



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS.

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA
ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL
ALBÁN”.**

**Previo la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría
C.P.A**

Autores:

Pila Cadena Sonia Paulina

Director:

MCA Hidalgo Achig Myrian del
Rocío

Latacunga-Ecuador

Junio del 2013

AUDITORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN**”, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Latacunga, Junio del 2013

.....
Pila Cadena Sonia Paulina
CI.050306736-5

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN.**” de Pila cadena Sonia Paulina, postulante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Junio del 2013

La Directora:

MCA Hidalgo Achig Myrian del Rocío

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la tesista, Pila Cadena Sonia Paulina, bajo mi dirección.

Latacunga, Junio del 2013

La Directora:

MCA Hidalgo Achig Myrian del Rocío

INFORME FINAL DEL DIRECTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

LATACUNGA – ECUADOR

Cumpliendo con lo estipulado en el Capítulo IV, ARTICULO 9 literal F del reglamento del curso pre profesional de la Universidad Técnica de Cotopaxi, informo que la postulante Pila cadena Sonia Paulina, han desarrollado su trabajo práctico de grado de acuerdo al planteamiento formulado en el plan de tesis.

1. El trabajo cumple con los objetivos propuestos.
2. El trabajo se convierte en un aporte significativo para la “Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán”.

En virtud de lo antes mencionado considero que la postulante se encuentran debidamente capacitada y habilitada para prepararse al acto de defensa de tesis: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN.”**

Latacunga, Junio del 2013

La Directora:

MCA Hidalgo Achig Myrian del Rocío

**CERTIFICADO POR LA ESTACIÓN DE SERVICIOS Y
LUBRICANTES MANUEL ALBÁN.**

Certifica que la señorita, Pila Cadena Sonia Paulina, portadora de la cedula de ciudadanía CI. 050306736-5 realizo una “Diseño de un Sistema de Control Interno en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán.”

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a los interesados hacer uso del presente en forma que estime conveniente a sus intereses, siempre y cuando sea su uso en forma legal

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo a Dios por iluminar mi camino y darme la fortaleza, para culminar con este ciclo importante en mi vida.

A mis padres, por ser mi apoyo constante e incondicional para alcanzar mis metas, por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensado

A la Gerente General de la “Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán”, por permitirme realizar el proyecto de tesis en su prestigiosa.

Y por último a mi asesora de tesis la Dra. Myrian Hidalgo por hacer posible la culminación de la misma.

Paulina Pila

DEDICATORIA

Durante estos escasos años de lucha constante, de gratas vivencias, de momentos de éxitos de angustias y desesperanzas para poder cumplir mis objetivos han sido la razón para que este trabajo sea la recompensa de todo mi empeño, dedicación y esfuerzo; que va dedicado: al ser más sublime de esta tierra DIOS, que ha iluminado mi camino en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir.

A mis padres, Abel Pila y Blanca Cadena que han tenido presente que la mejor herencia es la educación. Gracias por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí. Los quiero mucho con todo mi corazón y este trabajo es para ustedes,

A la persona que cambio mi vida y estuvo incondicionalmente brindándome su apoyo constante, por enseñarme que no hay límites, que lo que me proponga lo puedo lograr y que solo depende de mí

Paulina Pila



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS.

TEMA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN.”

AUTORA: Pila Cadena Sonia Paulina

RESUMEN

El Sistema de Control Interno es el medio más adecuado para que las empresas alcancen sus metas y objetivos, en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, actualmente no cuenta con un Sistema de Control interno, con un organigrama estructural, no tiene un manual de funciones que le ayuden a mejorar el desarrollo de sus actividades, el trabajo de investigación tuvo como finalidad, Diseñar un Sistema de Control Interno para la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, cuyo propósito fue detectar las falencias existentes en cada uno de las áreas al momento del desarrollo de sus actividades. La presente indagación se desarrolló a través de fundamentos teóricos mediante la aplicación de métodos investigativos, los mismos que permitieron desarrollar en forma eficiente la investigación y fijar mecanismos de solución, en resumen el Sistema de Control Interno es la herramienta que facilita y controla las funciones del personal y directivos, proporcionando mejoras en las actividades que efectúan toda la organización.



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
HUMANISTIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES ACADEMIC UNIT

**THEME: “DESIGN OF AN INTERNAL CONTROL SYSTEM AT
MANUEL ALBAN LUBRICANTS AND SERVICE STATION”**

AUTHOR: Pila Cadena Sonia Paulina

SUMMARY

The Internal Control System is the most adequate mean for the enterprises to reach their goals and objectives, the Manuel Alban Lubricants and Service Station currently does not have an Internal Control System with structural organization, it does not have an operational manual of functions that helps to improve the development of activities, the investigate work is aimed at designing an internal control system for the Manuel Albán lubricants and service station, whose purpose was to detect the existing short comings in the activities carried out at the entity. The following work was developed through theory fundamentals with the application of investigative methods, which helped to develop the investigation efficiently and to set up mechanisms of solutions, the Internal Control System is the tool that facilitates and controls the staff and management functions giving improvements in the activities that the organization carries out.

AVAL DEL PROFESOR DE INGLES

En calidad de Licenciado de Ingles, certifico que el abstract presentado por la postulante, Pila Cadena Sonia Paulina: Diseño de un Sistema de Control Interno en la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”, se encuentra bien elaborado y estructurado, para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Junio del 2013

ÍNDICE GENERAL.

Contenido	Pág.
Autoría	ii
Aval del director de tesis	iii
Certificado	iv
Informe final	v
Certificado de la entidad	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Aval del profesor de ingles	xi
Índice	xii
Índice de cuadros	xvii
Índice de tablas	xvii
Índice de gráficos	xviii
Índice de anexos	xix

CAPÍTULO I

Introducción	1
1. Fundamentación teórica sobre el Control Interno	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Categorías Fundamentales	5
1.2.1. Gestión	6
1.2.2. Gestión Administrativa	6
1.2.3. Gestión Financiera	7
1.3. Empresa	8
1.4. Control	9
1.4.1 Importancia del control	10

1.4.2. Clases de Control	11
1.5. Control Interno	13
1.5.1. Antecedentes del Control Interno	13
1.5.1.1 Definición	14
1.5.1.2. Importancia del control Interno	15
1.6. Características del control interno	16
1.7. Objetivos del control interno	17
1.8. Principios del control Interno	17
1.9. Limitaciones del control interno	19
1.10. Componentes del control interno	20
1.11. Normas Técnicas de Control Interno	22
1.12. Normas Generales de Control Interno	22
1.12.1. Ambiente de confianza mutua	22
1.12.2. Actitud hacia el cambio	22
1.12.3. Actitud hacia el control interno	22
1.12.4. Flexibilidad al cambio	22
1.12.5. Control interno previo	22
1.12.6. Control interno concurrente	22
1.12.7. Control interno posterior	22
1.12.8. Auditoría interna	23
1.12.9. Control administrativo de bienes, valores y documentos	23
1.12.10. Formularios y documentos	23
1.12.11. Documentación y respaldo de archivo	23
1.13. Normas de control interno	23
1.13.1. Normas relativas al ambiente de control	23
1.13.2. Normas relativas a la valoración de riesgo	23
1.13.3. Normas relativas a las actitudes de control	23
1.13.4. Normas relativas a la información y comunicación	24
1.13.5. Normas relativas al monitoreo	24
1.14. Métodos para la evaluación del control interno	24
1.14.1. Método descriptivo	24
1.14.2. Método de cuestionarios	24

1.14.2.1. Características del cuestionario	25
1.14.2.2. Ventajas	25
1.14.3. Método de flujogramas	25
1.14.3.1. Simbología que se utiliza en los flujogramas	26
1.15. Sistema de control interno	28
1.15.1. Importancia	29
1.15.2. Objetivos del sistema de control interno	29
1.15.3. Elementos del control interno	30
1.15.4. Desarrollo del control interno	30
1.15.4.1. Diagnostico	31
1.15.4.2. Diseño	31
1.15.4.3. Validación	32
1.16. Pasos para diseñar un sistema de control interno	32
1.16.1. Definir los resultado deseados	32
1.16.2. Establecer proyecciones de resultados	32
1.16.3. Establecer estándares para las proyecciones y los resultados	32
1.16.4. Establecer la red de información y retroalimentación	32
1.16.5. Aplicar el sistema y tomar medidas correctivas cuando sea requerido	33

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	34
2.1. Introducción	34
2.1.2. Diseño metodológico	35
2.1.3. Posibles alternativas de los resultados	37
2.2. Preguntas directrices	37
2.3. Análisis e interpretación de los resultados en base a la entrevista aplicada a la Gerente propietaria de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán.	39

2.3.1 Análisis e interpretación de la entrevista aplicada al Administrador de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán	42
2.3.2 Análisis e interpretación de las encuestas dirigidas a los tres Trabajadores de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán	45
2.3.3 Análisis e interpretación de las encuesta dirigidas a los Clientes de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán.	55
2.3.4 .Análisis e interpretación de las encuesta dirigidas a los Proveedores de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán.	65
2.5 Conclusiones	75
2.6 Recomendaciones	76

CAPÍTULO III

3. LA PROPUESTA	77
3.1. Diseño de un Sistema de Control Interno en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán	77
3.1.1. Introducción	77
3.1.2. Justificación	78
3.2.1. Objetivo General	79
3.2.2. Objetivos Específicos	79
3.3. Información general	79
3.3.1. Reseña histórica	79
3.3.1.1. Misión	80
3.3.1.2. Visión	81
3.4. Diseño de la propuesta	81
3.5. Diagnóstico de la situación actual de la empresa	82
3.6. Estudio del organigrama estructural de la estación de servicios y lubricantes Manuel Albán	84
3.7. Actividades de control existentes	84
3.8. Manual de funciones	97
3.8.1. Introducción	98

3.8.2. Objetivos	98
3.8.3. Ámbito de aplicación	99
3.8.4. Organigrama estructural propuesto	101
3.8.5. Organigrama funcional propuesto	102
3.8.6. Manual de funciones gerente general	103
3.8.7. Manual de funciones contador	106
3.8.8. Manual de funciones auxiliar contable	109
3.8.9. Manual de funciones bodeguero	112
3.8.10. Manual de funciones departamento técnico	115
3.9. Manual de procedimientos	118
3.9.1. Introducción	119
3.9.2. Objetivos	119
3.9.3. Manual de procedimientos compra de mercadería	120
3.9.4. Flujograma de proceso de compras de mercadería	122
3.9.5. Manual de procedimientos políticas de compras	124
3.9.6. Manual de procedimientos de ventas de mercadería	125
3.9.7. Flujograma de proceso de ventas	126
3.9.8. Manual de procedimientos políticas de ventas	127
3.9.9. Manual de procedimientos cuentas por cobrar	128
3.9.10. Flujograma de proceso de cuentas por cobrar	129
3.9.11. Manual de procedimientos políticas de cuentas por cobrar	131
3.9.12. Manual de procedimientos de cuentas por pagar	132
3.9.13. Flujograma de proceso de cuentas por pagar	133
3.9.14. Manual de procedimientos políticas de cuentas por pagar	134
3.10. Conclusiones	135
3.11. Recomendaciones	136
3.12. BIBLIOGRAFIA	137

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1.1. Categorías fundamentales	5
CUADRO 1.2. Clasificación del control	11

CUADRO 1.3. Componentes del control interno (INFORMES COSO – CORRE - COCO)	20
CUADRO 1.4. Diagramas de flujo	27
CUADRO 2.1. Operacionalidad de las variables	38

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 2.1 Contrato de trabajo	45
TABLA 2.2 Afiliación al seguro social	46
TABLA 2.3 Incentivos	47
TABLA 2.4 Capacitación	48
TABLA 2.5 Servicios prestados	49
TABLA 2.6 Remuneración	50
TABLA 2.7 Manual de funciones	51
TABLA 2.8 Valores éticos	52
TABLA 2.9 Horario de trabajo	53
TABLA 2.10 Ambiente de trabajo	54
TABLA 2.11 Servicios prestados	55
TABLA 2.12 Razones por las que acuden los clientes	56
TABLA 2.13 Servicios prestados	57
TABLA 2.14 Atención correcta y eficaz de los trabajadores	58
TABLA 2.15 Servicios adicionales	59
TABLA 2.16 Personal capacitado para el trabajo encomendado	60
TABLA 2.17 Costos asignados a lubricantes, aceites, filtros	64
TABLA 2.18 Espacio físico adecuado	62
TABLA 2.19 Servicios prestados por la lubricador	63
TABLA 2.20 Atención al cliente	64
TABLA 2.21 Servicios de los proveedores	65
TABLA 2.22 Relación comercial	66
TABLA 2.23 Proforma de productos y servicios	67
TABLA 2.24 Trámites pagos ágiles y eficientes	68

TABLA 2.25 Condiciones de pago	69
TABLA 2.26 Relaciones humanas del personal	70
TABLA 2.27 Pago de cheques por la entidad	71
TABLA 2.28 Pago de deudas contraídas por la entidad	72
TABLA 2.29 Pedidos de mercaderías	73
TABLA 2.30 Entrega de mercadería	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 2.1 Contrato de trabajo	45
GRAFICO 2.2 Afiliación al seguro social	46
GRAFICO 2.3 Incentivos	47
GRAFICO 2.4 Capacitación	48
GRAFICO 2.5 Servicios prestados	49
GRAFICO 2.6 Remuneración	50
GRAFICO 2.7 Manual de funciones	51
GRAFICO 2.8 Valores éticos	52
GRAFICO 2.9 Horario de trabajo	53
GRAFICO 2.10 Ambiente de trabajo	54
GRAFICO 2.11 Servicios prestados	55
GRAFICO 2.12 Razones por las que acuden los clientes	56
GRAFICO 2.13 Servicios prestados	57
GRAFICO 2.14 Atención correcta y eficaz de los trabajadores	58
GRAFICO 2.15 Servicios adicionales	59
GRAFICO 2.16 Personal capacitado para el trabajo encomendado	60
GRAFICO 2.17 Costos asignados a lubricantes, aceites, filtros	61
GRAFICO 2.18 Espacio físico adecuado	62
GRAFICO 2.19 Servicios prestados por la lubricadora	63
GRAFICO 2.20 Atención al cliente	64
GRAFICO 2.21 Servicios de los proveedores	65

GRAFICO 2.22 Relación comercial	66
GRAFICO 2.23 Proforma de productos y servicios	67
GRAFICO 2.24 Trámites pagos ágiles y eficientes	68
GRAFICO 2.25 Condiciones de pago	69
GRAFICO 2.26 Relaciones humanas del personal	70
GRAFICO 2.27 Pago de cheques por la entidad	71
GRAFICO 2.28 Pago de deudas contraídas por la entidad	72
GRAFICO 2.29 Pedidos de mercaderías	73
GRAFICO 2.30 Entrega de mercadería	74

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Entrevista dirigida al Gerente General	
ANEXO 2: Cuestionario de control interno auxiliar contable	
ANEXO 3: Diagrama de flujo de ingresos en efectivo	

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se ha presentado grandes avances en la tecnología de la información a nivel mundial, lo cual da lugar al incremento de la necesidad de enlazar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas aéreas administrativas y financieras, con el fin de ser competitivas para responder a las nuevas exigencias empresariales.

En base a lo mencionado se debe señalar que actualmente en el Ecuador las entidades, con la finalidad de efectivizar sus actividades, se ha visto en la necesidades de aplicar técnicas y métodos que permitan cumplir con lo planificado, enfocando sus fortalezas a la obtención de una mayor eficiencia en el desempeño de sus actividades, y reglamentar una estructura de control que garantice obligatoriedad, fuerza vinculante y uniformidad en su implantación facilitando una función administrativa con plena coordinación entre sus diferentes instancias.

La Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán no se excluye de este campo de acción, ya que al igual que las demás entidades necesita contar con un Sistema de Control que permita establecer normas, medir el desempeño de sus actividades y aplicar oportunamente acciones correctivas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos planeados.

Por dichas razones y considerando las necesidades de la entidad se decidió Diseñar un Sistema de Control Interno, que permita a la Gerencia mejorar las Gestiones Administrativas, Financieras a través de la Implantación de una herramienta funcional que sea factible para monitorear las actividades prevenir, detectar errores e irregularidades que se encuentren presentes y tomar las medidas correctivas oportunamente para el futuro.

Después de haber analizado los factores que limitan el cumplimiento eficiente de los objetivos que persigue la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán,

se ha formulado el siguiente problema: “La falta de un adecuado Sistema de Control Interno no permite promover la eficiencia y eficacia en las actividades que realiza la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán”.

Se establece el siguiente objetivo general.

- ♣ Mejorar los procesos administrativos y financieros en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán a través del Diseño de un adecuado Sistema de Control Interno que promueva la eficiencia y eficacia en cada de sus actividades.

A continuación se detallan los objetivos específicos.

- ♣ Analizar los contenidos teóricos y científicos que permitan el diseño del Sistema de Control Interno en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán.
- ♣ Diagnosticar la situación actual de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán mediante instrumentos de investigación para determinar los distintos problemas.
- ♣ Desarrollar el Sistema de Control Interno en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán para brindar una seguridad razonable de su funcionamiento administrativo y financiero.

Para establecer el Sistema de Control Interno se cuenta con el apoyo de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, la misma que se ha comprometido a facilitar toda la información requerida para alcanzar los resultados deseados y por ende el éxito de la misma.

Por medio del trabajo de investigación que corresponde a un estudio interno, el mismo que permitirá, evaluar, analizar y recolectar datos sobre el ambiente interno y externo de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, para

determinar la situación real, y a la vez obtener la suficiente información, determinando las causas y sus efectos al Diseñar un Sistema de Control Interno, se considera utilizar los siguientes métodos el descriptivo, el diseño estadístico, el método inductivo – deductivo y analítico las técnicas como la entrevista y la encuesta los mismos que facilitarían el desarrollo de la investigación.

El presente trabajo de tesis se encuentra estructurado en tres capítulos, los mismos que contienen la siguiente información:

En el Primer Capítulo se detalla los aspectos teóricos de las categorías fundamentales en que se desarrolla el Control Interno, comprendiendo su definición, importancia, objetivos, clasificación, elementos, principios y métodos de evolución de cada una de las categorías fundamentales de la investigación.

El Segundo Capítulo contiene los resultados obtenidos como efecto de la aplicación de las entrevistas y encuestas realizadas a la Gerente, al Departamento Contable, Trabajadores, Proveedores y Clientes potenciales respectivamente, para de esa manera podernos encaminar y poder analizar la situación actual en la que se encuentra la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán.

En el Tercer Capítulo se establece el Diseño del Sistema de Control Interno a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán considerando la situación actual de la entidad y acorde a las necesidades de la misma plantear nuevas estrategias para que dicha entidad tenga un mejor Control y por ende pueda brindar un mejor y eficaz servicio a la colectividad; tomando en consideración su estructura organizativa, los objetivos, las políticas y procedimientos de Control Interno establecido por la entidad.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Fundamentos teóricos sobre el control interno

1.1 Antecedentes

Si bien en un principio el Control Interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito.

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

En los últimos años el campo empresarial ha evolucionado notablemente, gracias a la continua modernización e innovación de procedimientos dentro de las actividades que realiza cada empresa. Lógicamente estas innovaciones deben ir acompañadas de una serie de procedimientos que garanticen una gestión empresarial correcta, eficiente y segura, es decir, un buen Sistema de Control Interno. En toda entidad, sea ésta pública o privada, es de gran importancia la aplicación de Sistemas de Control en todos sus aspectos, pues para obtener resultados eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial no se puede

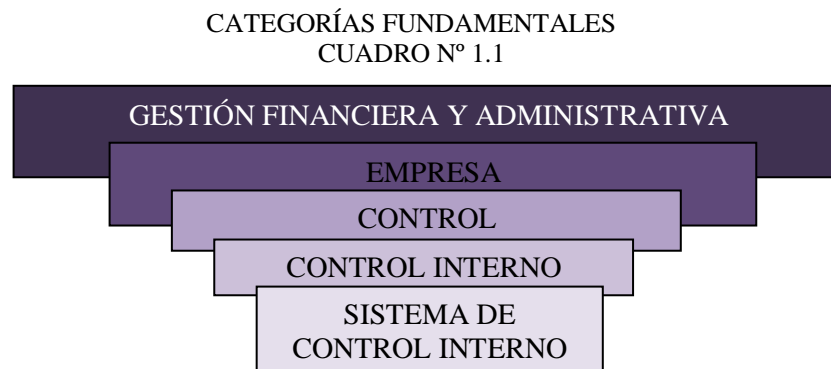
ignorar la planeación y la aplicación de un Sistema de Control Interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos.

El Control Interno constituye un instrumento de apoyo para la gestión empresarial, comprende medidas de coordinación ensambladas de tal forma que funcionen coordinadamente con seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, las políticas administrativas y que en definitiva permita promover la eficiencia y eficacia en cada una de las actividades que realiza la empresa.

El amplio conjunto de actividades que son necesarias conocer y dominar en la dirección de una empresa, ocupa un lugar importante el Control Interno, el cual reúne los requerimientos fundamentales de todas las especialidades contables, financieras y administrativas de una entidad.

El propósito básico del Control Interno es el de promover la operación eficiente de la organización, los Controles Internos se implantan para mantener la entidad en la dirección de sus objetivos y tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales o no intencionales en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes.

1.2 Categorías Fundamentales



Fuente: Estación de Servicio y Lubricantes “Manuel Albán”.
Realizado por: La Investigadora

1.2.1. GESTIÓN

Siendo uno de los elementos más abstractos dentro del ámbito gerencial moderno la gestión en toda entidad es responsabilidad de los directivos, entendiéndose como la capacidad de realizar diligencias que permitan alcanzar las metas propuestas, la misma que permitirán planificar, ejecutar, dirigir, controlar y evaluar una visión bastante elemental, que deja de lado una diversidad de aspectos involucrados en la coordinación de grupos humanos y recursos limitados para alcanzar objetivos.

PÉREZ, (2001) define que la Gestión es “Un proceso para dirigir las actividades que constituya la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa y tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos planteados” (p. 12).

El Autor MALDONADO, (1992), indica que la Gestión es “Un conjunto de políticas y técnicas que permiten manejar de una forma efectiva y eficientemente los objetivos de la entidad mediante los mecanismos de planificación” (p.30).

En base a lo expuesto anteriormente la investigadora, puede decir que la Gestión es la dirección de las actividades que contribuyen a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos para orientar la acción hacia la mejora continua de las actividades planificadas.

1.2.2. Gestión Administrativa

Debido al crecimiento económico hoy en día resulta de gran trascendencia analizar la Gestión Administrativa de las empresas tomando en consideración cada una de las actividades que mantiene la entidad dentro de su entorno laboral, para coordinar todos los recursos disponibles y de esta forma conseguir los objetivos determinados por la misma.

CEPEDA, (1991) manifiesta que Gestión Administrativa es "El conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla las actividades a través del

cumplimiento de las fases del proceso administrativo, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (p. 15).

Según ANDRADE, (1998) La Gestión Administrativa comprende “Todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de la misma” (p. 207).

La investigadora considera que la Gestión Administrativa comprende el conjunto de acciones mediante las cuales los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar para alcanzar los objetivos planteados por la entidad.

1.2.3. Gestión Financiera

Las empresas sean públicas o privadas con el paso del tiempo se han visto en la necesidad de mantener una estabilidad económica dentro de sus operaciones financieras, tomando en cuenta los objetivos organizacionales debido a que estos son utilizados por los administradores financieros, como criterio de decisión en la gestión financiera a fin de tomar las decisiones adecuadas.

CEPEDA, (2004) manifiesta que la Gestión Financiera es “La forma como está administrada una organización de forma financiera” (p. 16).

Para los Autores BESLEY y BRIGHAM, (2001) afirman que en la Gestión Financiera “Se toman decisiones acerca de cuáles activos deberán adquirir sus empresas, la forma en la que estos activos deberán ser financiados y de qué manera deberán administrarse los recursos actuales de la empresa” (p. 9).

En base a las definiciones expuestas por los autores, la investigadora concuerda con los criterios de los autores ya que la gestión financiera se implica en todas las decisiones de los negocios, además de verificar la forma como está estructurado

una empresa en los campos financieros los mismos que repercuten en beneficio de la entidad, cabe recalcar que la gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos.

1.3. Empresa

Hoy en día las personas asumen la iniciativa de forjar ideas para establecer sistemas que se interrelacionen con su entorno laboral, de forma planificada y ordenada con el fin de obtener medios económicos que faciliten las actividades del diario vivir encaminando estrategias para de esta forma poder cumplir lo deseado basándose en una buena administración, a través de una actividad económica de producción de bienes o prestación de servicios.

Para el Autor CARO, (2007) manifiesta que Empresa es “Un conjunto organizado de actividades personales, medios económicos y materiales y relaciones comerciales con propósito de obtener beneficios, para la consecución de una idea de producción de bienes o prestación de servicios con destino al mercado” (p. 2).

ESTUPIÑAN, (2006) indica que Empresa es “La persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que asume la iniciativa decisión, inmovilización y riesgo para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir y distribuir bienes y servicios que satisfagan las necesidades humanas” (p. 5).

Para la investigadora una Empresa es todo esfuerzo organizado que se emprende con el propósito de generar riqueza y brindar un servicio a la colectividad ya que es una unidad económica que satisface necesidades de otros a cambio de una ganancia. La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía. Toda empresa engloba una amplia gama de personas e intereses

ligados entre sí mediante relaciones contractuales que reflejan una promesa de colaboración.

Por lo mismo, estas organizaciones, cuentan con una compleja administración, por medio de la cual, logran equilibrar, los egresos con los ingresos, dejando un margen de ganancia, para que la empresa sea rentable.

Para que una empresa tenga ganancias, aparte de gestionar una buena administración, debe calcular bien sus costos productivos y añadirle un porcentaje al precio final, para de esa manera tener ganancias.

1.4. Control

En la actualidad la falta de control en las empresas ha causado una serie de inconvenientes como el incumplimiento de sus objetivos, lo cual conlleva a la conclusión de que el control es fundamental para las empresas, por ende toda organización debe mantener un proceso sistemático que permita el desenvolvimiento de las actividades administrativas y financieras.

Para WHITTINGTON, (2006) define al Control como "La vía de manejo de toda organización que lleva niveles altos de equidad, ética y efectividad en el trato interno y externo" (p. 4).

