja del sistema.

## **UNIDADES QUE INTERVIENEN:**

Gerente

Auxiliar de Contabilidad.

## **DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **Auxiliar de Contabilidad:**

- Solicita autorización a gerencia para realizar el gasto.

### **Gerente:**

- Autoriza o niega el gasto.

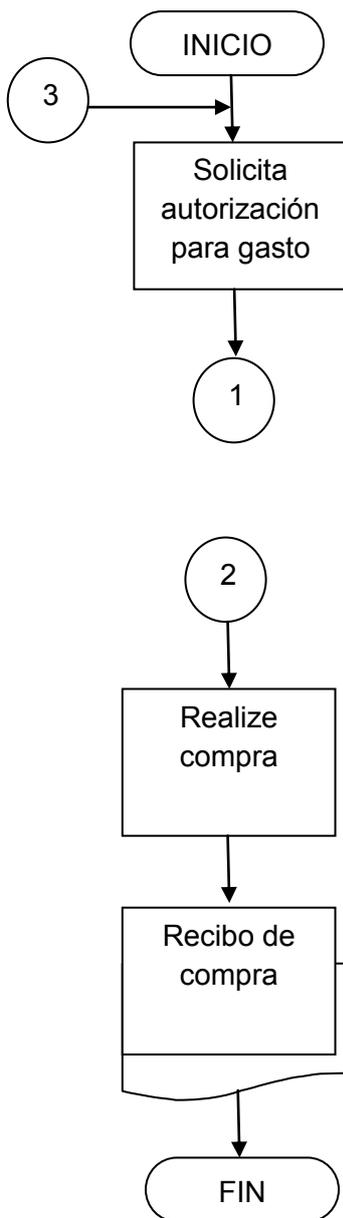
### **Auxiliar de Contabilidad:**

- Si autoriza procede a realizar el gasto y solicita el recibo para su respaldo
- Este gasto es incluido en el reporte diario de caja.

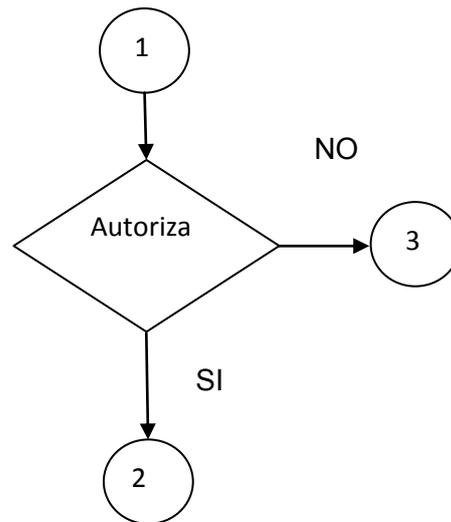
### FLUJOGRAMA Nº 3

#### GASTOS Y PAGOS REALIZADOS EN EFECTIVO

##### AUXILIAR DE CONTABILIDAD



##### GERENCIA



Elaborado por: Claudia Moreno  
Fuente: Investigación Directa

## **NOMBRE DEL PROCESO**

Pago de sueldos.

## **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer todos los pasos necesarios para realizar la cancelación o pago de sueldos y salarios de los empleados de la empresa.

## **POLÍTICAS:**

- El desembolso para realizar el pago de sueldos debe estar respaldado por el rol de pagos y el recibo de caja.
- El reporte debe estar correctamente llenado con los valores reales y en su formato respectivo.
- Será manipulado por el contador, su auxiliar o por otra persona que tenga conocimiento técnico del mismo.
- El pago se lo realizara en efectivo o en cheque.
- El rol de pagos y el recibo de caja deberán ser firmados por cada uno de los empleados.

## **UNIDADES QUE INTERVIENEN:**

Gerente  
Secretaria  
Contabilidad  
Empleados

## **FORMULARIOS A UTILIZAR:**

Recibo de caja.  
Rol de pagos.

## **DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **Secretaria:**

- Entrega a contabilidad el reporte de faltas y atrasos de cada empleado.

### **Contadora:**

- Calcula, según el sueldo los descuentos correspondientes.
- Compara los anticipos realizados con la carpeta individual de cada empleado.
- Realiza los roles de pago.

### **Gerente:**

- Autoriza el rol individual, recibo de caja.
- Entrega a cada empleado copia de rol y copia de recibo de caja.

### **Empleado:**

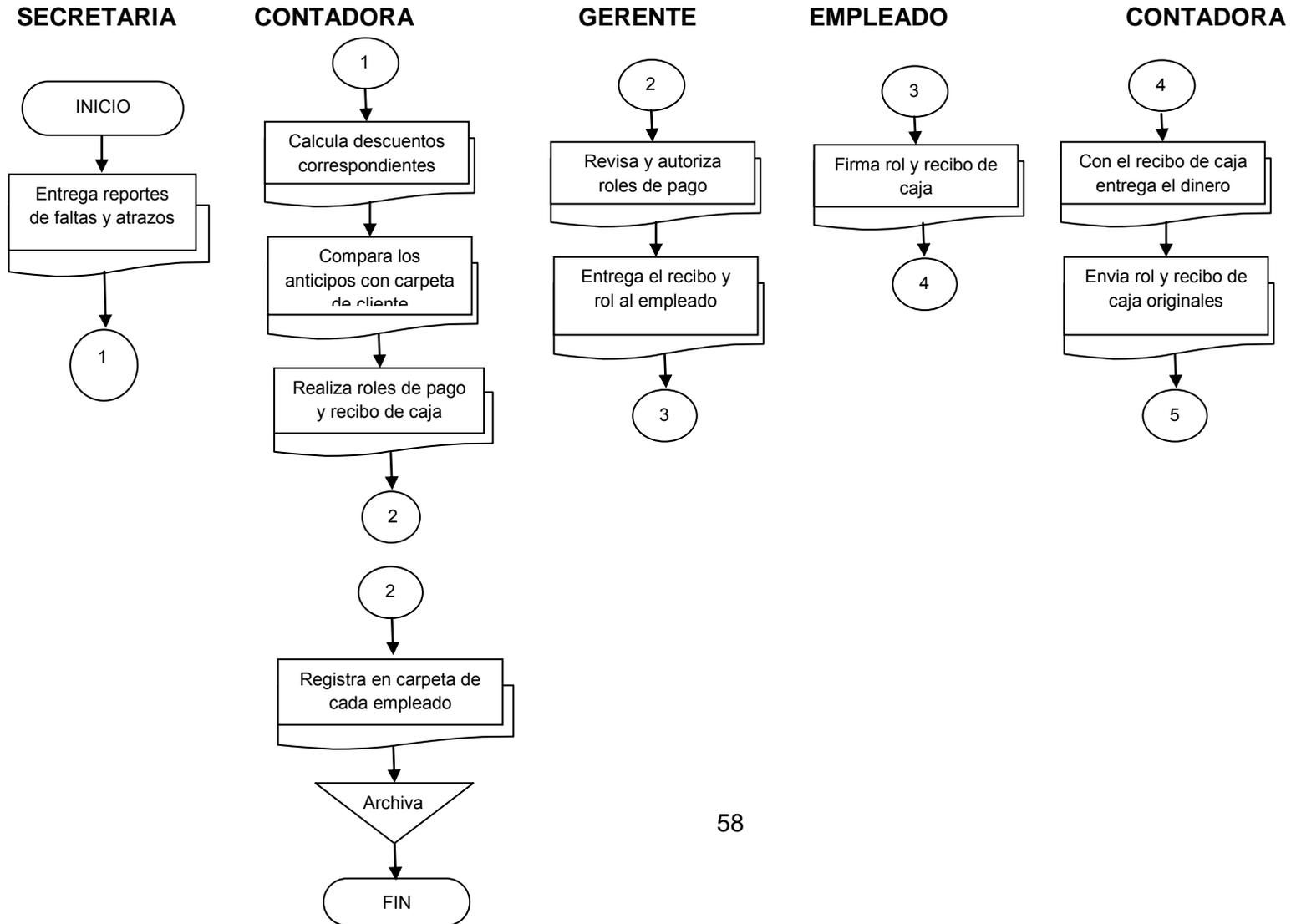
- Firma su rol de pagos y el recibo de caja.
- Con la copia de estos documentos, se dirige al contador.

### **Contadora:**

- La contadora según su disponibilidad y con la copia del recibo de caja, entrega el dinero de los sueldos a cada empleado.
- Archiva y registra los roles de pago con los recibos de caja originales en cada carpeta del empleado.

## FLUJOGRAMA N° 4

### PAGO DE SUELDOS





## RECIBO DE CAJA

<b>ESTACIÓN DE SERVICIO INGAHURCO</b>		Recibo de Caja No.:	
Encargado:		Fecha:	
		Hora:	
Recibido de:		Ident.:	

Código	Descripción	Documento	Moneda	Valor

			Medio	Valor
			Efectivo	\$
			Cheque	\$

No. Cheque	Valor	Banco	Plaza	

	<b>Total</b>	
--	--------------	--

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Cajero

**Elaborado por:** Claudia  
**Fuente:** Investigación Directa

## **NOMBRE DEL PROCESO**

Pago de Impuestos.

## **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer todos los trámites a seguir con el propósito de cumplir con las obligaciones tributarias que le compete a la empresa.

## **POLÍTICAS**

- La elaboración de la declaración de los impuestos deberá ser realizado por la contadora de la empresa.
- La elaboración de la declaración de los impuestos deberá ser puesto a conocimiento de la gerencia para tomar cualquier decisión con respecto a los mismos.
- La elaboración de La declaración de los impuestos deberá hacerse dentro de los plazos establecidos por el Servicio de Rentas Internas y demás organismos de Control.
- El pago se lo realizara por medio de una entidad bancaria.
- Los desembolsos de dinero para cubrir los impuestos debe estar respaldado por la respectiva documentación que sirva de constancia.

