



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

**CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -
CPA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP**

TEMA:

**“LA GESTION ADMINISTRATIVA Y EL CONTROL INTERNO DE
LA ESTACIÓN DE SERVICIO BALLESTEROS UNO Y DOS DE LA
CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA,
DURANTE EL PERÍODO 2012-2013”**

AUTORA:

LÓPEZ URBINA AMPARITO DEL ROCÍO

DIRECTOR:

ING. FRANKLIN V. JARRÍN A. MSC

PARES ACADÉMICOS:

LIC. LORENA GONZÁLEZ

ING. JENNY E. BASANTEZ S.

GUARANDA – ECUADOR

2014



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -
CPA

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

TEMA:

“LA GESTION ADMINISTRATIVA Y EL CONTROL INTERNO DE
LA ESTACIÓN DE SERVICIO BALLESTEROS UNO Y DOS DE LA
CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA,
DURANTE EL PERÍODO 2012-2013”

AUTORA:

LÓPEZ URBINA AMPARITO DEL ROCÍO

GUARANDA – ECUADOR

2014

II DEDICATORIA

El presente trabajo de graduación lo dedico a DIOS, por darme la oportunidad de volver a estudiar y terminar un gran proyecto.

A mi esposo que con su amor y paciencia, supo darme el empuje necesario para realizar un sueño que creía imposible, y me enseñó que se debe luchar hasta el final.

A mis hijos Daniel y Kevin, que con su cariño y apoyo, entendieron que no pude estar con ellos el tiempo suficiente para darles el amor que se merecen, y con sus palabras mami tú puedes me dieron la fuerza para comprender que es necesario sacrificarse para alcanzar un gran ideal, saber que la edad no importa para vencer obstáculos y demostrar que puedo ser una gran profesional, dándome la fuerza y la inspiración de que el tiempo no pasa cuando uno quiere superarse, y saber que este triunfo es de tres grandes y únicas personas como son mi esposo y mis dos hijos Daniel y Kevin.

Amparito López U.

III AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal de Bolívar, por haberme dado la oportunidad de ser parte de ella, y por abrirme las puertas al conocimiento, y me han conducido correctamente hacia mi meta.

A Dios porque a pesar de que muchas veces puse mis intereses por encima de ti señor y tú nunca me fallaste.

Siempre me has ayudado a seguir adelante y por ti aún no se pierde la esperanza, que sin ti no hubiese podido sobrevivir estos últimos meses. Muchas gracias.

A mis maestros universitarios por el inmenso apoyo, por sus sabios conocimientos y consejos recibidos, quienes fueron los que me formaron para el desenvolvimiento en mi vida profesional.

Mi agradecimiento al Señor director Ing. Franklin Jarrín, guía asertivo en el proceso investigativo.

Al Señor Franklin Ballesteros G. y todos mis compañeros que forman la gran familia Estación de Servicios Ballesteros Uno – Dos, por su colaboración y amistad para la realización de este trabajo.

Amparito López

IV CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

CERTIFICO:

Que el trabajo de graduación titulado **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CONTROL INTERNO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO BALLESTEROS UNO Y DOS DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA DURANTE EL PERÍODO 2012 - 2013”**, desarrollado por la señora **AMPARITO DEL ROCÍO LÓPEZ URBINA**, estudiante de la Carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA, reúne los requisitos técnicos y científicos que corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación y autorizo la defensa.

Guaranda, 15 de septiembre del 2014



Ing. Franklin Jarrín
DIRECTOR

V AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Amparito del Rocío López Urbina, con C.C. 180223057-1, tengo a bien manifestar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CONTROL INTERNO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO BALLESTEROS UNO Y DOS DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA DURANTE EL PERÍODO 2012 - 2013”**, es original, auténtico y personal, en tal virtud, la responsabilidad del contenido de esta investigación para efectos legales y académicos, son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Estatal de Bolívar; por lo que, autorizo a la biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática para que haga de este trabajo de graduación un documento disponible para su lectura y publicación según las normas de la Universidad.



Amparito del Rocío López Urbina

C.C. 180223057-1

AUTORA

AÑO
2014

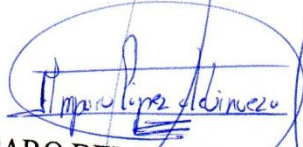
PROVINCIA
18

CANTON
01

NOTARIA
02

ACTO
D

NOTARIA SEGUNDA DEL CANTON AMBATO.- En la ciudad de Ambato, capital de la Provincia de Tungurahua, República del Ecuador, hoy día MIERCOLES DIECISIETE DE SEPTIEMBRE DEL DOS MIL CATORCE, a las DOCE HORAS Y QUINCE MINUTOS, ante mí Doctor Edison Guerrero Zúñiga, Notario Segundo Encargado de este cantón, conforme consta de la Acción de Personal Número DP18-1001-2013, de fecha veinte y tres de Septiembre del dos mil trece, y facultado en lo prescrito en el Artículo dieciocho Numeral nueve de la Ley Notarial vigente, COMPARECE: La señora AMPARO DEL ROCIO LOPEZ URBINA, casada, portadora de la cédula de ciudadanía número 180223057-1, de ocupación empleada, la compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, domiciliada en esta ciudad, el objeto de reconocer su firma y rúbrica puesta al pie del documento que antecede y bajo juramento y prevención legal dice; que es suya propia y como tal la reconoce, siendo las misma que utiliza tanto en sus actos públicos como privados. Con lo que termina la presente diligencia, firmando en unidad de acto los comparecientes con el señor Notario (E). - Doy fe.



AMPARO DEL ROCIO LOPEZ URBINA
C.I. 180223057-1





Dr. Edison Guerrero Zúñiga
NOTARIO SEGUNDO (E)
AMBATO - ECUADOR



VI TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CERTIFICADO DE DIRECTOR	IV
AUTORÍA NOTARIADA.....	V
TABLA DE CONTENIDOS.....	VI
LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	VII
LISTA DE ANEXOS.....	X
RESUMEN EJECUTIVO.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XIII

CAPÍTULO 1

1 TEMA.....	1
2 ANTECEDENTES.....	2
3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
4 JUSTIFICACIÓN.....	5
5 OBJETIVOS.....	7
5.1 GENERAL.....	7
5.2 ESPECÍFICOS.....	7
6 MARCO TEÓRICO.....	8
6.1 MARCO REFERENCIAL.....	8
6.2 MARCO GEOREFERENCIAL.....	9
6.3 MARCO CONCEPTUAL.....	10
6.4 TEORÍA CIENTÍFICA.....	34
7 HIPÓTESIS.....	60
8 VARIABLES.....	61
8.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	62
9 METODOLOGÍA.....	64
9.1 MÉTODOS.....	64
9.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	64

9.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.....	66
9.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	66
9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	67

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	68
2.1 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULT.....	68
2.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	85
2.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
2.3.1 CONCLUSIONES.....	86
2.3.2 RECOMENDACIONES.....	88

CAPÍTULO III

3. LA PROPUESTA.....	90
3.1 TÍTULO.....	90
3.2 INTRODUCCIÓN.....	91
3.3 JUSTIFICACIÓN.....	92
3.4 OBJETIVOS.....	94
3.4.1 GENERAL.....	94
3.4.2 ESPECÍFICOS.....	94
3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	95
3.6 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	128
3.7 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	129
3.8 BIBLIOGRAFÍA.....	130
3.9 ANEXOS.....	131

VIII LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

ENTREVISTAS

TABLA No. 1 CONDICIONES DEL ELEMENTO DE CONTROL INTERNO....	68
TABLA No. 2 FUNCIONES DEL PERSONAL.....	69
TABLA No. 3 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL.....	70
TABLA No. 4 PROCEDIMIENTOS CONTABLES.....	71
TABLA No. 5 DOCUMENTOS CONTABLES AUTORIZADOS.....	72
TABLA No. 6 ELEMENTOS DE CONTROL AUTORIZADOS.....	73
TABLA No. 7 SEGREGACIÓN DE FUNCIONES.....	74
TABLA No. 8 CONTROL DE INFORMACIÓN CONTABLE.....	75
TABLA No. 9 AUTORIZACIÓN REGISTROS CONTABLES.....	76
TABLA No.10 CONDICIONES DEL CONTROL INTERNO.....	77

ENCUESTAS

TABLA No. 1 TIPO DE CLIENTE.....	78
TABLA No. 2 DEMANDA DE SERVICIOS.....	79
TABLA No. 3 PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.....	80
TABLA No. 4 CLIENTE QUE MANTIENEN CRÉDITO.....	81
TABLA No. 5 PERCEPCIÓN DE LA FACTURACIÓN.....	82
TABLA No. 6 COMUNICACIÓN CLIENTE-EMPLEADO.....	83
TABLA No. 7 BENEFICIOS DEL CRÉDITO.....	84

ENTREVISTAS

GRÁFICO No. 1.....	68
GRÁFICO No. 2.....	69
GRÁFICO No. 3.....	70
GRÁFICO No. 4.....	71
GRÁFICO No. 5.....	72
GRÁFICO No. 6.....	73
GRÁFICO No. 7.....	74
GRÁFICO No. 8.....	75

GRÁFICO No. 9.....	76
GRÁFICO No. 10.....	77

ENCUESTAS

GRÁFICO No. 1.....	78
GRÁFICO No. 2.....	79
GRÁFICO No. 3.....	80
GRÁFICO No. 4.....	81
GRÁFICO No. 5.....	82
GRÁFICO No. 6.....	83
GRÁFICO No. 7.....	84

X LISTA DE ANEXOS

ANEXO No. 1 ENCUESTA.....	132
ANEXO No. 2 LOGOTIPO Y FOTOGRAFÍAS.....	134
ANEXO No. 3 FLUJOS DE CAJA.....	136
ANEXO No. 4 PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO.....	139

XI RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de graduación se realizó siguiendo una trayectoria basada en el proceso que se otorgó por parte de la Universidad Estatal de Bolívar y así fue como se empezó a buscar la Empresa en la cual se realizaría la investigación; luego de encontrarlo y haber realizado una investigación diagnóstica, se procedió a revisar la literatura que es el proceso que se desarrolla todo el tiempo, ya que es la base científica de la investigación.