Para el Autor KOONTS, (1999) define al Control como: "La medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se ha cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos" (p. 636).

La investigadora concuerda con las definiciones respecto a lo que es el control, ya que mediante el control se vigilan acciones decididas con anterioridad que puedan corresponder a la etapa de la planificación, organización, dirección, integración y aun al propio control. El concepto del autor da la idea de que el control no es más que el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones

específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

1.4.1. Importancia del Control

La importancia de tener un buen control en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, el control se emplea para:

Crear mejor calidad: Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.

Enfrentar el cambio: Este forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público. Surgen materiales y tecnologías nuevas. Se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales. La función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.

Producir ciclos más rápidos: Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios nuevos a los clientes. Los clientes de la actualidad no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.

Agregar valor: Los tiempos veloces de los ciclos son una manera de obtener ventajas competitivas. Otra forma, aplicada por el experto de la administración japonesa Kenichi Ohmae, es agregar valor. Tratar de igualar todos los

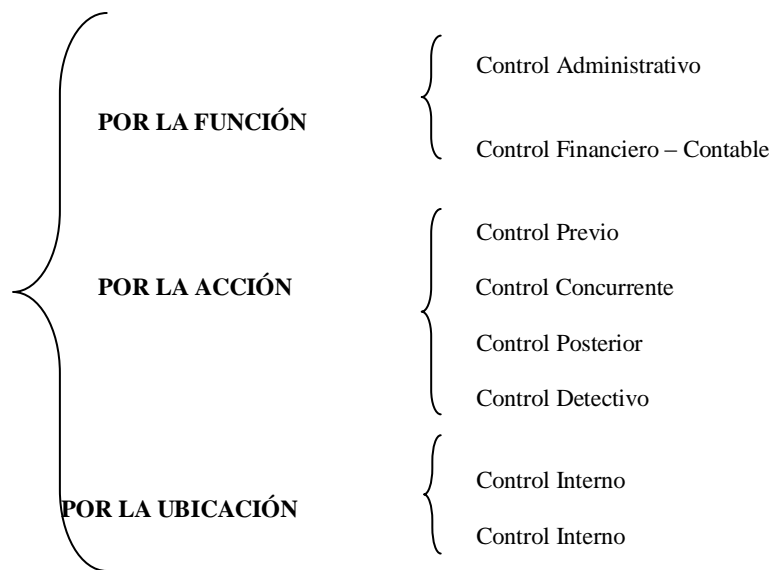
movimientos de la competencia puede resultar muy costoso y contraproducente. Ohmae, advierte, en cambio, que el principal objetivo de una organización debería ser "agregar valor" a su producto o servicio, de tal manera que los clientes lo comprarán, prefiriéndolo sobre la oferta del consumidor. Con frecuencia, este valor agregado adopta la forma de una calidad por encima de la medida lograda aplicando procedimientos de control.

Facilitar la delegación y el trabajo en equipo: La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso de control. Por tanto, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo.

1.4.2. Clases de Control

CLASIFICACIÓN DEL CONTROL

CUADRO # 1.2



Fuente: Enfoque Contemporáneo de Control Interno
Realizado por: La Investigadora

a) Por la Función

Se clasifica por la función considerando que la administración requiere tener sobre la empresa controles internos relacionados con sus áreas de operación.

Control Administrativo.- Es el plan de organización que adopta cada entidad con sus correspondientes procedimientos, métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo, el mismo que es mantener informado de la situación de la empresa, coordinar sus funciones, conservar una ejecución eficiente y determinar si está operando conforme a las políticas establecidas.

Control Contable.- Su objetivo es que todas las operaciones se registren oportunamente por el importe correcto en las cuentas apropiadas, periodo contable que se lleva a cabo, y que todo lo contabilizado exista, investigando cualquier diferencia para adoptar acciones correctivas apropiadas.

b) Por la Acción

El control interno se clasifica por la acción considerando el momento en que se ejecuta un procedimiento de comprobación de una operación o parte de ella, este puede darse al inicio, durante la operación o una vez terminada.

Control Previo.- Es el conjunto de procedimientos orientados a la verificación, revisión, vigilancia, cumplimiento de las operaciones administrativas y financieras de una empresa que deben ser observadas con el propósito de establecer su exactitud, autenticidad, legalidad, veracidad y validez.

Control Concurrente.- Es el conjunto de medidas que una empresa adopta para verificar y revisar las operaciones que al momento se vayan a efectuarse, aplica en forma simultánea con la persona que autoriza o ejecuta las transacciones o negociaciones.

Control Posterior.- Es parte integrante del control interno, ejercido por auditoría interna sin perjuicio por exámenes realizados por auditores externos o en equipos mixtos.

Control Detectivo.- Constituyen la veracidad de la confiabilidad de los controles preventivos, estos existen cuando las transacciones ya han sido procesadas normalmente sobre información producida por contabilidad.

c) **Por la Ubicación**

Control Externo.- Es ejercido por una entidad diferente; ya que quien controla desde afuera mira desviaciones que la propia administración no puede detectar y dado el carácter contractivo del control externo, las recomendaciones que el formula resultan beneficiosas para la organización.

Control Interno.- Es el conjunto de políticas, procesos, dispositivos, practicas u otras acciones que actúan para eliminar o minimizar los riesgos adversos o mejorar oportunidades positivos para el logro de los objetivos.

1.5. CONTROL INTERNO

1.5.1. Antecedentes del Control Interno

Una de las causas principales que dio origen al Control Interno fue la "Gran Empresa" A finales del siglo XIX, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización para prevenir fraudes o errores dentro de la entidad, el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones.

Los contadores idearon la "Comprobación Interna" conocido hoy en día como Control Interno, que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica.

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

Los Controles Internos se implantan para mantener la entidad en la dirección de sus objetivos y tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales o no intencionales en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes.

Posteriormente, con el incremento del comercio en las ciudades italianas durante los años 1400, se produjo una evolución de la contabilidad como registro de las transacciones, apareciendo los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios. En este ambiente comercial, el monje veneciano Fray Lucas Paccioli mejor conocido como Lucas di Borgo, matemático, desarrolló en 1494 la partida doble, analizando el hecho económico desde 2 puntos de vista: partida y contrapartida. El término de Control Interno reemplazó al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución.

1.5.1.1. Definición

Todas empresas han visto la necesidad de estructurar un plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de las instituciones públicas

como privadas, con el objetivo de salvaguardar sus activos para lo cual es necesario realizar un control interno de aquellos asuntos relacionados con los departamentos financieros, administrativos y técnicos, puesto que para su cumplimiento se requiere de controles internos que aseguren la confiabilidad de la información procesada, basándose en normas, principios, y de esta manera garantizar una verdadera eficacia y eficiencia en sus operaciones.

Para el Autor BACOM, (1979) define al Control Interno como “Un conjunto de normas mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización y también a cualquiera de los numerosos recursos para supervisar y dirigir una operación determinada o las operaciones en general” (p. 5).

Según YOLIMA (1998) manifiesta que el control interno comprende “El plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos verificar la exactitud, la confiabilidad de sus documentos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas” (p. 68).

Una vez analizado los conceptos la investigadora considera que el Control Interno es una herramienta que ayuda a garantizar una gestión verdaderamente eficiente y eficaz es por ello que el sistema de control interno debe plantear la utilización de los diferentes aspectos que completan un sistema de control para que pueda medir verdaderamente la eficiencia y la eficacia de la gestión.

1.5.1.2. Importancia del Control Interno

La importancia de tener un buen Sistema de Control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años; con la finalidad de adoptar medidas necesarias que fortalezca las funciones administrativas – financieras de las entidades, para poder verificar el correcto manejo de las operaciones y por ende puedan ser de utilidad para la organización, en especial si se centra en las

actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

Por consiguiente, el Control Interno nos permite asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que las actividades de la entidad se desarrollen eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en cumplimiento a las metas y objetivos previstos es así que el Control Interno permite:

- ♣ Contribuir a la seguridad del Sistema Contable que se utiliza dentro de la entidad fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la misma cumpla con su objeto.
- ♣ Detecta las irregularidades y errores, planteando una solución factible, evalúa todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables.

1.6. Características del Control Interno

Las características del Control Interno son:

- ♣ El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización
- ♣ Debe ser una fuente para evitar los errores y fraudes.
- ♣ Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización se encuentren de manera idónea.
- ♣ No mide desviaciones la ayuda a identificar.

- ♣ Su ausencia es una de las causas de las desviaciones.

Para la postulante estas características se enfocan en verificar la idoneidad de la situación administrativa, operativa, financiera y de gestión de una organización permitiendo medir la eficiencia y la eficacia de la entidad para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

1.7. Objetivos del Control Interno

A continuación se describen los objetivos del Control Interno:

Eficiencia y eficacia de las operaciones.- Implica una conducción adecuada de las actividades de la organización con el uso apropiado de los recursos disponibles conduciendo al logro de los objetivos.

Confiabilidad y oportunidad de la información.- Contienen la información precisa, veraz, exacta y oportuna relacionada con el asunto que se trate y comunicada en tiempo propicio para que las autoridades pertinentes emprendan acciones adecuadas para promover una gestión eficaz y eficiente.

Cumplimiento de la normativa aplicable.- La organización deberá observar y cumplir con la normativa de carácter jurídico (ley, decretos, reglamentos), técnico (documentos normativos emitidos por autoridades con competencia) y administrativo (disposiciones internas de la institución).

1.8. Principios del Control Interno

A continuación se describen los principios del Control Interno:

Igualdad: El Sistema de Control Interno debe procurar que las actividades de la entidad estén dirigidas justamente hacia el interés general, sin conferir privilegios a grupos especiales.

Moralidad: Todas las operaciones deben efectuarse no solo obedeciendo aquellas normas aplicables a la entidad, sino también acatando los principios éticos y morales que rigen a la sociedad.

Eficiencia: Procura que la provisión de bienes y servicios se haga al mínimo costo, siempre en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, con la máxima eficiencia y la mejor utilización de los recursos disponibles.

Economía: Vigila que la distribución de los recursos sea la más apropiada en función de los objetivos y metas institucionales.

Celeridad: Uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que conciernen a su ámbito de competencia.

Imparcialidad y Publicidad: Se refiere a obtener la máxima transparencia en el accionar de la entidad, de tal forma que nadie se sienta afectado en sus intereses o ser sujeto a la discriminación, tanto en oportunidades como en el acceso a la información.

Valoración de Costos Ambientales: Dentro de la toma de decisiones y en las operaciones normales que realiza toda entidad se debe priorizar la reducción del impacto ambiental negativo en el cual se pueda incurrir.

En base a lo expuesto las investigadoras manifiestan que, el control interno se debe llevar a cabo considerando cada uno de los principios expuestos, procurando su consecución íntegra.

1.9. Limitaciones del Control Interno

Ningún Sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, debido a sus limitaciones inherentes, el control Interno solamente puede brindar la seguridad razonable de que el objetivo se logre; estas limitaciones incluyen:

- ♣ El requisito usual de que un control establecido sea costo- beneficio.
- ♣ La dirección de la mayoría de los controles hacia el tipo de transacciones respectivas en lugar de excepcionales.
- ♣ El error humano debido a malentendidos, descuidos y fatiga.
- ♣ La potencialidad de una colusión que pueda evadir los controles que dependen de la segregación de funciones.

1.10. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO (INFORMES COSO – CORRE – MICIL - COCO)

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO SEGÚN MÉTODO COSO Y CORRE

CUADRO N° 1.3

<u>COMPONENTES MÉTODO COSO</u>	<u>COMPONENTES MÉTODO CORRE</u>	<u>COMPONENTES MÉTODO MICIL</u>	<u>COMPONENTES MÉTODO COCO</u>
<p><u>ENTORNO DE CONTROL</u></p> <p>Se refiere al medio ambiente en que se desenvuelve la entidad, con su filosofía empresarial, los atributos del personal especialmente su integridad, valores éticos y profesionalismo con los cuales trabajan.</p>	<p><u>AMBIENTE INTERNO DE CONTROL</u></p> <p>Este componente vela el comportamiento de una organización y tiene una influencia directa en el nivel de compromiso del personal respecto al control interno.</p>	<p><u>AMBIENTE DE CONTROL Y TRABAJO</u></p> <p>Es el más relevante y constituye el fundamento para el diseño, la implantación, la auto evaluación y la evaluación externa del MICIL en una organización.</p>	<p><u>PROPÓSITO</u></p> <p>Los objetivos deben ser comunicados. Se deben identificar los riesgos internos y externos que afecten el logro de objetivos.</p>
<p><u>EVALUACIÓN DE RIESGOS</u></p> <p>La entidad debe conocer los riesgos que le amenazan o afectan y afrontarlos con una estrategia que permita mitigar su impacto.</p>	<p><u>ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS</u></p> <p>Los objetivos deben establecerse antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurar que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos seleccionados.</p>	<p><u>EVALUACIÓN DE RIESGOS</u></p> <p>Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.</p>	<p><u>COMPROMISO</u></p> <p>Se deben establecer y comunicar los valores éticos de la organización. Las políticas y prácticas sobre recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos de la organización y con el logro de sus objetivos.</p>
<p><u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u></p> <p>Consiste en las políticas y procedimiento tendientes a asegurar a que se cumplan las directrices de la dirección, a que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos.</p>	<p><u>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</u></p> <p>La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y personal restante, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que pueda afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.</p>	<p><u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u></p> <p>Es el componente que mayor número de factores contiene, y por tanto, el más relevante y la base para su diseño, la implantación, la auto evaluación y evaluación en una organización.</p>	<p><u>APTITUD</u></p> <p>El personal debe tener los conocimientos, habilidades y herramientas necesarios para el logro de objetivos.</p> <p>El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización.</p>

Fuente: Informe COSO y CORRE

Elaborado por: La Investigadora

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO SEGÚN MÉTODO COSO Y CORRE

<p><u>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</u></p> <p>Toda entidad requiere un sistema de información gerencial para la toma de decisiones y una fluida comunicación entre los departamentos y personal.</p>	<p><u>EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS</u></p> <p>Permite a una entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impacten en la consecución de objetivos.</p>	<p><u>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</u></p> <p>Es el más dinámico y permite su interrelación desde la base de la pirámide</p>	<p><u>EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE</u></p> <p>Se debe monitorear el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la reevaluación de objetivos. El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores. Las premisas consideradas para el logro de objetivos deben ser revisadas periódicamente.</p>
<p><u>SUPERVISIÓN (MONITOREO)</u></p> <p>Debe monitorearse el proceso total y considerar como necesario hacer modificaciones de esta manera el sistema puede funcionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifique</p>	<p><u>RESPUESTA A LOS RIESGOS</u></p> <p>La dirección para decidir la respuesta a los riesgos evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios; y selecciona aquellos que situen el riesgo residual dentro de la tolerancia del riesgo establecido.</p>	<p><u>SUPERVISIÓN</u></p> <p>Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.</p>	
	<p><u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u></p> <p>Las actividades de control son las políticas y procedimientos establecidos por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlo, respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos.</p>		
	<p><u>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</u></p> <p>Es identificar, procesar, y comunicar la información relevante en la forma y en el plazo que permita a cada funcionario asumir sus responsabilidades.</p>		
	<p><u>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</u></p> <p>La supervisión continua se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprenden controles regulares efectuados por la dirección, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus actividades.</p>		

Fuente: Informe COSO y CORRE
 Elaborado por: La Investigadora

1.11. Normas Técnicas de Control Interno

Estas normas constituyen criterios profesionales para determinadas áreas y rubros, estos han sido desarrollados a través de la investigación y la experiencia práctica en el manejo de organizaciones por lo que constituyen las guías básicas cuya aplicación permite una adecuada administración en las instituciones.

1.12. Normas Generales de Control Interno

A continuación se detallan las Normas Generales de Control Interno:

1.12.1. Ambiente de confianza mutua.- Sirve para respaldar el flujo de información entre los empleados y su desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos de la entidad.

1.12.2. Actitud hacia el cambio.- Toda entidad dispondrá de procedimientos capaces de captar e informar oportunamente los cambios registrados en el ambiente interno y externo.

1.12.3. Actitud hacia el control interno.- Se refiere a la competencia, honestidad.

1.12.4. Flexibilidad al cambio.- Este sistema de información será analizado y, de ser necesario, rediseñarlo cuando se detecten deficiencias en su funcionamiento.

1.12.5. Control Interno Previo.- Establece mecanismos y procedimientos para analizar las operaciones y actividades.

1.12.6. Control Interno Concurrente.- Aplica mecanismos de supervisión durante la ejecución de las operaciones.

1.12.7. Control Interno Posterior.- La máxima autoridad y la auditoría interna establecen mecanismos para evaluar las operaciones.

1.12.8. Auditoría Interna.- Dependerá directamente de la máxima autoridad o del titular de la entidad pública, será responsable del examen posterior de las operaciones de la entidad.

1.12.9. Control administrativo de bienes, valores y documentos.- Se ejecutara a través de la orden de la autoridad pertinente.

1.12.10. Formularios y Documentos.- Deberán ser preenumerados para su archivo.

1.12.11. Documentación y respaldo de archivo.- Se refiere a la veracidad de la documentación y su archivo.

1.13. Normas de Control Interno

Las Normas de Control Interno son:

1.13.1. Normas relativas al ambiente de control.- La gerencia debe mantener y demostrar integridad valores éticos en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en la organización, para su cumplimiento por partes de los demás servidores.

1.13.2. Normas relativas a la valoración de riesgos.- Definir los objetivos y metas empresariales, considerando la misión y visión de la organización y revisar periódicamente su cumplimiento. Deben identificar los factores de riesgos relevantes, internos y externos, asociados al logro de los objetivos empresariales.

1.13.3. Normas relativas a las actividades de control.- Deben documentar, mantener actualizados y divulgar internamente las políticas y procedimientos de control que garantice razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno.

1.13.4. Normas relativas a la información y comunicación.- Los sistemas de información que se diseñen e implanten deben ser acordes con los planes estratégicos y los objetivos empresariales, debiendo ajustarse a sus características y necesidades. Las empresas deben diseñar los procesos que le permitan identificar, registrar y recuperar información, de eventos internos y externos, que requieran. Cada empresa deberá asegurar que la información que procesa es confiable, oportuna, suficiente y pertinente.

1.13.5. Normas relativas al monitoreo.- La gerencia debe vigilar que los empleados realicen las actividades de control durante la ejecución de las operaciones de manera integrada para determinar la efectividad del sistema de control interno.

1.14. Métodos para la Evaluación del Control Interno

Para evaluar el Control Interno se utiliza los siguientes métodos de evaluación:

1.14.1. Método 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 de la empresa, departamento, sección o cualquier otro de trabajo. **(Ver anexo 1).**

1.14.2. Método de Cuestionarios.- Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a como se efectúa el manejo de las operaciones y quien tiene a su cargo las funciones. **(Ver anexo 2).**

Con el fin de establecer una confiabilidad de las respuestas, se recomienda efectuar pruebas de cumplimiento a fin de verificar la bondad de las respuestas. También es conveniente de que antes de estructurar el cuestionario el auditor constate los procedimientos que utiliza la empresa para ejecutar las transacciones con el fin de que formule únicamente preguntas.

1.14.2.1. Características del Cuestionario

- Guía para evaluar y determinar áreas críticas.
- Disminución de Costos
- Pronta detección de deficiencias
- Siempre busca una respuesta

- Permite preelaborar y estandarizar su utilización.

1.14.2.2. Ventajas

- Es una guía para evaluar y determinar áreas críticas
- Pronta detección de deficiencias.
- Siempre busca una respuesta.

1.14.3. Método de Flujogramas.- Mediante la utilización de símbolos cuyo significado debe ser previamente definido, se describe de manera secuencial los procesos utilizados en la empresa para ejecutar los diferentes procesos establecidos, estos pueden ser: proceso de compras, de ventas, de pagos, reclutamiento de personal entre otros. **(Ver anexo 3).**

El estudio y evaluación de flujogramas es llevar por medio de una representación gráfica los procedimientos de operación.

Los flujogramas permiten al auditor:

- ♣ Simplificar la tarea de identificar el proceso.
- ♣ Orientar la secuencia de las actividades con criterio lógico, pues sigue el curso normal de las operaciones.


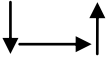
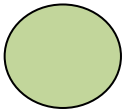
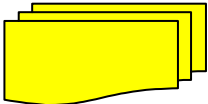
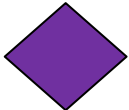

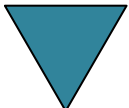


- ♣ Unificar la exposición con la utilización de símbolos convencionales con las consiguientes ventajas para el usuario.
- ♣ Visualizar la ausencia o duplicado de controles, autorizaciones, registros, archivos.
- ♣ Facilitar la supervisión a base de las características de claridad, simplicidad, ordenamiento lógico de la secuencia.

1.14.3.1. Simbología que se utiliza en los flujogramas

Los símbolos utilizados en los flujogramas tienen por objeto poner en evidencia el origen, proceso y destino de la información escrita y verbal.

DIAGRAMAS DE FLUJO

CUADRO N°1.4

SIMBOLO	SIGNIFICADO
 Identificación	Representa las áreas de responsabilidad de un sistema y el inicio de un flujograma.
 Línea de flujo	Representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos.
 Proceso	Cualquier acción prevista en el procedimiento representa el paso en la ejecución del mismo.
 Documentos	Se utiliza cuando identifica cualquier tipo de documento realizado o recibido en cada sistema.
 Decisión	Se utiliza cuando la operación graficada en el flujograma está sujeta a ciertas alternativas que pueden presentarse antes de continuar el procedimiento.
 Conector	Relaciona dos partes del flujograma entre subsistemas, sirve para referenciar la información que ingresa o sale del mismo.
 Archivo	Representa las funciones de archivo de información bajo control directo de la misma unidad en la cual se están representando los procedimientos de la empresa.
 Registro	Representa un documento en el cual hay anotaciones de la entrada y salida de operaciones, normalmente son los libros auxiliares llevados a mano medio mecánico.
 Fin	Este símbolo se utiliza para indicar la conclusión del flujograma de cada subsistema.

Fuente: Estupiñan Rodrigo, Control Interno y Fraude

Elaborado por: La Investigadora.

1.15. Sistema de Control Interno

El sistema de Control Interno es parte del proceso de Auditoría, y, dependiendo de los resultados que se obtengan de dicha evaluación se aplicará a mayor o menor profundidad los procedimientos y pruebas de auditoría.

Mientras más efectivos sean los controles implementados por una organización, será menos probable la ocurrencia de errores u fraudes en las operaciones en las empresas. Pero si los controles no son efectivos, el auditor tiene que realizar un examen más exhaustivo o profundo de las operaciones, para detectar errores y emitir recomendaciones para corregirlos.

Para lograr todo esto las organización implementan un sin número de actividades las cuales les permiten tener cierto grado de seguridad al desempeñarse en su negocio. Mientras más rigurosos sean estos controles, menor será la probabilidad de ocurrencia de errores.

LEONAR, (1990) “El Sistema de Control Interno es una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden tendiendo a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas. Igualmente señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas y así su reiteración” (p. 33).

DAVALOS, (1994) manifiesta que “Sistema de Control Interno es un conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos interrelacionados que regulan y rigen las actividades de un organismo en lo concerniente al control de la gestión administrativa y a las funciones y responsabilidades del personal, que se concreta mediante las acciones que necesariamente deben llevarse a cabo en salvaguardar sus activos, así como para verificar que los recursos humanos, materiales y financieros se empleen en la forma más eficiente, efectiva económica en procura de alcanzarlas metas objetivos previstos”. (p. 534).

Analizando las afirmaciones anteriormente expuestas por los Autores y considerando que el Control Interno varia de una empresa a otra la

investigadora concuerdan con las definiciones antes descritas, ya que estas definiciones concuerdan con la realidad que viven las empresas, por ende es necesario conocer el plan de organización de cada una de las empresas y de esta manera establecer un adecuado sistema de control interno permitiendo cubrir todas las expectativas necesarias.

1.15.1. Importancia

La empresa que aplique controles internos en sus operaciones financieras y administrativas conducirá a conocer la situación real de la misma y dará una mejor visión sobre su gestión de manera que permita corregir desviaciones y tomar decisiones oportunas y adecuadas, fortalecer su administración o proporcionar la satisfacción y tranquilidad de un adecuado funcionamiento de la organización, sea cual sea la aplicación del control que requiera implementarse para la mejora organizativa existe la posibilidad del surgimiento de situaciones inesperadas, para esto es necesario aplicar un control interno previo que se encargue de ejecutar los controles del inicio de un proceso.

El control interno se implanta con el propósito de evitar y reducir errores negligentes o efectuados a propósito, robos, malos manejos, desfalcos, pérdidas, prevenir riesgos, y detectar desviaciones que comprometan al logro de los objetivos.

Un sistema de control interno no importa lo bien concebido de este y lo bien que funciones únicamente puede dar un grado de seguridad razonable, la dirección y al consejo en cuanto a consecución de los objetivos de la entidad no garantiza el éxito de la entidad y no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierte en buen gerente.

1.15.2. Objetivos del Sistema de Control Interno

- ✓ Salvaguardar los bienes de la empresa evitando pérdidas por fraude o por negligencia

- ✓ Comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, los cuales son usados por la dirección para tomar decisiones
- ✓ Promover la eficiencia de la exploración
- ✓ Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.

1.15.3. Elementos del Sistema de Control Interno

Entre los elementos de un buen sistema de control interno se tiene:

- ✓ Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
- ✓ Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contable sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.
- ✓ Un procedimiento eficaz con el que se lleve a cabo el plan proyectado
- ✓ Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

1.15.4. Desarrollo del Sistema de Control Interno

Debe destacar los elementos que le dan un carácter nuevo o mejorado, así como las ventajas que representa respecto a los productos, procesos, servicios o tecnologías equivalentes que son utilizados en el país. Debe incluirse una descripción de las acciones científico – tecnológicas que dieron lugar a la innovación.