## **UNIDADES QUE INTERVIENEN:**

Gerente

Contabilidad

Auxiliar de Contabilidad

## **FORMULARIOS A UTILIZAR:**

Formularios del SRI

Recibo de Caja

## **DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **Contadora:**

- Elabora la declaración de los impuestos.
- Entrega a Gerencia los formularios de impuestos para que se revise y sean firmados.

### **Gerente:**

- Revisa y Autoriza el pago de impuestos.
- Firma los formularios de los impuestos.

### **Contadora:**

- Con los formularios firmados, elabora recibos de caja.

### **Auxiliar de Contabilidad:**

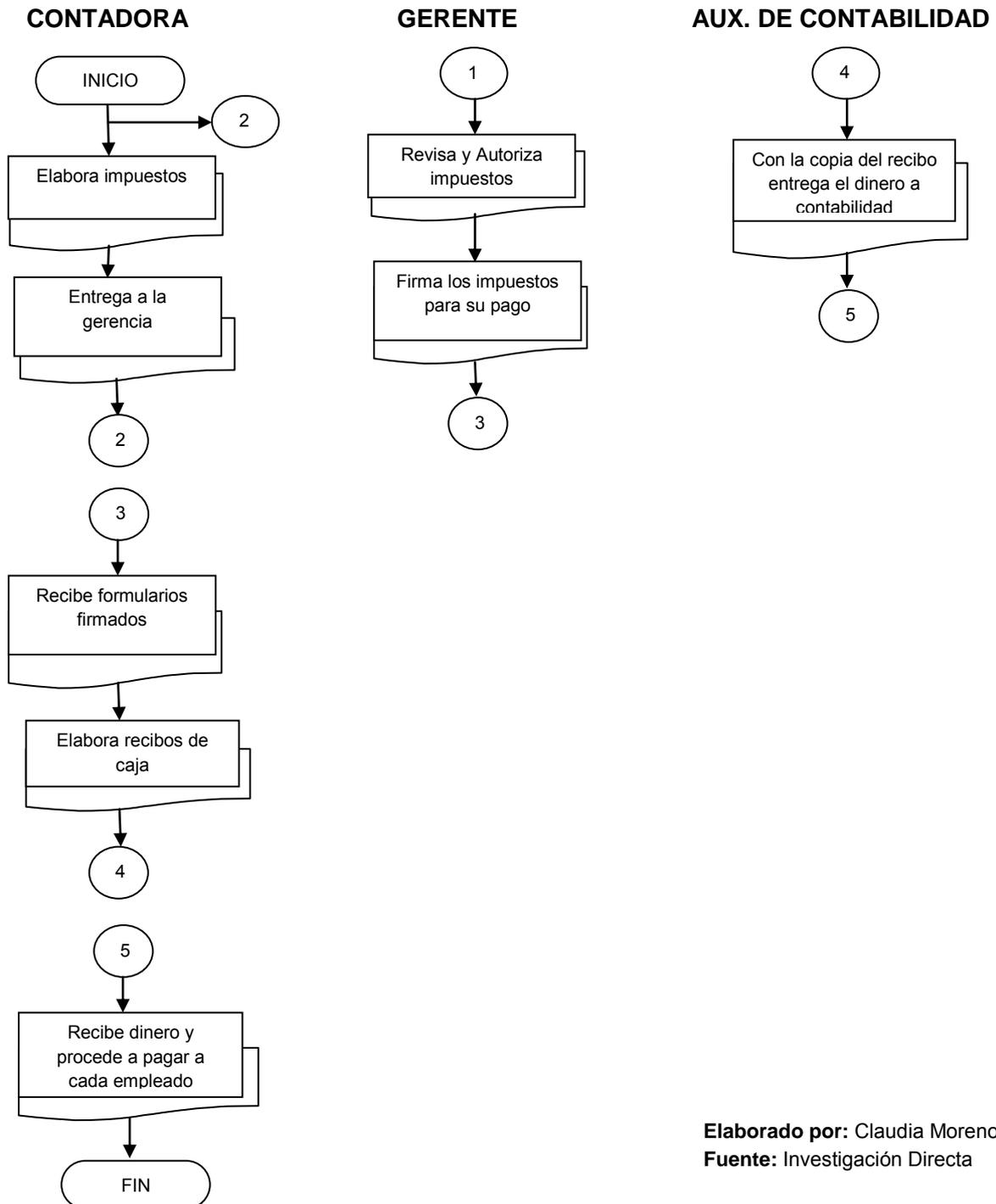
- Con la copia del recibo de caja entrega el dinero a la contadora

### **Contadora:**

- Recibe el dinero y procede a pagar los impuestos.

## FLUJOGRAMA N°5

### PAGO DE IMPUESTOS



Elaborado por: Claudia Moreno  
Fuente: Investigación Directa

# FORMULARIO DEL SRI

 <b>SRI</b> Servicio de Rentas Internas <b>FORMULARIO</b> <b>104</b> RESOLUCION N° 0131	<b>DECLARACION DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO</b>										<b>No.</b> 000000000
	<b>100 IDENTIFICACION DE LA DECLARACION</b>										
	<b>DECLARACION MENSUAL</b> 101 MES 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12										102 AÑO
	<b>DECLARACION SEMESTRAL</b> 103 SEMESTRE ENERO - JUNIO 01 JULIO - DICIEMBRE 02										104 No. FORMULARIO QUE SE RECTIFICA
<b>200 IDENTIFICACION DEL SUJETO PASIVO (AGENTE DE PERCEPCION O RETENCION)</b>											
201 RUC		202 RAZON SOCIAL, DENOMINACION O APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS									
<b>300 PROPORCION DE CREDITO TRIBUTARIO APLICABLE EN ESTE MES</b>						<b>Devoluciones de IVA solicitadas y recibidas</b>					
VENTAS CON TARIFA 12% + EXPORTACIONES RESPECTO DEL TOTAL (501+503-505-507-513+515) / 517						SALDO DEL MES ANTERIOR					
SALDO DEL CREDITO TRIBUTARIO MES ANTERIOR						(-) SOLICITUDES DE DEVOLUCION DE IVA PRESENTADAS EN ESTE MES campo 305					
(-) DEVOLUCIONES DE IVA SOLICITADAS EN ESTE MES						(-) DEVOLUCIONES RECIBIDAS EN EL MES					
(+/-) SALDO CREDITO TRIBUTARIO A APLICARSE EN ESTE MES						(+/-) SALDO FINAL DEL MES					
<b>500 RESUMEN DE VENTAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERIODO QUE DECLARA</b>											
<b>BASE IMPONIBLE</b>						<b>IMPUESTO</b>					
VENTAS NETAS GRAVADAS CON TARIFA 12% (EXCLUYE ACTIVOS FIJOS Y OTROS)						501					
VENTAS DE ACTIVOS FIJOS GRAVADAS CON TARIFA 12%						503					
OTROS CON TARIFA 12%						505					
(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS MEDIANTE NOTAS DE CREDITO EMITIDAS CON IVA TARIFA 10% Y 14%						507					
VENTAS NETAS GRAVADAS CON TARIFA CERO						509					
VENTAS DE ACTIVOS FIJOS GRAVADAS CON TARIFA CERO						511					
EXPORTACIONES DE BIENES						513					
EXPORTACIONES DE SERVICIOS						515					
TOTAL VENTAS Y EXPORTACIONES (EXCLUYE ACT. FIJOS) 501 + 503 + 505 + 507 + 511 + 515						517					
TOTAL IMPUESTO 501 + 503 + 505 + 507						509					
<b>600 RESUMEN DE COMPRAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERIODO QUE DECLARA</b>											
<b>BASE IMPONIBLE</b>						<b>IMPUESTO</b>					
COMPRAS LOCALES NETAS DE BIENES GRAVADOS CON TARIFA 12% (EXCLUYE ACTIVOS FIJOS)						601					
COMPRAS LOCALES DE BIENES GRAVADOS CON TARIFA 12%						603					
COMPRAS LOCALES DE ACTIVOS FIJOS GRAVADOS CON TARIFA 12%						605					
IMPORTACIONES GRAVADAS CON TARIFA 12% (EXCLUYE ACT. FIJOS)						607					
IMPORTACIONES DE ACTIVOS FIJOS GRAVADOS CON TARIFA 12%						609					
(-) DEVOLUCIONES DE BIENES MEDIANTE LA RECEPCION DE NOTAS DE CREDITO CON IVA TARIFA 10% Y 14%						611					
IVA SOBRE EL VALOR DE LA DEPRECIACION DE ACTIVOS EN INTERNACION TEMPORAL						613					
IVA EN LEASING INTERNACIONAL						615					
COMPRAS LOCALES DE BIENES Y SERVICIOS GRAVADOS CON TARIFA CERO						617					
IMPORTACIONES GRAVADAS CON TARIFA CERO						619					
SUBTOTAL CREDITO TRIBUTARIO DEL MES (603+605) + ((601+603+607+609+613+615) x 301)						609					
<b>700 RESUMEN IMPOSITIVO</b>											
IMPUESTO RESULTANTE DEL MES 509 - 609						701					
(-) SALDO DE CREDITO TRIBUTARIO MES ANTERIOR <i>Transferir al campo 309</i>						703					
(-) RETENCIONES EN LA FUENTE DE IVA QUE LE HAN SIDO EFECTUADAS						705					
(+/-) SALDO DE CREDITO TRIBUTARIO PARA EL PROXIMO MES 701 - 703 - 705 <= 0						709					
(+/-) SUBTOTAL A PAGAR 701 - 703 - 705 >= 0						709					
<b>800 DECLARACION DEL SUJETO PASIVO COMO AGENTE DE RETENCION DEL IVA</b>											
<b>VALOR DEL IVA</b>						<b>VALOR RETENIDO</b>					
IVA CAUSADO POR LA COMPRA DE BIENES						800					
<b>IVA RETENIDO POR EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CREDITO</b>						<b>800%</b>					
BIENES						803 90%					
SERVICIOS						805 70%					
IVA CAUSADO POR LA PRESTACION DE SERVICIOS						807 70%					
IVA CAUSADO POR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE PROFESIONALES						809 100%					
IVA CAUSADO POR EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES A PERSONAS NATURALES						811 100%					
IVA CAUSADO EN LA DISTRIBUCION DE COMBUSTIBLES						813 100%					
IVA CAUSADO EN OTRAS COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS CON EMISION DE LIQUIDACION DE COMPRAS Y PRESTACION DE SERVICIOS						815 100%					
IVA CAUSADO EN LA DEPRECIACION DE ACTIVOS EN INTERNACION TEMPORAL						817 100%					
IVA CAUSADO EN LEASING INTERNACIONAL						819 100%					
TOTAL IVA RETENIDO SUMAR 851 AL 869						809					
TOTAL IVA A PAGAR 709 + 809						809					
<b>900 VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO</b>											
PAGO PREVIO						901					
TOTAL IMPUESTO A PAGAR 809 - 901						903					
INTERESES POR MORSA						905					
MULTAS						907					
TOTAL PAGADO 903 + 905 + 907						909					
MEDIANTE CHEQUE, DEBITO BANCARIO, EFECTIVO U OTRAS FORMAS DE PAGO 909 US \$ MEDIANTE COMPENSACIONES TOTAL 909 US \$ MEDIANTE NOTAS DE CREDITO TOTAL 907 US \$											
<b>DECLARO QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA DECLARACION SON VERDADEROS, POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD CORRESPONDIENTE (Articulo 98 de la L.R.T.)</b>											
FIRMA CONTRIBUYENTE (Representante Legal)						FIRMA CONTADOR					
NOMBRE :						NOMBRE :					
198 C.I. No.						199 RUC No.					
908 N/C No.						910 Resol. No.					
909 USD						911 USD					
910 USD						912 USD					
911 USD						913 USD					
912 USD						914 USD					
913 USD						915 USD					
914 USD						916 USD					
915 USD						917 USD					
916 USD						918 USD					
917 USD						919 USD					