El Modelo de Cosos I establece que el Control Interno es un proceso que se encarga de realizar, desarrollar, mantener y mejorar toda la entidad desde la gerencia, administración, dirección y el personal que la forma, todos son responsables de que el control interno cumpla con su cometido y que sea una gran ayuda para lograr los objetivos establecidos por la Empresa.

Este trabajo de graduación se ha desarrollado de acuerdo a las pautas de la investigación exploratoria, por tanto, es de tipo cualitativa; la principal fuente de información primaria son las encuestas y los conocimientos adquiridos por observación, principalmente de la manera de pensar de los propietarios quienes reconocen la falta de un Sistema de Control Interno.

Capítulo I.- Se aborda sobre el Sistema de Control Interno de la Estación de Servicio Ballesteros Uno - Dos; en los antecedentes se realizó la investigación qué factores importantes existían y así verificar el sistema que se está aplicando.

En el Marco Referencial, damos a conocer cuáles son los negocios que se tomarán como referencia en nuestra investigación; en el Marco Conceptual, realizamos un estudio de aquellos conceptos que se debe conocer para poner en práctica aplicando el sistema de Control Interno órdenes de producción propuesto. En el Marco Científico, esta investigación nos ayuda a tener clara la idea fundamental de nuestra propuesta que hace un estudio sobre la Introducción y Definiciones del Sistema de Control Interno es decir, se realiza una investigación minuciosa sobre nuestro tema. Continuando con la Investigación, planteamos la hipótesis e identificamos las

variables basadas en las encuestas para comprobar o rechazar la Hipótesis. En el **Capítulo II.-** Se aplicó la tabulación y análisis de las encuestas y guías de observación las mismas que fueron analizadas en cada una de sus preguntas para poder elaborar las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo III.- Se concluye con la descripción de la aplicación del Sistema de Control Interno, la aplicación del Cuestionario del modelo Coso I y la documentación necesaria que se debe contar para poner en práctica, el mismo que es importante en los negocios para que se logre una mejor rentabilidad.

XIII INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de graduación se realiza para que Estación de Servicio Ballesteros Uno - Dos de a conocer ampliamente todo el proceso necesario para la implementación de un Sistema de Control Interno, el cual es un tema de gran importancia para todos. El conocimiento del control interno permite a toda entidad, obtener beneficios significativos en sus actividades y estas serán realizadas con eficiencia, eficacia y economía, ya que estos indicadores son muy elementales en el análisis, para la toma de decisiones y consecución de los objetivos planteados.

La Estación de Servicio Ballesteros Uno - Dos, debe contar con controles administrativos y a la vez con un buen sistema contable. En este departamento, el funcionamiento del control interno es muy importante, ya que el éxito de este, permite confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de la información generada por la entidad.

El control interno también es una prioridad para la integridad física de los activos de la entidad, y también para tener un mayor control como el efectivo en caja, bancos, mercancías, cuentas y documentos por cobrar, equipos de oficina, reparto y maquinaria. Por estos motivos un sistema eficiente y práctico de control interno permite que sea muy difícil la existencia de fraudes y robos.

Para llevarlo a la práctica, se ha seleccionado la Estación de Servicio Ballesteros Uno - Dos, en donde haremos todo el proceso de control interno, así como demostraremos los resultados a través de la aplicación de Cuestionario de Control Interno, en donde se aplica una adecuada administración, registro sistemático de todas las operaciones, utilizando el modelo Cosos I, con la finalidad de que los propietarios pongan en vigencia la propuesta diseñada y así tomen las decisiones adecuadas.

CAPÍTULO I

1. TEMA:

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CONTROL INTERNO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO BALLESTEOS UNO Y DOS DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DEL TUNGURAHUA DURANTE EL PERÍODO 2012 – 2013”

2. ANTECEDENTES

En el Ecuador la necesidad de una buena comercialización se ha puesto de manifiesto en estos últimos tiempos, pese a los problemas económicos-políticos, de ahí nace la posibilidad de innovar el control interno puesto en práctica en las Estaciones de Servicio Ballesteros Uno y Dos, dinamizando el proceso de venta, para lo cual es importante establecer una nueva cultura en lo que se refiere al trato del cliente y principalmente responder a las expectativas y necesidades de cada uno de ellos, ya que son ellos, quienes estimulan la consecución de los objetivos, como indicador de la eficacia.

La provincia de Tungurahua se caracteriza por ser una de las zonas más comerciales del país, reflejando en los últimos años un buen porcentaje de crecimiento en el parque automotor aportando de esta forma con cifras significativas para los agregados económicos del país

La “Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos”, de la ciudad de Ambato, ha venido funcionando desde 1964 teniendo una vida comercial de 47 años de funcionamiento, tiempo en el cual ha cubierto las demandas de combustible en los autos a un grupo significativo de personas particulares, así como también empresariales e institucionales entre las que se puede mencionar a las siguientes: Instituto Superior Bolívar, Constructora López, Panificadora Monarpan, Globagro, Indupac, Organización Víctor Hugo Caicedo, Casa de Montalvo, Correos del Ecuador, Insumos Dany, Cooperativa de ahorro Mushuc Runa, Masterllatas, Sidepro, Maderas Guerrero, Asociación de Pueblos, Banco Internacional, Cooperativa Luz de América, Diario la Hora entre otras.

La administración de las Gasolineras Ballesteros Uno y Dos se ha venido desarrollando de una forma empírica, pero de un tiempo a esta parte, las cosas se han complicado, las exigencias del mercado son mayores, la competencia es muy agresiva y la empresa se encuentra experimentando situaciones dramáticas de pérdidas económicas provocadas por la ausencia de clientes, razón por la cual se

hace necesario desarrollar nuevos modelos administrativos y de gestión que permitan a la empresa rescatar el posicionamiento que se ha logrado a través de los años.

Este fortalecimiento se debe aprovechar al ofrecer servicios de calidad, oportunidad y garantía, de tal forma que se pueda lograr un posicionamiento en la mente de los consumidores de esta manera lograr identificar las fortalezas y oportunidades del negocio, aprovechar las grandes ventajas de la Empresa, así mismo minimizar las debilidades y las amenazas que encierran a toda empresa.

El Control Interno debe considerarse como enfoques que se diseñan por quienes están a cargo de la gerencia, para así conseguir que la empresa tenga un resultado favorable, que además permita guiarlos para saber cómo dirigir la empresa y conseguir cada uno de los objetivos planteados. Sin estrategias no hay una dirección, pues estas van a construir una de las funciones directrices fundamentales.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera inciden en la administración de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato, Provincia del Tungurahua la falta de un adecuado control interno?

4. JUSTIFICACIÓN

El control interno incluye controles contables y administrativos tales como la autorización para realizar determinadas operaciones, facilitar la preparación de los estados financieros lograr la salvaguarda de los activos tener información oportuna para la toma de decisiones, contar con normas y procedimientos para ayudar a cumplir los objetivos de la Estación de Servicios Ballesteros Uno y Dos.

Con el aumento de la población surge el aumento de consumo de recursos, por esa razón que se debe trabajar con eficacia, eficiencia y economía para lograr competir en un mercado tan exigente como lo es en nuestro tiempo, de ahí que nace la idea de realizar este trabajo mediante el establecimiento de un adecuado Control Interno para el proceso de comercialización que es la parte clave para llegar a conseguir los resultados esperados para cada año.

Es de interés porque servirá de base para determinar las causas del problema, así como los efectos que produce, de tal forma que se tenga fundamentos para establecer un Control Interno que le permita a Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos mejorar su administración y alcanzar los objetivos planeados.

Muchas son las causas que originan la problemática propuesta, sin embargo, se pretende establecer lineamientos que garanticen la consecución de objetivos, tomando en cuenta que son varios los actores beneficiarios tales como: los clientes al ofrecerles un producto puro, libre de contaminación que preserve la naturaleza y el medio ambiente, los dueños de la empresa al ver incrementadas sus ventas y por ende sus porcentajes de rentabilidad, y poder contribuir al estado con la recaudación de impuestos.

Por estas razones, se justifica plenamente el desarrollo del presente trabajo que coadyuvará al engrandecimiento y fortalecimiento de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la ciudad de Ambato.

Este trabajo es posible de ejecutarse ya que se cuenta con los recursos necesarios tales como: asesoría profesional, fuentes de información, recursos económicos, recursos tecnológicos y con un período de tiempo suficiente, primordialmente con la colaboración y apoyo de quienes conforman la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, logrando así aplicar todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, aportando con ideas innovadoras a esta sociedad.

5. OBJETIVOS

5.1 GENERAL

- Analizar la situación actual de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, para identificar el sistema de información contable – administrativo.

5.2 ESPECÍFICOS

- Evaluar el control interno de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, con la finalidad de lograr una administración eficiente, dinámica que cubra las necesidades de la Empresa.
- Diseñar el Sistema de Control Interno, de acuerdo a las necesidades de la Estación de Servicio Uno y Dos de la Ciudad de Ambato.
- Proponer la implementación del Sistema de Control Interno, a la Administración de la Estación de Servicio Uno y Dos de la Ciudad de Ambato.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 MARCO REFERENCIAL

La “Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos”, de la ciudad de Ambato, ha venido funcionando desde 1964, cuyo fundador don Claudiano Ballesteros inició la actividad económica, con una sola bomba de despacho de gasolina extra que era el combustible universal teniendo una vida comercial de 47 años, a través de los años se realizó modificaciones y ampliaciones que se extendieron a las Avenidas Shyris y calle la Niña quedando como una bomba de despacho de combustible clave para el centro de la ciudad en abastecer a casi el 50% del parque automotor de la Ciudad de Ambato.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

ESTACIÓN DE SERVICIO “BALLESTEROS UNO – DOS”