La complementación sinérgica de la planeación estratégica y el sistema de control interno constituyen dos elementos contemporáneos, en el pleno auge de aceptación generalizada. En el sistema de control interno es vital la correcta definición, ejecución y perfeccionamiento de sus cinco componentes. Esto

debe formar parte de un mecanismo que se autoregule, operando con información sintética y actualizada, que revise resultados, descubra tendencias e induzca comportamientos en todas las áreas de resultados claves, simultáneamente e interactuando, siguiendo un subyacente cadena causa – efecto entre ellas, donde el sistema de control interno ha de realizar una importante contribución al desempeño de la organización.

A continuación se describen los pasos a seguir para Diseñar un Sistema de Control Interno

1.15.4.1. Diagnóstico

El conocimiento de la situación económica financiera actual de la entidad, para identificar los indicadores fundamentales que sirven de instrumento para medirlos, simultáneamente es importante el conocimiento de la planeación estratégica ya que ésta establece las metas, estrategias y objetivos tasados por la dirección, se sabe que el control interno es parte de los procesos que concretan la misión de la organización por ultimo resulta imprescindible conocer las fallas que presenta el sistema actual por ello, se procede a efectuar el diagnostico de los componentes del sistema de control interno empleando cuestionarios, entrevistas creadas en la investigación, que facilitan esta trabajo.

1.15.4.2. Diseño

El diseño del Sistema de Control Interno para cada una de las entidades objeto de estudio, resulta novedoso por cuanto su resultado final, a partir de los cinco componentes, responden a los objetivos estratégicos de la organización, lo que viabiliza que se cumplan las regulaciones vigentes que conciernen a la entidad, promoviendo una conducción ordenada y eficiente tanto de la etapa en que se diseñe el sistema como de su posterior autoevaluación por el comité de control interno y siempre encaminando a la búsqueda de la visión de la entidad.

1.15.4.3. Validación

En la validación, aspectos que se proponen en esta investigación, serán empleadas diferentes herramientas que permitieran detectar la adecuación del sistema al objeto de estudio siempre partiendo de las características estructurales y funcionales de estos, los más empleados son: Descriptivos, Flujogramas, Cuestionarios.

1.16. Pasos para Diseñar un Sistema de Control Interno

1.16.1. Definir los resultados deseados.- En un plan ideal, estos se determinan durante la planeación, cuando los administradores, por cuenta propia o con sus empleados, establecen metas y objetivos susceptibles de ser medidos y plazos realistas.

1.16.2. Establecer proyecciones de resultados.- Las proyecciones indican, de manera confiable, cuando deben tomar medidas correctivas los administradores. Algunas proyecciones típicas son un cambio en los insumos claves, los resultados de pasos anteriores, síntomas indirectos, con lo cual indican que no han cumplido sus ventas, cambios en las condiciones que se habían presupuesto, o el comportamiento anterior. Por regla general, cuando mayor es la cantidad de proyecciones confiables u oportunas, tanta más confianza puede tener el administrador cuando proyecta el rendimiento.

1.16.3. Establecer estándares para las proyecciones y los resultados.- Cuando se establecen estándares, o "pares" de las proyecciones se tienen puntos de referencia que sirven para evaluar el rendimiento real. Así mismo, los pares altos, pero razonables, pueden ayudar a motivar a los empleados, siempre y cuando todos los involucrados comprendan y acepten los parámetros como algo difícil pero justo.

1.16.4. Establecer la red de información y retroalimentación.- Este paso establece el medio para reunir información sobre las proyecciones y para compararlo con sus pares. Puede ir de arriba hacia abajo cuando un

administrador evalúa el rendimiento de los empleados, de abajo hacia arriba, como cuando los empleados proporcionan información en cuanto al grado de funcionamiento de un proceso. Los sistemas de control idóneos ofrecen los dos tipos de información, y permiten que el personal clave tenga tiempo para actuar al respecto. La retroalimentación, para captar la atención de los administradores, se suele basar en el principio de la administración por excepción, los administradores solo reciben información cuando el rendimiento de la proyección se aleja en cierta medida de sus pares.

1.16.5. Aplicar el sistema y tomar medidas correctivas cuando se requiera.- Cuando el sistema se está aplicando, los administradores quizás consideren que las proyecciones o los pares requieran ajustes con objeto de producir un sistema de control más satisfactorio.

El término de control interno es interpretado por muchas personas como aquellos pasos que deben darse en una entidad para evitar que se cometan errores y fraudes en el transcurso de las operaciones que ocurren en la misma; aunque su propósito esencial es promover las operaciones eficientes dentro de la organización.

El sistema de control interno consta de todas las medidas empleadas por una organización para:

- ❖ Proteger los activos contra el desperdicio, el fraude y el uso ineficiente
- ❖ Promover la exactitud y la confiabilidad en los registros contables
- ❖ Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía
- ❖ Evaluar la eficiencia de las operaciones.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1. Introducción

En el siguiente capítulo constan los resultados, análisis en forma cuantitativa y cualitativa, representaciones gráficas, donde se analiza la entrevista a la Gerente General, Administrador, las encuestas realizadas al área contable, clientes, proveedores potenciales y al personal que labora en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, la misma que se encuentra ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga.

Los resultados obtenidos por parte de los administrativos y el personal que participo de acuerdo a las variables de estudio, se registraron en cuadros demostrativos que contienen valores de frecuencia y porcentaje procesados la cual se utilizó círculos estadísticos para su interpretación.

En el trabajo investigativo la metodología a utilizar es un factor muy importante ya que proporcionara una serie de herramientas, para la solución de problemas para comprobar y dar evidencia sobre las preguntas directrices presentadas en el contenido de la tesis.

El análisis de la información revela que la falta de control interno produce inconvenientes dentro de la entidad, esto significa que el control interno va más allá de las funciones administrativas y financieras, su alcance es tan amplio que esta abarca todas las actividades de la organización.

2.1.2. Diseño Metodológico

Para el desarrollo de la tesis, se utilizó como medio la investigación documental, que permitió a la investigadora utilizar los resultados obtenidos del análisis de los datos, para de esta forma dar cumplimiento al objetivo del presente trabajo, tomando en consideración que se basó en hechos reales que se desarrollan dentro de la lubricadora día a día.

El desarrollo de la investigación contó con la intervención de las personas que laboran en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, la misma que está integrada por 29 personas como es; la gerente general, el administrador, trabajadores, clientes y proveedores potenciales.

Cabe mencionar que la información obtenida por la investigadora fue otorgada por la lubricadora manifestando que el número de clientes y proveedores son con los que más trabaja la entidad.

En el trabajo de investigativo la postulante utilizó métodos técnicos, que le permitirán partir de situaciones reales y concretas de la entidad, esperando encontrar información que servirá para el análisis de la falta de un sistema de control interno.

Mediante la aplicación de encuestas, entrevistas que se aplicaron en la investigación de campo a las personas que laboran dentro de la entidad y aquellas que de una u otra manera prestan sus servicios a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, se espera obtener resultados los mismos que se ampararan en Métodos Estadísticos.

A continuación se mencionan los métodos que ayudaron a fomentar teóricamente la información obtenida.

- **Método de Observación:** Este método permitió obtener información directa e inmediata sobre la manera cómo se gestiona y organiza las

actividades que se realizan dentro de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán.

- **Método Inductivo - Deductivo:** Permitió partir de partes concretas como la existencia de documentación y demás información pertinente que se utilizó para el proceso de la investigación, deduciendo la necesidad de un sistema de control interno para lograr los objetivos institucionales.
- **Método de Análisis:** Se utilizó para analizar la documentación otorgada por los miembros de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, el mismo que ayudo a efectuar el Diseño de un Sistema de Control Interno optimizando los recursos económicos, materiales y humanos en mencionada entidad.
- **Método de Síntesis:** Permitió ir detectando desde los errores más simples hasta llegar a detectar los errores más complejos, que se puedan ir descubriendo dentro de la misma.

Se utilizó la técnica del cuestionario a través de la entrevista, que ayudaron a encontrar los conocimientos necesarios y por ende facilitaran el diseño de un sistema de control interno.

Entrevista.- Esta técnica permitió el encuentro con la Gerente de la entidad, el administrador y la investigadora para tratar asuntos determinados con relación a la entidad y por ende recopilar información que sirvió para la el desarrollo de la investigación.

Encuesta.- Para la recolección de datos que es la fuente de trabajo investigativo se empleó como instrumento al cuestionario el mismo que está dirigido al departamento contable proveedores, clientes y trabajadores de la entidad la cual fue de vital importancia para el desarrollo de dicho tema.

2.1.3. Posibles Alternativas de los Resultados

En la investigación se utilizó los circulares estadísticos, que a su vez dieron información clara y precisa del presente trabajo investigativo planteado en este campo de estudio ya que a través de ello se obtuvo resultados eficientes y veraces.

2.2. Preguntas Directrices

El Diseño de un Sistema de Control Interno en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, posibilitaron el mejoramiento de las funciones de manera eficiente y efectiva.

Para esto es primordial implantar un conjunto de preguntas directrices que servirán para la orientación de la investigación:

¿Qué fundamentos teóricos se requieren para implantar el Sistema de Control Interno en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga?

¿Qué falencias se detecta en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, al no contar con un sistema de control interno?

¿Qué alternativa de solución se debe integrar para solucionar las falencias existentes en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

PERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES

Cuadro N° 2.1

PREGUNTAS CIENTÍFICAS	VARIABLE	INDICADOR	ÍNDICE	INSTRUMENTO
¿Qué fundamentos teóricos se requieren para implantar el Sistema de Control Interno en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga?	CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> . Sistema de Control Interno . Normas de Control 	<ul style="list-style-type: none"> . Eficiencia . Eficacia . Economía 	<ul style="list-style-type: none"> . Encuesta . Observación
¿Qué falencias se detecta en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, al no contar con un sistema de control interno?	PROCESOS DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> . Proceso de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> . Cumplimiento de Normas . Cumplimiento de Reglamentos 	<ul style="list-style-type: none"> . Encuesta . Observación
¿Qué alternativa de solución se debe integrar para solucionar las falencias existentes en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	<ul style="list-style-type: none"> . Utilización de recursos . Cumplimiento de objetivos . Costos realizados 	<ul style="list-style-type: none"> . Confiabilidad . Integridad 	<ul style="list-style-type: none"> . Encuesta . Observación

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán

Elaborado por: La Investigadora

2.3. Análisis e interpretación de los resultados en base a la entrevista aplicada en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán de la Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga.

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE PROPIETARIA

1. ¿A su criterio cuál es el principal problema que tiene la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

El principal problema de la entidad a la cual dirijo es el no contar con un control interno actualizado principalmente.

2.- ¿Qué herramientas se han utilizado para captar y retener a los clientes?

Las herramientas que se han utilizado son la facilidad de créditos, publicidad y propaganda, precios bajos, buena atención al cliente, mercadería de buena calidad, etc.

3.- ¿Se ha realizado algún estudio técnico que permita detectar las debilidades de control interno y eliminarlas?

Si se ha realizado estudios técnicos dentro de la entidad la cual ha favorecido enormemente porque ha permitido realizar algunos cambios necesarios dentro de la misma.

4.- ¿Qué tipos de problemas de índole administrativo - financiero la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán ha tenido?

Dentro de la entidad no hay problemas de gran magnitud los cuales no se puedan resolver, se podría decir que uno de ellos es el otorgar créditos en mercadería a los clientes los cuales no cancelan a tiempo y por ende se queda mal con tercera personas, también existe un problema en almacenamiento de mercadería, y el espacio físico para la atención al cliente.

5.- ¿Existe algún tipo de garantías o seguros para las personas que laboran en la Institución?

Si ya que los trabajadores cuentan con todos los beneficios de ley más vacaciones, pago de horas extras, capacitaciones trimestrales entre otros beneficios.

6.- ¿Se ha implantado en algún momento un sistema de control interno en la entidad?

Si pero hace unos años atrás a la actualidad no se ha vuelto a realizar un control interno detenidamente sino un control simple para la constatación de mercadería.

7.- ¿Cree usted que un Diseño de Sistema de Control Interno mejoraría la situación en el servicio que brinda la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán ha tenido?

Ante esta pregunta la Gerente considera que sí ya que este permitirá optimizar los recursos, los mismos que serán de gran beneficio para la entidad, y por ende permitirá detectar los errores que existen dentro de la misma permitiendo una mejor atención de los clientes y la sociedad en general.

8.- ¿Cumple la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán a cabalidad con las políticas y procedimientos?

Si dentro de la entidad se ha tratado de cumplir al cien por ciento cada una de las políticas y procedimientos establecidos ya que en la actualidad se trata de fortalecer los conocimientos para mejorar la atención al cliente.

9.- ¿Tiene usted conocimiento de las funciones que realiza un sistema de control interno en determinadas empresas?

No en su totalidad pero me gustaría estar actualizada sobre el tema para poder mejorar la situación de la entidad.

10.- ¿Cree usted que un sistema de control interno servirá como guía para el desempeño de las distintas actividades que realiza la entidad?

Si porque de esta forma ayudará a rescatar las fortalezas y debilidades que existe dentro de la entidad.

11.- ¿Está dispuesta a colaborar con la Información necesaria para llevar a cabo el Diseño de un Sistema de Control Interno en la Lubricadora?

Si en lo que pueda ayudar lo haré con mucho gusto ya que es un beneficio que se le está ofreciendo a la entidad para su mejor funcionamiento.

12.- Cree usted que el Diseño de un Sistema de Control Interno ayudará a la Lubricadora a tener más éxitos comercial?

De cierta forma ayudará pero nos encontramos en un mercado comercial muy competitivo, y en el caso de la entidad se encuentra un lugar comercial bueno.

13.- ¿Se ha definido un objetivo general y tres específicos dentro de la entidad?

Si los cuales son claros y precisos para los trabajadores de la entidad.

14.- ¿Existen programas de capacitación a los empleados y cada qué tiempo se lo realiza?

Si existe capacitación para los empleados que laboran en la entidad esto se lo realiza cada mes en ocasiones o cuando los proveedores los capacitan.

Análisis

De acuerdo a la entrevista realizada a la Gerente Propietaria de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán manifiesta que dentro de la entidad existen problemas pero que no son de gran magnitud o que no se puedan resolver con facilidad ya que cuenta con una buena administración, pero que no está demás realizar un control interno dentro de la entidad porque ayudaría a detectar problemas a futuro

2.3.1. Análisis e interpretación de los resultados en base a la entrevista aplicada en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán de la Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTA APLICADAS AL ADMINISTRADOR

1.- ¿Cree que es necesario que las actividades que realiza en su dependencia deben estar basadas en un manual de funciones?

Si la lubricadora debería contar con un manual de funciones porque así se logrará cumplir a cabalidad cada una de los objetivos establecidos por la entidad y por ende sirve como una guía de lo que se va a realizar dentro de la entidad.

2.- ¿Considera usted que se debe hacer un calendario en el cual se controle las actividades que realiza la entidad?

Si por que mediante este calendario la institución podrá tener un adecuado control de sus actividades, el calendario debe realizar semestralmente ya que en este tiempo se podrá planear eficientemente cada una de las actividades que se vaya a desempeñar.

3.- ¿Considera usted que la administración es la adecuada para el funcionamiento de la Lubricadora?

La administración de la lubricadora es buena, ya que según el análisis realizado la persona encargada de la administración cuenta con el conocimiento necesario para el desempeño de dicho cargo, las mismas que se reflejan en el cumplimiento de las tareas encomendadas.

4.- ¿Cree usted que la capacitación es imprescindible para una mejor desempeño en las actividades que se realizan en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

Es importante que el personal esté debidamente capacitado, para un mejor desempeño en sus actividades de manera que se refleje el conocimiento y habilidades que poseen cada uno, es imprescindible que el personal sea capacitado por lo menos dos veces al año esto permitirá el buen desempeño de cada uno de ellos en las áreas que hayan sido designadas.

5.- ¿Cree usted que el sistema de control interno deberá contener políticas, normas que estén acorde a las necesidades de la Lubricadora?

El Control Interno deberá establecer normas, políticas, acorde a cada una de las necesidades de la entidad, como también la alta gerencia debe mantener y demostrar integridad en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, debiendo documentar y mantener actualizadas las políticas y procedimientos de control de manera que garantice razonablemente el cumplimiento de las mismas.

6.- ¿Al tener una herramienta administrativa eficiente las decisiones tomadas por las mismas serán factibles?

Si ya que es importante que esta herramienta contenga un plan de organización de todos los métodos y procedimientos que sean necesarios para la elaboración de la misma, cubriendo con todas las expectativas necesarias, permitiendo así fortalecer su administración y proporcionar la satisfacción y tranquilidad de un adecuado funcionamiento de la entidad, como también es necesario tomar en cuenta los objetivos institucionales ya que servirán como orientación básica de las metas que se requiera alcanzar.

7.- ¿Que calificación dan los clientes a la variedad de mercadería que ofrece la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

La mercadería que se ofrece la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán satisfacen las necesidades de sus clientes, por ello es evidente que los artículos que ofrece la entidad son de calidad y cumplen con los gustos y necesidades de sus clientes.

8.- ¿Cree usted que los empleados cumplen al 100% la actividad encomendada?

Si se cumplen las actividades encomendadas a cada uno de los trabajadores ya que laboran con el compromiso y el conocimiento necesario en cada una de sus actividades también se debe destacar la motivación que tiene para desenvolverse.

9.- ¿Cree usted que las personas que laboran en la entidad son las necesarias para cumplir con todas las actividades?

A la actualidad el personal que labora en la lubricadora no es el suficiente debido a que al lugar concurren varios clientes lo cual no les permite la atención rápida, el lugar en si es pequeño y no se pueda incrementar más personal, pero se trata de brindar el mejor servicio posible y satisfacer las necesidades de los clientes.

10. ¿Usted colaboraría para la diseño del mencionado sistema en la entidad?

Si ya que es importancia que se diseñe este sistema, el mismo que deberá operar con éxito y contar con información veraz y oportuna sobre la situación administrativa y financiera de la lubricadora, de esta manera se podrá orientar a la gerencia a tomar decisiones acertadas.

Análisis

Es necesario tener en cuenta todos aquellos componentes que intervendrán en el desarrollo del sistema de control interno, de esta manera se irá evaluando la eficacia y la efectividad de la gestión administrativa - financiera, contando así con un control de todas las actividades que realice la misma, y en base a ello se tomarán las decisiones oportunas para que la entidad continúe en el mercado brindando sus servicios de la mejor manera posible.

2.3.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN

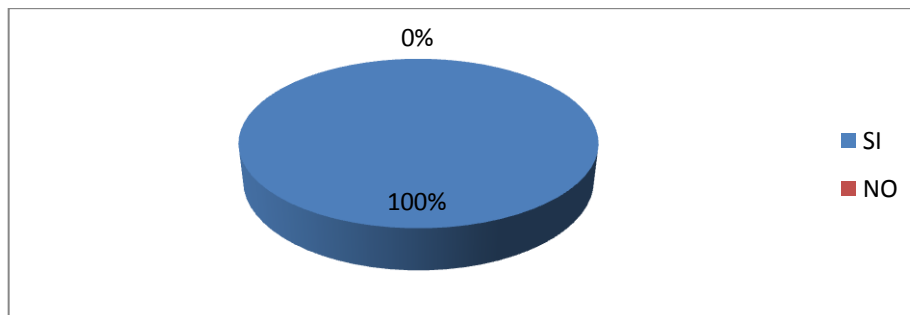
1.- ¿Al momento de formar parte de la empresa firma un contrato de trabajo?

Tabla # 2.1
Contrato de Trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.1
Contrato de Trabajo



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% del personal que labora en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán manifiesta que al momento de ingresar a la entidad no firma ningún contrato de trabajo. Se observa que en la lubricadora el personal no firman ninguna clases de contrato de trabajo al momento de ingresar a la entidad debido a que debe cumplir con tres meses de prueba, esto se lo hace con la finalidad que la persona que ingrese vea si está seguro que se va poder desempeñarse en su trabajo designado, permitiendo así no tener ningún inconveniente al desarrollar su labor.

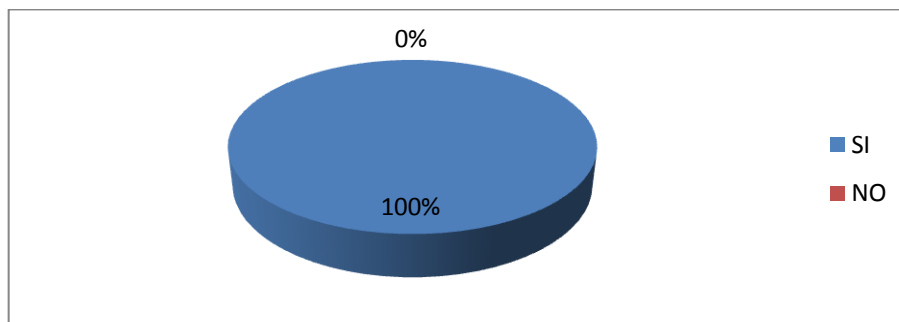
2.- ¿Al momento de ingresar a la empresa son afiliados al seguro social?

Tabla # 2.2
Afiliación al Seguro Social

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.2
Afiliación al Seguro Social



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Una vez analizada la él grafico se puede deducir que en la Estación de Servicios y Lubricante Manuel Albán la afiliación al seguro social a los trabajadores se lo hace después de tres meses.

Se puede observar que el personal que labora en la entidad está de acuerdo a ser afiliado luego de haber cumplido los tres meses de prueba y a la vez tiene la posibilidad de gozar de todos los beneficios que brinda el seguro social IEES, ya que es una ley que el empleador debe asegurar a todos sus trabajadores caso contrario será sancionado de acuerdo a la ley establecida si no lo cumpliera.

3.- ¿Recibe algún tipo de incentivo por parte de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

Tabla # 2.3

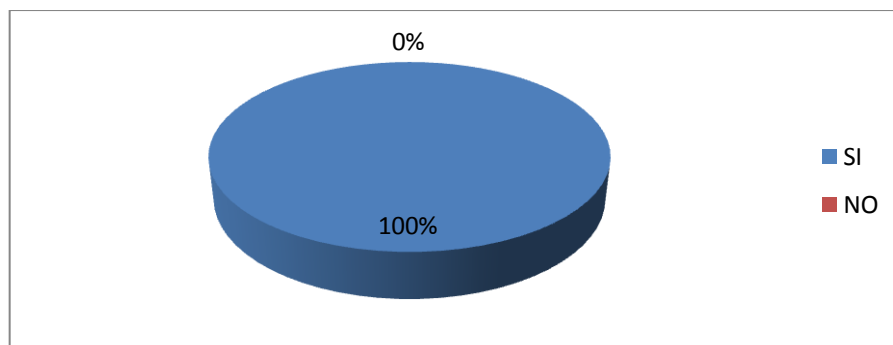
Incentivos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.3

Incentivos



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados manifiestan que si recibe incentivos por parte de la entidad. Es necesario tener en cuenta que el brindar incentivos al personal es de vital importancia ya que de esta manera existe una buena relación laboral, dentro de la entidad los trabajadores reciben incentivos como son capacitaciones, bonos adicionales, se considera que la capacitación es el eje fundamental para que surja la entidad y sea competitiva con otras de la misma línea, el brindar incentivos ya sea de capacitación o económicos para los empleados ocasiona que los mismos sean copartícipes en la toma de decisiones mediante el comprometimiento en el desarrollo institucional.

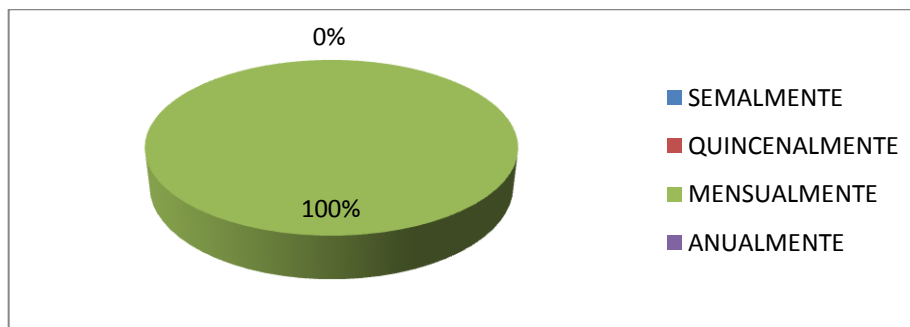
4.- ¿Cada qué tiempo recibe usted capacitación?

Tabla # 2.4
Capacitación

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Semanalmente	0	0
Quincenalmente	0	0
Mensualmente	3	100
Anualmente	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.4
Capacitación



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico anterior, se aprecia que el 100% de los trabajadores manifiesta que si reciben capacitaciones por parte de la entidad.

Se observa que, en la lubricadora se brinda capacitaciones a los trabajadores, cabe recalcar que estas capacitaciones se las realiza a los cuatro meses o cuando va a ver el lanzamiento de un nuevo artículo para la venta, es indispensable que los trabajadores estén debidamente capacitados para realizar sus labores y puedan desempeñarse en el lugar de trabajo asignado a cada uno de ellos.

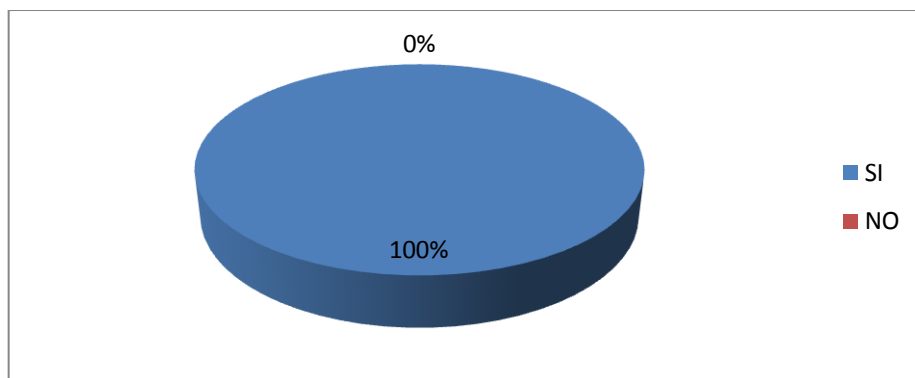
5.- ¿Se siente satisfecho en prestar sus servicios en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

Tabla # 2.5
Servicios Prestados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.5
Servicios Prestados



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados manifiestan que se sienten satisfechos en prestar sus servicios en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán.