## RECIBO DE CAJA

<b>ESTACIÓN DE SERVICIO INGAHURCO</b>		Recibo de Caja No.:	
Encargado:		Fecha:	
		Hora:	
Recibido de:		Ident.:	

Código	Descripción	Documento	Moneda	Valor

		Medio	Valor
		Efectivo	\$
		Cheque	\$

No. Cheque	Valor	Banco	Plaza	

	<b>Total</b>	
--	--------------	--

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Cajero

**Elaborado por:** Claudia Moreno

**Fuente:** Investigación Directa

## **NOMBRE DEL PROCESO**

Pago al IESS.

## **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer todos los pasos necesarios para cumplir con la obligación de realizar las aportaciones mensuales de los empleados tanto de aportaciones normales como de fondos de reserva.

## **POLÍTICAS:**

- El pago se los realizará dentro de los plazos establecidos por el IESS.
- Todo egreso de dinero por motivo de pago al IESS debe estar respaldado por la respectiva documentación que de fe haberlo hecho.
- La elaboración de los comprobantes de pago de IESS serán realizados por la contadora de la empresa o a su vez por su auxiliar.
- Los Comprobantes de pago una vez impresos serán dirigidos a Gerencia para que lo verifique y tome alguna decisión si el caso lo amerite.

## **UNIDADES QUE INTERVIENEN:**

Gerente

Contabilidad

Auxiliar Contable

## **FORMULARIOS A UTILIZAR:**

Comprobante de pago al IESS

## **DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **Contabilidad:**

- Entrega al Gerente los comprobantes de pago del IESS para que los revise y sean firmados.

### **Gerente:**

- Revisa y autoriza el pago al IESS.

### **Contabilidad:**

- Elabora recibos de caja según la disponibilidad de liquidez de la empresa.

### **Auxiliar de Contabilidad:**

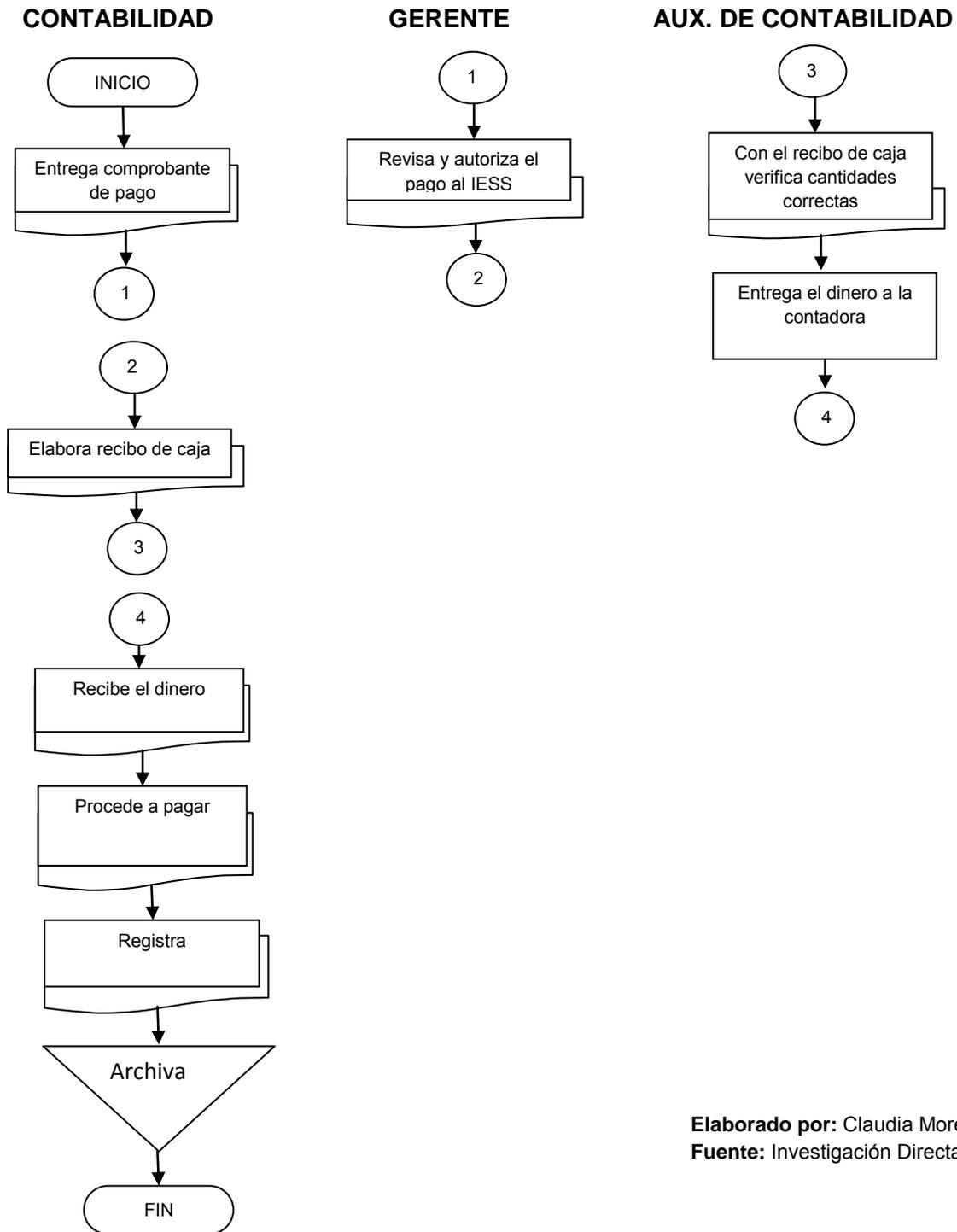
- Con la copia del recibo de caja verifica que las cantidades estén correctas.
- Luego entrega el dinero a Contabilidad.

### **Contabilidad:**

- Recibe el dinero y procede a realizar el pago en efectivo de los aportes al seguro social.
- Luego de efectuado el pago de la planilla de aportes de los empleados se procede a archivar una copia de la planilla con su respectivo comprobante de pago emitido por el banco.

## FLUJOGRAMA Nº 6

### PAGO AL I.E.S.S.



**Elaborado por:** Claudia Moreno  
**Fuente:** Investigación Directa



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Noviembre 14 del 2010 02:45

ALBAN ASTUDILLO PAUL ALEX

ALBAN ASTUDILLO PAUL ALEX

COMPROBANTE DE PAGO

Nº Comprobante: 0000000028522205

Concepto: Pago de planillas - normales		Emitido en: 2010-11-02	
Nº RUC:	1802313989001 - 0001	Fecha de Vigencia de Pago:	2010-11-15
Nombre o Razón Social:	ALBAN ASTUDILLO PAUL ALEX - GASOLINERA INGAHURCO		
Período de Pago:			
Período: 2010-10			
Forma de pago:			
Fondos propios			
Valor Aportes normales		528.90	
Intereses por mora		0.00	
Subtotal		528.90	
Notas de Crédito		0.00	
Total		528.90	

Firma del representante legal  
 ALBAN ASTUDILLO PAUL ALEX  
 ALBAN ASTUDILLO PAUL ALEX  
 C.I.: 1802313989

**Señor Empleador**

Ahora usted puede pagar sus obligaciones patronales en línea en cualquier Agencia del Banco Bolivariano y Banco de Guayaquil o en cualquier Agencia de ServiPagos. Para el pago en ServiPagos, sírvase generar los comprobantes de pago con veinticuatro horas de anticipación. Tenga en cuenta que para efectuar el pago el día 15, éste debe estar creado el día anterior.