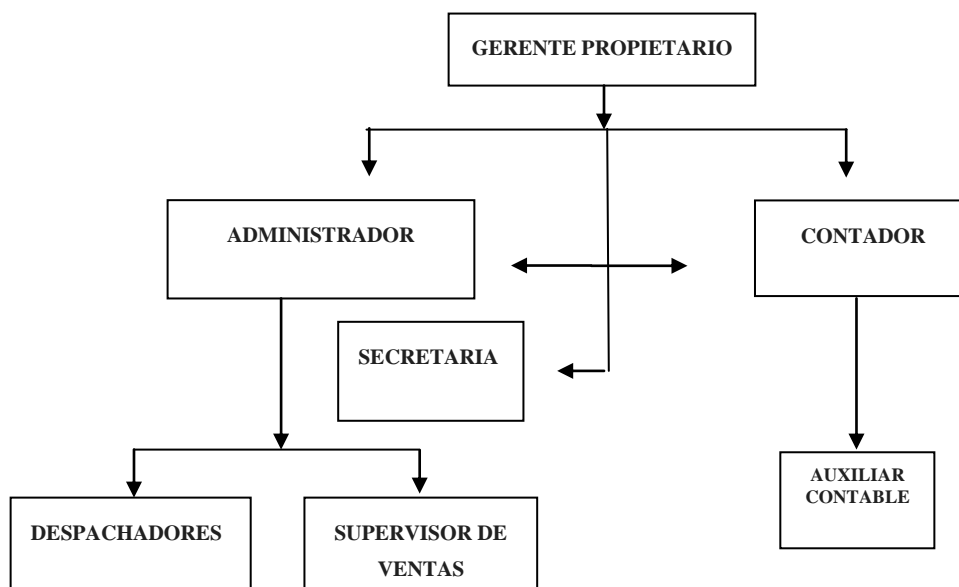
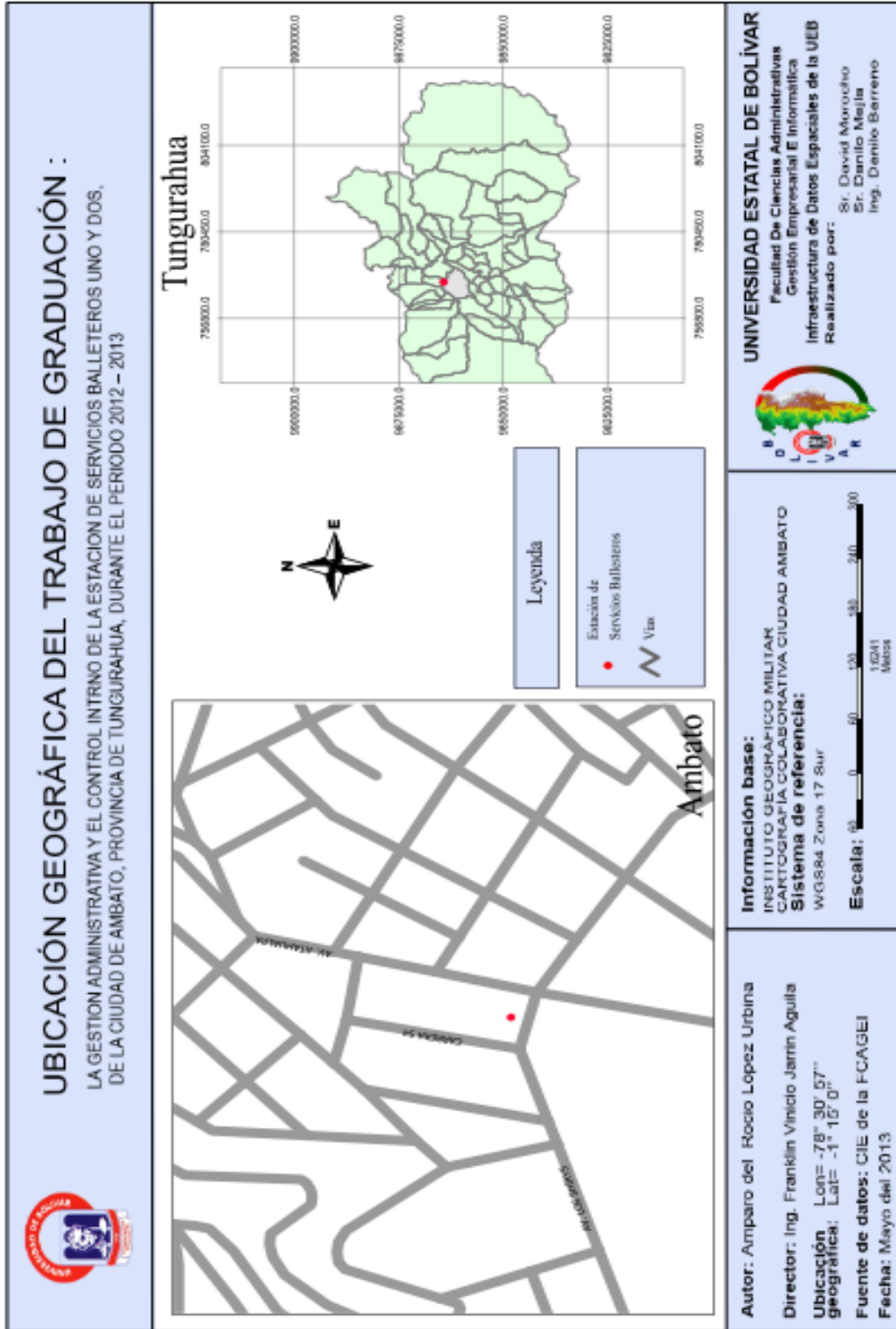


GRAFICO N° 1: Organigrama Gasolinera Ballesteros Uno y Dos

6.2 MAPA GEOREFERENCIAL



6.3 MARCO CONCEPTUAL

Administración “se refiere al proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo para que éstas se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas. Vamos a examinar algunas partes específicas de esta definición”. Stephen P., et al, (2000: 8-9).

Administración es "Toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad positiva"... "es un ordenamiento sistemático de medios y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito". F. Morstein Marx (2002: 10).

Administración es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar". Henry Fayol (2000: 9).

En “Marketing es una mezcla planificada de estrategias que, partiendo del conocimiento cualitativo y cuantitativo del entorno y del mercado y de sus tendencias, se ocupa de la concepción, desarrollo, planificación, difusión y comercialización de marcas, productos y servicios, que satisfagan las expectativas de la demanda, logrando resultados rentables para la empresa u organización interesada” Iniesta (2004: 147).

Marketing es "una filosofía de dirección de marketing según la cual el logro de las metas de la organización depende de la determinación de las necesidades y deseos de los mercados meta y de la satisfacción de los deseos de forma más eficaz y eficiente que los competidores". Philip Kotler y Gary Armstrong (2003: 22).

Marketing "hace hincapié en la orientación del cliente y en la coordinación de las actividades de marketing para alcanzar los objetivos de desempeño de la organización". Stanton, Etzel y Walker. (2004: 30).

El “marketing operativo se refiere a las actividades de organización de estrategias de venta y de comunicación para dar a conocer a los posibles compradores las particulares características de los productos ofrecidos”. Luque (2004: 54).

Marketing operativo “se refiere a las actividades de organización de estrategias de venta y de comunicación para dar a conocer a los posibles compradores las particulares características de los productos ofrecidos. Se trata de una gestión voluntarista de conquista de mercados a corto y medio plazo, más parecida a la clásica gestión comercial”. McCarthy y Perrault (2005: 32).

“Estrategia es el resultado del proceso de decidir objetivos de la organización, sobre los cambios de estos objetivos, sobre los recursos usados para obtener estos objetivos y políticas que deben gobernar la adquisición, uso y organización de estos recursos”. Según Gómez Ceja (2002: 54).

“Estrategias de comercialización.- Planes de acción que va a tomar la empresa que permite visualizar un escenario futuro, haciendo lo posible para que se haga realidad. Según David Rojas (2003: 16).

“Estrategias de comercialización son aquellas que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la organización. Los pasos subsiguientes para la formulación de las estrategias comerciales se deben concentrar en el logro del objetivo supremo de la organización”. Stanton, Etzel y Walker (2006: 87).

“Estrategias de mercado es aquel plan de acción que se encarga de estudiar el comportamiento del mercado, para saber a quién se está destinando el servicio y cómo satisfacer sus necesidades”. Mintzberg (2001: 67).

Estrategias de Posicionamiento de mercado “consiste en diseñar la oferta de modo que ocupe un lugar claro y apreciado en la mente de los consumidores del mercado meta”.

El "posicionamiento en el mercado" se da gracias al "posicionamiento de un producto" en él. McCarthy y Perrault (2005: 52).

“Estrategias de diferenciación es aquella técnica que le permitirá a la estación de servicio lograr una ventaja competitiva, basándose en recursos, capacidades (habilidades) existentes”. James Brian Quinn (2001: 20).

“Comportamiento del consumidor.- Es el estudio que se realizará sobre la cultura, suma de creencias, valores y costumbres adquiridos de generación a generación que sirven para regular el comportamiento de los compradores de la estación de servicio en estudio”. Bernal Torres (2007: 42).

“Comportamiento del consumidor son actos, procesos y relaciones sociales sostenidas por individuos, grupos, organizaciones para la obtención, uso y experiencias con productos, servicios y otros recursos”. M. Porter (1982: 8).

Comportamiento del consumidor significa “aquella actividad interna o externa del individuo o grupo de individuos dirigida a la satisfacción de sus necesidades mediante la adquisición de bienes o servicios”, se habla de un comportamiento dirigido de manera específica a la satisfacción de necesidades mediante el uso de bienes o servicios o de actividades externas (búsqueda de un producto, compra física y el transporte del mismo) y actividades internas (el deseo de un producto, lealtad de marca, influencia psicológica producida por la publicidad). Arellano, R. (2002: 50).

“Estrategias de cobertura de mercado Es una acción para elegir un canal de distribución directo, relacionando las oportunidades de mercado con los recursos de la empresa. Philip Kotler (2001: 54).

“Estrategias de liderazgo en costos.- Es en donde la empresa se propone ser el productor de menor costo en su sector industrial, y en donde la empresa tiene un alto panorama y sirve a muchos segmentos del sector empresarial, operando sectores relacionados con la actividad de la empresa”. Philip Kotler (2001: 56).

“El liderazgo en costos espera tener costos reales más bajos que todos los competidores.

Esta estrategia se encuentra muy ligada a las economías de escala y a la curva de experiencia”. M. Porter (1982: 8).

“Análisis de precios.- Es una decisión de suma importancia, pues influye más en la percepción que tiene el consumidor final sobre el servicio”. Spendoloni (2000:67).

“Elementos del proceso de compras.- Serie de mapas que reflejan varias acciones, generadas por las influencias y factores que inciden en la decisión del comprador”. Según Spendoloni (2000:67).