Con estos resultados es grato conocer que en la entidad existe un buen ambiente laboral, y gozan de buenas relaciones humanas y por ende se sienten satisfechos en brindar sus servicios a la entidad esto permite que se puedan desarrollar en su lugar de trabajo de una manera correcta evitando inconvenientes dentro de la misma.

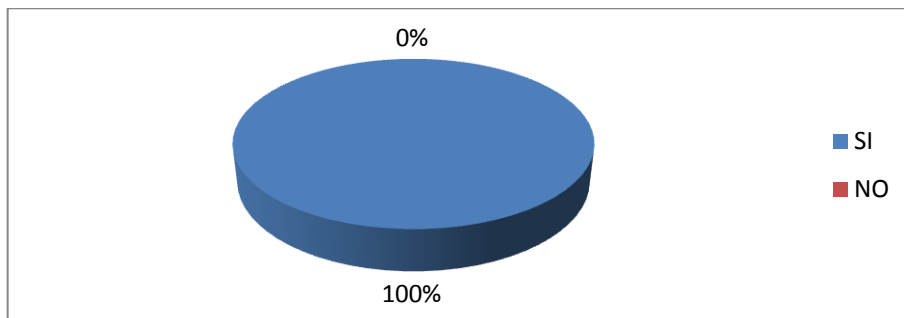
6.- ¿Sus remuneraciones son canceladas a tiempo?

Tabla # 2.6
Remuneración

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.26
Remuneración



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados opinan que sus remuneraciones son canceladas al inicio de cada mes sin ningún inconveniente salvo el caso que tengan adelantos de dinero los cuales son descontados.

El criterio de la investigadora en base a su observación, concluye que en la entidad los salarios son cancelados sin ningún inconveniente por parte de la persona encargada de realizar sus pagos ya que se los realiza de manera inmediata, con la finalidad de evitar inconvenientes dentro y fuera de la entidad.

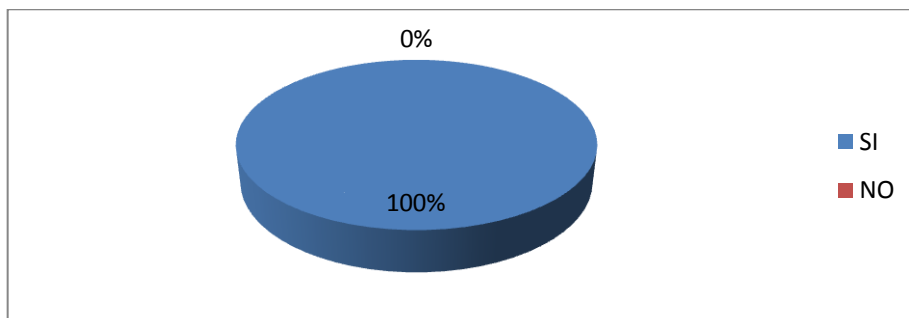
7.- ¿Existe un reglamento, manual de funciones o alguna otra herramienta para realizar sus actividades de manera idónea?

Tabla # 2.7
Manual de Funciones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.7
Manual de Funciones



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

La totalidad de los encuestados que representan el 100% manifiestan que existe un manual de control interno pero que no está actualizado el mismo que permite verificar, supervisar o ejecutar sus actividades de forma adecuada e idónea, y con ello supervisar de una forma adecuada los procesos internos de la entidad. El mantener un manual de control interno ayuda a la entidad a que sus bases administrativas, humanas y financieras sean cada vez más sólidas y pueda crecer de forma estable y con la predisposición de manejar los recursos económicos de la lubricadora de forma eficiente y efectiva.

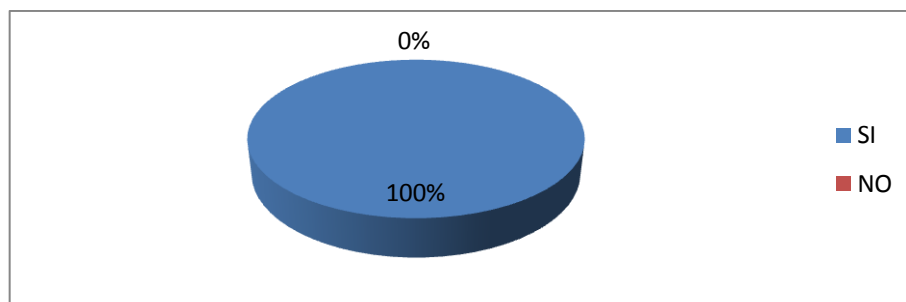
8.- ¿Piensa usted que los valores éticos son un criterio importante en el desarrollo de la entidad?

Tabla # 2.8
Valores Éticos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.8
Valores Éticos



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% del personal que labora en la lubricadora afirman que los valores éticos son un gran aporte para el desarrollo de la entidad.

La aplicación de valores o de principios dentro de cualquier entidad ayuda a logra que cada una de ellas se puedan desarrollar y por ende permite el logro empresarial, ayuda a tomar decisiones adecuadas y ser competitivos dentro del campo laboral.

Los valores éticos son de vital importancia ya que enriquecen al ser humano y permite crecer cada día más y ser personas de bien.

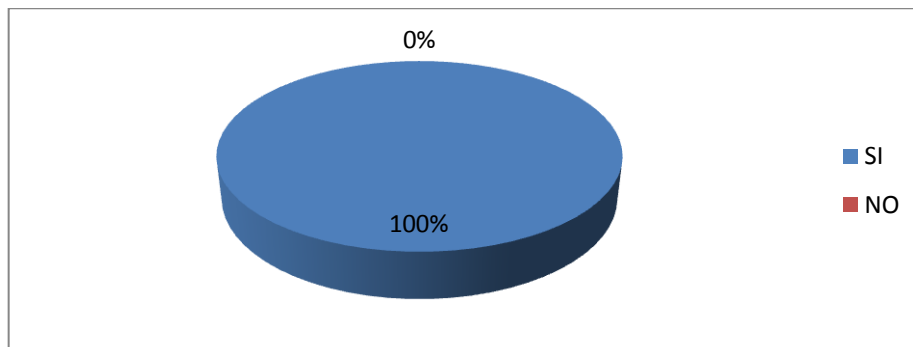
9.- ¿Tiene un horario de entrada y salida de trabajo?

Tabla # 2.9
Horario de Trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.9
Horario de Trabajo



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% del personal que labora en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán afirma que tiene un horario de entrada y salida

Se deduce que, en la lubricadora los trabajadores tienen un horario de entrada y salida a lo cual manifiestan que están de acuerdo porque son horarios que los respetan y se los cumple a cabalidad sin perjuicio de ninguna índole, los horarios son de 8 am de la mañana a 12 pm del medio día y de 2 pm a 6 pm, de Lunes a Viernes y los días Sábados trabajan hasta el medio día.

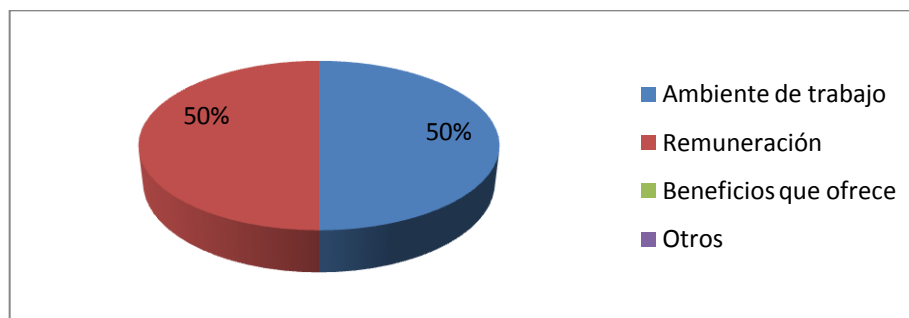
10.- ¿Por qué le gusta trabajar en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

Tabla # 2.10
Ambiente de Trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Ambiente de Trabajo	0	50
Remuneración	0	50
Beneficios que ofrece	0	0
Anualmente	0	0
TOTAL	3	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Tabla # 2.10
Ambiente de Trabajo



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos se logra determinar que un 50% deduce que presta sus servicios por la remuneración, mientras que el otro 50% manifiesta que es por el ambiente de trabajo.

Observando la investigadora pudo concluir que dentro de la entidad el ambiente de trabajo, como la remuneración son uno de los motivos por lo que los trabajadores prestan sus servicios, a la vez manifiestan que se sienten a gusto dentro de la entidad ya que ellos son respetados y tratados con la mayor consideración y no son explotados por parte de la gerente y propietaria.

2.3.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS “CLIENTES” ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN

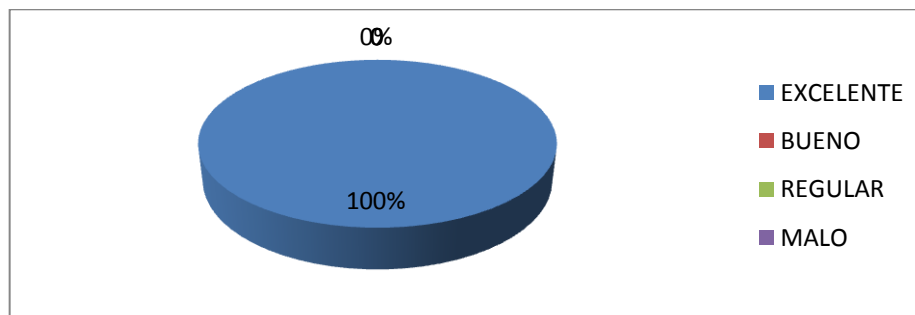
1.- ¿Cuál es su criterio acerca de los servicios que recibe en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

Tabla # 2.11
Servicios Prestados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
EXCELENTE	12	100
BUENO	0	10
REGULAR	0	0
MALO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Tabla # 2.11
Servicios Prestados



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada a los clientes de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán el 100% de los encuestados que corresponde a 12 personas afirman que los servicios que presta la Lubricadora son excelentes. La investigadora puede observar que los clientes están conformes y satisfechos con la atención que reciben en la Lubricadora ya que manifiestan que son atendidos con cordialidad, amabilidad y lo que es más reciben un servicio de calidad acorde a cada una de sus necesidades ya que son atendidos por personas capacitadas en su trabajo.

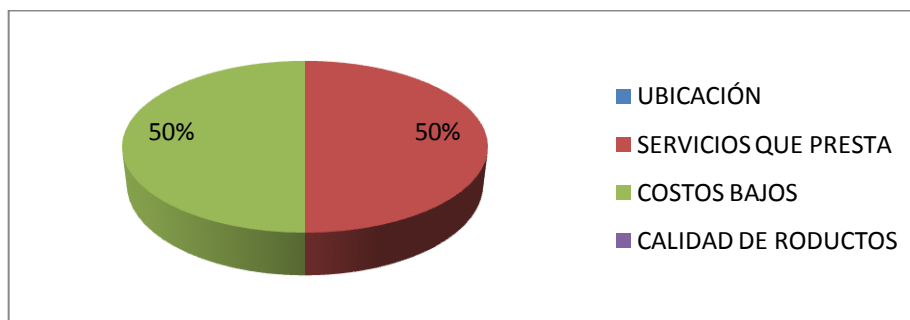
2.- ¿Por cuál de las siguientes razones acude a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

Tabla # 2.12
Razones por las que Acuden los Cliente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Ubicación	0	0
Servicios que presta	6	50
Costos bajos	6	50
Calidad de productos	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.12
Razones por las que Acuden los Cliente



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

De un total del 100% de clientes encuestados el 50% manifiesta que acude a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán por los servicios que presta, mientras que el otro 50% acude por los precios bajos.

Se deduce que los clientes acuden a la lubricadora por ciertos servicios que otorgan entre ellos son los servicios que reciben ya que son eficientes y acorde a las necesidades de cada uno de sus clientes, al igual que acuden por los costos bajos en mercadería y calidad de artículos.

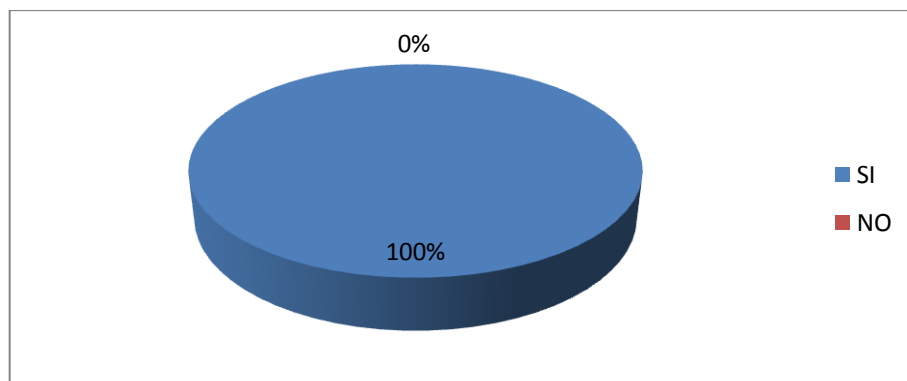
3.- ¿Los servicios que presta la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán son los adecuados?

Tabla # 2.13
Servicios Prestados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	12	100
NO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Tabla # 2.13
Servicios Prestados



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

De 12 clientes encuestados que representan el 100% manifiestan que los servicios que brinda la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán son los adecuados. La observación que pudo realizar la investigadora, la lleva a deducir que los clientes afirman que los servicios que reciben en la lubricadora son los adecuados ya que el trabajo que lo realiza son personas técnicas y especializadas en la rama de lubricación, cambio de aceites, engrasadas, etc.

4.- ¿Los trabajadores le brindan una atención correcta y eficaz?

Tabla # 2.14

Atención Correcta y Eficaz de los Trabajadores

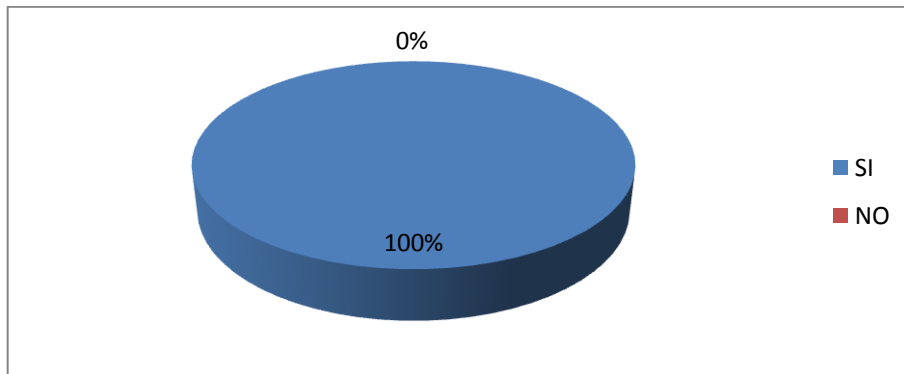
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	12	100
NO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán

Elaborado por: La Investigadora

Tabla # 2.14

Atención Correcta y Eficaz de los Trabajadores



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% de clientes afirman que en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán las personas que laboran en la entidad les brindan una atención correcta y eficaz. Se deduce que dentro y fuera de la lubricadora se maneja un trato cordial para los clientes y la colectividad en general es por ello que acuden a la entidad seguros de recibir un servicio adecuado para sus vehículos, ya que la entidad cuenta con personal capacitado y lo que es más gozan de buenos valores éticos y morales, la atención que reciben en la Lubricadora los clientes se refleja en la constancia que tienen ellos al regresar por los servicios que necesitan recibir.

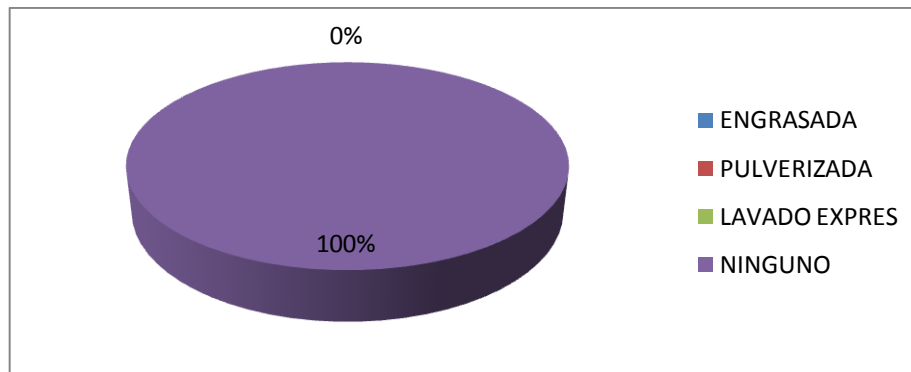
5.- ¿Qué servicio adicional le gustaría recibir al realizar el cambio de aceite?

Tabla # 2.15
Servicios Adicionales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
ENGRASADA	0	0
PULVERIZADA	0	0
LAVADO EXPRES	0	0
NINGUNO	12	100
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Tabla # 2.15
Servicios Adicionales



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Según el cuadro y grafico anterior, podemos ver que el 100% de clientes manifiestan que no le gustaría recibir ningún servicio adicional en la lubricadora. La investigadora puede observar que a los clientes no les gustaría recibir otros servicios adicionales ya que con los servicios que presta la entidad son los suficientes y los más adecuados a la vez que se sienten a gusto con todo aquello que reciben.

6.- ¿Cree usted que el personal que labora en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán están capacitados para realizar el trabajo encomendado?

Tabla # 2.16

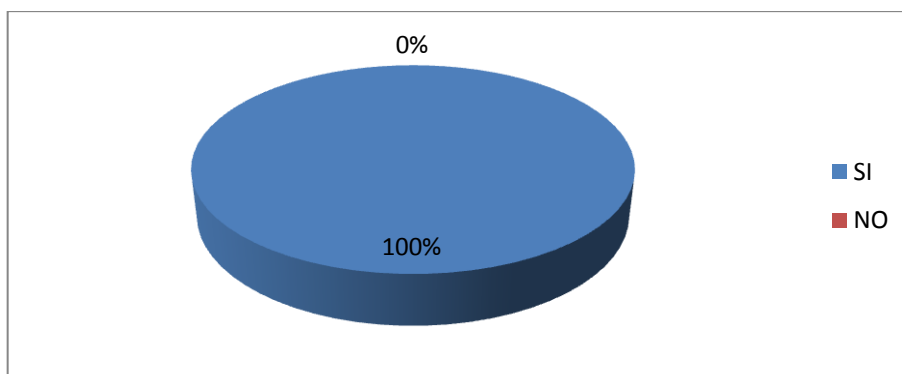
Personal Capacitado para el Trabajo Encomendado

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	12	100
NO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.16

Personal Capacitado para el Trabajo Encomendado



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% de clientes encuestados manifiestan que el personal que laboran en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán se encuentra debidamente capacitado para realizar el trabajo encomendado. Se deduce que el personal que labora en la lubricadora se encuentra debidamente capacitado para realizar el trabajo encomendado a cada uno de ellos, para de esta manera servir a los clientes de la mejor manera posible y brindar un servicio de calidad.

7.- ¿Los costos asignados a lubricantes, aceites, filtros son los adecuados para usted?

Tabla # 2.17

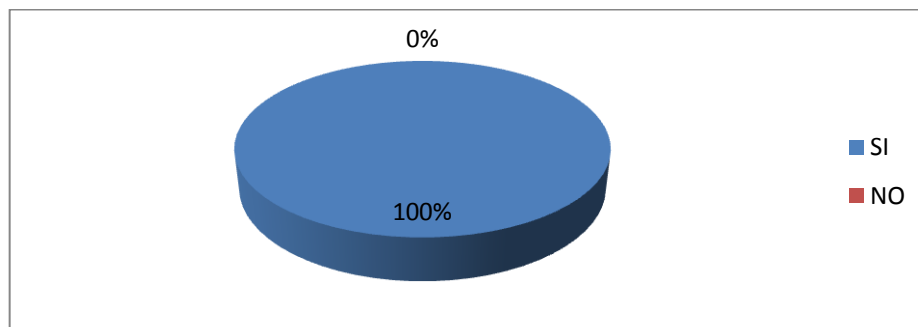
Costos asignados a Lubricantes, Aceites, Filtros

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	12	100
NO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico# 2.17

Costos asignados a Lubricantes, Aceites, Filtros



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados consideran que los costos asignados a los artículos son los adecuados y van acorde a las necesidades de cada uno de los clientes.

En este análisis se determinará con precisión que los precios asignados por la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán a cada uno de sus artículos para la venta son los adecuados y justos para el cliente. Por ello es importante que la entidad mantenga precios acorde a la necesidad del cliente, esto es otorgando mercadería de buena calidad y con precios accesibles, esto permitirá que la entidad capte clientes y crezca cada vez más dentro del mercado comercial.

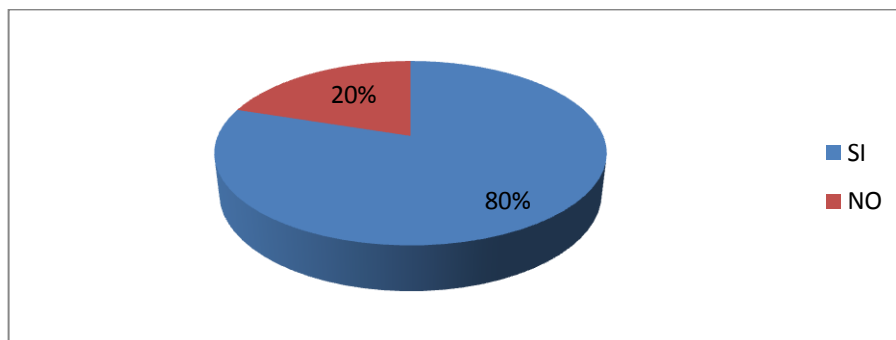
8.- ¿Considera usted que el espacio físico de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán es el adecuado para la atención al cliente?

Tabla # 2.18
Espacio Físico Adecuado

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	9	80
NO	3	20
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.18
Espacio Físico Adecuado



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Según el cuadro y gráfico anterior, podemos deducir que el 80% de clientes consideran que el espacio físico es el adecuado para la atención al cliente, y un menor porcentaje que es el 20% cree que el espacio físico no es el adecuado para la atención al cliente. Una vez analizada la encuesta la investigadora puede deducir que la gran mayoría de clientes consideran que el espacio físico de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán es el adecuado para la atención al cliente, se debe tomar en consideración que un espacio más amplio facilitarían el desenvolvimiento de los servicios que brinda la entidad.

9.- ¿Cómo se siente usted con el servicio prestado por la Lubricadora?

Tabla # 2.19

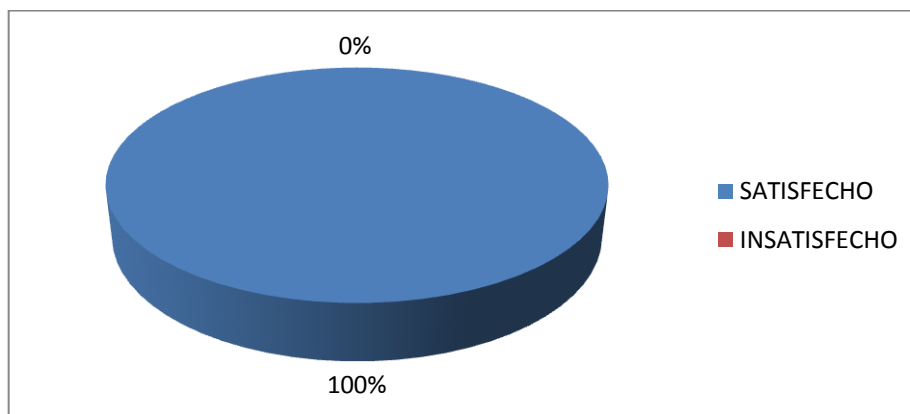
Servicio Prestado por la Lubricadora

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SATISFECHO	12	100
INSATISFECHO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.19

Servicio Prestado por la Lubricadora



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados aseguran que se sienten satisfechos con atención que reciben en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán. Se observa que los clientes se sienten satisfechos con los servicios que reciben en la lubricadora, ya que son tratados con cordialidad y amabilidad por las personas que laboran, la única finalidad por parte de la Lubricadora es brindar un servicio adecuado y acorde a las necesidades de cada uno de los clientes, para que se sientan a gusto con el trato que reciben y puedan hacer uso de sus servicios con toda la confianza.

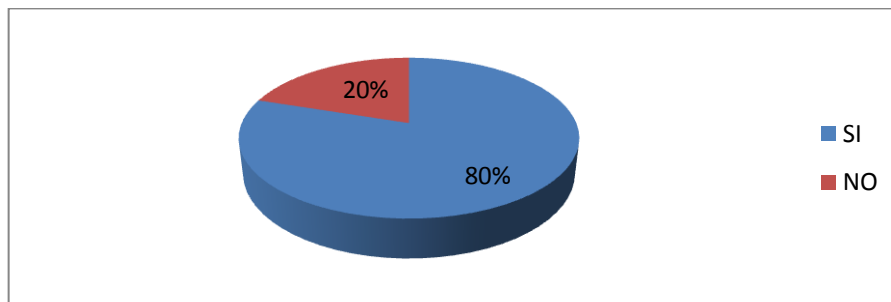
10.- ¿Considera usted que la atención al cliente es rápida?

Tabla # 2.20
Atención al Cliente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	9	80
NO	3	20
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.20
Atención al Cliente



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

De las encuestas realizadas a los clientes el 80% manifiestan que la atención al cliente es rápida, mientras que el 20% opina que la atención no es rápida a lo cual manifiestan que tienen que esperar. La investigadora puede observar que es necesario tener en cuenta que el espacio físico con el que cuenta la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán no es el adecuado para la atención al cliente, esto hace que los clientes tengan que esperar por recibir dicho servicio. Por ello es importante que la entidad cuente con un espacio físico más grande lo cual permita brindar una atención correcta y rápida a los clientes y por ende poder servir de la mejor manera posible a la colectividad en general.