Debo recordarle, que la cancelación de planillas de aportes y dividendos de préstamos, sin mora, a través de débito bancario, no requiere generación previa. En cuanto a fondos de reserva, planillas en mora de aportes y dividendos de préstamos y glosas, obligatoriamente debe generarlos para poder brindarle este servicio.

Imprimir

Cerrar

## **NOMBRE DEL PROCESO**

Pago a proveedores.

## **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer todos los pasos necesarios para cumplir con las deudas adquiridas con los proveedores y evitar problemas judiciales.

## **POLÍTICAS**

- El pago se los realizará dentro de los plazos establecidos por el proveedor y si fuese posible antes de lo señalado.
- Todo pago será supervisado por el Gerente.
- Los pagos deberán poseer la autorización y el visto bueno de la Gerencia.
- Antes de realizar el pago de la deuda se verificara y constatará la existencia de la misma y compara los valores correspondientes.

## **UNIDADES QUE INTERVIENEN:**

Gerente  
Contabilidad  
Proveedor

## **FORMULARIOS A UTILIZAR:**

Comprobante de Egreso.

## **DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS:**

### **Proveedor:**

- Se acerca a la empresa con facturas pendientes.

### **Contadora:**

- Compara con el proveedor la deuda.

### **Gerente:**

- Si decide cancelar ordena a contabilidad a realizar el cheque.

### **Contadora:**

- Elabora el cheque y comprobante de egreso.

### **Gerente:**

- Autoriza egreso y pago.

### **Contadora:**

- Entrega al proveedor los documentos.

### **Proveedor:**

- Firma los documentos y recibe el cheque.

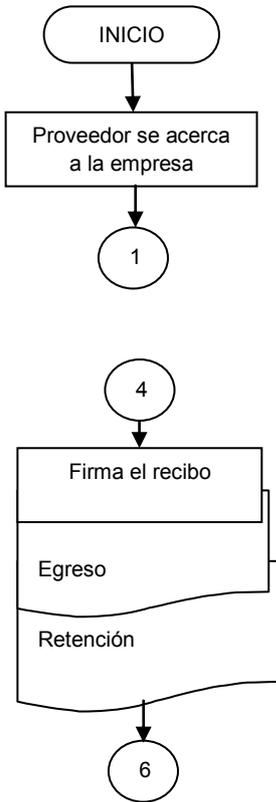
### **Contadora:**

- Registra y archiva.

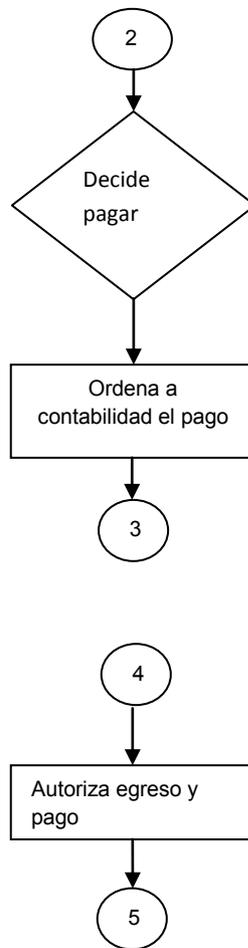
## FLUJOGRAMA N° 7

### PAGO A PROVEEDORES

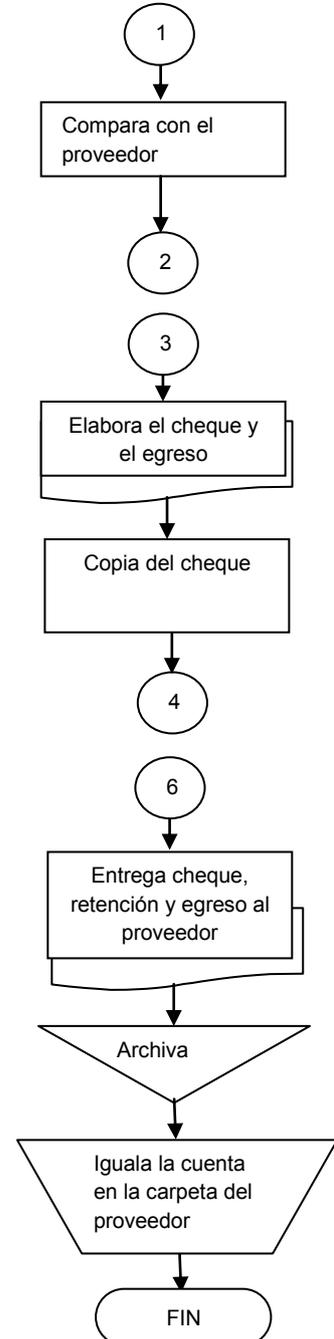
#### PROVEEDOR



#### GERENTE



#### CONTADORA



**Elaborado por:** Claudia Moreno

**Fuente:** Investigación Directa

**COMPROBANTE DE EGRESO**

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

**Elaborado por:** Claudia Moreno  
**Fuente:** Investigación Directa

### **3.3. ELABORACIÓN DEL MANUAL DEL CONTROL INTERNO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

---

#### **ESTACIÓN DE SERVICIO INGAHURCO**

---

#### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**DICIEMBRE DEL 2010**

#### **INTRODUCCIÓN**

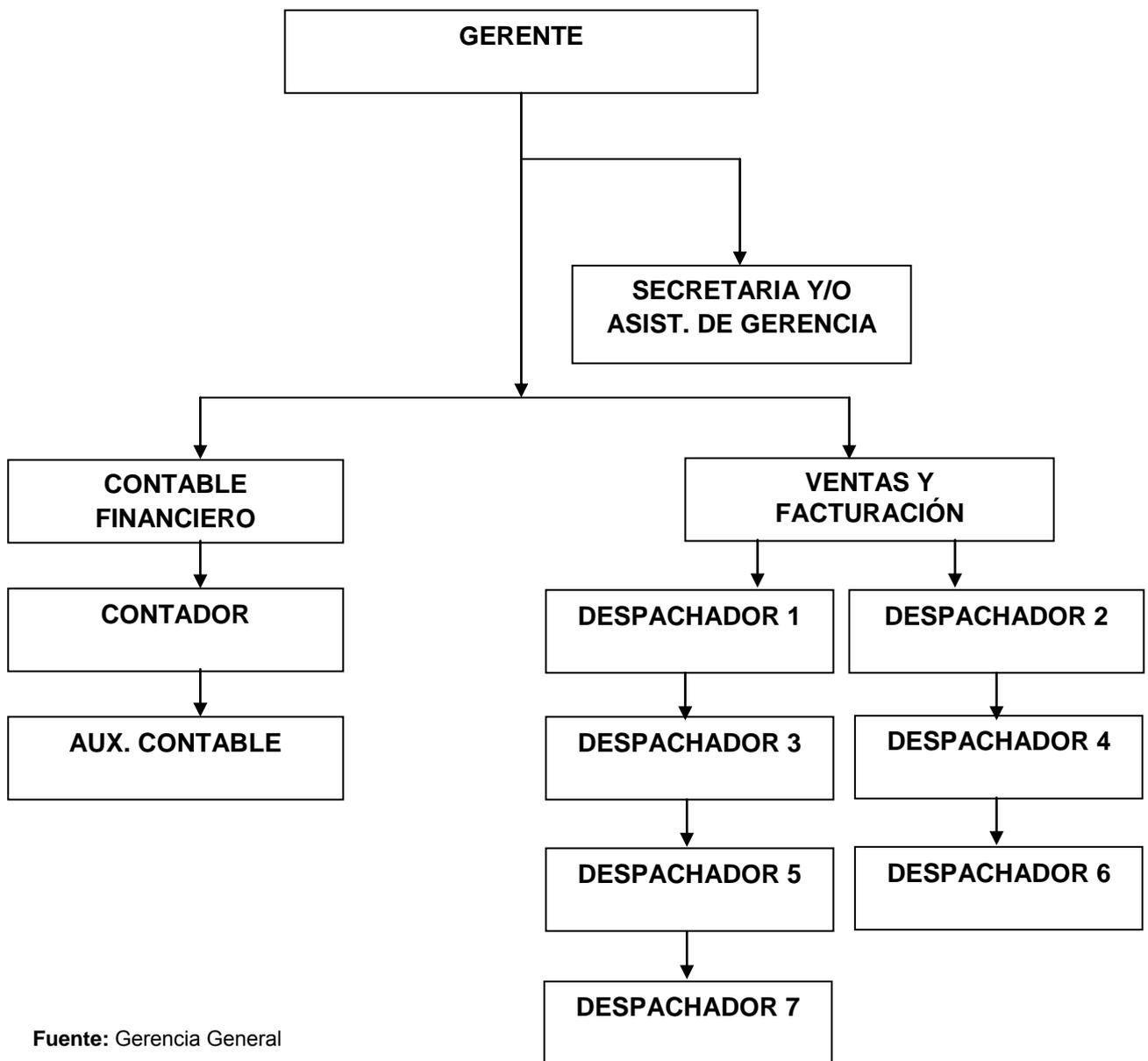
El presente trabajo consiste en el diseño del Manual de Procedimientos Administrativos para la empresa “Estación de Servicios Inga Hurco”.

La elaboración de este manual presenta las siguientes ventajas:

- Nos permite conocer el funcionamiento interno, lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Ayuda en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describe en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicaciones.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Este manual de procedimientos se logro mediante la recopilación de datos relevantes en las diferentes áreas o departamentos y con la asesoría de la gerencia general quien nos proporcionó la ayuda necesaria.