“Proceso de compras.- Es un conjunto de etapas por las que pasa el consumidor para adquirir un producto y/o servicio”. Spendoloni (2000:67).

La Venta define como un “Contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero.

También puede considerarse como un proceso personal o impersonal mediante el cual el vendedor pretende influir en el comprador. Alrededor de la acción de vender la empresa, despliega una serie de funciones como la fuerza de ventas, la publicidad, la investigación de marketing, la promoción, etc. todas las actividades de marketing son necesarias para que la acción de vender sea efectiva, pero constituye solo la (punta del iceberg) del marketing, lo que más se hace notar. Cuando estas actividades se constituyen en la actuación principal de la empresa dan lugar a lo que se llama selling concept, el enfoque de ventas” Pujol (2003: 340).

Venta es "la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta puede ser: 1) al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, 2) a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y 3) a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas”. Ricardo Romero (2006: 60).

Precio “Es el valor de intercambio del producto, determinado por la utilidad o la satisfacción derivada de la compra y el uso o el consumo del producto”. Pujol (2003:34).

“Precio es el valor monetario que se da a un producto y/o servicio, de vital importancia para la empresa. Ricardo Palomares (2000: 31).

Precio es "la cantidad de dinero que debe pagar un cliente para obtener el producto". Sin embargo, dan un interesante ejemplo basado en la experiencia de la Compañía Ford, que normalmente calcula y sugiere un precio de venta a sus concesionarios para cada Taurus (uno de sus modelos de automóvil). Pero, los concesionarios no suelen cobrar el precio íntegro, sino que por el contrario, negocian este precio con cada cliente mediante ofertas de descuentos, canje del vehículo anterior y financiación. Por tanto, "éstas medidas ajustan el precio a la situación competitiva del momento y lo equiparan al valor del coche percibido por el comprador" Philip Kotler, Gary Armstrong (2004: 45).

“Costo Gasto en el que se incurre en la producción de una mercancía o prestación de cierto servicio”. Ricardo Palomares (2000: 31).

Costo “es el consumo de recursos (materias primas, mano de obra, etc.) para realizar actividades relacionadas directamente con la producción del bien o la prestación del servicio. El beneficio obtenido por el sacrificio de estos recursos se obtendrá una vez que se venda el producto final”. Laura Fisher y Jorge Espejo (2003: 25).

Servicio “Es cualquier actividad o beneficio, fundamentalmente intangible, que una parte puede ofrecer a otra y que no conlleva propiedad alguna”. Según Kotler (2005:67).

“Servicios es un conjunto de actividades que buscan responder a cada una de las necesidades de los clientes”. Ricardo Palomares (2000: 31).

Concepto de Empresa

- a) Para Idalberto Chiavenato, autor del libro "Iniciación a la Organización y Técnica Comercial", la empresa "es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos". Explicando este

concepto, el autor menciona que la empresa "es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social" (Thomson).

- b) Según Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera, autores del libro "Hacer Empresa: Un Reto", la empresa se le puede considerar como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado" (Thomson).
- c) Para Lair Ribeiro, autor del libro "Generar Beneficios", una empresa es "solo una conversación, un diálogo que existe y se perpetúa a través del lenguaje usado por quienes la componen". Este concepto se apoya en la afirmación de Rafael Echeverría, autor del libro "Ontología del Lenguaje", donde menciona que las organizaciones son fenómenos lingüísticos "unidades construidas a partir de conversaciones específicas que están basadas en la capacidad de los seres humanos para efectuar compromisos mutuos cuando se comunican entre sí. (Por tanto), una empresa es una red estable de conversaciones. Si se quiere comprender una empresa, se debe examinar las conversaciones que la constituyeron en el pasado y las que la constituyen en la actualidad".

En ese sentido, según Lair Ribeiro, si una empresa "cambia de localización, de producto o de personal sin cambiar de conversación, la misma empresa subsiste. La empresa solo cambiará cuando cambie su estructura conversacional. ¡El lenguaje crea la realidad! (Thomson).

Para Arvey, "el Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados". (Arvey2002:09).

Para Mira, en su significado más amplio, control interno comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa, con el objetivo de: proteger sus activos, asegurar la validez de la información, promover la eficiencia en las operaciones, y estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección.

Los controles en el control interno, pueden ser caracterizados bien como contables o como administrativos: Los controles contables, comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables. (Mira).

Robbins (2007), el control interno es un sistema, políticas y procedimientos específicos cuyo objetivo es dar a la administración garantías razonables que se cumplirán las metas y objetivos que la entidad considera importantes.

“Son todas las políticas, procedimientos y controles internos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable” (Norma Internacional de Auditoría No. 400 [NIA], 2005).

Principios del control interno

Lefcovich (2008), los principios del control interno, que ayudan a la administración a estructurar los procedimientos de inventarios, se dividen de la siguiente manera:

- a. Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- b. Dualidad o plurilateral de personas en cada operación, es decir en cada operación

- de la empresa, cuando menos deben de intervenir dos personas.
- c. Ninguna persona debe de tener acceso a los registros contables que controlan su actividad.
 - d. El trabajo de los empleados será de complemento no de revisión.
 - e. La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento contable.

Objetivos del control interno contable

Para (Mira, J.), las transacciones son el componente básico de la actividad empresarial y, por tanto el objetivo primero del control interno. La transacción origina un flujo de actividad desde su inicio hasta su conclusión. Tendremos flujos de ventas, compras, costes, existencias, etc.

Las cuatro fases son: autorización, ejecución, anotación, y contabilización. Por definición, todo sistema de control interno va estrechamente relacionado con el organigrama de la empresa. Este debe reflejar la auténtica distribución de responsabilidades y líneas de autoridad. Las obligaciones de un conjunto de empleados deben estar atribuidas de tal forma que uno o varios de estos empleados, actuando individualmente, comprueben el trabajo de los otros.

Es fundamental que toda empresa tenga una clara y bien planteada organización y cada uno de sus miembros tenga un conocimiento apropiado de su función. (Mira, J.).

Para Arvey (2002:09), los objetivos primarios del control interno deben lograr:

- Confiabilidad e integridad de la información.
- Cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.
- Salvaguardia de los bienes.
- Uso eficiente y económico de los recursos.
- Cumplimiento de objetivos establecidos y de metas de operaciones y programas.

Lefcovich (2008:78), “los objetivos del control interno, constituyen los preceptos fundamentales para encaminar los procesos del control de inventarios:”

- a. Proteger los bienes, valores, propiedades y todos los activos de la empresa.
- b. Prevenir fraudes.
- c. Obtener información administrativa, contable y financiera confiable.
- d. Promover la eficiencia del personal.
- e. Descubrir robos o malversaciones.

Sistema de control interno

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

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

Ambiente de Control

- Integridad y Valores Éticos.
- Competencia Profesional.
- Atmósfera de Confianza Mutua.
- Organigrama.
- Asignación de Autoridad y Responsabilidad.
- Políticas y Prácticas en Personal.
- Comité de Control.

Evaluación de Riesgo

- Identificación del Riesgo.
- Estimación del Riesgos.
- Determinación de los Objetivos de Control.
- Detección del Cambio.

Actividades de Control

- Separación de Tareas y Responsabilidades.
- Coordinación entre Áreas.
- Documentación.
- Niveles Definidos de Autorización.
- Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos.
- Acceso restringido a los recursos, Activos y Registros.
- Rotación del Personal en Tareas Claves.
- Control del Sistema de Información.
- Control de las Tecnologías de la Información.
- Indicadores del Desempeño.
- Función de Auditoría Independiente.

Información y Comunicación

- Información y Responsabilidad.
- Contenido y Flujo de la Información.
- Calidad de la Información.
- Flexibilidad al Cambio.
- Sistema de Información.
- Compromiso de la Dirección.
- Comunicación, Valores de la Organización y Estrategia.
- Canales de Comunicación.

Supervisión o Monitoreo

- Evaluación del Sistema de Control Interno.
- Eficacia del Sistema de Control Interno.
- Auditorías del Sistema de Control Interno.
- Validación de los Supuestos Asumidos.
- Tratamiento de las Deficiencias Detectadas.

Beneficio de contar con un sistema de control interno

Seguridad razonable de:

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Proteger los recursos, bienes y el adecuado uso de los mismos.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

Implementación del sistema de control interno

Se deben cumplir las tres fases siguientes:

Planificación

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno,

que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

Ejecución

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

Evaluación

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

Importante

El sistema de control interno está a cargo de la propia entidad. Sus resultados contribuyen a fortalecer la institución, a través de recomendaciones que transformándose en acciones conducen a superar las debilidades e ineficiencias que pudiesen ser encontradas.

Control interno. Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial.¹

1 www.gestiopolis.com, Giovany E. Gómez

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscal y tributaria.

Fundamentos teóricos

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Responsabilidad

Todos los integrantes de la organización, sea esta pública o privada, son responsables directos del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la EFICIENCIA TOTAL.

Objetivos del control interno:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.

2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

Elementos del control interno

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos son: Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de Información, Supervisión.

Subelementos del control interno

Estos son los objetivos y planes perfectamente definidos con las siguientes características:

- Posibles y razonables
- Definidos claramente por escrito
- Útiles
- Aceptados y Usados
- Flexibles
- Comunicado a todo el Personal
- Controlables

Componentes del control interno

Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación, Monitoreo

Clases de control interno

Control interno financiero o contable	Control interno administrativo
PASOS GENERALES	PASOS GENERALES
Planeación	Planeación
Valoración	Control
Ejecución	Supervisión
Monitoreo	Promoción
Ejemplo de área	Ejemplo de área
PLAN DE ORGANIZACIÓN	PLAN DE ORGANIZACIÓN
1. Método y procedimientos relacionales	1, Método y procedimientos relacionales
1,1, Protección de activos	1,1, Con eficiencia de operación
1,2, Confiabilidad de los registros contables	1,2, Adhesión a políticas
2, Controles	2, Controles
2,1, Sistemas de autorización	2,1, Análisis estadísticos
2,2, Sistemas de aprobación	2,2, Estudio de tiempos y movimientos
2,3, Segregación de tareas	2,3, Informes de actuación
2,4, Controles físicos	2,4, Programas de selección
	2,5, Programas de adiestramiento
	2,6, Programas de capacitación
	2,7, Control de calidad
3, Aseguran	3, Aseguran
3,1 Todas las transacciones de acuerdo a la autorización específica	3,1, Eficiencia, Eficacia y Efectividad de operaciones
3,2, Registro de transacciones	

3,3, Estados financieros con PCGA	
3,4, Acceso activos con autorización	

El control interno se basa en la protección a través de todos los instrumentos pertinentes, la cobertura adecuada de las posibles contingencias y la verificación de los sistemas de preservación y registro.