2.3.4. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS “PROVEEDORES” ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN

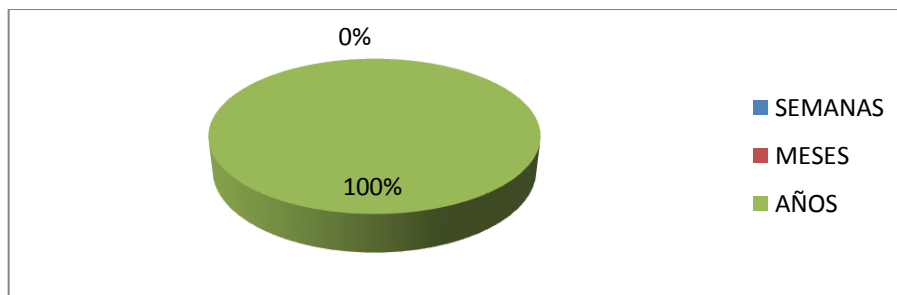
1.- ¿Desde qué tiempo brinda sus servicios como proveedor a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

Tabla # 2.21
Servicios de los proveedores

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SEMANAS	0	0
MESES	0	0
AÑOS	12	100
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.21
Servicios de proveedores



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

La totalidad de los encuestados que representan el 100% manifiestan que brindan sus servicios desde hace algunos años a la lubricadora.

En este punto se determina que gran parte de proveedores tiene un trato cordial y amable con la lubricadora lo cual permite una buena relación comercial. Es grato saber que en esta entidad se manejan muy bien las relaciones humanas, con las personas y la sociedad.

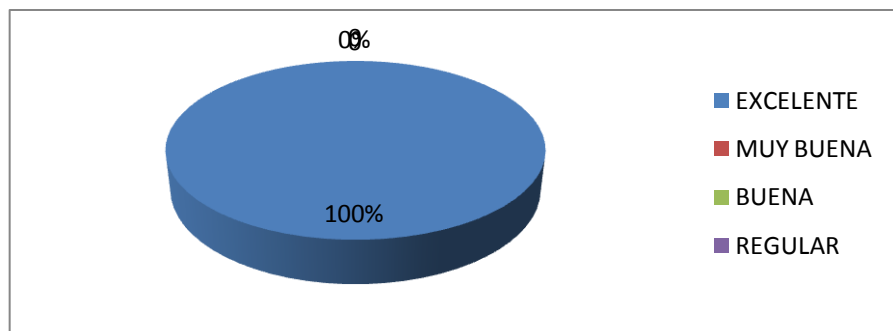
2.- ¿Cómo es la relación comercial con la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

Tabla # 2.22
Relación Comercial

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
EXCELENTE	12	100
MUY BUENA	0	0
BUENA	0	0
REGULAR	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.22
Relación Comercial



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Del análisis realizado a los encuestados el 100% manifiesta que las relaciones comerciales con la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán son excelentes.

Es importante que existan buenas relaciones comerciales como humanas dentro del campo laboral ya que esto permitirá llevar una buena comprensión con los proveedores como con los consumidores, se puede determinar que hay una gran aceptación comercial con la entidad, lo que ha permitido seguir adelante con el trato comercial y por ende seguir sirviendo a la Lubricadora.

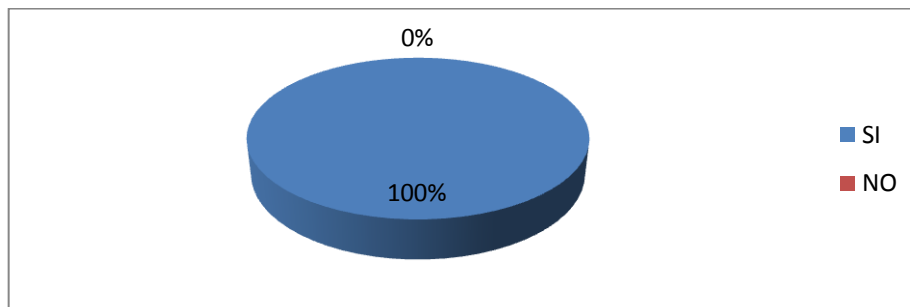
3.- ¿Proporciona a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán en sus proformas un detalle de las caracterizaciones de sus productos y servicios?

Tabla # 2.23
Proforma de Productos y Servicios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	12	100
NO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.23
Proforma de Productos y Servicios



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El total de los proveedores que representan el 100% contestaron que si proporcionan a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán en forma detallada las características de su mercadería.

Es beneficioso para la lubricadora que reciba un catálogo o proforma en la cual se detalle de las características de la mercadería que se va adquirir para que pueda realizar comparaciones tanto de precios como de calidad que se ofertan en cada uno de los catálogos de los diferentes proveedores, como se pudo analizar los resultados un gran porcentaje de proveedores manifiesta y afirman que para realizar sus ventas o entrega de mercadería envían una proforma o catalogo para evitar inconvenientes con sus clientes.

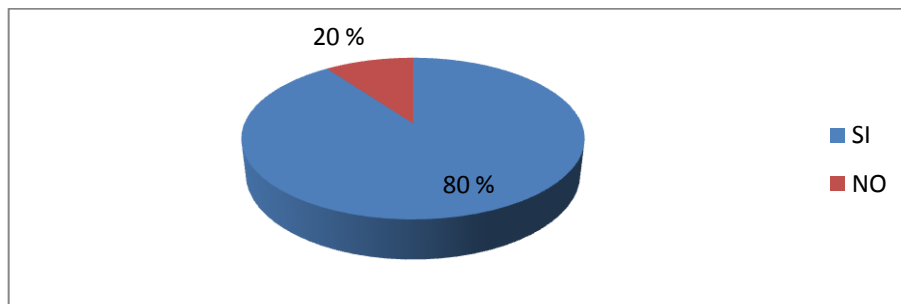
4.- ¿Considera que los tramites y pagos que se dan en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán son ágiles y eficientes?

Tabla # 2.24
Trámites, Pagos Ágiles y Eficientes

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	10	80
NO	2	20
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.24
Trámites, Pagos Ágiles y Eficientes



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

En lo que respecta a esta pregunta el 80% de los proveedores encuestados consideran que los tramites de pago que se dan en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán son ágiles y eficientes, mientras que el 20% de los encuestados manifiestan que los tramites y pagos son lentos.

Al realizar un estudio de campo se pudo constatar que cierto número de proveedores contestaron que los tramites no son ágiles, manifestando que esto se debe a que ellos no determinan el día cuando van a realizar los cobros a la entidad lo cual impide que sean atendidos y se pueda realizar la cancelación de las obligaciones adquiridas por la lubricadora.

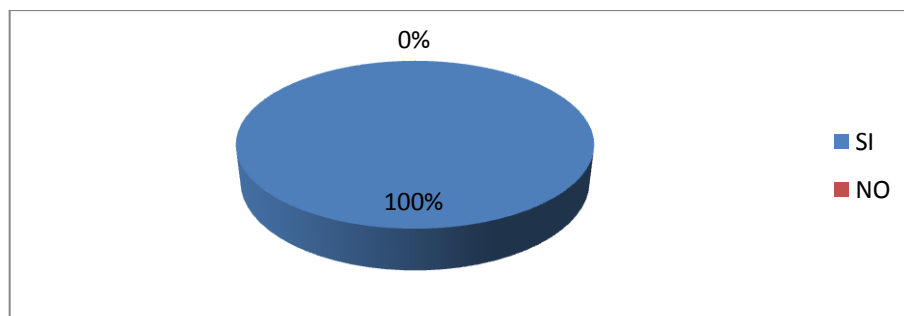
5.- ¿Las condiciones de pagos se expresan en algún tipo de documentos?

Tabla # 2.25
Condiciones de Pagos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	12	100
NO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.25
Condiciones de Pagos



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Al analizar si las condiciones de pago se expresan claramente en algún tipo de documento el 100% de los proveedores encuestados dijeron que si se expresan los pagos en un documento.

En la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán las condiciones de pago que realiza la gerente y propietaria de la entidad son expresadas en documento como es un cheque el cual sirve de respaldo para la entidad en el caso de posibles problemas con los proveedores.

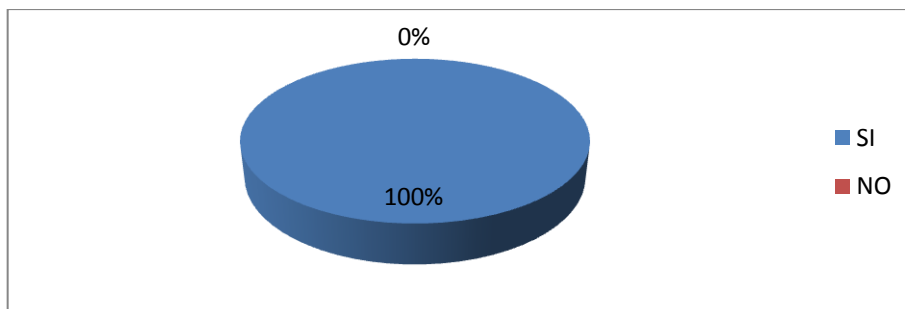
6.- ¿Considera usted que el personal que labora en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán posee buenas relaciones humanas?

Tabla # 2.26
Relaciones Humanas del Personal

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	12	100
NO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.26
Relaciones Humanas del Personal



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

La totalidad de los proveedores encuestados que representan al 100% consideran que los trabajadores que laboran en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán poseen buenas relaciones humanas.

Es importante que dentro y fuera de la entidad se mantengan buenas relaciones humanas para que el trato comercial y amistoso sea llevadero y no exista discordia dentro del campo laboral lo cual permita desempeñarse en un ambiente de confianza al momento de realizar ciertas actividades con son las capacitaciones que se otorga a los trabajadores.

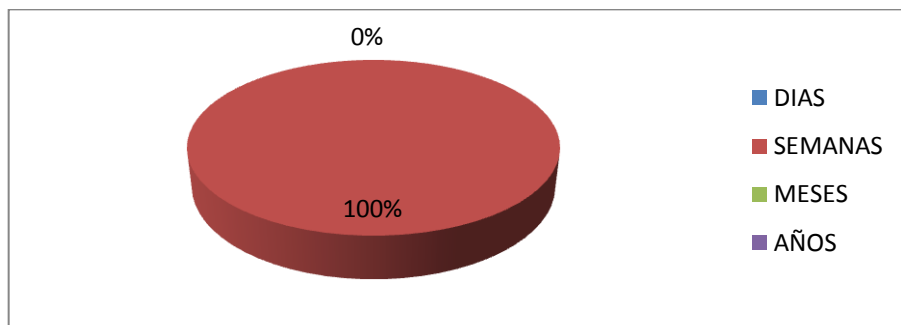
7.- ¿Qué tiempo tarda la entidad para realizar el pago de su cheque?

Tabla # 2.27
Pago de Cheques por la Entidad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
DIAS	0	0
SEMANAS	12	12
MESES	0	0
AÑOS	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.27
Pago de Cheques por la Entidad



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 100% de los proveedores encuestados manifiestan que la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, una vez entregada la mercadería que requieren o que solicitan a cada uno de sus proveedores realizan la cancelación de sus cheques a la siguiente semana.

Es así como la entidad cumple sus obligaciones con cada uno de sus proveedores realizando la cancelación de sus pedidos, por ello es evidente que dentro de la lubricadora se maneja de forma ordenada cada una de las obligaciones adquiridas con terceros.

8.- ¿La empresa es puntual en el pago de las deudas contraídas?

Tabla # 2.28

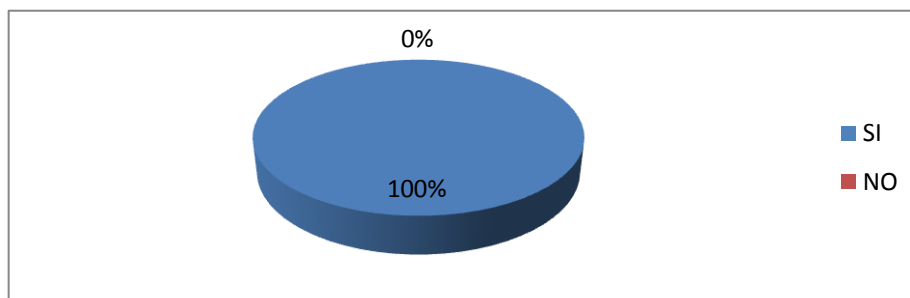
Pago de Deudas Contraídas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	12	100
NO	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Tabla # 2.28

Pago de Deudas Contraídas



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Del análisis a las encuestas el 100% revela que la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán es puntual en sus pagos con los proveedores.

En este punto se determina la responsabilidad que tiene la entidad con sus proveedores al realizar la cancelación de las deudas contraídas por adquisición de mercadería, es claro entender que los proveedores están de acuerdo con la forma de pago que realiza la entidad ya que ellos manifiestan que la cancelación se la haga después de unas semanas de haber entregado la mercadería. Cabe recalcar que para el cobro de dicha mercadería los proveedores tienen establecidos las semanas en la cual pueden ellos acudir a la entidad y solicitar que se les cancele por la mercadería entregada.

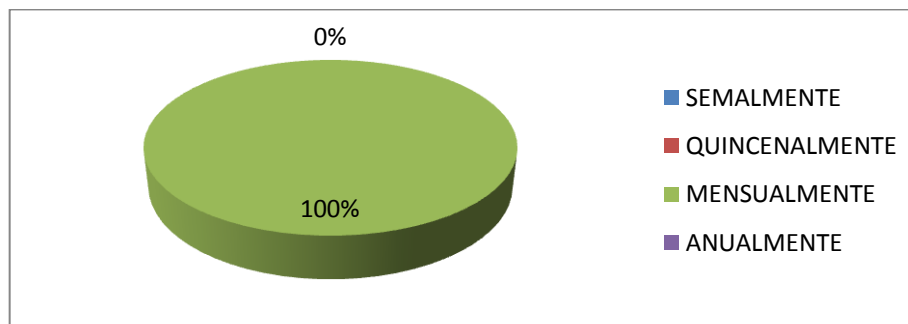
9.- ¿Cada qué tiempo hacen pedidos de mercadería la Lubricadora?

Tabla # 2.29
Pedidos de Mercaderías

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SEMANTALMENTE	0	0
QUINCENALMENTE	0	0
MENSUALMENTE	12	100
ANUALMENTE	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.29
Pedidos de Mercaderías



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Un 100% de los encuestados manifiestan que la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán realizan sus pedidos mensualmente.

En base a lo expresado en los resultados se puede observar que los pedidos se los realizan cada mes debido a la gran afluencia que tiene la entidad, es por ello que la entidad requiere de mercadería de buena calidad para poder brindar un buen servicio a sus clientes y a la colectividad en general. Con estos resultados se puede apreciar que la entidad realiza pedidos según la necesidad de sus clientes.

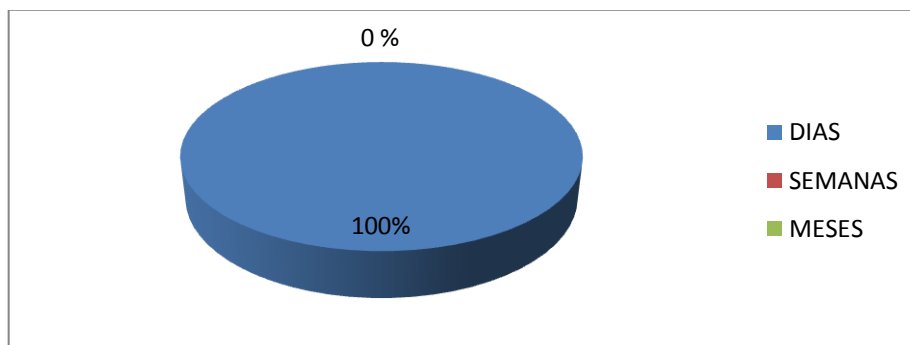
10.- ¿Cuánto se demoran en entregar la mercadería solicitada por la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?

Tabla # 2.30
Entrega de Mercadería

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
DIAS	12	100
SEMANAS	0	0
MESES	0	0
AÑOS	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Gráfico # 2.30
Entrega de Mercadería



Fuente: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Del cuadro y gráfico anterior, se puede apreciar que el 100% de los proveedores de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán manifiestan que para entregar la mercadería se demoran unos días.

Acorde a los resultados obtenidos se puede apreciar que los proveedores se demoran en entregar la mercadería requerida por la entidad unos días debido a que tienen que transportarlos desde su lugar de origen lo cual no permite e impide realizar la entrega en ese momento. Es así como los proveedores cumplen con las obligaciones que mantienen con la entidad.

2.5. CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados de la aplicación de las encuestas a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, se concluye con lo siguiente:

- La falta de un adecuado Control en el almacenamiento de la mercadería conlleva al stock en las perchas de los artículos para la venta en la lubricadora.
- La entidad no cuenta con un espacio físico adecuado para la atención al cliente, dejando espacios libres para la competencia y esta pueda captar más clientes y crecer dentro del mercado comercial.
- Carece de un Sistema del Control Interno que involucre y defina operaciones administrativas y financieras, esto implica que los componentes institucionales carezcan de procedimientos, que les permita obtener resultados más eficientes y eficaces.
- La falta de un Manual de Funciones actualizado, planes, normas, políticas o procedimientos administrativos, no permiten un desarrollo adecuado en las actividades de la entidad.
- El Control que aplica actualmente la entidad no ayuda a prevenir y corregir errores en las actividades, lo que permite elaborar la propuesta de un Diseño de Control con el objetivo de mejorar el control de las acciones que mantiene la entidad.

2.6. RECOMENDACIONES

Después de haber analizado los resultados de la aplicación de las encuestas a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, se concluye con lo siguiente:

- Realizar inventarios de mercaderías y verificar el ingreso de las mismas a la lubricadora para posteriores pedidos de mercaderías, para de esta manera evitar el stock en el almacén.
- Se recomienda a la Gerente de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán rediseñar el espacio físico de la entidad para poder brindar un buen servicio al cliente y por ende satisfacer las necesidades de los clientes.
- Implementar un Sistema de Control Interno en la entidad, con funciones y procedimientos aplicables a cada categoría, que permita un adecuado seguimiento el mismo que será dinámico y permanente.
- Diseñar un Sistema de Control Interno permitirá que los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí, aseguren el cumplimiento de metas institucionales, sin dejar de lado a los diferentes estamentos que la conforman.
- Se recomienda considerar la propuesta de Control Interno, para que sea aplicada en la entidad con el objetivo de maximizar la eficiencia tanto Administrativa como Financiera.

CAPÍTULO III

3. LA PROPUESTA

3.1. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”

3.1.1. Introducción

Con el fin de estructurar los diferentes cambios que se adelantan en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, a continuación se presenta un marco general de la entidad, basado en su misión, visión, objetivos. Posteriormente se presentan las funciones de la Gerencia, Departamento Contable, Trabajadores, Proveedores, Clientes, de igual forma se analizan los procedimientos generales de cada una de las áreas mencionadas anteriormente, con sus respectivos diagramas de flujo y de procedimiento. Finalmente, se desea que la estructuración del presente MANUAL DE FUNCIONES, sirva como un elemento guía para la organización y unificación de criterios administrativos - financieros.

Las personas vinculadas a los diferentes cargos en la entidad requieren estar seguras de las tareas que deben desempeñar y conocer la manera correcta en la que deben realizar las actividades para las cuales fueron contratadas.

El Manual de Funciones es una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del talento humano vinculado a cada uno de los cargos por grupos ocupacionales. Contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo, cada una de las funciones y actividades deben estar

proyectadas y al mismo tiempo integrado y relacionado de tal manera que todo el sistema lleve, a alcanzar el resultado buscado.

Implica ello que también el Manual deba ser objeto de revisiones secuenciales por cuanto debe ser flexible a los cambios que se produzcan en la Organización, compilando los que se presenten en relación con el factor humano o descentralización material que surja.

3.1.1 Justificación

El diseño e implementación del presente Manual de Funciones para la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, se convierte en una herramienta administrativa que permite orientar el buen funcionamiento de la entidad.

En este sentido la presente herramienta contribuye, al empoderamiento para que cada individuo de la organización se proyecte en su puesto de trabajo, al desarrollo administrativo por medio de la división de actividades en cada puesto de trabajo, a la distribución equitativa de la carga de trabajo, apoyar el proceso de auditoría y control interno de cada uno de las áreas de la entidad.

Se ha visto la necesidad de diseñar un sistema de control interno de manera que opere con éxito y que cuente con información veraz y oportuna acerca de la situación administrativa - financiera de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán de manera que se pueda orientar a la gerencia para la toma de decisiones.

Es conveniente estudiar, todos aquellos componentes que ayudan de una forma u otra a ordenar de manera lógica todas aquellas nociones que permitan desarrollar el sistema de control interno, por lo que la investigación es imprescindible para el desarrollo de las metodologías adecuadas, para el proceso apropiado de la información, y con esto contribuir a un correcto manejo de la empresa dentro de la sociedad en la que se desenvuelve.

Los beneficios que conlleva esta propuesta técnica no solo van encaminados a fines internos de la misma sino también están dirigidos a incrementar el grado de

apoyo el mismo que tiene como beneficiarios a todos los miembros de la empresa.

3.2. Objetivos de la Propuesta

3.2.1. Objetivo General

- Diseñar un sistema de control interno bajo el informe C.O.S.O. aplicado a la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”, que permita alcanzar altos niveles de efectividad, analizando las diferentes áreas de la entidad para un mejor desempeño en el campo administrativo – financiero y de servicios.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Verificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que presenta la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán para prevenir posibles errores dentro del campo financiero y laboral.
- Proponer un organigrama estructural acorde a las necesidades y realidad de la entidad, para poder oriente adecuadamente el desarrollo de las actividades encomendadas a cada uno de los miembros que conforman la entidad.
- Elaborar un manual de funciones a fin de que se establezca las líneas de autoridad y responsabilidad de los empleados, para lograr un mejor desempeño en cada uno de los puestos de trabajo.

3.3. Información general

3.3.1. Reseña histórica

Es una empresa familiar que está en el mercado desde el año de 1940 su fundador el señor Manuel Albán Jácome y la Sra. Beatriz Romero de Albán,

iniciaron sus actividades con la venta de combustible en la parte central de la ciudad de Latacunga lo que hoy en día es el parque Vicente León, por el año de 1965 con la ordenanza municipal tienen que abandonar el lugar y ubicarse en lo que hoy es la Av. Eloy Alfaro y Félix Valencia barrio la Estación en donde permanecen hasta el año 86 con la venta de combustibles, lubricantes y filtros para autos que existían en esa época y también con la remachada de zapatas, a partir del año 1986, nuevamente con el crecimiento de la ciudad y por disposición del Ilustre Municipio de Latacunga, se divide en dos locales en él un local la venta de lubricantes y filtros y en el otro la comercialización de combustibles en la panamericana norte, posteriormente se hace cargo su hijo el señor Marcelo Albán Romero y señora Gloria Cerda de Albán, quienes deciden ampliar el negocio, implementando tecnología actual para la venta de combustibles, incrementando la venta de lubricantes y filtros en todas las marcas y para todo tipo de autos sean pequeños, medianos y grandes, como también para la industria acentuada en la provincia.

El negocio principal es la compra venta de, lubricantes y filtros de todas las marcas nacionales y extranjeras, actualmente la empresa se encuentra localizado en la ciudad de Latacunga, en la Av. Eloy Alfaro y Félix Valencia barrio la Estación.

La empresa, siempre estuvo enfocado en el área automotriz y tomando en consideración los años de existencia y el prestigio adquirido durante todo el tiempo, siempre se ha caracterizado por tener los accesorios que necesita el parque automotor en la actualidad eso ha sido uno de las estrategias fundamentales, es decir ofrecer variedad de productos para todas las marcas de autos, la visión es crecer a ritmo del mercado de autos.

3.3.1.1 Misión

Ser la empresa número uno en proveer lubricantes, filtros con calidad y cantidad exacta, contribuyendo al desarrollo de la provincia mediante la

satisfacción de nuestros clientes como también generando fuentes de empleo y pagando los impuestos en una forma ordenada.

Entregando una atención personalizada a nuestros clientes, preocupándonos de los recursos humanos mediante la capacitación constante y una comunicación abierta entre directivos y empleados.

3.3.1.2. Visión

Ser la empresa más grande con prestigio, seriedad, cumplimiento, eficiente y rentable de la ciudad de Latacunga, ofreciendo el mejor servicio a sus clientes.

La Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán” con su larga trayectoria en el mercado ha logrado posesionarse en uno de los lugares más importantes en el sector comercial buscando de esta forma brindar un buen servicio a sus clientes y por ende permitiendo diseñar un sistema de control interno, el mismo que ayudara al desempeño adecuado y correcto de quienes integran la entidad.

3.4. Diseño de la Propuesta

El presente trabajo investigativo permitirá realizar un mejor control de todas las actividades que realiza la entidad. Para lo cual se orientara básicamente en los elementos del control interno de acuerdo al método COSO (entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión monitoreo).

La propuesta consiste en Diseñar un Sistema de Control Interno que permita disminuir los riesgos en base a la creación de un manual de funciones detallado y consistente, ya que la ineficiencia del control interno se debe a la carencia de conocimientos de los lineamientos a seguir, las estrategias a aplicar y las metas a alcanzar, además permitirá que la gestión administrativa - financiera esté vinculada al cumplimiento de actividades.

Para el diseño del sistema de control interno se considera los siguientes pasos:

- Identificar los departamentos.
- Analizar la segregación de funciones.
- Identificar los puntos débiles de control.
- Para cada punto de control posible, detallar la totalidad de los errores posibles.
- Para cada uno de los posibles errores arriba identificados establecer un método de control.
- Para los métodos de control establecidos analizar su costo beneficio.
- Para los métodos de control establecidos analizar la segregación de funciones.

Lo que le facilitará a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, contar con un mecanismo idóneo y confiable en lo que respecta a la ejecución de actividades y de esta manera a través del sistema de control interno determinar qué áreas de la empresa requiere mayor atención y en caso de que exista algún inconveniente tomar los correctivos del caso.

El Control Interno es un proceso aplicado por el directorio, gerencias y otros empleados de una empresa, está diseñado para brindar una seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos, por medio de ello la gerencia controla las actividades de la entidad, el mantener un buen sistema de control interno implica comprometimiento de la alta gerencia y sus empleados.

3.5. Diagnóstico de la situación actual de la empresa

La Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán es una empresa del sector privado que se dedica a la venta de productos con garantía para los vehículos como son lubricantes, filtros, aceites, etc. La entidad se ha mantenido

en el mercado desde hace 68 años, es decir ya la segunda generación de los clientes que tiene confianza y sigue comprando los productos que ofrece.