### Organigrama funcional de la empresa Estación de Servicio Ingahurco



**Fuente:** Gerencia General  
**Elaborado por:** Dr. Paúl Albán  
**Fecha:** 01-12-2009

## **FUNCIONES**

### **GERENTE:**

- Cuidar del desarrollo de la política general de la empresa.
- Actuar como representante legal de la empresa en todo trámite.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades operativas y funciones de la empresa procurando agilizar, funcionalidad y eficiencia de los servicios.
- Optimizar los recursos para maximizar la rentabilidad de la empresa.
- Ejercer control administrativo verificando el cumplimiento de las disposiciones, políticas y procedimientos internos emitidos por la empresa, por parte de todo el personal.
- Dirigir y administrar los recursos humanos, materiales y económicos encaminándolos hacia el desarrollo y eficacia operacional.
- Efectuar la selección y contratación del personal de la empresa.
- Elaborar proyectos de expansión de la empresa.

### **CONTADOR:**

- Asesorar a la gerencia para la toma de decisiones.
- Informar a gerencia de la situación económica de la empresa.
- Realizar trámites relacionados a su rama con el visto bueno de gerencia.

### **ASISTENTE DE GERENCIA:**

- Organizar, Controlar y mantener los archivos de correspondencia enviadas y recibidas de la empresa.
- Atención cordial a los clientes y personas que visiten la empresa.
- Responsabilizarse del dinero entregado por los clientes y depositarlo en la cuenta respectiva.

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

### **NOMBRE DEL PROCESO:**

- Selección del personal

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:**

- Determinar los pasos a seguir en el proceso de selección de personal para escoger a la persona más idónea en llenar la vacante.

### **POLÍTICAS**

- La persona encargada de contratar personal es únicamente el Gerente de la Empresa.
- No se contratará a menores de edad, tampoco mujeres embarazadas.
- Para la recepción de carpetas se publicará por tres días consecutivos en la prensa.
- Se receptorán las carpetas en las oficinas de la empresa, durante 5 días desde el inicio de la publicación.

### **UNIDADES QUE INTERVIENEN:**

- Gerente
- Contabilidad

### **FORMULARIOS A UTILIZAR:**

- Comunicación de necesidad
- Contrato de trabajo

## **DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **Asistente de gerencia:**

1. Analiza la necesidad de crear un nuevo puesto o de remplazo
2. Elabora comunicación en la que indicará la necesidad de selección de personal y perfil requerido, se enviará a gerencia para su aprobación.

### **Gerente:**

3. Recibe comunicación y en el caso de no aprobar se archivará la respectiva comunicación, caso contrario enviará a Asistente de Gerencia la comunicación aprobada.

### **Asistente de gerencia:**

4. Recibe comunicación aprobada y publica por tres días consecutivos a través de la prensa
5. Recepta carpetas de aspirantes y revisa todos los requisitos establecidos (currículo vitae, certificados de honorabilidad, certificados de trabajo, referencias personales, títulos obtenidos) y se confirmará la información.

### **Gerente:**

6. Gerencia conjuntamente con Asistente seleccionan a cinco aspirantes al cargo.
7. Establece una entrevista con cada uno de los aspirantes, fija parámetros y comunica políticas de la Empresa (hora de entrada, hora de salida, condiciones en las que debe ingresar a la empresa)
8. Selecciona al nuevo empleado
9. Envía a la Asistente carpeta de la persona a ser contratada.

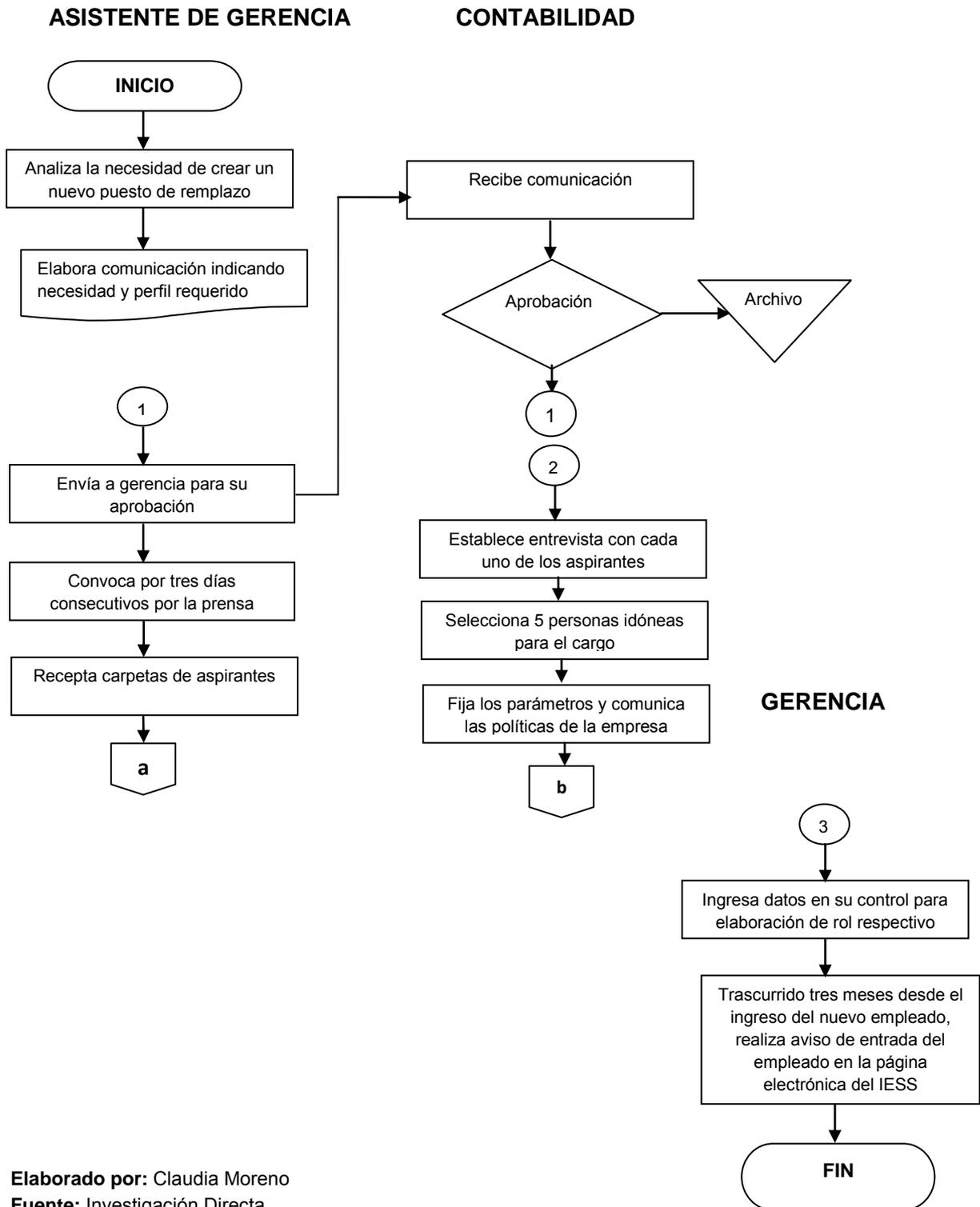
**Asistente de gerencia:**

10. Recibe documentos y elabora contrato de trabajo por triplicado (original para Inspector de Trabajo, copia 1 para archivo de empresa, copia 2 para el empleado) que contendrá las clausuras necesarias mientras preste sus servicios y las respectivas firmas del empleador y empleado.
11. Enviará el contrato de trabajo a la Inspectoría de Trabajo para su legalización, dentro de un plazo máximo de 30 días desde la fecha de emisión del contrato.
12. Comunica a contabilidad para los trámites respectivos
13. Retirado el contrato legalizado de la Inspectoría de Trabajo archivara en la empresa.

**Contabilidad:**

14. Ingresar datos en su control para elaboración de roles.
15. Transcurrido tres meses desde el ingreso del nuevo empleado, realizará aviso de entrada del empleado al IESS a través de la página electrónica.

**FLUJOGRAMA N°1**  
**SELECCIÓN DE PERSONA**

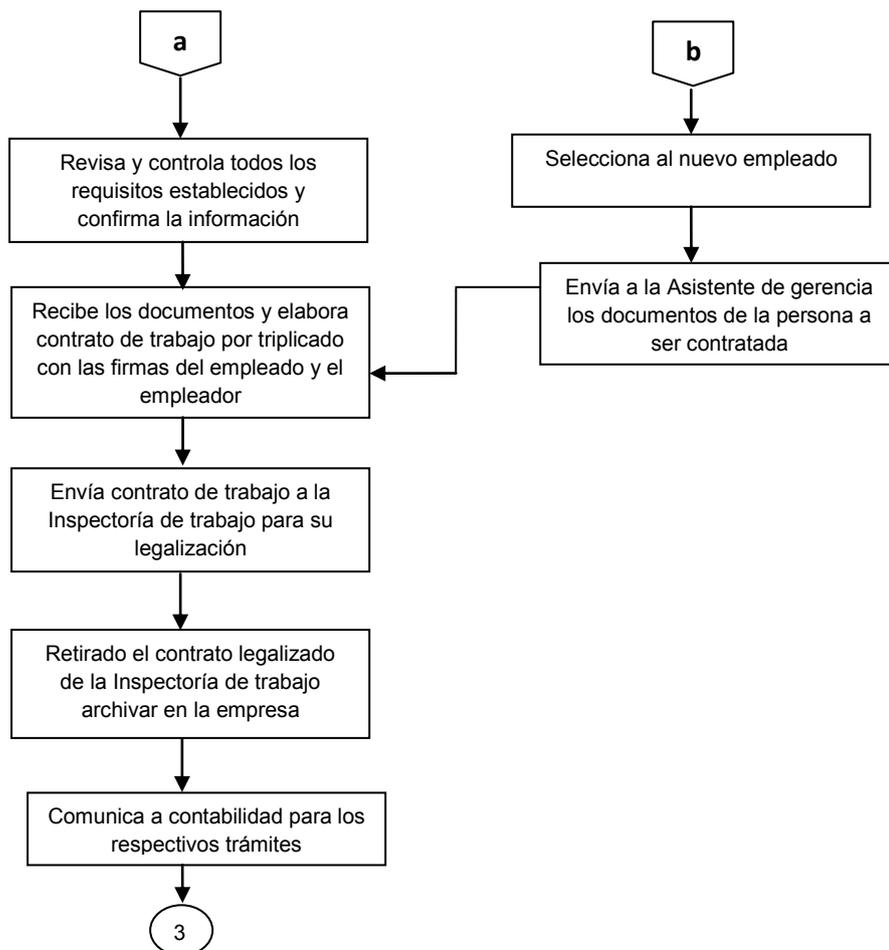


**Elaborado por:** Claudia Moreno  
**Fuente:** Investigación Directa

## Flujograma N°1 Selección de personal

### ASISTENTE DE GERENCIA

### GERENCIA



**Elaborado por:** Claudia Moreno

**Fuente:** Investigación Directa

**COMUNICACIÓN DE NECESIDAD DE PERSONAL**

PUESTO DE TRABAJO.....