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, no violenta normas ni los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

Factores del sistema de control interno

1. Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
2. Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
3. Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
4. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
5. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
6. Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
7. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
8. Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
9. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

10. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
11. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
12. Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

El ambiente de control, el sistema contable, los controles internos, contables y administrativos mejoran la eficiencia de las operaciones de las Gasolinera Ballesteros Uno y Dos.

Procedimientos para mantener un buen control interno

1. Delimitación de responsabilidades.
2. Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
3. Segregación de funciones de carácter incompatible.
4. Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
5. División del procesamiento de cada transacción.
6. Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
7. Rotación de funciones.
8. Pólizas.
9. Instrucciones por escrito.
10. Cuentas de control.
11. Evaluación de sistemas computarizados.
12. Documentos pre numerados.
13. Evitar uso de efectivo.
14. Uso mínimo de cuentas bancarias.
15. Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
16. Orden y aseo.
17. Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
18. Gráficas de control.
19. Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
20. Actualización de medidas de seguridad.
21. Registro adecuado de toda la información.
22. Conservación de documentos.

23. Uso de indicadores.
24. Prácticas de autocontrol.
25. Definición de metas y objetivos claros.
26. Hacer que el personal conozca el porqué de las cosas a realizarse.

Algunos procedimientos de control interno en las Gasolineras Uno y Dos

1. Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.
2. Control de asistencia de los trabajadores.
3. Al adquirir responsabilidad con terceros, estas se hagan solamente por personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.
4. Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.
5. Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
6. Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la empresa es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz.
7. Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.
8. Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa.
9. Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.
10. Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.

Existen muchos más y variados procedimientos de control interno que se le pueden aplicar a la empresa, ya que cada una implementa los que mejor se acomoden a la actividad que desarrolla y le brinden un mayor beneficio.

Limitaciones de la efectividad de un sistema de control interno

1. Nunca garantiza el cumplimiento de sus objetivos.

2. Solo brinda seguridad razonable.
3. El costo está ligado al beneficio que proporciona.
4. Se direcciona hacia transacciones repetitivas no excepcionales.
5. Se puede presentar errores humanos por malos entendidos, descuidos o fatiga.
6. Potencialidad de colusión para evadir controles que dependen de la segregación de funciones.
7. Violación u omisión de la aplicación por parte de la alta dirección.

Al terminar la implementación del sistema de control interno debe realizarse un análisis con una retroalimentación continua para encontrar posibles fallas y controlarlas lo más rápido posible y así evitar problemas de mayor magnitud.6.3

MARCO LEGAL

Las leyes, reglamentos y otra normativa legal que utiliza la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la ciudad de Ambato, para su correcto funcionamiento que le permita garantizar la prestación del servicio, se describen en extracto a continuación:

REGLAMENTO SUSTITUTIVO DEL REGLAMENTO AMBIENTAL PARA LAS OPERACIONES HIDROCARBURIFERAS EN EL ECUADOR.

Fue promulgado mediante Decreto Ejecutivo # 1215 y publicado en el R.O. 265 del 13 de febrero del 2001 y tiene por objeto regular las actividades hidrocarburíferas de prospección geofísica, desarrollo, producción, almacenamiento, transporte industrialización y comercialización de petróleo, sus derivados, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales y sociales en el medio y en la organización social y económica de las poblaciones asentadas en el área de influencia en el todo el territorio nacional.

El Art. 4.- Derechos del consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y /o judiciales que correspondan;
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 12.- Un propietario de una E/S a través de la comercialización a la cual estuviere afiliada la E/S debe realizar el monitoreo interno de todas las actividades en lo que se refiere a las ventas, compras, impactos ambientales y emisión de gases, para lo cual se identificarán los puntos de monitoreo según los formatos 1 y 2 del anexo 4 del Reglamento Interno. El Ministerio de Energía aprobará dichos puntos de monitoreo y de ser el caso ordenará su modificación en base a la situación ambiental del área de operaciones, los resultados de los análisis, deberán ser presentados mensualmente con un informe a la agencia de control y enviados mediante hoja electrónica y correo señalado.

El Art. 13.- Un propietario de una E/S, como sujeto de control, deberá presentar previo al inicio de las actividades de construcción y operación, el correspondiente estudio de manejo administrativo con las definiciones y guías metodológicas establecidas en el articulado Capítulo IV del reglamento.

LEY DE HIDROCARBUROS

Art.31, literales s) y t), obliga a Petrocomercial, contratistas o asociados en exploración y explotación de hidrocarburos, refinación, transporte y comercialización, a ejecutar sus labores sin afectar negativamente a la organización económica y social de la población asentada en su área de acción, ni a los recursos naturales renovables y no renovables locales, así como conducir las operaciones petroleras de acuerdo con las leyes y reglamentos de protección de medio ambiente y seguridad del país.

Capítulo VII, Comercialización, Artículo 68 señala que: el almacenamiento, distribución y venta al público de los derivados del petróleo se realizará por Petrocomercial o por personas naturales o por empresas nacionales o extranjeras quienes deberán sujetarse a los requisitos técnicos, normas de calidad, protección ambiental y control que fije el Ministerio del Ramo, con el fin de garantizar un óptimo y permanente servicio al consumidor.

Respecto de la comercialización de los derivados del petróleo, el inciso segundo del Art. 69 de la ley establece que la venta al público podrá ser ejercida por personas naturales o jurídicas, las cuales suscribirán los correspondientes contratos de distribución con la empresa respectiva, que garanticen un óptimo y permanente servicio al consumidor de acuerdo con las disposiciones de esta ley y las regulaciones que impartiere el Ministerio de Energía y minas.

LEY DE DEFENSA DE CONSUMIDOR

Esta Ley en sus Considerandos establece lo siguiente:

Que la generalidad de ciudadanos ecuatorianos son víctimas permanentes de todo tipo de abusos por parte de empresas públicas y privadas de las que son usuarios y consumidores;

Que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Establece lo siguiente en los artículos que se citan a continuación:

CAPÍTULO II, Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.- Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos.
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

INFORMACIÓN BÁSICA COMERCIAL

CAPÍTULO IV, Art.9.- Información Pública.- Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.

Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final.

Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen.

CAPÍTULO V, Art. 17.- Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

CAPÍTULO VII

CONTROL DE LA ESPECULACIÓN

Art.53.- Controles para evitar procesos especulativos.- Cuando se detecte indicios de procesos especulativos los intendentes de Policía, subintendentes de Policía, comisarios nacionales y demás autoridades competentes, a petición de cualquier interesado o aun de oficio podrán realizar los controles necesarios a fin de establecer la existencia de tales procesos especulativos.

CAPÍTULO XII

CONTROL DE CALIDAD

Art. 66.- Normas técnicas.- El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización –INEN-, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el

INEN no permitirá su comercialización; para esta comprobación técnica actuará en coordinación con los diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente sus servicios colaboración.

Las normas técnicas no podrán establecer requisitos ni características que excedan las establecidas en los estándares internacionales para los respectivos bienes.

Art. 68.- Unidades de control.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización –INEN- promoverá la creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, proveedora de bienes o prestadora de servicios. Así mismo, reglamentará la posibilidad de que, alternativamente, se contraten laboratorios de las universidades y escuelas politécnicas o laboratorios de las universidades debidamente calificados para cumplir con dicha labor.

NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA NIIF

Establecen requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refiere a las transacciones y sucesos económicos que son importantes en los estados financieros con propósitos generales y sucesos que surgen en sectores económicos específico, establece los procedimientos que se deben seguir cuando una empresa adopta las NIIF por primera vez como base de presentación para sus estados financieros con carácter general.

NIIF 1.- Una empresa que adopte las NIIF por primera vez en sus estados financieros anuales correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre, seleccionar sus políticas contables en función de las NIIF, prepara al menos, dos estados financieros y rehacer efectos comparativos con carácter retroactivo.

NIIF 3.- El fin de esta norma es aclarar la información financiera que debe ser dada por una empresa cuando tenga una combinación de negocios va destinando a negocios conjuntos o combinaciones de negocios entre entidades todo este tipo de organizaciones se contabilizarán mediante el método de adquisición y consiste en los siguientes:

OTRAS LEYES

La Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos cumple con lo dispuesto en las siguientes leyes:

LORTI, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y sus Reglamentos; Ley del IESS y sus Reglamentos, Ley de Compañías y Seguros; Código del Trabajo; Permiso Ambiental Art. 68; Ley de Régimen Municipal (Patente Municipal) Art/381 al 386; Permiso del Cuerpo de Bomberos.

6.4 TEORÍA CIENTÍFICA

Nos permite conocer el problema planteado tanto en el aspecto teórico como en el práctico, permitiendo cuantificar y cualificar las causas y efectos del problema.

El Sistema de Control Interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

Control significa mucho más que control financiero o control contable, el control es una función básica dentro de cualquier proceso de organización y administración, que facilita la evaluación ejecutiva, incluyendo su seguimiento y revisión sistemática, ya que lo que no se controla no es posible que pueda ser dirigido eficientemente.

Como elemento primordial para volver a insertar en la economía a las entidades privadas y que estas logren un nivel adecuado de competitividad, se hace imprescindible la aplicación y desarrollo de la Contabilidad y del Control Interno como pilares de la economía, siendo necesario que todos los dirigentes y trabajadores del país entiendan que la lucha por la aplicación del Control Interno es imprescindible para lograr la eficiencia y eficacia en la gestión de las entidades y que es una responsabilidad de todos dentro de la organización y no sólo del personal del área económico-contable.

La relevancia que está adquiriendo el Control Interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de dirección asumieran de forma efectiva, responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las áreas económico-contable de las entidades. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el Control Interno para que pueda actuar al momento de su implementación.

Un Sistema de Control Interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los Estados Financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos.