CUADRO N° 3.1
ANÁLISIS FODA

Fortalezas	Debilidades
<p>Prestigio adquirido desde 1940</p> <p>Infraestructura propia</p> <p>Proveedores de Confianza</p> <p>Personal comprometido</p> <p>Capacidad económica</p> <p>Lugar estratégico</p> <p>Buen ambiente de Trabajo</p> <p>Servicio al cliente personalizado</p>	<p>Falta de Organización</p> <p>Falta de análisis de rotación de productos por categoría.</p> <p>Falta de elaboración de presupuestos</p> <p>Falta de capacitación para el personal</p> <p>Falta de análisis de rotación de inventarios</p> <p>Falta capacidad de negociación con proveedores.</p> <p>Falta de un software actualizado</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>De conseguir créditos para ampliación del prestigio adquirido en los bancos</p> <p>De conseguir nuevos clientes mediante alianzas estratégicas.</p> <p>De ampliar nuevos productos relacionados en la línea automotriz</p> <p>De dar un servicio de lavadora, alineación y balanceo de autos.</p> <p>De expandir el mercado al resto de cantones de la provincia</p>	<p>Comercialización de producto falsificado a menor precio</p> <p>Crecimiento de precios en forma acelerada de los lubricantes.</p> <p>Aplicación de leyes con multas demasiado fuertes por parte del gobierno.</p> <p>Leyes de manejo ambiental</p> <p>Competencia.</p> <p>El lanzamiento al mercado de los biocombustibles.</p>

Fuente : Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
Elaborado por: La Investigadora

3.6. Estudio del Organigrama Estructural de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán

Revisando la información emitida por la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, se observa que la entidad no cuenta con un organigrama que muestre todas las unidades directivas que forman parte de la entidad.

Por lo anteriormente expuesto se considera necesario proponer un organigrama estructural, que permita reflejar la estructura real de la empresa, describiendo las interrelaciones de las distintas áreas para que la entidad pueda cumplir con sus objetivos.

3.7. Actividades de control existentes

Para realizar una evaluación de las actividades de control existentes en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán se lo hace a través de la recolección de información, la misma que está relacionada con la entidad y con las distintas actividades que desarrollan cada uno de los que laboran en la empresa.

Para evaluar las funciones y actividades de cada una de las áreas se procederá a utilizar uno de los métodos de evaluación del control interno como es el "método de cuestionario".

Este método consiste en formular preguntas respecto a las actividades que se desempeñan en cada una de las áreas permitiendo determinar las debilidades de la misma y en base a ello diseñar un adecuado sistema de control interno para la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, el cual permitirá desarrollar eficientemente sus actividades, los mismos que son presentados a continuación.

**ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

DEPARTAMENTO: El Gerente

PROCESO: Contratación del personal

RESPONSABLE: Gerencia

Nº	PREGUNTA	SI	NO	Calificación	Ponderación	Observación
1	¿La Empresa cuenta con personal capacitado para desempeñar sus actividades encomendadas?	✓		10	8	
2	¿Los empleados al momento de ingresar a sus labores registran la hora de entrada y de salida?	✓		10	7	
3	¿Los trabajadores son sometidos a los tres meses de prueba?	✓		10	8	
4	¿Al momento de ingresar a formar parte de la entidad los empleados reciben los beneficios de ley?	✓		10	9	Pero una vez pasado los tres meses de prueba los trabajadores son afiliados al seguro.
5	¿El personal recibe capacitaciones por lo menos una vez al año?	✓		10	9	
6	¿La Lubricadora mantiene una estructura formal de organización?		✓	10	5	No existe un manual de funciones que permita designar con exactitud cada una de las funciones de los trabajadores.
7	¿El personal toma vacaciones por lo menos una vez al año?	✓		10	8	
8	¿Para la contratación de trabajadores se toma en cuenta la experiencia laboral que posee?	✓		10	7	
9	¿Los trabajadores conocen la misión y visión de la entidad?	✓		10	8	
10	¿Los empleados sienten cierta presión para hacer lo correcto y tomar decisiones rápidas?	✓		10	7	
	TOTALES			100	76	

Elaborado por: **P.C.S.P.**

Revisado por: **H.A.M.R.**

Fecha: **10/04/2012**

Fecha: **17/04/2012**

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Valoración

Calificación Total = 100

Ponderación Total = 76

Riesgo Ponderado = 24

Resultados de la evaluación del control interno

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Formula

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$NC = \frac{76 \times 100}{100}$$

$$NC = 76 \%$$

Riesgo de Control

ALTO 15%-50%	MODERADO 51%-75%	BAJO 76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de confianza

NC = Alto

RC = Bajo

Análisis del cuestionario aplicado al Gerentede la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”

Una vez analizado el cuestionario de preguntas al ubicarla el porcentaje de la formula en la escala de 3 escenarios de calificación del riesgo, se concluye que la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán presenta un bajo riesgo de control y por lo tanto el nivel de confianza es alto, esto gracias a que el personal que labora en la entidad se encuentra debidamente capacitado para realizar los trabajos encomendados a cada uno de ellos, es por esa razón que la Lubricadora cuenta con una gran afluencia de clientes.

**ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

DEPARTAMENTO: Administrativo

PROCESO: Departamento Contable

RESPONSABLE: Contador

Nº	PREGUNTA	SI	NO	Calificación	Ponderación	Observación
1	¿Considera que las actividades que se realiza en su dependencia deban estar basadas en un manual de funciones?	✓		10	7	
2	¿Se debe elabora un calendario en el cual se controle las actividades que realiza la entidad?	✓		10	6	
3	¿La administración es la adecuada para el funcionamiento de la Lubricadora?	✓		10	8	
4	¿La capacitación es imprescindible para un mejor desempeño de las actividades?	✓		10	7	
5	¿El manual de funciones deberá contener políticas, actividades que estén acorde a las necesidades de la Lubricadora?	✓		10	7	
6	¿Se lleva un control adecuado en los libros contables?	✓		10	8	
7	¿Los balances son presentados en las fechas establecidas?	✓		10	7	
8	¿Los empleados cumplen al 100% la actividad encomendada?	✓		10	8	Los trabajadores son capacitados para realizar la actividad a ellos encomendada
9	¿Las personas que laboran en la entidad son las necesarias para cumplir con todas las actividades?	✓		10	6	
10	¿Usted colaboraría en la elaboración del mencionado manual de funciones?	✓		10	8	
TOTALES				100	72	

Elaborado por: P.C.S.P.	Revisado por: H.A.M.R.
Fecha: 10/04/2012	Fecha: 17/04/2012

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Valoración

Calificación Total = 100

Ponderación Total = 72

Riesgo Ponderado = 28

Resultados de la evaluación del control interno

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Formula

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$NC = \frac{72 \times 100}{100}$$

$$NC = 72 \%$$

Riesgo de Control

ALTO	MODERADO	BAJO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de confianza

NC = Alto

RC = Bajo

Análisis del cuestionario aplicado al Contador de la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”

Al ubicar el porcentaje de la formula en la escala de 3 escenarios de calificación del riesgo, la Estación de Servicio y Lubricantes Manuel Albán presenta un riesgo de control moderado y por lo tanto el nivel de confianza es moderada, se concluye que en el departamento contable las actividades que se las realizan se están controladas, ya que la persona encargada se encuentra debidamente capacitada para ocupar este puesto, pero es necesario que se elabore un manual de funciones que permita distribuir las actividades de la entidad de una forma ordenada y adecuada.

**ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

DEPARTAMENTO: Administrativo

PROCESO: Departamento Contable

RESPONSABLE: Auxiliar Contable

Nº	PREGUNTA	SI	NO	Calificación	Ponderación	Observación
1	¿El departamento de contabilidad elabora los roles de pago y comprobantes de egresos que respalden el pago de sueldos a los trabajadores?	✓		10	8	
2	¿Los balances son presentados en las fechas establecidas?	✓		10	7	
3	¿Los pagos se encuentran debidamente autorizados?	✓		10	8	
4	¿Existen plazos establecidos para el cobro de los créditos?		✓	10	5	No sé a determinado con exactitud los pagos
5	¿Se arquea periódicamente la caja por la persona responsable de la misma?		✓	10	8	
6	¿El contador es quien autoriza los pagos a proveedores?		✓	10	6	La persona que autoriza es el Gerente
7	¿Los balances son presentados en las fechas establecidas?	✓		10	7	
8	¿Antes de la realización de un pago, se verifica que efectivamente corresponda a una factura autorizada?	✓		10	8	
9	¿Las facturas de los proveedores son recibidas directamente por el personal?	✓		10	7	
10	¿Los pagos realizados a proveedores son rápidos y se respalda en algún documento?	✓		10	7	
	TOTALES			100	71	

Elaborado por: P.C.S.P.	Revisado por: H.A.M.R.
Fecha: 10/04/2012	Fecha: 17/04/2012

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Valoración

Calificación Total = 100

Ponderación Total = 71

Riesgo Ponderado = 29

Resultados de la evaluación del control interno

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Formula

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$NC = \frac{71 \times 100}{100}$$

$$NC = 71 \%$$

Riesgo de Control

ALTO 15%-50%	MODERADO 51%-75%	BAJO 76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de confianza

NC = Alto

RC = Bajo

Análisis del cuestionario aplicado al Auxiliar Contable de la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”

Como se puede observar al ubicar el porcentaje de la formula en la escala de 3 escenarios de calificación del riesgo, podemos concluir que la Lubricadora presenta un riesgo de control moderado y por lo tanto el nivel de confianza es moderado, se puede deducir que en este departamento las actividades se llevan con normalidad y por ende se brinda una información clara, precisa y concreta cuando el contador así lo requiera.

**ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

DEPARTAMENTO: Operativo

PROCESO:

RESPONSABLE: Trabajadores

Nº	PREGUNTA	SI	NO	Calificación	Ponderación	Observación
1	¿Están especificadas con el suficiente detalle las funciones y responsabilidades que desempeña?	✓		10	8	
2	¿Mantiene una buena comunicación y relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo?	✓		10	9	
3	¿Recibe capacitación para el desempeño de sus funciones?	✓		10	9	
4	¿Existe algún tipo de presión en la realización de sus actividades?	✓		10	8	
5	¿Se considera sus opiniones y sugerencias para la toma de decisiones y el establecimiento de los objetivos de la entidad?	✓		10	7	
6	¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?	✓		10	8	
7	¿Sus remuneraciones son canceladas a tiempo?	✓		10	7	Pasado los 5 primeros días de cada mes porque así acordaron entre las partes.
8	¿Al momento de ingresar a la entidad son afiliados al seguro social?		✓	10	6	Pasado los tres meses de prueba son afiliados al seguro.
9	¿Usted conocen la misión y visión de la entidad?	✓		10	7	
10	¿Cuenta con un horario de entrada y salida en sus labores?	✓		10	8	
	TOTALES			100	76	

Elaborado por: P.C.S.P.	Revisado por: H.A.M.R.
Fecha: 10/04/2012	Fecha: 17/04/2012

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Valoración

Calificación Total = 100

Ponderación Total = 76

Riesgo Ponderado = 24

Resultados de la evaluación del control interno

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Formula

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$NC = \frac{76 \times 100}{100}$$

$$NC = 76 \%$$

Riesgo de Control

ALTO 15%-50%	MODERADO 51%-75%	BAJO 76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de confianza

NC = Alto

RC = Bajo

Análisis del cuestionario aplicado a los Trabajadores de la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”

Al ubicar el porcentaje de la fórmula en la escala de 3 escenarios de calificación del riesgo, se concluye que la Entidad presenta un bajo riesgo de control, por lo tanto el nivel de confianza es alto, por ende se puede observar que dentro de la lubricadora existe un ambiente de trabajo muy bueno y las relaciones laborales son llevaderas día tras día lo que permite que los trabajadores se desempeñe de la mejor manera posible y brinde una atención correcta y adecuada a los clientes.

**ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

DEPARTAMENTO: Proveedores

PROCESO: Ventas

RESPONSABLE: Proveedores

Nº	PREGUNTA	SI	NO	Calificación	Ponderación	Observación
1	¿Proporciona a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán en sus proformas un detalle de las caracterizaciones de sus productos y servicios?	✓		10	8	
2	¿Mantiene una buena relación comercial con la entidad?	✓		10	9	
3	¿Cada qué tiempo la entidad hace pedidos de mercadería?	✓		10	8	Cada mes o dependiendo la necesidad de la mercadería
4	¿Existe algún tipo de presión por parte de la entidad para la entrega de mercaderías requeridas?		✓	10	7	
5	¿Usted proporciona a la entidad una proforma con precios y demás detalles de la mercadería que va hacer vendida?	✓		10	8	
6	¿Qué tiempo viene trabajando con la Lubricadora?			10	8	Por algunos años
7	¿Los pedidos requeridos por la entidad son entregados en forma rápida y oportuna?	✓		10	7	La entrega de la mercadería se la hace llegar a los 5 días del pedido.
8	¿La cancelación de la mercadería es rápida?	✓		10	6	
10	¿Mantiene una buena relación comercial con la entidad?	✓		10	9	
	TOTALES			100	77	

Elaborado por: P.C.S.P.	Revisado por: H.A.M.R.
Fecha: 10/04/2012	Fecha: 17/04/2012

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Valoración

Calificación Total = 100

Ponderación Total = 77

Riesgo Ponderado = 23

Resultados de la evaluación del control interno

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Formula

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$NC = \frac{77 \times 100}{100}$$

$$NC = 77 \%$$

Riesgo de Control

ALTO 15%-50%	MODERADO 51%-75%	BAJO 76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de confianza

NC = Alto

RC = Bajo

Análisis del cuestionario aplicado a los Proveedores de la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”

De la encuesta aplicada a los proveedores de la Estación de Servicios Lubricantes Manuel Albán al ubicar el porcentaje de la formula en la escala de 3 escenarios de calificación del riesgo se puede determinar que el riesgo de control es bajo y por lo tanto el nivel de confianza es alto permitiendo a los proveedores y la entidad llevar una relación comercial amena y amistosa siempre y cuando respetando las condiciones comerciales establecidas entre las partes.

**ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

DEPARTAMENTO: Clientes

PROCESO: Ventas

RESPONSABLE: Clientes

Nº	PREGUNTA	SI	NO	Calificación	Ponderación	Observación
1	¿Los servicios que proporciona la Lubricadora están acorde a sus necesidades?	✓		10	9	
2	¿Existe la atención correcta por parte de las personas que laboran en la entidad?	✓		10	9	Los trabajadores brindan una buena atención al cliente.
3	¿Los precios establecidos en mercadería son justos?	✓		10	9	
4	¿Le gustaría recibir algún tipo de servicio adicional dentro de la entidad?		✓	10	9	La lubricadora cuenta con la mercadería que se requiere para los vehículos.
5	¿Se considera sus opiniones y sugerencias para la toma de decisiones y el establecimiento de los objetivos de la entidad?		✓	10	7	
6	¿Se siente a gusto con los servicios que le ofrece la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?	✓		10	9	
7	¿Cuándo usted recibe un servicio o la adquisición de mercadería el valor asignado es cancelado inmediatamente?	✓		10	8	Cuando un cliente solicita crédito en mercadería se lo da para un cierto tiempo de cancelación.
8	¿El personal que labora en la Lubricadora es el indicado para brindar un servicio?	✓		10	8	
10	¿Considera que el espacio de la lubricadora es el adecuado para la atención al cliente?	✓		10	8	Se debería ampliar el espacio físico para poder brindar una mejor atención al cliente.
TOTALES				100	76	

Elaborado por: P.C.S.P.	Revisado por: H.A.M.R.
Fecha: 10/04/2012	Fecha: 17/04/2012

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Valoración

Calificación Total = 100

Ponderación Total = 76

Riesgo Ponderado = 24

Resultados de la evaluación del control interno

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Formula

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$NC = \frac{76 \times 100}{100}$$

$$NC = 76 \%$$

Riesgo de Control

ALTO 15%-50%	MODERADO 51%-75%	BAJO 76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de confianza

NC = Alto

RC = Bajo

Análisis del cuestionario aplicado a los Clientes de la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”

Del análisis realizado y al ubicar el porcentaje de la formula en la escala de 3 escenarios de calificación del riesgo, se concluye que la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán presenta un bajo riesgo de control y por lo tanto el nivel de confianza es alta, esto se logra gracias al desempeño y capacidad que poseen las personas que laboran en la entidad ya que brindan una correcta atención al cliente y por ende la entidad ha tenido gran acogida comercial dentro de la ciudad.

MANUAL DE FUNCIONES



Estación de Servicios Lubricantes “Manuel Albán”



3.8.1. Introducción

El presente Manual de funciones es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basado en los respectivos procedimientos, sistemas, normas para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores de la entidad ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva.

3.8.2. Objetivos

Los objetivos del presente Manual de Funciones son de vital importancia para alcanzar la misión institucional dentro cuales se menciona los siguientes:

- ♣ Determinar con claridad la estructura de la Lubricadora, cargos funciones, responsabilidades, relaciones jerárquicas, para el funcionamiento de las operaciones laborales.
- ♣ Medir el grado de cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los trabajadores de la Entidad a través de evaluaciones periódicas.
- ♣ Seleccionara personal competente y desarrollar actividades de adiestramiento para fomentar sus capacidades.

3.8.3.Ámbito de aplicación

El presente Manual de Funciones tiene la finalidad de determinar las responsabilidades, actividades y funciones de los empleados y quienes conforman la Estación de Servicios Lubricantes “Manuel Albán”, a continuación se detalla el contenido del Manual de Funciones.

Personal Directivo: Gerente General

Cargo: Gerente General

Conocimientos: Ingeniero Comercial o Carreeras Afines.

Habilidades: Iniciativa, creatividad, liderazgo, lealtad, responsabilidad, cumplimiento.

Funciones: Liderar el proceso de planeación, definir necesidades del personal etc.

Personal Administrativo: Contador, Auxiliar Contable

Cargo: Contador General

Conocimientos: Contador titulado con licencia profesional (CPA)

Habilidades: Técnica Administrativa

Funciones: Elaborar soportes contables, conciliaciones bancarias, estados financieros, etc.

Cargo: Auxiliar Contable

Conocimientos: Titulo en Contabilidad

Habilidades: Técnica Administrativa

Funciones: Desempeñar tareas correspondientes a su cargo.

Personal Operativo: Bodeguero, Mantenimiento Automotriz

Cargo: Bodeguero

Conocimientos: Bachiller Técnico

Habilidades: Técnico Administrativo

Funciones: Corresponde a las actividades y responsabilidades que se designe a su cargo.

Cargo: Mantenimiento

Conocimientos: Bachiller Técnico

Habilidades: Presentación personal, responsabilidad, buenas relaciones interpersonales.

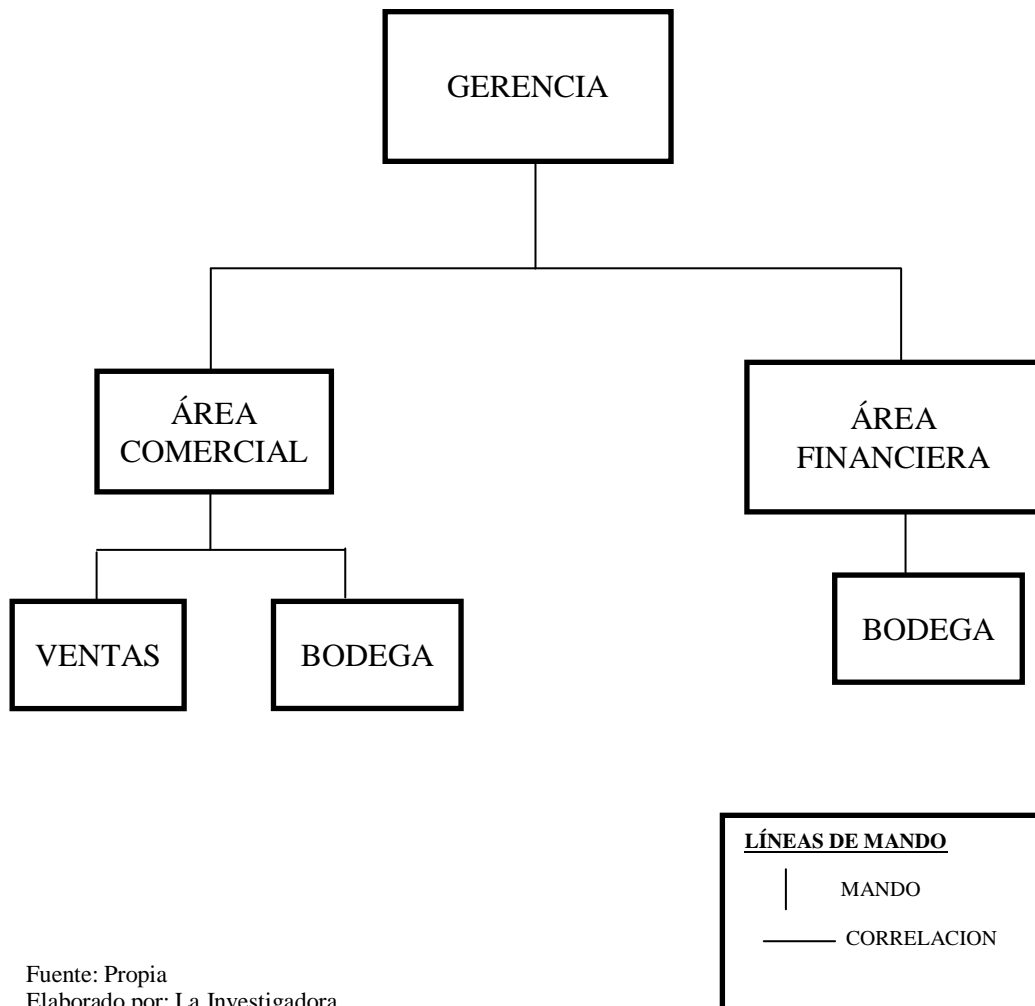
Funciones: Corresponde a las actividades y responsabilidades que se designa a su cargo de servicios generales.

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”



FIGURA N° 3.1

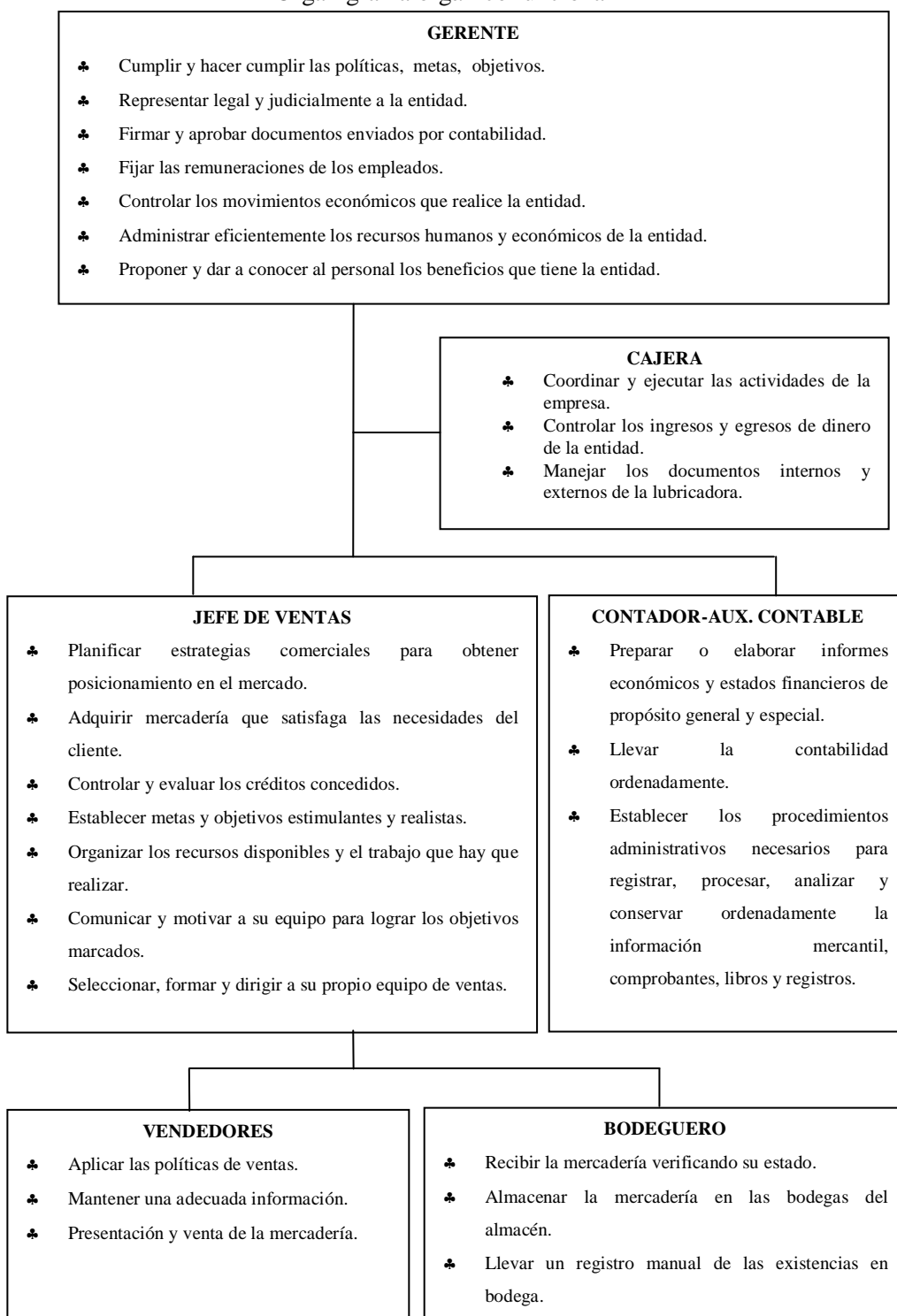
3.8.4. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO



Fuente: Propia
Elaborado por: La Investigadora

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”

Grafico N° 3.2
Organigrama orgánico funcional



Elaborado por: La Investigadora



MANUAL DE FUNCIONES

INFORMACIÓN BÁSICA

CARGO:	Gerente General
EMPRESA:	Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
SECCIÓN:	Administrativa

RESPONSABILIDAD DEL CARGO

El gerente general es el representante legal de la empresa, su responsabilidad es guiar a la empresa hacer cumplir sus metas, objetivos planteados por la misma incentivando al personal al desarrollo eficiente, eficaz en sus actividades, para el desempeño en su gestión administrativa y de control tiene relación directa con el área administrativa, para supervisar y coordinar el bienestar de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán.