FECHA.....

**NECESIDAD ACTUAL**

TRABAJO ADICIONAL       REEMPLAZO       MATERNIDAD     

VACACIONES       CREACIÓN       OTROS     

**PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO**


**FUNCIONES Y TAREAS DEL PUESTO DE TRABAJO**


**OBSERVACIONES**


**PLAZO PARA LA INCORPORACIÓN**


**ASESOR DE GERENCIA**

**GERENTE**

**Elaborado por:** Claudia Moreno

**Fuente:** Investigación Directa

## CONTRATO DE TRABAJO

Ante el Sr. Inspector de Trabajo, comparecen por una parte, la empresa “Estación de Servicio Ingahurco”, debidamente representada por su gerente..... con Cédula de Identidad ....., parte a la que en adelante se la denominará el “Empleador” y por otra parte, el.....con Cédula de Identidad....., parte que en lo posterior se le denominará el “Empleado”, quienes libre y voluntariamente conviene en celebrar el presente contrato de trabajo, contenido en las siguientes clausuras y especificaciones que forman parte integral de este contrato.

**LUGAR Y FECHA DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO:** Ambato, 07 de diciembre del 2010.

**NOMBRE DEL EMPLEADOR:** Empresa Estación de Servicio Ingahurco.

**NOMBRE DEL EMPLEADOR Y EN CALIDAD EN QUE COMPARECEN:**

....., como gerente y representante de la Empresa Estación de Servicio Ingahurco.

**CLASE DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA EL EMPLEADO:**.....

**REMUNERACIÓN ACORDADA:** ..... (Dólares de los Estados Unidos de América), más beneficios de ley.

**FORMA DE PAGO:** Mensual

**LUGAR DONDE DESEMPEÑA SUS LABORES:** El empleado desempeñará sus labores en la ciudad de Ambato.

**FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Este contrato tiene una duración de UN AÑO, contando a partir de la suscripción del presente contrato.

## **CLAUSURAS:**

### **PRIMERA:**

El empleador, para el desarrollo de las tareas propias de su actividad contrata los servicios profesionales de empleado, que los desempeña conforme a la ley, los reglamentos internos, las disposiciones generales, órdenes e instituciones que imparta el Empleador o sus representantes.

### **SEGUNDA:**

El empleado se compromete a prestar a sus servicios personales en forma exclusiva para el empleador, como....., para lo cual declara tener los conocimientos y capacidades necesarias.

### **TERCERA:**

El empleador pagará al empleado por la prestación de sus servicios la suma de ..... (en letras), más beneficios de ley, en la forma que queda determinada en las especificaciones iniciales. De esta suma se harán los descuentos que correspondan a los aportes personales del empleador, al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, retenciones del impuesto a la renta, en caso de haberlas, los ordenados por el juez o autoridad competente y los demás determinado por la ley.

### **CUARTA:**

El empleado se obliga a laborar por jornadas de trabajo máximas y semanal, en conformidad con la ley, dentro de los horarios establecidos por el empleador, pudiendo este hacer reajustes o cambios de horario, de estimarlo conveniente.

### **QUINTA:**

Si por las exigencias del trabajo a realizarse o por circunstancias de caso fortuito o de fuerza mayor, fuere necesario que el trabajador deba laborar sábados y/o domingos o en horas suplementarias que excedan la jornada máxima diaria, las partes aceptan someterse a lo dispuesto en los Art. 51 y 54 del Código de Trabajo.

**SEXTA:**

El contrato se entenderá como de prueba los primeros noventa días contados desde la fecha de su celebración.

Durante este periodo cualquiera de las partes podrá darlo por terminado libremente, vencido este plazo se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo faltante para completar un año. En este caso, el empleador o empleado deberá notificar a la otra parte su voluntad de darlo por terminado con treinta días de anticipación, en conformidad a los Arts. 184 y 602 del Código de Trabajo. A falta de esta notificación el presente contrato se convertirá en contrato indefinido. Así mismo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado este contrato, previo visto bueno, en los casos de los Arts. 171 y 172 y con el procedimiento determinado en el Art. 599 del mismo Código.

**SÉPTIMA:**

En todo lo que no estuviere en el presente contrato, las partes declaran incorporadas las disposiciones de la ley de la materia, en especial las relativas a las obligaciones del Empleador, Empleado y las prohibiciones correspondientes.

**OCTAVA:**

Para caso de juicio, las partes se someten expresamente a los jueces de la ciudad de Ambato, lugar en que este contrato ha sido celebrado, en idéntica circunstancia y para el trámite de solicitud de visto bueno, conforme a los artículos 171 y 172 del Código de Trabajo.

Para constancia de lo cual, las partes firman este contrato en tres ejemplares de igual contenido y valor:

Gerente.....

“Estación de Servicio Ingahurco”

Ruc:

Sr.....

C.I.....

Empleado

## **NOMBRE DEL PROCESO**

Capacitación al personal.

## **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Detallar todos y cada uno de los pasos para llevar a cabo el proceso de capacitación del personal de la Empresa.

## **POLÍTICAS**

- Previamente a dar capacitación se analizará las necesidades en la empresa
- El gerente de la empresa analizará y aprobará el curso de capacitación.
- Los instructores serán seleccionados por el Gerente de la empresa.
- El gerente realizará un análisis del beneficio o no de la capacitación.

## **UNIDADES QUE INTERVIENEN:**

Gerente  
Secretaria

## **FORMULARIOS A UTILIZAR:**

Análisis de la Capacitación.  
Evaluación de los participantes.

## **DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **Gerencia:**

- Determina las necesidades de capacitación.
- Analiza la capacitación requerida de acuerdo a las funciones que desempeñan.
- Realiza planificación de capacitación
- Solicita a Secretaria contactar a los instructores y solicita currículos y contenido del curso de capacitación.

### **Secretaria:**

- Localiza a los instructores y solicita currículos y contenidos de la capacitación.
- Envía documentos a gerente para su análisis y aprobación.

### **Gerencia:**

- Recibe documentación analiza y aprueba.

### **Secretaria:**

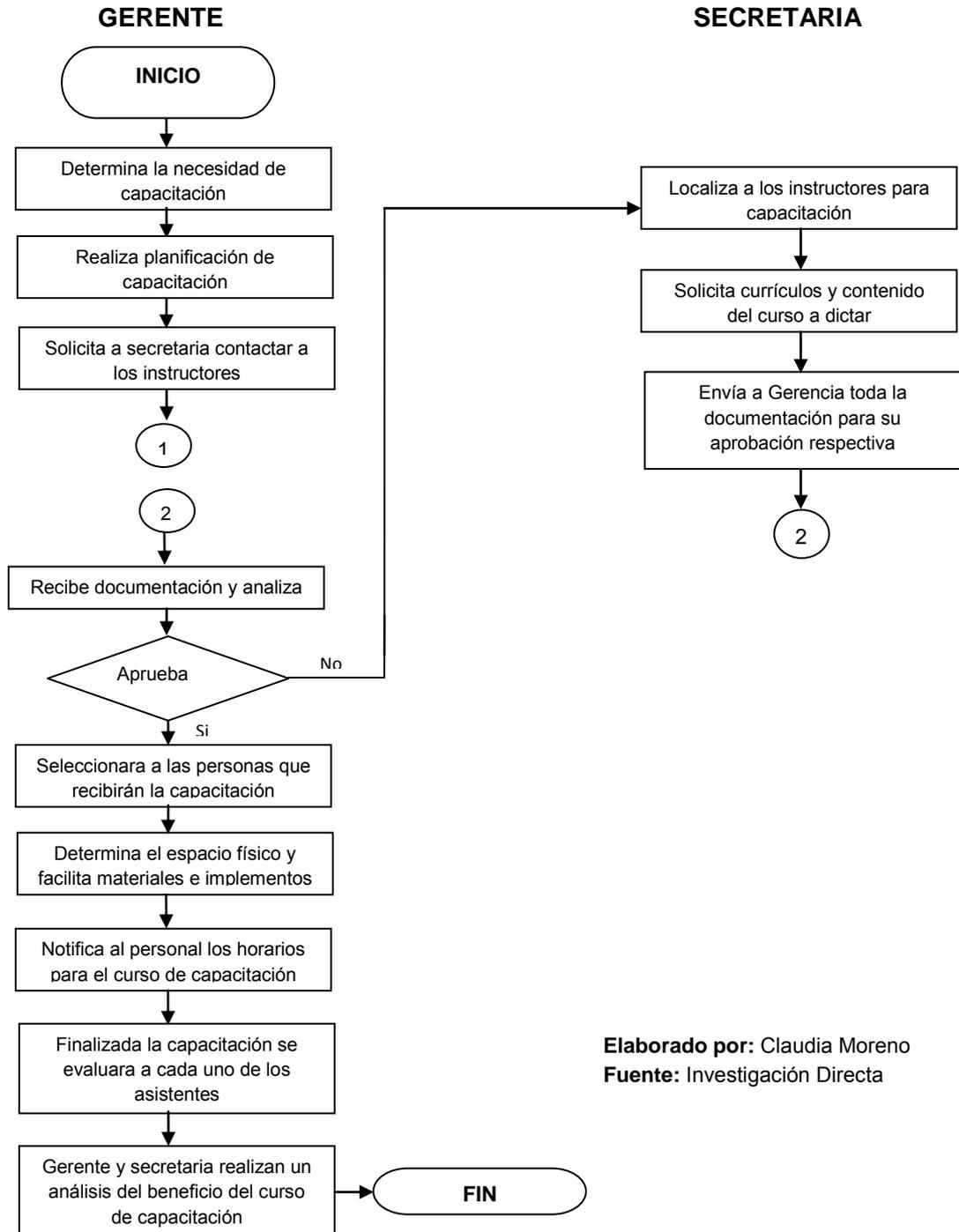
- De no aprobar gerencia, la secretaria deberá seleccionar nuevamente a los instructores.