Tradicionalmente la responsabilidad sobre el Control Interno estaba delegada en el contador y el subdirector económico de las entidades, fuesen estas empresas o unidades presupuestadas, mientras que el resto del personal permanecía al margen.

Precisamente uno de los puntos que transforma la nueva disposición es que se trata de un proceso integrado a todas las operaciones del centro laboral, determinante en el logro de la eficacia, efectividad y competitividad y en el que se involucran todos los trabajadores como parte del propio diseño y control.

Ahora el autoexamen dependerá de la constancia en la preparación, del buen flujo de las informaciones, de una precisa evaluación de los riesgos que pueda correr la entidad y, sobre todo, del conocimiento que cada miembro posea sobre sus responsabilidades en el desempeño dentro de ella.

El proceso integrado a las operaciones efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos son las siguientes:

- Confiabilidad de la información.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.

- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas.
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

Características generales del control interno

- Es un proceso, es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa.
- Aporta un grado de seguridad razonable, aunque no total, en relación con el logro de los objetivos fijados.
- Se debe proponer el logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos laborales.

Es de vital importancia destacar, que el Control Interno, al margen de la eficiencia con que haya sido diseñado y operado, tan solo brinda una seguridad razonable a la alta dirección sobre el logro de sus objetivos. La probabilidad de logro y eficacia del sistema, se ve afectada en muchas ocasiones, debido a limitaciones inherentes al Sistema de Control Interno.

Este trabajo se alinea en el paradigma del positivismo y lucha para alcanzar las metas propuestas en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, dado el incremento de la cartera de clientes, transformando en líderes del mercado en la venta de combustibles en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Plantear nuevas ideas y estrategias para recuperar la cartera, puesto que la falta de liquidez impide el crecimiento de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

La investigación está concebida como una herramienta en la solución de problemas, crea el marco teórico y metodológico necesario para identificar, evaluar y proponer alternativas de solución.

En la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, como en todas las empresas influye los factores externos relacionados con la globalización y la competitividad, para mejorar los indicadores que nos permitan enfrentar de manera adecuada los mencionados fenómenos se ha empeñado en aumentar la cartera de clientes, pero el problema principal se encuentra en el proceso de control en las áreas de administración dando como resultado el desperdicio de recursos como el tiempo, mano de obra y maquinaria, que es el objeto de análisis en la presente investigación.

Proceso administrativo

Se refiere a planear, organizar la estructura de áreas y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa está dada por la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzar mediante la educación de los medios hacia los fines que se desea alcanzar y que el administrador debe tener en cuenta la función individual de coordinar, sin embargo, parece más exacto concebida como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas de un grupo.

Elementos

Planeación es decir por adelantado, que hacer, cómo y cuándo y quien ha de hacerlo, la planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta dónde queremos ir y hace posible que ocurran cosas que de otra manera sucederían.

Contribución a los objetivos y propósitos.

Primacía de la planeación.

Extensión de la administración.

Eficacia de la planeación.

Características

Mediante la planeación reduce el impacto del cambio, se minimiza el desperdicio y la redundancia, fija los estándares para facilitar el control y establece un esfuerzo coordinado. Da dirección tanto a los administradores como a los que no lo son cuando todos los interesados sabe a dónde va la organización, y con que deben contribuir para lograr el objetivo puede empezar a coordinar sus actividades, a cooperar unos con otros y trabajar en equipo, la falta de planeación puede dar lugar a un zigzagueo y así evitar que una organización se mueva con eficiencia hacia sus objetivos.

Disminuir el riesgo del fracaso, evitar errores y asegurar el éxito de la empresa

Gestión administrativa

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es amplia la competencia que se nos presenta, por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa contable es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Por lo tanto diremos que la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. En definitiva se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente. Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas.

Es la actividad empresarial que busca a través de personas mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios con sus elementos:

Excelencia

La excelencia no tiene límites de velocidad y para eso se requiere libertad, decisión, voluntad e inteligencia. La libertad se considera como el centro de la vida humana y al utilizarla adecuadamente equivale a perfeccionar tu calidad de vida.

Un ser humano excelente es aquel que influye en los demás y que busca siempre el bien para él y para los que le rodean. La excelencia es saber amar, saber ser amado y ver siempre las cualidades de las otras personas, buscando constantemente su bienestar. La excelencia es saber servir y apoyar a los demás, porque entre todos se puede encontrar una mejor forma de hacer las cosas.

Anticipación

Anticipar es una forma de indicar o dar pistas sobre lo que va a pasar. La anticipación puede ser sutil. A veces los autores usan pistas falsas para confundir al lector. Por ello se denominan "pista falsa".

Innovación.

La innovación, según el diccionario de la Real Academia Española, es la creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado. Un aspecto esencial de la innovación es su aplicación exitosa de forma comercial. No sólo hay que inventar algo, sino, por ejemplo, introducirlo y difundirlo en el mercado para que la gente pueda disfrutar de ello. En las palabras de Eudald Domènech: «La innovación por la innovación no sirve para nada. Innovar es crear productos que hagan la vida más fácil.

Las funciones básicas de la gestión administrativa, determinación de los impulsos para el desarrollo futuro de la empresa, tomándolo como estrategia metas a largo

plazo de carácter básico y la adopción de los cursos de acción y la asignación que resulten necesarios para llevar a cabo dichas metas como son:

Planificación

La planificación es un proceso gradual, por el que se establece el esfuerzo necesario para cumplir con los objetivos de un proyecto en un tiempo u horario que se debe cumplir para que la planificación sea exitosa. En este proceso permite además, refinar los objetivos que dieron origen al proyecto.

Organización

Una Organización es un grupo social que está compuesto por personas adecuadas a la naturaleza de cada individuo, el cual tiene por función organizarse o administrarse tareas, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno.

Dirección y control.

La dirección, que sigue a la planeación y la organización, constituye la tercera función administrativa. Definida la planeación y establecida la organización, sólo resta hacer que las cosas marchen. Éste es el papel de la dirección: poner a funcionar la empresa y dinamizarla. La dirección se relaciona con la acción –cómo poner en marcha-, y tiene mucho que ver con las personas: se halla ligada de modo directo con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.

La palabra control tiene varios significados en administración; los tres principales son:

1. Control como función restrictiva y coercitiva: utilizado para evitar ciertos desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. En este sentido, el control tiene carácter negativo y limitante y muchas veces se interpreta como

coerción, delimitación, inhibición y manipulación. Es el denominado control social aplicado en la sociedad y en las organizaciones para inhibir el individualismo y la libertad personal.

2. Control como sistema automático de regulación: utilizado para mantener cierto grado constante de flujo de modo automático en las refinerías de petróleo y las industrias químicas de procesamiento continuo y automático. El mecanismo de control detecta posibles desvíos o irregularidades y proporciona, automáticamente, la regulación necesaria para volver a la normalidad. Cuando algo está bajo control, significa que está dentro de lo normal.
3. Control como función administrativa: forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización y la dirección

MEDIOS UTILIZADOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Recursos Materiales son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios.

Recursos Técnicos son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos que pueden ser sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.

Recursos humanos estos recursos son indispensables para cualquier grupo social, ya que ellos dependen el manejo y funcionamiento de los demás recursos:

Posibilidad de desarrollo

Ideas, imaginación, creatividad, habilidades

Sentimientos

Experiencias, conocimientos.

Recursos financieros son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa y son indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo:

Recursos financieros propios, se encuentran en dinero en efectivo aportaciones de socios, utilidades, etc.

Recursos financieros ajenos están representados por préstamos de acreedores y proveedores créditos bancarios o privados.

Cientes son aquellos que en la actualidad están realizando compras o que lo hicieron dentro de un período corto de tiempo. En cambio los clientes inactivos son aquellos que realizaron su última compra hace bastante tiempo atrás, por tanto, se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan.

Permite identificar a los clientes que en la actualidad están realizando compras y que requieren una atención especial para retenerlos, ya que son los que en la actualidad generan ingresos económicos a la empresa.

Para identificar aquellos clientes que por alguna razón ya no le compran a la empresa y que por tanto, requieren de actividades especiales que permitan identificar las causas de su alejamiento para luego intentar recuperarlos.

El mercado ha cambiado y nos permite:

- Vender producto nos lleva a una venta basada en el precio y en dar un valor agregado.
- Tenemos que poner al cliente en el centro de las 4 P a las 4 C
- El vendedor consultor no se centra en el producto, gestiona clientes.
- La rueda de la gestión nos permite seleccionar al cliente identificar y definir los retos, desarrollar las relaciones y desarrollar propuestas de valor.
- Los clientes son oportunidades de cambio.

Los principales enfoques de los ganadores se centran en tres campos claves que son:

- Centrar el esfuerzo en la gestión del cliente y no en la venta del producto.
- Piensan estratégicamente en cómo y en qué dedicar su tiempo.
- Dedicar más recursos a menos clientes, pero los selecciona cuidadosamente.

Gestión financiera

Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques tarjetas de crédito, la gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

Funciones

- La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de la financiación externa.
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.
- El análisis financiero incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones

Estados Financieros Básicos

Según manifiesta, **Pedro Zapata Sánchez, (2008: 59, 61, 62, 306, 360, 364, 423);** Libro Contabilidad General que: “Los estados financieros son informes que se elaboran al finalizar un período contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad”.

a) Estado de Resultados o de Pérdidas y Ganancias

“El Estado de resultados muestra los efectos de las operaciones de una empresa y su resultado final, ya sea ganancia o pérdida. Muestra también un resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio de la empresa durante un periodo determinado.

El estado de resultados es dinámico, ya que expresa en forma acumulativa las cifras de rentas, costos y gastos resultantes en un período determinado”.