FUNCIONES PRINCIPALES

El Gerente General es el encargado de desarrollar las funciones principales de la empresa como son las siguientes:

- ♣ Cumplir y hacer cumplir las políticas, metas, objetivos, y todas las disposiciones planteadas por el área administrativa.
- ♣ Representar legal y judicialmente a la entidad.
- ♣ Recibir y revisar todos los documentos que son enviados del departamento Contable.
- ♣ Firmar y aprobar los cheques conjuntamente con el contador.
- ♣ Contratar, remover, y sancionar de acuerdo a las políticas establecidas a los

empleados de la entidad.

- ♣ Fijar las remuneraciones de los empleados de acuerdo al presupuesto.
- ♣ Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la empresa.
- ♣ Controlar los movimientos económicos que realice la entidad.
- ♣ Administrar eficientemente los recursos humanos y económicos de la entidad.
- ♣ Controlar que la contabilidad se lleve eficazmente y con las debidas correcciones.
- ♣ Proponer y dar a conocer al personal los beneficios que tiene la empresa.
- ♣ Firmar los documentos que son enviados por contabilidad.

RELACIONES PRINCIPALES

RELACIONES INTERNAS

- ♣ Contabilidad
- ♣ Compras
- ♣ Ventas

RELACIONES EXTERNAS

- ♣ Proveedores Nacionales
- ♣ Proveedores Locales

REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

Título profesional en:

♣ Gerencia Administrativa

♣ Economista

CONOCIMIENTO REQUERIDO AL PUESTO

♣ Gerencia y liderazgo

♣ Administración

♣ Ley General de la Superintendencia de Compañías

♣ Computación

♣ Legislación laboral

COMPETENCIA REQUERIDA

♣ Responsabilidad

♣ Liderazgo

♣ Trabajo en equipo

♣ Habilidades de negociación

♣ Buena presencia

♣ Respeto a las personas

EXPERIENCIA LABORAL

Par el cargo de gerente general se requiere por lo mínimo tres años de experiencia de haber desempeñado este cargo en cualquier empresa que realice este tipo de actividad.



MANUAL DE FUNCIONES

INFORMACIÓN BÁSICA

CARGO:	Contador
EMPRESA:	Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
SECCIÓN:	Administrativa

RESPONSABILIDAD DEL CARGO

El Contador es el principal responsable de realizar todas las actividades relacionadas con la contabilidad de la entidad; como es la emisión de balances, estados de situación financiero y otros informes que se requiere en una fecha ya determinada, permitirá ofrecer con exactitud el contenido de toda clase de documento, la cual se podrá basar en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, y demás normas y leyes que ayudarán a obtener información clara y precisa para la toma de decisiones.

FUNCIONES PRINCIPALES

Las principales funciones del contador son las siguientes:

- ♣ Planifica y mantiene actualizada la contabilidad de la entidad en cuanto a sus registros, anexos y demás documentos, de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes.
- ♣ Elabora los roles de pagos.
- ♣ Registra todas las facturas en libros y en el sistema.
- ♣ Efectuar declaraciones de impuestos y anexos de acuerdo a lo estipulado a la ley.
- ♣ Elabora, presenta y legaliza los estados financieros de la entidad.

- ♣ Entrega cheques girados a favor de los proveedores, por la adquisición de artículos para la venta.
- ♣ Elaborar los estados financieros mensuales.
- ♣ Realiza los inventarios de activos fijos, suministros y otros.
- ♣ Coordinar con Gerencia los horarios de trabajo de acuerdo a la Ley y a los intereses de la empresa.

RELACIONES PRINCIPALES

RELACIONES INTERNAS

- ♣ Gerencia
- ♣ Compras
- ♣ Ventas

RELACIONES EXTERNAS

- ♣ Instituciones Gubernamentales
- ♣ Instituciones Financieras
- ♣ Proveedores
- ♣ Servicios de Rentas Internas

REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

Título profesional en:

- ♣ Título profesional en Contabilidad y Auditoría CPA.
- ♣ Título en Administración de Empresas.

CONOCIMIENTO REQUERIDO AL PUESTO

- ♣ Contabilidad

- ♣ Manejo de sistemas contables
- ♣ Tributación
- ♣ Computación
- ♣ Análisis financiero

COMPETENCIA REQUERIDA

- ♣ Ética profesional
- ♣ Trabajo en equipo
- ♣ Responsabilidad
- ♣ Liderazgo
- ♣ Excelente presencia
- ♣ Trabajo bajo presión

EXPERIENCIA LABORAL

Para ocupar el cargo de contador dentro de la entidad se requiere mínimo dos años de experiencia laboral en puestos similares de trabajo para un buen desarrollo de las actividades encomendadas.



MANUAL DE FUNCIONES

INFORMACIÓN BÁSICA:

CARGO: Auxiliar Contable

EMPRESA: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán

SECCIÓN: Planta

RESPONSABILIDAD DEL CARGO

Este puesto es el que está designado como el puesto operativo dentro del área contable ya que está encargado del registro y control de todas las operaciones contables de la entidad, además realizará una descripción detallada de las funciones del cargo de auxiliar contable.

FUNCIONES PRINCIPALES

Las principales funciones de los trabajadores son las siguientes:

- ♣ Controlar y determinar los manejos en efectivo.
- ♣ Registrar las operaciones contables de cuentas de recibo de pago
- ♣ Elaborar cheques, declaraciones tributarias, pólizas, facturas, recibo de caja
- ♣ Disposición a nuevas tareas asignadas
- ♣ Digitación en el sistema de todas las operaciones contables.
- ♣ Mantener al día los libros contables.

- ♣ Generar información contable para toma de decisiones.
- ♣ Elaborar el cronograma de pagos.
- ♣ Registro de bouchers en el sistema informático contable.
- ♣ Recepción de facturas de proveedores.
- ♣ Calculo de impuestos.
- ♣ Verificación de la conciliación diaria de caja.
- ♣ Tramites documentarios y tributarios de la entidad.

RELACIONES PRINCIPALES

RELACIONES INTERNAS

- ♣ Gerente
- ♣ Contador

RELACIONES EXTERNAS

- ♣ Proveedores

REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

Título profesional en:

- ♣ Bachiller en Contabilidad

CONOCIMIENTO REQUERIDO AL PUESTO

- ♣ Actitud para el trabajo
- ♣ Calidad coordinadora.

- ♣ Conocimientos del puesto.
- ♣ Honradez
- ♣ Disciplina

COMPETENCIA REQUERIDA

- ♣ Ética profesional
- ♣ Trabajo en equipo
- ♣ Responsabilidad
- ♣ Excelente presencia
- ♣ Trabajo bajo presión

EXPERIENCIA LABORAL

Para ocupar este puesto de trabajo dentro de la entidad se requiere mínimo dos años de experiencia laboral en puestos similares para un mejor desempeño en sus puesto de trabajo.



MANUAL DE FUNCIONES

INFORMACIÓN BÁSICA

CARGO: Bodeguero

EMPRESA: Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán

SECCIÓN: Planta

RESPONSABILIDAD DEL CARGO

El Bodeguero es responsable del procedimiento de ingreso, egreso y control de mercadería así como también en el traslado de la documentación interna.

Además será responsable de la bodega, siendo el custodio y administrador de la mercadería y artículos para la venta que en ella se encuentra

FUNCIONES PRINCIPALES

Las principales funciones de los trabajadores son las siguientes:

- ♣ Realizar las compras de mercadería necesaria para el almacén.
- ♣ Ejecutar las compras cuando exista faltante, previa aprobación de Gerencia.
- ♣ En el caso de requerir mercadería nueva solicitar cotizaciones a diferentes proveedores, entregar estas cotizaciones al Gerente General quien decide a quien comprar.
- ♣ Al recibir la mercadería verificar que se encuentre de acuerdo a las condiciones de

las facturas y enviar las facturas a contabilidad.

- ♣ Llevar un control adecuado de la mercadería que ingresa y egresa de la bodega.
- ♣ Brindar atención correcta al cliente
- ♣ Observar buenas costumbres durante el servicio.
- ♣ Comunicar al patrón las deficiencias que advierten a fin de evitar daño o perjuicios a los intereses.

RELACIONES PRINCIPALES

RELACIONES INTERNAS

- ♣ Gerente
- ♣ Contador

RELACIONES EXTERNAS

- ♣ Proveedores

REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

Título profesional en:

- ♣ Bachiller Técnico

CONOCIMIENTO REQUERIDO AL PUESTO

- ♣ Conocimiento en manejo de Bodegas
- ♣ Manejo de Inventarios
- ♣ Uso de computadora

COMPETENCIA REQUERIDA

- ♣ Ética profesional
- ♣ Trabajo en equipo
- ♣ Responsabilidad
- ♣ Trabajo bajo presión

EXPERIENCIA LABORAL

Para ocupar este puesto de trabajo dentro de la entidad se requiere mínimo dos años de experiencia laboral en puestos similares.



MANUAL DE FUNCIONES

INFORMACIÓN BÁSICA

CARGO:	Técnicos Automotrices
EMPRESA:	Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán
SECCIÓN:	Planta

RESPONSABILIDAD DEL CARGO

Los Trabajadores son principalmente responsable de realizar todas las actividades de acuerdo a las necesidades de los clientes sean estos cambios de aceites, filtros, lavado de sus vehículos, etc. de esta manera ayudarán a mantener a la entidad en el lugar y posición que se encuentra actualmente en el mercado.

FUNCIONES PRINCIPALES

Las principales funciones de los trabajadores son las siguientes:

- * Cumplir las Normas de trabajo que les sean aplicadas.
- * Observar las medidas preventivas e higiénicas que acuerden las autoridades.
- * Desempeñar el servicio que les fue asignado.
- * Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- * Dar aviso inmediato al patrón, salvo caso fortuito o fuerza mayor de las causas justificadas que le impidan concurrir a su trabajo.

- ♣ Brindar atención correcta al cliente
- ♣ Observar buenas costumbres durante el servicio.
- ♣ Comunicar al patrón las deficiencias que advierten a fin de evitar daño o perjuicios a los intereses.

RELACIONES PRINCIPALES

RELACIONES INTERNAS

- ♣ Gerencia
- ♣ Clientes

RELACIONES EXTERNAS

- ♣ Proveedores

REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO

Título profesional en:

- ♣ Título profesional de Técnicos Automotrices

CONOCIMIENTO REQUERIDO AL PUESTO

- ♣ Conocimiento en cabio de aceites y filtros
- ♣ Mantenimiento de motores a diesel y gasolina
- ♣ Revisión de llantas y mantenimiento eléctrico de vehículos

COMPETENCIA REQUERIDA

- ♣ Ética profesional

- ♣ Trabajo en equipo
- ♣ Responsabilidad
- ♣ Excelente presencia
- ♣ Trabajo bajo presión
- ♣ Brindar un servicio confiable al cliente

EXPERIENCIA LABORAL

Para ocupar este puesto de trabajo dentro de la entidad se requiere mínimo dos años de experiencia laboral en puestos similares para un brindar una atención correcta y confiable al cliente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Estación de Servicios
Lubricantes “Manuel Albán”

3.1. Introducción

El presente Manual de Procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las mismas, que ha sido elaborado con la finalidad de suministrar a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, una herramienta fundamental.

Su propósito es servir de guía a los miembros que conforman la entidad informando los procedimientos a seguir para la realización de las funciones de la Lubricadora.

El Manual de Procedimientos permite conocer de manera completa la operatividad de cada órgano administrativo de la Lubricadora.

3.9.2. Objetivos

- Determinar procedimientos que guíen cada una de las actividades que realiza el personal en la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán, con el propósito de alcanzar el bienestar de la entidad.
- Ordenar y facilitar internamente el trabajo en la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”, para impulsar el crecimiento y desarrollo de la organización.
- Establecer un orden secuencial y detallado de las actividades que se desarrollan en la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”

Departamento: Comercial

Proceso : Compra de mercadería

ACTIVIDADES

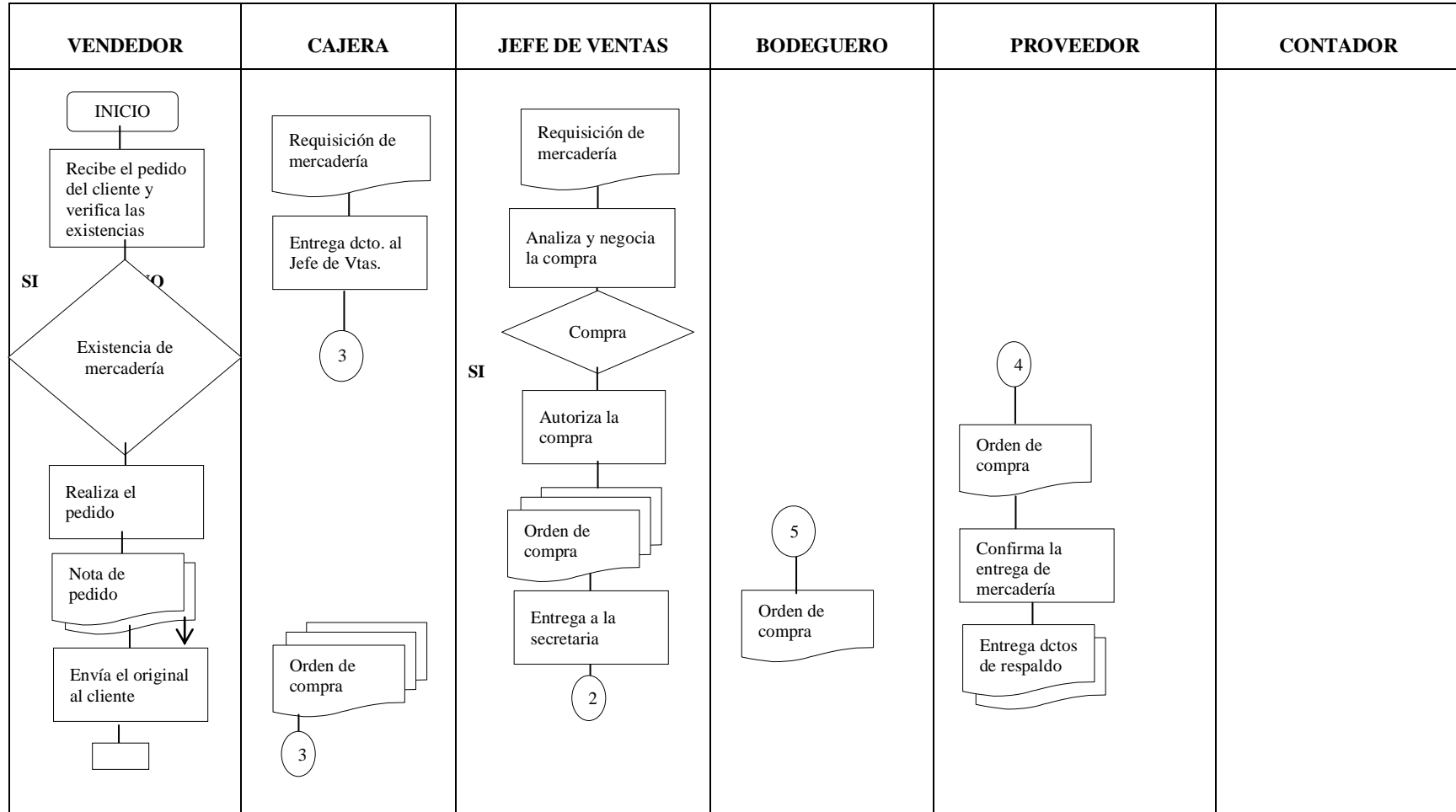
- El vendedor recibe el pedido de mercadería y verifica la existencia de inventario, si existe en stock realiza la venta caso contrario efectúa el pedido de mercadería al proveedor con sus respectivos comprobantes de compra.
- El vendedor en base a la información de pedidos de mercadería realizadas elabora la requisición de mercadería en original para entregar a la cajera y copia para archivar como constancia del pedido, el original retiene al Jefe de Ventas con el fin de recibir la autorización y continuar con el proceso de compra.
- El Jefe de Ventas recibe y analiza la requisición de mercadería, se comunica con el proveedor (vía telefónica o personalmente) para realizar el pedido de mercadería correspondiente.
- El Jefe de Ventas realiza el pedido de compra de la mercadería, donde detallara precios, cantidades, fechas de entrega y otros parámetros de la negociación.
- Una vez autorizada la compra de mercadería mediante una firma la secretaria efectúa los trámites pertinentes y continúa con el proceso de compra.
- La cajera la orden de compra y envía la original al proveedor solicitando la confirmación de la fecha de entrega, mientras que la primera copia la archiva como soporte de la adquisición y la segunda envía a bodega para que se pueda comparar el

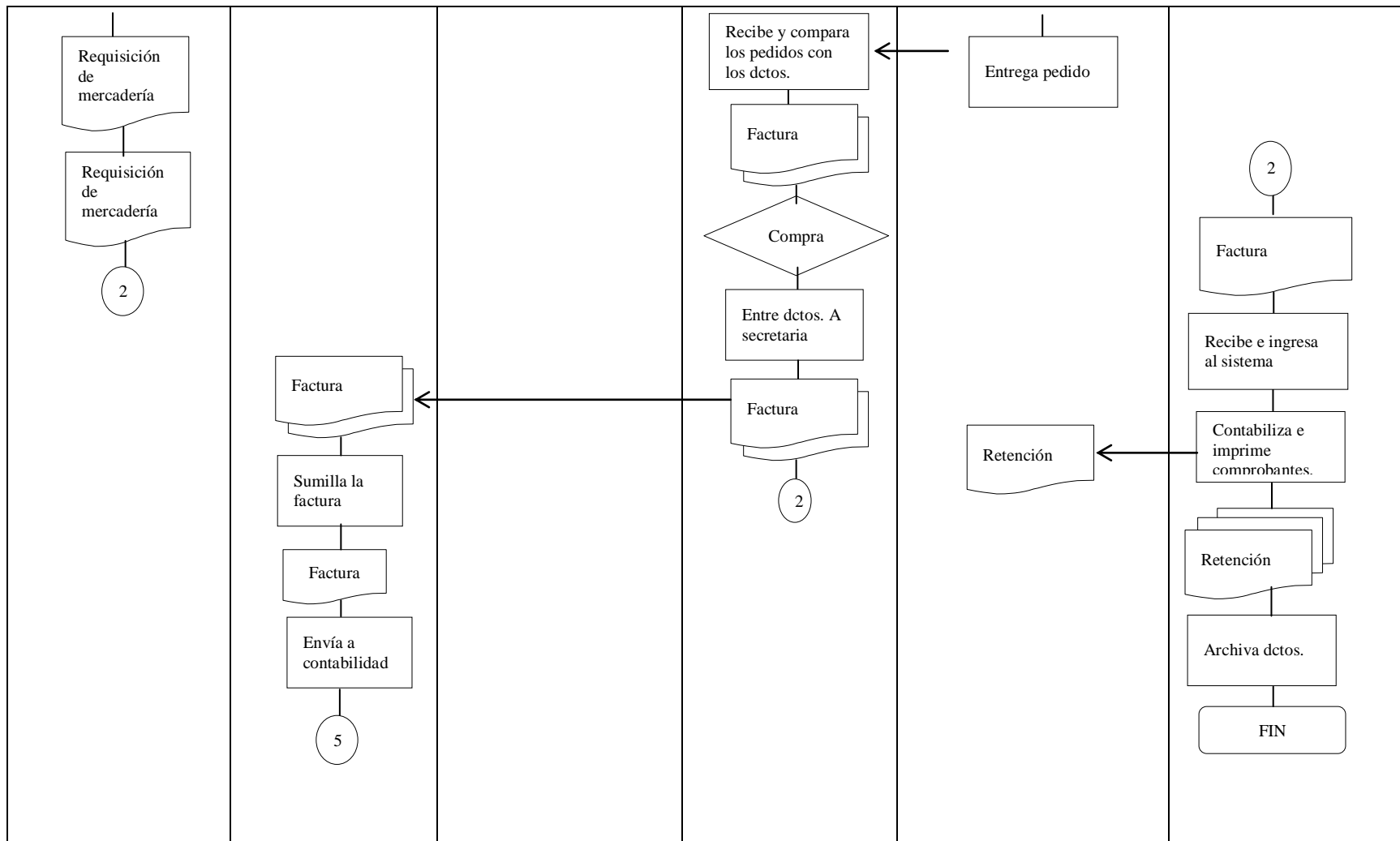
pedido en el momento de recibirlo.

- La factura de compra será otorgada al Jefe de Ventas para que sumille y entregue a la contador.
- Finalmente se contabilizara la mercadería adquirida para generar el comprobante de retención en el caso que se amerite, el original será entregado al proveedor y dos copias, una se adjuntara a la factura y la segunda se archivara para las posteriores declaraciones de impuestos al SRI.

DIAGRAMA DE FLUJO N° 3.1

PROCESO DE COMPRAS PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”





Elaborado por: La Investigadora



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”

Departamento: Comercial

Proceso : Compra de mercadería

POLÍTICAS

- El análisis de los saldos pendientes de pago proveedores debe conciliarse con cuenta de control, ya que proporcionara una verificación doble del total de los saldos de cada proveedor.
- Revisar los estados de cuenta del proveedor con el registro de compra o el auxiliar de proveedores, utilizando los estados de cuenta de los proveedores como verificación de su cuenta.
- Los pedidos de compra deben contar con la autorización del Jefe de Ventas, ya que permitirá respaldar y controlara todas las operaciones de compra que efectué la entidad.
- El procedimiento establecido garantice el pago de facturas dentro de las fechas establecidas.
- Las compras deben hacerse mediante requisiciones por parte del vendedor y coordinar entre el Jefe de Ventas y el Bodeguero, ya que permitirá que solo se efectué compras autorizadas, evitando la compra de mercadería existente en el almacén.
- La copia de pedido de mercadería debe ser enviada a contabilidad, para que se verifique con la factura de compra de mercadería.

- Contabilidad deberá registrar las cuentas a las que deben cargarse los productos adquiridos, para sí evitar la contabilización equivocada cuando se recibe la factura.
- Registrar y constatar físicamente todas las entradas de mercadería, para constatar con la factura.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”

Departamento: Comercial

Proceso : Venta de mercadería

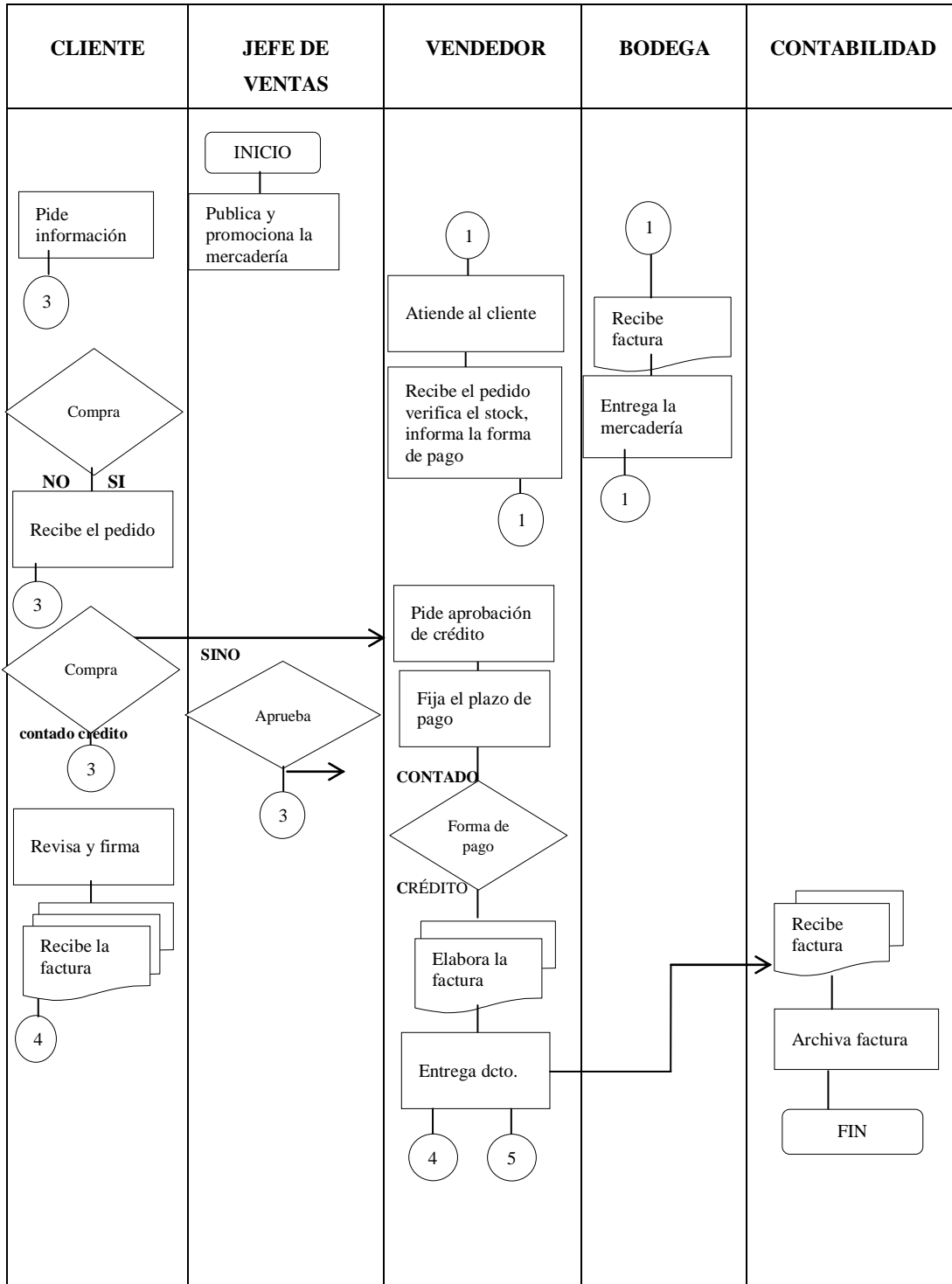
ACTIVIDADES

- El Jefe de Venta realizara las diferentes promociones de la mercadería mediante la utilización de herramientas publicitarias con el fin de atraer al cliente.
- Una vez captado el cliente, el vendedor se encarga de atenderlo y promociona la mercadería dando a conocer las características, beneficios, precios, calidad, del producto.
- Una vez negociado la mercadería si el cliente se decide a comprar el artículo para el vehículo se continúa con la negociación y de no ser del agrado del cliente se suspende la negociación.
- El vendedor verifica la existencia de mercadería y da a conocer los precios de cada artículo, el cliente da a conocer su forma de pago al contado o a crédito, en donde se fijara el plazo, la fecha de vencimiento, previo la aprobación del Jefe de Venta tomando en cuenta las políticas de crédito establecidas por la empresa.
- Posteriormente el vendedor toma los datos del cliente para emitir la factura (original y dos copias) y en caso de venta a crédito se llenare el pagare, las facturas deben ser emitidas en orden numérico secuencial, las copias de las facturas serán archivadas.
- Una vez elaborado los documentos se entrega al cliente para que los revise y firme.
- El vendedor entrega la factura original al cliente la segunda copia de la factura

envía a bodega para que entregue el pedido, mientras que la primera copia de la factura son archivadas en orden cronológico, incluyéndolos documentos anulados a contabilidad para sus respectivo ingresos.