### **Gerencia:**

- Aprobar la capacitación seleccionará a los participantes que recibirán la capacitación.
- En el caso de que la capacitación se lleva a cabo en la empresa, determinará el espacio físico y facilitará materiales e implementos necesarios.
- Notificará al personal los horarios en que se desarrollará el curso de capacitación.
- Finalizada la capacitación se evaluará a cada uno de los participantes.
- Gerente y secretaria realizarán un análisis del beneficio del curso de capacitación.

## FLUJOGRAMA N°2

### CAPACITACIÓN AL PERSONAL



## EVALUACIÓN

### INSTRUCCIONES

El propósito de este formulario es obtener información que sea útil para mejorar la calidad de los futuros cursos de capacitación

Evalúe de forma objetiva el desarrollo del curso, marcando con una x en cada uno de los casilleros que identifican a los factores, considerando la escala siguiente.

R = Regular  
= Excelente

B = Bueno

MB = Muy Bueno

E

FACTORES	ESCALA			
	R	B	MB	E
1.- Cumplimiento de los Objetivos del curso				
2.- diseño didáctico - Académico de los instructores				
3.- Coordinador General del evento (Académico y Administrativa)				
4.- Calidad del material				
5.- Satisfacción de expectativas				
6.-Oportunidad de participación				
7.- Calidad del evento				
8.- Instalaciones, equipos y materiales				

### EN QUE SE DEBE MEJORAR, EN RELACIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS

- 1.- Planificación.....
- 2.- Programación.....
- 3.- Organización.....
- 4.-  
Ejecución.....
- .....
- 5.-  
Evaluación.....
- ...
- 6.- Coordinación  
General.....

### CUÁL SERA SU APOORTE PARA BENEFICIO DE LA EMPRESA

**Elaborado por:** Claudia Moreno

**Fuente:** Investigación Directa



### 3.4 ELABORACIÓN DEL MANUAL DEL CONTROL INTERNO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

---

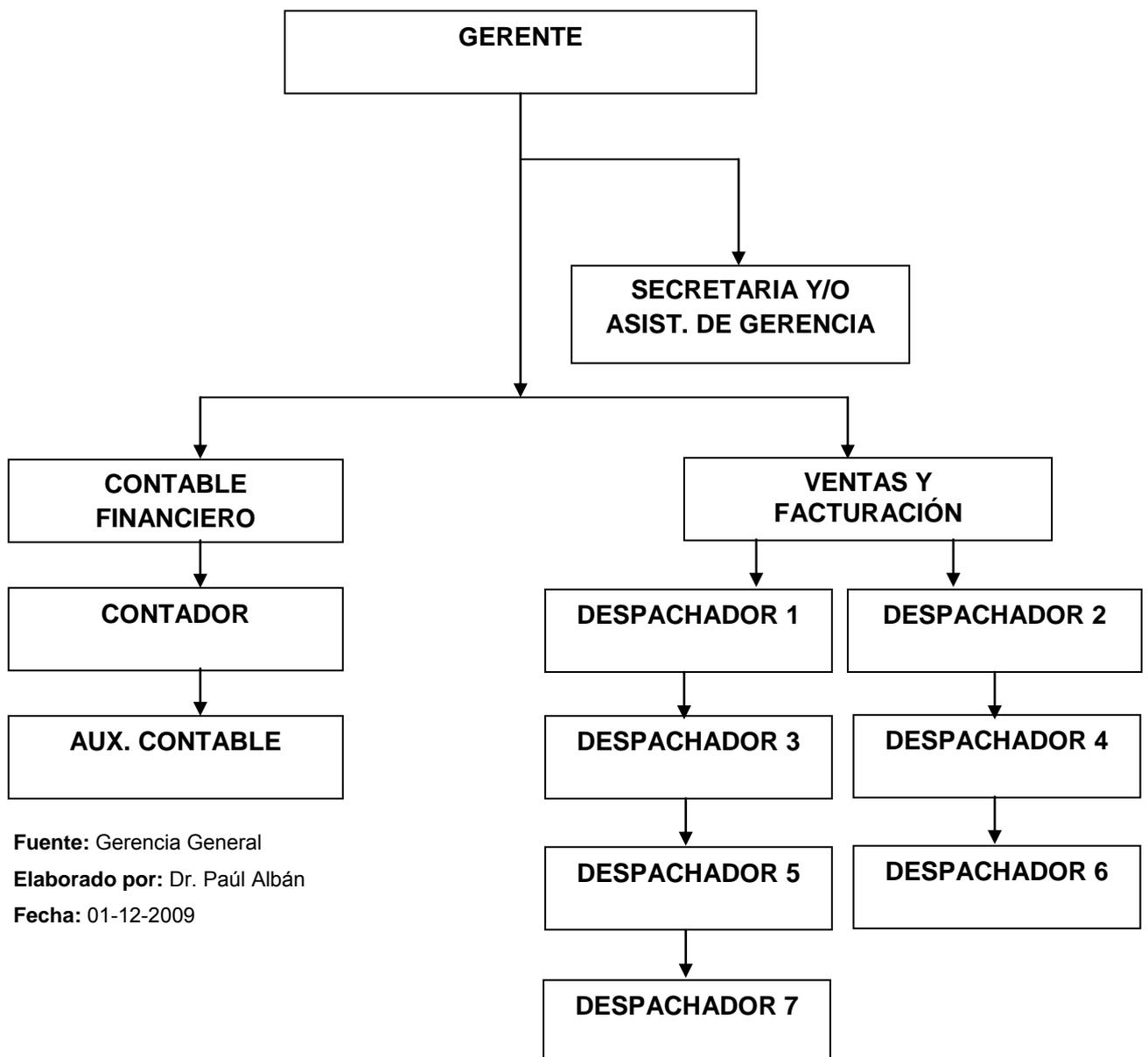
#### ESTACIÓN DE SERVICIO INGAHURCO

---

#### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

DICIEMBRE DEL 2010

Organigrama funcional de la empresa Estación de Servicio Inga Hurco.



Fuente: Gerencia General

Elaborado por: Dr. Paúl Albán

Fecha: 01-12-2009

## **FUNCIONES**

### **GERENTE:**

- Definir las políticas relacionadas con las operaciones ejecutadas por la entidad, relacionadas con el funcionamiento y el objeto social de la estación de servicio.
- Autorizar los gastos y desembolsos que se realicen y el cumplimiento de los mismos dentro de los plazos establecidos.
- Estudiar y decidir si son adecuados los procedimientos y pasos para la comercialización del combustible.
- Estudiar y decidir si procede o no el informe diario entregado por los despachadores de acuerdo a las metas y propósitos de la entidad.
- Revisar y aprobar las deudas adquiridas por compra de combustible para establecer la mejor manera para cubrirlas dentro de los plazos establecidos.
- Establecer recomendaciones para mejorar el funcionamiento de las personas encargadas de la parte operativa de la empresa.

### **CONTADOR:**

- Encargado del ingreso en el sistema de los valores generados por las ventas.
- Responsable del manejo de la documentación y las necesidades de producto.
- Elaboración un informe de los gastos incurridos para adquirir el combustible.
- Responsable de verificar que toda venta este respaldada con su respectivo comprobante de ingreso y factura.
- Encargado de establecer la liquidez de la empresa para incurrir en gastos concernientes a la actividad de la estación de servicio.

## **DESPACHADORES:**

- Encargado directo de la facturación.
- Encargado de atender a los clientes.
- Controlar el nivel de combustible que existe dentro de la empresa con el objeto de informar a gerencia.
- Responsable de verificar que todos los comprobantes de venta se encuentren correctamente elaborados y autorizados.

## **PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

### **NOMBRE DEL PROCESO**

Compras

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer todos los pasos necesarios para realizar la adquisición o compra del combustible.

### **POLÍTICAS**

- El pago se los realizará de acuerdo a las políticas y conveniencias de la empresa y la contraparte.
- La Gerencia debe tener conocimiento absoluto del nivel de combustible existente en la empresa para tomar decisiones oportunas.
- Los despachadores son los encargados de informar verbalmente la existencia o no de combustible.

## **UNIDADES QUE INTERVIENEN**

Gerente

Despachador

## **DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **COMPRAS**

#### **Gerente:**

- Pregunta la cantidad de combustible existente.

#### **Despachador:**

- Verifica en cada una de las bombas contenedoras del combustible el stock existente.
- Comunica a gerencia la falta del combustible para la comercialización.