“Informe contable básico que presenta de manera clasificada y ordenada las cuentas de rentas, costos y gastos con el fin de medir los resultados económicos, es decir, utilidad o pérdida de una empresa durante un período determinado, producto de la gestión acertada o desacertada de la Dirección, o sea, del manejo adecuado o no de los recursos por parte de la gerencia”.

b) Estado de Ganancias Retenidas

“El Estado de ganancias retenidas es el informe que demuestra los cambios ocurridos en las utilidades de ejercicios anteriores que no han sido entregadas o distribuidas a socios y accionistas en el ejercicio presente. Se trata de un estado financiero cuya finalidad es exhibir los cambios que ocurren en la cuenta Superávit-Ganancias retenidas, durante un periodo contable”.

c) Balance General o Estado de Situación Financiera

“Es un informe contable que presenta ordenada y sistemáticamente las cuentas de Activo, Pasivo y Patrimonio, y determina la posición financiera de la empresa en un momento determinado”.

d) Estado de Flujo del Efectivo

“Es el informe contable principal que presenta de manera significativa, resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de entrada y salida de recursos monetarios efectuados durante un período, con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar el dinero, así como evaluar la capacidad financiera de la empresa, en función de su liquidez presente y futura”

e) Estado de Evolución del Patrimonio

“Este informe contable principal es preparado al final del período, con el propósito de demostrar, en forma objetiva, los cambios ocurridos en las partidas patrimoniales, el origen de dichas modificaciones y la posición actual del Capital contable, mejor conocido como Patrimonio”.

Los Balances

El Balance de Situación Activo y pasivo

“El Balance de situación es la herramienta que utilizamos en contabilidad, para conocer la situación patrimonial de la empresa. Cuando hablamos de situación patrimonial nos referimos al patrimonio de una empresa, que está formado por bienes, derechos y obligaciones. Patrimonio = Bienes + Derechos + Obligaciones.

Los bienes son elementos materiales e inmateriales propiedad de la empresa. Por ejemplo la maquinaria, el dinero, los stocks. Los derechos son todo lo que una tercera persona o entidad debe a nuestra empresa y, por lo tanto, tenemos el derecho de recuperar. Por ejemplo, el dinero que nos deben los clientes por una venta.

Las obligaciones son las deudas que la empresa tiene con terceras personas o entidades. Por ejemplo, el dinero que debemos a un banco por un préstamo recibido, o el dinero que debemos a nuestros proveedores por compras realizadas. A la suma de los bienes más los derechos se le conocen con el nombre de activo del Balance de situación. Activo = Bienes + Derechos.

A las obligaciones, como pasivo exigible: Pasivo exigible = Obligaciones. El patrimonio neto representa el valor contable de una empresa. Dicho de otra manera, es el valor por el cual podríamos vender nuestra empresa.

Se conoce también como de pasivo no exigible. Pasivo no exigible = Patrimonio neto. Por lo tanto, el patrimonio neto es la suma de los bienes, más los derechos, menos las obligaciones. Patrimonio neto = Bienes + Obligaciones”.

La Cuenta de Resultados o Balance de Explotación.

“La Cuenta de Resultados es un documento contable que informa a la empresa del resultado obtenido en un período de tiempo determinado, y de las causas que lo han originado.

La empresa diariamente realiza una serie de operaciones de carácter económico, que comportarán una serie de gastos, como puede ser la compra de mercaderías, para posteriormente obtener unos ingresos, que podrían ser la venta de esas mercaderías.

El Resultado de una empresa será la diferencia entre ingresos y gastos, $\text{Resultado} = \text{Ingresos} - \text{Gastos}$ obtendremos beneficios cuando los ingresos sean superiores a los gastos; $\text{Ingresos} > \text{Gastos} = \text{Beneficio}$ y, pérdidas en caso contrario $\text{Ingresos} < \text{Gastos} = \text{Pérdida}$.

No se debe confundir los ingresos con los cobros, ni los gastos con los pagos, ya que los cobros y pagos corresponden al Balance de situación los ingresos y gastos afectan a la Cuenta de resultados.

El Resultado global de una empresa viene dado por las distintas operaciones que realiza. Para facilitar el origen de los resultados estos se dividen en:

- Resultado de Explotación
- Resultado Financiero
- Resultado Ordinario
- Resultado Extraordinario
- Resultado Global de la empresa o Pérdidas y Ganancias

Análisis Financiero

Según **Guillermo L. Dumrauf; (53, 54, 57); Finanzas Corporativas** manifiesta que: “Para el análisis financiero introduciremos una cantidad de herramientas que sirven para el análisis de los estados, los llamados índices o ratios financieros.

Los índices o ratios financieros son relaciones matemáticas que permiten analizar diferentes aspectos del desempeño histórico de una compañía. El análisis de la

situación financiera puede también extenderse también al futuro, cuando se consideran los índices de los estados proyectados.

En general, los índices son utilizados para saber si el comportamiento de la empresa está dentro de las pautas normales, para efectuar comparaciones con la industria o con el sector en el que se encuentra la empresa, o para comprender las políticas de un competidor.

Los Bancos lo utilizan a menudo para examinar la salud financiera de un cliente. También son utilizados como covenants en las operaciones crediticias, es decir, como un conjunto de parámetros que el tomador de un préstamo o el emisor de un bono se compromete a observar durante toda la vigencia del préstamo o parte de ella en beneficio de sus acreedores.

Es conveniente aclarar que los ratios pueden ser herramientas útiles para el análisis de los estados financieros pero también tiene limitaciones, y algunas veces estas últimas pueden ser muy importantes. No debemos olvidarnos que los índices se construyen a partir de la información contable.

Con todo, más que darnos respuestas, la mayoría de las veces los índices nos ayudan, y al mismo tiempo nos obligan, a plantearnos las preguntas pertinentes. En este sentido, el analista es como un detective: si podemos comprender cuales son las limitaciones, entonces veremos que los índices pueden darnos un punto de referencia de la situación económico financiera de la empresa y, fundamentalmente, nos permitirán ver qué relaciones son las que debemos construir o reconstruir para obtener información relevante.”

Análisis Vertical

“El análisis vertical consiste en determinar la participación relevante de cada rubro sobre una categoría común que los agrupa. Así por ejemplo, cada rubro del activo (disponibles, inventarios, etc.) representa un porcentaje del activo total (que es la categoría que agrupa todos los rubros del activo).

Con los rubros del lado derecho del balance procedemos de manera parecida, expresando el porcentaje que representa sobre el total del pasivo más el patrimonio neto.”

Análisis Horizontal

“El análisis horizontal permite establecer tendencias para los distintos rubros del balance y del estado de resultados, estableciendo comparaciones contra un año determinado. Para que la comparación resulte procedente, es necesario establecer un año base, comparando las cifras de los distintos rubros contra los mismos del año base.

Al observar la tendencia, podremos establecer si las ventas han aumentado o disminuido realmente con relación al año base, lo mismo con los costos, los inventarios, el activo fijo, etc.”

Inventarios

Según las normas internacionales de contabilidad No. 2, los inventarios son activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación, en proceso de producción de cara a tal venta y en la forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios.

Son el conjunto de productos con los que una empresa cuenta para comercializarlos ó distribuirlos.

El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un período económico determinado. Deben aparecer en el grupo de activos circulantes.

Es uno de los activos más grandes existentes en una empresa. El inventario aparece tanto en el balance general como en el estado de resultados. En el balance General, el inventario a menudo es el activo corriente más grande. En el estado de resultado, el

inventario final se resta del costo de mercancías disponibles para la venta y así poder determinar el costo de las mercancías vendidas durante un período determinado. (Definición tipos de inventarios).

Tipos de inventarios

Los inventarios son importantes para los fabricantes en general, varía ampliamente entre los distintos grupos de industrias. La composición de esta parte del activo es una gran variedad de artículos, y es por eso que se han clasificado de acuerdo a su utilización en los siguientes tipos:

Inventarios de materia prima

Inventarios de producción en proceso

Inventarios de productos terminados

Inventarios de materiales y suministros

Inventario de materia prima: Comprende los elementos básicos o principales que entran en la elaboración del producto. En toda actividad industrial concurren una variedad de artículos (materia prima) y materiales, los que serán sometidos a un proceso para obtener al final un artículo terminado o acabado. A los materiales que intervienen en mayor grado en la producción se les considera “Materia Prima”, ya que su uso se hace en cantidades lo suficientemente importantes del producto acabado. La materia prima, es aquel o aquellos artículos sometidos a un proceso de fabricación que al final se convertirá en un producto terminado. (Definición tipos de inventarios).

Inventarios de Productos Terminados:

Estos comprenden, los artículos transferidos por producción al almacén de productos terminados por haber alcanzado su grado de terminación total y que a la hora de la toma física de inventarios se encuentren aun en los almacenes, es decir, los que todavía no han sido vendidos. (Definición tipos de inventarios).

En el inventario de materiales y suministros se incluye:

Materias primas secundarias, sus especificaciones varían según el tipo de industria, un ejemplo; para la industria cervecera es: sales para el tratamiento de agua.

Artículos de consumo destinados para ser usados en la operación de la industria dentro de estos artículos de consumo los más importantes son los destinados a las Operaciones, y están formados por los combustibles y lubricantes, estos en las industrias tiene gran relevancia.

Inventario de Seguridad

Este tipo de inventario es utilizado para impedir la interrupción en el aprovisionamiento causado por demoras en la entrega o por el aumento imprevisto de la demanda durante un período de reabastecimiento, la importancia del mismo está ligada al nivel de servicio, la fluctuación de la demanda y la variación de las demoras de la entrega. (Definición tipos de inventarios).

Control administrativo

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. (El control administrativo. Su importancia).

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

A fin de incentivar que cada uno establezca una definición propia del concepto se revisará algunos planteamientos de varios autores estudiosos del tema. Disponible en

- (Fayol). El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el programa adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

- (Buchele). El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.
- (Terry). El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.
- (Scanlan). El control tiene como objetivo cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.
- (Appleby). La medición y corrección de las realizaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos de la empresa como los planes para alcanzarlos se cumplan económica y eficazmente.
- (Eckles, Carmichael y Sarchet). Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos.
- (Koontz y O'Donell). Implica la medición de lo logrado en relación con lo estándar y la corrección de las desviaciones, para asegurar la obtención de los objetivos de acuerdo con el plan.
- (Chiavenato). El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador.

La palabra control tiene muchas connotaciones y su significado depende de la función o del área en que se aplique; puede ser entendida.

- Como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede. Como los medios de regulación utilizados por un individuo o empresa, como determinadas tareas reguladoras que un controlador aplica en una empresa para acompañar y avalar su desempeño y orientar las decisiones. También hay casos en que la palabra control sirve para diseñar un sistema automático que mantenga un grado constante de flujo o de funcionamiento del sistema total; es el caso del proceso de control de las refinerías de petróleo o de industrias químicas de procesamiento continuo y automático: el mecanismo

de control detecta cualquier desvío de los patrones normales, haciendo posible la debida regulación.