DIAGRAMA DE FLUJO N° 3.2

PROCESO DE VENTAS PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”



Elaborado por: La Investigadora



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”

Departamento: Comercial

Proceso : Venta de mercadería

POLÍTICAS

- La recepción de los pedidos del cliente deben de ser, revisados y aprobados antes de ser aceptados por el Jefe de ventas, controlados adecuadamente y sobre todo que estén de acuerdo con las facturas
- La revisión de la mercadería evitara la aceptación de pedidos que no se puedan vender y que no estén acorde a lo que se pidió.
- Las facturas bien detalladas y elaboradas correctamente evitan errores y garantiza que se entregue al cliente toda la mercadería enviados.
- Las facturas deben ser prenumeradas y controladas numéricamente, con esto se asegura que todas las facturas se registren en libros.
- Verificar las facturas independientemente de la custodia de dinero en efectivo, mercaderías o auxiliares de clientes.
- Las facturas canceladas deben ser archivadas con sus respectivas copias.
- Comparar la factura con el pedido del cliente, permitiendo asegurar que la factura este de acuerdo con el pedido.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”

Departamento: Contable

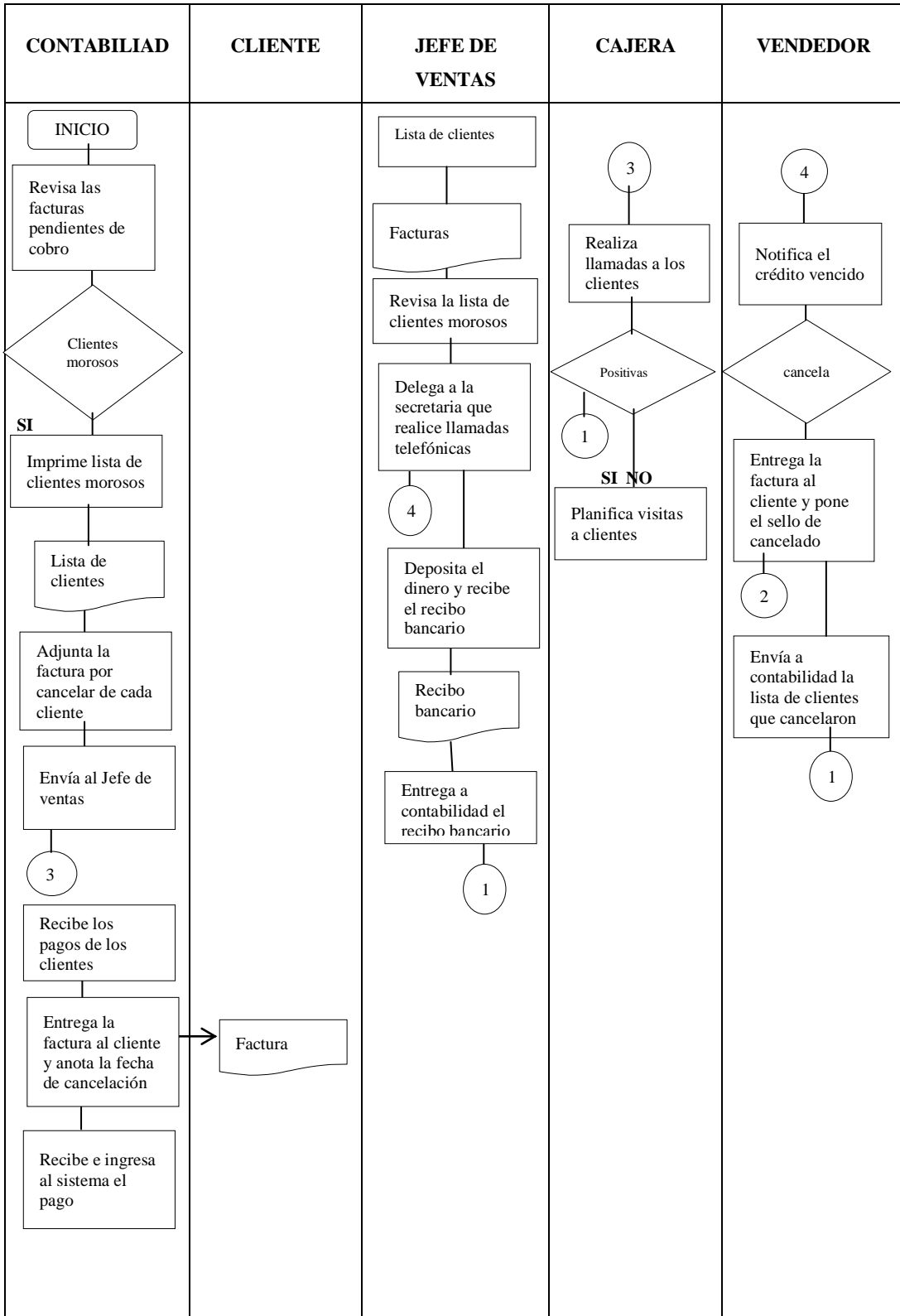
Proceso : Cuentas por cobrar

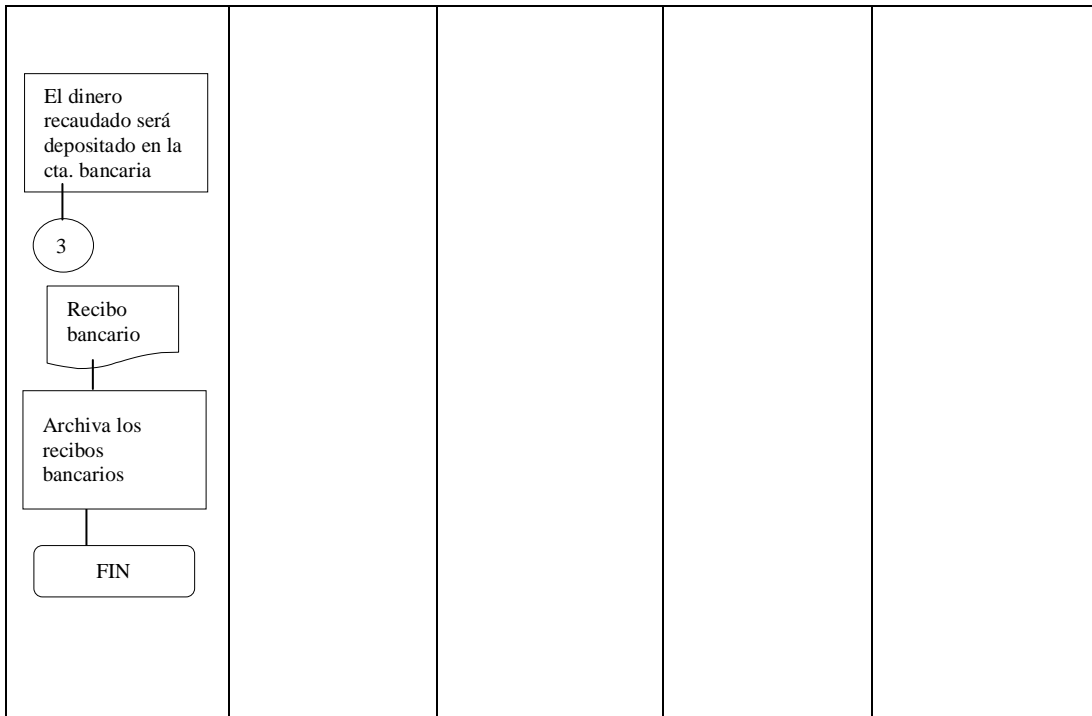
ACTIVIDADES

- Revisar las facturas pendientes de cobro a la orden o que se encuentren en estado de morosidad.
- Realizar un análisis de la cartera vencida de contabilidad, posterior a ello realizar una lista de los clientes morosos añadiendo la respectiva factura de modo que cuando se cobre se anote la fecha de cancelación, luego se enviara al Jefe de Ventas para que se proceda a su respectivo análisis.
- El Jefe de Ventas recibirá la lista de los clientes morosos, luego la cajera realizara las respectivas llamadas telefónicas para confirmar el pago caso contrario se continuara con el respectivo cobro.
- Si la respuesta de los clientes al pago de la deuda es negativa se le visitara en su domicilio e informarle que su crédito se encuentra vencido.
- Una vez que el cliente concurra a cancelar su deuda en la factura se le pondrá el sello de cancelado, luego se entregara la lista de los clientes que cancelaron a contabilidad para su respectivo registro.
- El contador recibirá los pagos de los clientes que cancelen sus obligaciones.
- De acuerdo al control interno el dinero recaudado será depositado en la cuenta bancaria que posee la Lubricadora por parte del jefe de Ventas, el recibo del depósito será entregado a contabilidad.

DIAGRAMA DE FLUJO N° 3.3

PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”





Elaborado por: La Investigadora



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”

Departamento: Contable

Proceso : Cuentas por cobrar

POLÍTICAS

- Los saldos anteriores deben ser examinados periódicamente, esta función es independiente de las funciones relativas a cuentas por cobrar o a la recepción de efectivo.
- Los estados de cuenta deben ser enviados permanentemente a todos los deudores, para evitar problemas de cobro a futuro.
- Las cuentas de cobro deben ser controladas y registradas en la contabilidad.
- Se debe tener muy en cuenta que cuando una cuenta ha sido dada de baja, cualquier cantidad recuperada posteriormente, es susceptible de malversación.
- Las notas de crédito deben ser numeradas, controladas y autorizadas considerando que requieren control especial para que no exista sustracción de dinero.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”

Departamento: Contable

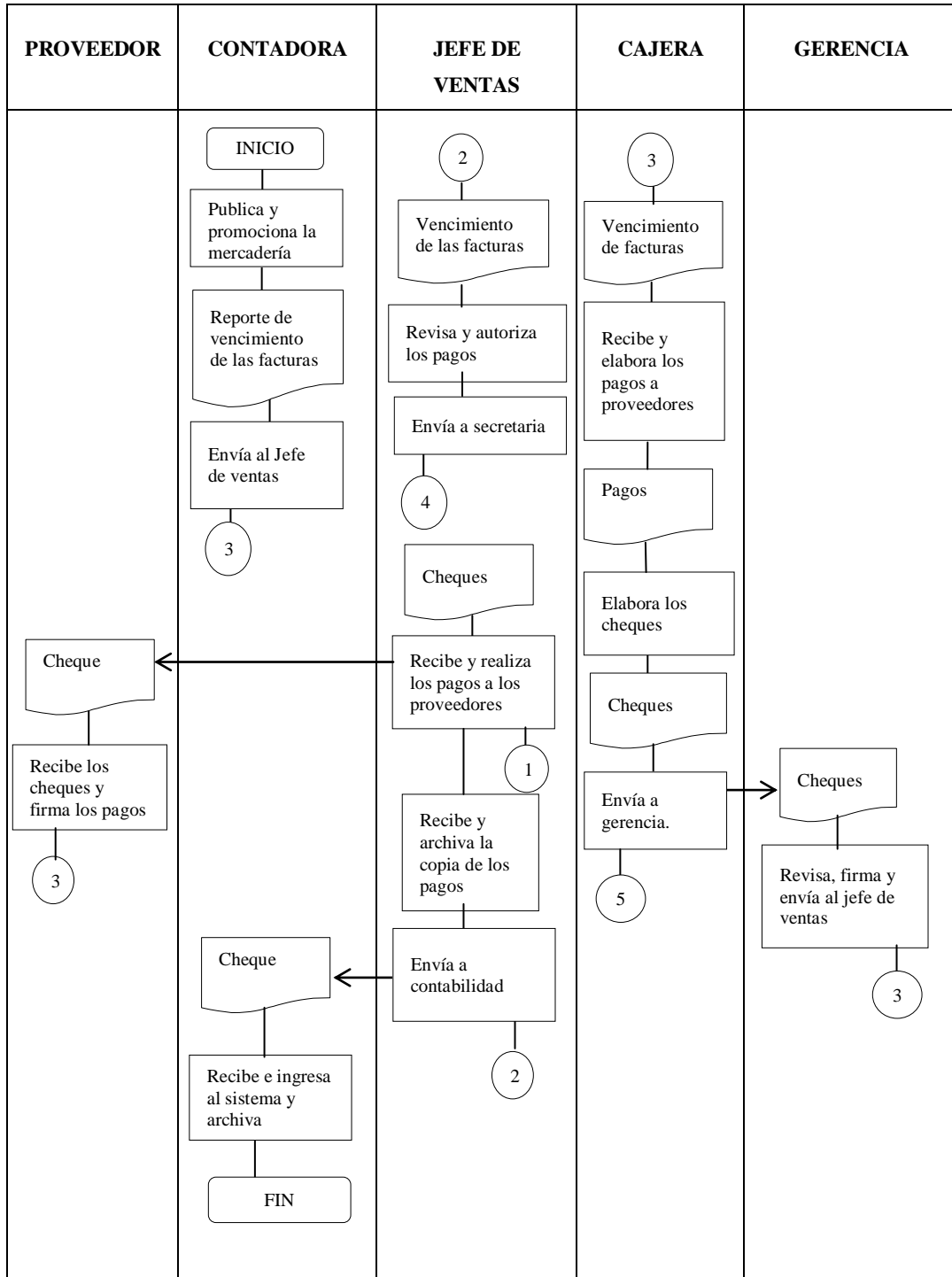
Proceso : Cuentas por pagar

ACTIVIDADES

- Contabilidad revisa el vencimiento de las facturas de los proveedores, su elaboración e impresión ya que es responsables de ingresar y contabilizar las facturas, con la finalidad de llevar un control adecuado con las obligaciones contraídas se realizara un cronograma de vencimiento de facturas.
- El Jefe de ventas será el encargado de revisar y autorizar a la secretaria los pagos de facturas a los proveedores, con la finalidad de cancelar a tiempo las deudas contraídas.
- La cajera se encarga de realizar los respectivos pagos a los proveedores, la cual tendrá una original y una copia.
- Posterior a ello la secretaria procederá a llenar los respectivos cheques para la cancelación a clientes, luego se enviara a la Gerente para que revise los cheques girados y verifique si el valor a pagar es el correcto y los autorice, una vez revisados procederá a firmar y enviar al Jefe de ventas.
- El Jefe de Ventas se encarga de efectuar los pagos a los proveedores, el cual firmara el comprobante de egreso de caja por la cantidad entregada en cheques archivara las copias de la factura como constancia del pago que se realizó al proveedor.
- El contador se encargara de ingresar al sistema los pagos y archivara el original de los comprobantes de egreso de caja y las facturas, a la vez en cada factura se registrara la fecha de pago.

DIAGRAMA DE FLUJO N° 3.4

PROCESO DE PROVEEDORES CUENTAS POR PAGAR ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”



Elaborado por: La Investigadora



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES “MANUEL ALBÁN”

Departamento: Contable

Proceso : Cuentas por pagar

POLÍTICAS

- El reporte de facturas vencidas debe efectuarse de forma mensual.
- Este documento suministrara una verificación total de saldos de cada proveedor y evitara retrasos en el pago de obligaciones contraídas y el riesgo de perder el crédito con el proveedor.
- El pago de las obligaciones contraídas con los proveedores debe garantizar el pago de facturas dentro de las fechas establecidas.
- Los pagos de las deudas contraídas a los proveedores deben contar con la respectiva autorización.
- La autorización para los pagos a proveedores deben ser exclusivamente por al Gerente.
- Los documentos pagados deben ser debidamente cancelados y archivados.

3.10. CONCLUSIONES

Luego de haber analizado e interpretado los resultados, se ha determinado las siguientes conclusiones:

- ♣ Para el diseño de un sistema de control interno eficiente es necesario partir del análisis de la estructura orgánica de la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán”, ya que permitirá el control interno constituye una herramienta esencial en la entidad ya que facilita la obtención de los objetivos institucionales en procura de cumplir con su misión en búsqueda de su visión futura.
- ♣ La Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán” carece de una estructura organizacional que determine las funciones directrices y operacionales que contribuyan la efectividad de las actividades para el cumplimiento de normas y leyes de control.
- ♣ El sistema de control interno permitirá a la Lubricadora, a que sus empleados cumplan sus funciones de manera eficiente y efectiva, ayudando a eliminar la mediocridad de los mismos.
- ♣ La gerencia se preocupa por la implantación del sistema de control interno ya que este ayudara al desarrollo de las actividades institucionales y la permitirá que se cumpla los objetivos trazados.
- ♣ Esta propuesta investigativa está orientada a ser una guía para el trabajo frecuente de los funcionarios de la entidad permitiendo un mejor desenvolvimiento dentro de la entidad.

3.11. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones ayudan al trabajo investigativo para conocer las necesidades prioritarias de la Estación de Servicios y Lubricantes “Manuel Albán” y por ende brindar unas posibles soluciones.

- ♣ Para un adecuado y eficiente sistema de control interno, es importante tomar en cuenta la estructura, los objetivos y la misión de la empresa, así como las actividades desarrolladas en las mismas de manera que ayude con el bienestar de la empresa.
- ♣ Elaborar una estructura organizacional formalizada donde se determinen funciones y cargos según las actividades encomendadas a cada persona que intervienen en los diferentes grupos de trabajo.
- ♣ Es importante que el control interno se lo utilice eficientemente porque esta vela por el bienestar de la empresa, permitiendo cumplir con los objetivos institucionales.
- ♣ Cada empleado tendrá que regirse a las políticas establecidas de manera que el sistema de control sea efectivo y por ende ayude a la entidad a desempeñar de la mejor manera cada una de las actividades a realizarse dentro de la Lubricadora.

3.12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- CASHIN James A, enciclopedia de la auditoría, edición Océano Centrun, año 1993 pág.:278
- CEPEDA Gustavo Alonso, Auditoría y Control interno, editora Enma Ariza Herrera, año 1997 pág. 15
- CEPEDA Gustavo Alonso, Auditoría y Control interno, editora Enma Ariza Herrera, año 1997 pág. 16
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Normas de Control Interno, año 2002, pág.69-70
- ESTUPIÑAN Gaitan Rodrigo, Control interno y fraudes, segunda edición 2006 pág. 5
- HERNÁNDEZ Roberto Metodología de la investigación, McGRAWHILL, año 1987, pág. 60.
- O. RAY Whittington- Kurt Pany, Auditoría un enfoque integral 12a. edición 2003
- KOONTZ, Harol; Administración una perspectiva global/México: Editorial Mc Graw-Hill; Primera Edición; 2008;(pág. 636).
- WILLIAM P. Leonardo; Auditoría Interna/México: Editorial McGraw-Hill; 2002 pág. 4

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- COOK, Winkle, Auditoria/Buenos Aires: Editorial McGraw-Hill; Primera Edición; 1999; (pág. 5)
- BACON, Charle, Auditoría Interna, sexta edición, Edición 1999 – Ecuador, (Pág. 2)
- MANTILLA B. Samuel Alberto, Control Interno/Colombia: Editorial Kimpres Ltda.; Cuarta Edición; 2005; (pág. 14.)
- CEPEDA, Gustavo Alonso; Auditoría y Control interno, editoria Enma Ariza Herrera, año 1997, (pág. 48)
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Normas de Control interno año 2002, (pág. 69 - 70)
- ESTUPIÑA, Gaitán Rodrigo; Control interno y fraudes, segunda edición 2006 (pág. 25)
- HERNANDEZ, Roberto; metodología de la investigación, MvGRAWHILL, año 1987, (pág. 48)
- KOHJER. Iric L; Diccionario para Contadores/México: Editorial lumus S.A Grupo Moriega Editores; 1996.



ANEXO N° 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

ENTREVISTA “GERENTE GENERAL”

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN

OBJETIVO: Recabar información cualitativa y cuantitativa de la entidad, las cuales permitirán medir y evaluar la idoneidad de la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán

N°.....	
Empresa.....	
Entrevistado.....	
Entrevistador.....	
Lugar y Fecha.....	
PREGUNTA	OBSERVACIONES
1.- ¿Considera necesario el Diseño de un Sistema de Control Interno?
2.- ¿Cuáles son los beneficios que espera obtener al Diseñar un Sistema de Control Interno?
3.- Está dispuesta a colaborar con la Información necesaria para llevar a cabo el Diseño de un Sistema de Control Interno en la Lubricadora.
4.- cree usted que el Diseño de un Control Interno ayudara a la Lubricadora a tener más éxitos comercial?

Elaborado por: La Investigadora

ANEXO N° 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO “AUXILIAR CONTABLE”

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN

OBJETIVO: Obtener información que permita determinar si la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán cuenta con una organización y se maneja correctamente los libros contables dentro de la organización.

Los datos que usted proporcione son confidenciales y será de gran utilidad para la entidad.

N.-	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Qué título profesional posee usted?			
2	¿Se considera usted capaz para desempeñar las funciones encomendadas?			
3	¿Conoce los objetivos que persigue la empresa?			
4	¿Qué tiempo presta sus servicios a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?			
5	¿Cómo es su relación laboral con los trabajadores de la Lubricadora?			
6	¿Considera usted que el personal es el adecuado para la atención al cliente?			
7	¿Cómo contribuye usted para que la Lubricadora cumpla con sus objetivos?			

8	¿El departamento de contabilidad mantiene registros de inventario permanente?			
9	¿Se verifica el ingreso de la mercadería?			
10	¿Se realiza inventarios físicos y periódicos a la bodega?			
11	¿Es adecuado el almacenamiento de la mercadería en la bodega?			

Elaborado por: La Investigadora

Gracias por su colaboración

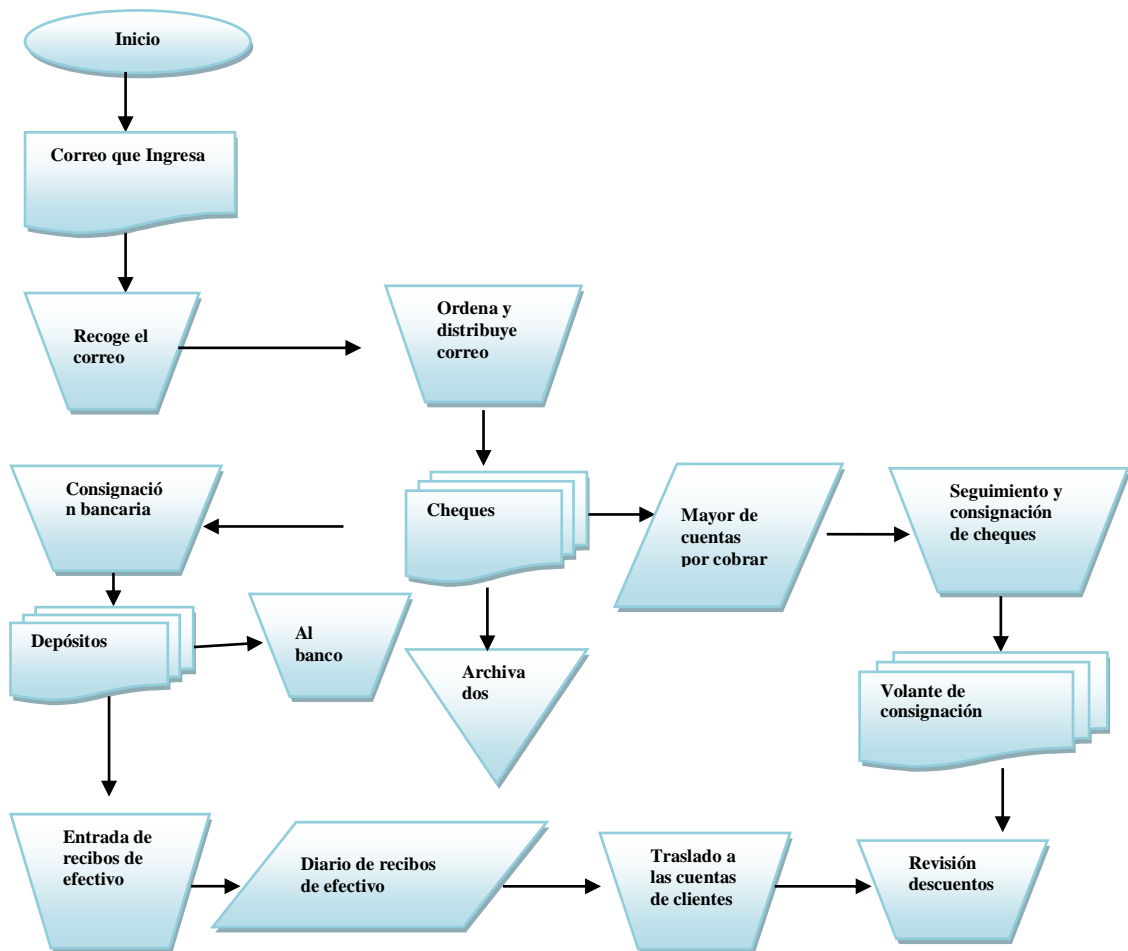
ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIAGRAMA DE FLUJO DE INGRESOS EN EFECTIVO

ESTACIÓN DE SERVICIOS Y LUBRICANTES MANUEL ALBÁN

OBJETIVO: Representar gráficamente las distintas funciones de la lubricadora, para facilitar la comprensión de su funcionamiento. Es útil para analizar el proceso actual, proponer mejoras, conocer los clientes y proveedores de cada fase.



Fuente: Módulo de Auditoría Básica

Realizado por: La Investigadora