#### **Gerente:**

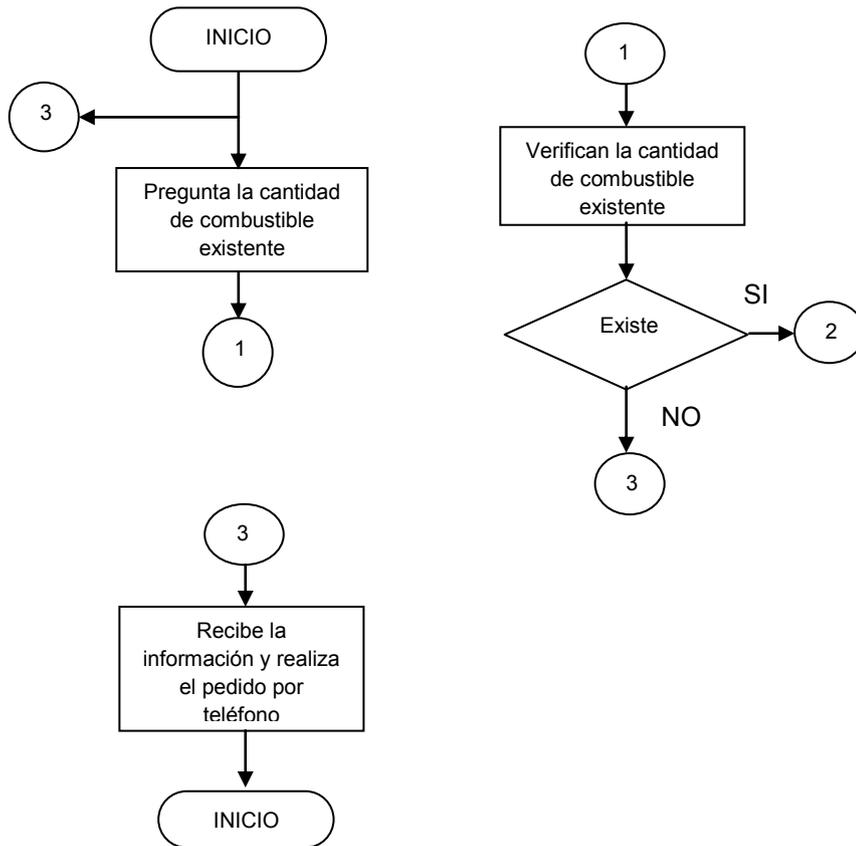
- Recibe el mensaje verbal del despachador de turno sobre la falta de stock o producto para la comercialización.
- Llama por teléfono al proveedor para solicitar el combustible, el mismo que en ese momento le confirma el tiempo que va a demorar el pedido solicitado por la empresa.

# FLUJOGRAMA N°1

## COMPRAS

GERENTE

DESPACHADOR



Elaborado por: Claudia Moreno

Fuente: Investigación Directa

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 1. CONCLUSIONES

- La empresa “Estación de Servicio Ingahurco” brinda servicios de venta de combustible para automotores, ha sido guiada por su gerente, basados en la experiencia adquirida con el paso del tiempo y el conocimiento acumulado en el área administrativa.
- La existencia de una guía que norme los procedimientos y las funciones del personal de la empresa evita la pérdida de tiempo y confusión en las actividades realizadas por cada uno de los miembros de la empresa, debido a que establece lineamientos para cada actividad.
- Los manuales de procedimientos en la empresa Estación de servicio Ingahurco permite tener un conocimiento claro de cada una de las actividades y saber a quién le corresponde realizar determinada labor evitando con esto problemas en el futuro.
- La existencia de manuales de procedimientos disminuye el riesgo de producirse pérdida de recursos, por errores, carencia o duplicación en las actividades desarrolladas por cada empleado ya que para la Estación de Servicio Ingahurco es relevante toda actividad y le representa utilización de recursos.
- Los manuales de procedimientos son fundamentales a la hora de realizar los procesos dentro de la Estación de Servicio Ingahurco, debido a que permiten aprovechar eficientemente los recursos: humano, financiero y económico existentes, con lo cual se establecerá una mejor organización con la colaboración de cada uno de los empleados.

- Es importante que la Gerencia tenga conocimiento y destrezas para el dominio de las herramientas de diagnóstico, como son los flujogramas, debido a que es el apoyo más importante para tomar decisiones dentro de la estación de Servicio Ingahurco.
- La existencia de manuales de procedimientos dentro de la Estación de Servicio Ingahurco permiten fácilmente incorporar las innovaciones tecnológicas y obtener un mayor grado de eficiencia en las operaciones.
- La aplicación de un Sistema de Control Interno en la Estación de Servicio Ingahurco permite conocer el desarrollo de sus operaciones, determinando sus áreas críticas, su causa y efecto con el fin de eliminar las deficiencias y establecer soluciones adecuadas por parte de la gerencia de la Estación de Servicio Ingahurco para el buen funcionamiento para cada una de las áreas de la empresa.

## 2. RECOMENDACIONES

- Que los manuales de Procedimientos que se sugiere la presente investigación no sea estático, sino susceptible a cambios o actualizaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa, con el objetivo de encaminarla siempre al logro de todos sus objetivos, será tarea de Gerencia General llevar el liderazgo en cuanto a la innovación y toma de decisiones.
- Dar a conocer a todos los empleados de la “Estación de Servicio Ingahurco” sobre la existencia del manual y además capacitarlos en el correcto manejo del mismo, esta actividad la llevará a cabo Gerencia con lo cual permitirá involucrar al personal con su trabajo.
- Implementar a través de Gerencia General los presentes manuales de Procedimientos, y manejar de la forma más adecuada los distintos formularios planteados en el desarrollo de cada uno de los procesos para lograr eficiencia.
- Cumplir por parte de todos los integrantes de la Estación de Servicio Ingahurco, con cada uno de los procedimientos establecidos dentro de los manuales de manera ordenada y sistemática para mejorar el desempeño en cada una de las actividades.
- Actualizar constantemente por parte de los miembros administrativos en una reunión entre ellos y dar a Gerencia para la debida aprobación, los manuales según los nuevos requerimientos y las necesidades de la empresa según su crecimiento y desarrollo.
- Estar pendiente de los avances tecnológicos es tarea de la Gerencia para introducirlos en la empresa y optimizar tiempo y recursos.
- Determinar funciones dentro de la empresa, para así establecer responsabilidades de los empleados eliminando deficiencias y estableciendo soluciones adecuadas para el buen funcionamiento de la Estación de Servicio Ingahurco.

## BIBLIOGRAFÍA

- Capote, C.G. 2000. El Control Interno y el Control. Revista Número 7 de Auditoría y Control. La Habana.
- Eduardo Hevia Vásquez y Colaboradores. 2006. Nuevos Conceptos del Control Interno. Editorial Instituto de Auditores Internos. España.
- Econ. José Vicente Vasconez A. 2002. Contabilidad Intermedia. Segunda Edición. Editorial Voluntad. Quito- Ecuador.
- Fabio Salamanca Dasa. 2007. Revista de Administración Tributaria. Bogotá.
- Gómez C, G. 1997. Sistemas Administrativos, Análisis y diseños. Editorial Mc. Graw Hill. Méjico.
- Manuel Dávalos Coca. 2008. Guía para Cátedra del Control Contable. Méjico.
- O. Ray Whittington, CIA,CMA, CPA; Kurt Pany, CFA, CPA. 2004. Principios de Auditoria. Decimo Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. Méjico.
- Varios Autores. 2005. Guía para Cátedra de Auditoría Financiera. Universidad Técnica. Ambato – Ecuador.

- Autor desconocido.2007. (en línea)Disponible en.  
[www.monografias.com](http://www.monografias.com)
  
- Arenas, P. 2001. Programa de auditoría fiscal (en línea). Disponible en:  
[www.campus.Org.auditoría: http://www5campus.org/leccion/auditoria07.](http://www5campus.org/leccion/auditoria07)
  
- Chacón, W. 2002. El control interno como herramientas fundamental contable y controladora de las organizaciones (en línea). Disponible en:  
[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
  
- Dávalos C, O. 2007. Sistema de Control Interno (en línea). Disponible en:  
[www.mailxmail.com](http://www.mailxmail.com)
  
- Geovanny E. Gómez. 2001. Auditoría y Control Interno (en línea). Disponible en:  
[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
  
- González M. 2002. El Control Interno (en línea). Disponible en:  
[www.gestiopolis.com.](http://www.gestiopolis.com)
  
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social .2010. (en línea). Disponible en:  
[www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec)
  
- Judith L. 2006. Auditoría y control interno (en línea). Disponible en:  
[www.gestiopolis1.com](http://www.gestiopolis1.com)

- Ley de régimen tributario interno.2010. (en línea). Disponible en:  
[www.taxsupport.com.ec](http://www.taxsupport.com.ec)
- Ministerio de Trabajo y Empleo.2010. (en línea). Disponible en:  
[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)
- Michael E. Porter. Estrategias Competitivas Genéricas (en línea). Disponible en:  
[Http:ricoverimarketing.es.tripod.com](http://ricoverimarketing.es.tripod.com)
- Servicio de Rentas Internas.2010. (en línea). Disponible en:  
[www.sri.gob.ec/web/guest/67](http://www.sri.gob.ec/web/guest/67)

**ANEXOS**

**ENTREVISTA**

- 1. ¿Por qué considera usted necesario la implementación de un sistema de control interno para el área financiera de la Estación de Servicio Ingahurco?**

.....  
.....

- 2. ¿Al implementar un sistema de control interno para el área financiera, cree usted que se corregirán los errores existentes Por qué?**

.....  
.....

- 3. ¿Con que sistema de control interno cuenta actualmente la Estación de Servicio Ingahurco?**

.....  
.....

- 4. ¿Qué inconvenientes ha tenido la Empresa al no contar con un adecuado Sistema de control interno para el área financiera?**

.....  
.....

- 5. ¿Qué ventajas cree usted que tendría la Estación de Servicio Ingahurco al contar un sistema de control interno para el área financiera?.**

.....  
.....