- Como la función restrictiva de un sistema para mantener a los participantes dentro de los patrones deseados y evitar cualquier desvío. Es el caso del control de frecuencia y expediente del personal para evitar posibles abusos. Hay una imagen popular según la cual la palabra control está asociada a un aspecto negativo, principalmente cuando en las organizaciones y en la sociedad es interpretada en el sentido de restricción, coerción, limitación, dirección, refuerzo, manipulación e inhibición. Evidentemente todas esas definiciones representan concepciones incompletas del control, quizás definidas en un modo subjetivo y de aplicación; en definitiva, debe entenderse el control como:

Una función administrativa, ya que conforma parte del proceso de administración, que permite verificar, constatar, palpar, medir, si la actividad, proceso, unidad, elemento o sistema seleccionado está cumpliendo y/o alcanzando o no los resultados que se esperan.

Importancia del control

El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo.

De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

Además siendo el control la última de las funciones del proceso administrativo, esta cierra el ciclo del sistema al proveer retroalimentación respecto a desviaciones significativas contra el desempeño planeado. La retroalimentación de información pertinente a partir de la función de control puede afectar el proceso de planeación. (El control administrativo. Su importancia)

Productos derivados del petróleo y su utilización

Los siguientes son los diferentes productos derivados del petróleo y su utilización:

- Gasolina corriente (regular) y extra (superior): Para consumo en los vehículos automotores de combustión interna, entre otros usos.
- Turbo combustible o turbosina: Gasolina para aviones jet, también conocida como Jet-A.
- Gasolina de aviación: Para uso en aviones con motores de combustión interna.
- ACPM o Diesel: De uso común en camiones y buses.
- Queroseno: Se utiliza en estufas domésticas y en equipos industriales. Es el que comúnmente se llama "petróleo".
- Cocinol: Especie de gasolina para consumos domésticos. Su producción es mínima.
- Gas propano o GLP: Se utiliza como combustible doméstico e industrial.
- Bencina industrial: Se usa como materia prima para la fabricación de disolventes alifáticos o como combustible doméstico
- Combustóleo o Fuel Oil: Es un combustible pesado para hornos y calderas industriales.
- Disolventes alifáticos: Sirven para la extracción de aceites, pinturas, pegantes y adhesivos; para la producción de thinner, gas para quemadores industriales, elaboración de tintas, formulación y fabricación de productos agrícolas, de caucho, ceras y betunes, y para limpieza en general.
- Asfaltos: Se utilizan para la producción de asfalto y como material sellante en la industria de la construcción.
- Bases lubricantes: Es la materia prima para la producción de los aceites lubricantes.
- Ceras parafínicas: Es la materia prima para la producción de velas y similares, ceras para pisos, fósforos, papel parafinado, vaselinas, etc.
- Polietileno: Materia prima para la industria del plástico en general

- Alquitrán aromático (Arotar): Materia prima para la elaboración de humo negro (hollín) que, a su vez, se usa en la industria de llantas. También es un diluyente.
- Ácido nafténico: Sirve para preparar sales metálicas tales como naftenatos de calcio, cobre, zinc, plomo, cobalto, etc., que se aplican en la industria de pinturas, resinas, poliéster, detergentes, tenso activos y fungicidas
- Benceno: Sirve para fabricar ciclohexano.
- Ciclohexano: Es la materia prima para producir caprolactama y ácido adípico con destino al nylon.
- Tolueno: Se usa como disolvente en la fabricación de pinturas, resinas, adhesivos, pegantes, thinner y tintas, y como materia prima del benceno.
- Xilenos mezclados: Se utilizan en la industria de pinturas, de insecticidas y de thinner.
- Ortoxileno: Es la materia prima para la producción de anhídrido ftálico.
- Alquilbenceno: Se usa en la industria de todo tipo de detergentes, para elaborar plaguicidas, ácidos sulfónicos y en la industria de curtientes. El azufre que sale de las refinerías sirve para la vulcanización del caucho, fabricación de algunos tipos de acero y preparación de ácido sulfúrico, entre otros usos.

Tipos de combustibles

El Combustible.- Es cualquier material capaz de liberar energía cuando se quema, y luego cambiar o transformar su estructura química. Supone la liberación de una energía de su forma potencial a una forma utilizable (por ser una reacción química, se conoce como energía química). En general se trata de sustancias susceptibles de quemarse, pero hay excepciones que se explican a continuación.

Hay varios tipos de combustibles. Entre los combustibles sólidos se incluyen el carbón, la madera y la turba. El carbón se quema en calderas para calentar agua que puede vaporizarse para mover máquinas a vapor o directamente para producir calor utilizable en usos térmicos (calefacción). La turba y la madera se utilizan principalmente para la calefacción doméstica e industrial, aunque la turba se ha

utilizado para la generación de energía y las locomotoras que utilizaban madera como combustible eran comunes en el pasado.

Entre los combustibles fluidos, se encuentran los líquidos como el gasóleo, el queroseno o la gasolina (o nafta) y los gaseosos, como el gas natural o los gases licuados de petróleo (GLP), representados por el propano y el butano. Las gasolinas, gasóleos y hasta los gases, se utilizan para motores de combustión interna.

En los cuerpos de los animales, el combustible principal está constituido por carbohidratos, lípidos, proteínas, que proporcionan energía para los músculos, el crecimiento y los procesos de renovación y regeneración celular.

Se llaman también combustibles a las sustancias empleadas para producir la reacción nuclear en el proceso de fisión, cuando este proceso no es propiamente una combustión.

Tampoco es propiamente un combustible el hidrógeno, cuando se utiliza para proporcionar energía (y en grandes cantidades) en el proceso de fusión nuclear, en el que se funden atómicamente dos átomos de hidrógeno para convertirse en uno de helio, con gran liberación de energía. Este medio de obtener energía no ha sido dominado todavía por el hombre (más que en su forma más violenta, la bomba nuclear de hidrógeno, conocida como Bomba H) pero en el universo es común puesto que es la fuente de energía de las estrellas.

Los combustibles fósiles son mezclas de compuestos orgánicos mineralizados que se extraen del subsuelo con el objeto de producir energía por combustión. El origen de esos compuestos son seres vivos que murieron hace millones de años. Se consideran combustibles fósiles al carbón, procedente de bosques del periodo carbonífero, el petróleo y el gas natural, procedentes de otros organismos. Entre los combustibles más utilizados se encuentran el gas butano, el gas natural y el gasóleo.

Diferentes Tipos de Combustible

El reciente estreno en Madrid de un autobús propulsado por una pila de combustible alimentada por hidrógeno puede interpretarse como otro modesto paso hacia la hoy todavía utópica era del transporte sostenible. Su elevada eficiencia energética y la no emisión de contaminantes a la atmósfera en su producción y uso, convierten al hidrógeno en una alternativa aparentemente más viable que otras para reducir el deterioro ecológico causado por el consumo de combustibles contaminantes en una sociedad como la nuestra, cuya conformación económica y usos sociales demandan cada año que pasa una mayor movilidad.

En Europa hay 400 coches por cada 1.000 habitantes, y se estima que en 2010 la proporción llegará a los 510. El consumo de un millón de litros de gasolina comporta la emisión de 2,4 millones de kilos de dióxido de carbono a la atmósfera. Son datos que explican la importancia de dar con un carburante que perjudique menos al entorno y a la salud de los seres humanos.

Un contexto legal exigente, con normativas medioambientales cada vez más estrictas, y el lento pero inexorable agotamiento de las reservas de petróleo parecen estar impulsando a la industria a optar por energías alternativas a los combustibles fósiles convencionales; el hidrógeno, así, aspira a convertirse en una de estas opciones de futuro para un planeta cuyo imparable consumo de energía no puede traducirse en un aumento de la contaminación y del deterioro medioambiental.

Este autobús a hidrógeno, que ofrecerá un servicio diario, pondrá a prueba la viabilidad que el hidrógeno ha demostrado como combustible en las pruebas técnicas realizadas en laboratorio. El hidrógeno es el elemento más abundante en la tierra y en la atmósfera, y se caracteriza por su alto nivel de ignición: quema con facilidad en contacto con el oxígeno.

Pilas de combustible: cómo funcionan

Una pila de combustible es un dispositivo que funciona como una batería, si bien no se agota ni se recarga. Mediante un proceso de combustión fría, convierte la energía química de un combustible en energía eléctrica útil, además de calor y agua pura, todo ello sin un proceso de combustión como paso intermedio. Estas pilas de combustible están formadas por dos electrodos separados por un electrolito, y generan electricidad siempre que se les provea de combustible y oxígeno. Pueden utilizar hidrógeno puro de forma directa, o cualquier combustible (gasolina, metanol, metano, hidrógeno, etanol, gas natural, gas licuado, etc.), que permita obtener gas rico en hidrógeno mediante un proceso interno de reformado.

El primer automóvil a hidrógeno fabricado en serie

El motor de este BMW de la Serie 7, con doce cilindros y propulsado con hidrógeno tiene una potencia de 150 kW, una aceleración de 0 a 100 km/h en 9,6 segundos, y alcanza una velocidad máxima de 226 km/h. Gracias a su tanque criogénico de 140 litros, tiene un alcance de 350 kilómetros. A ello se le suma una alimentación convencional a nafta, que - en virtud de la aún muy incompleta red de suministro con hidrógeno - permanece siempre a bordo. El motor sólo tiene una diferencia sustancial respecto de los convencionales: tiene válvulas inyectoras adicionales para el hidrógeno.

Ventajas

- Nula emisión de contaminantes.
- Prestaciones equiparables a las de un automóvil convencional.
- Consumo y mantenimiento inferior al de cualquier coche actual.

Desventajas

- Peso elevado de la pila de combustible, que se instala en los coches-prototipo.

- Carencia de infraestructuras para el suministro de hidrógeno, metanol o gas natural.
- Fiabilidad todavía por demostrar de diversos elementos.
- Elevado costo, debido a la escasa producción de algunos componentes. Hoy, un coche con pila de combustible cuesta aproximadamente un 30% más que uno de gasolina o diesel con prestaciones similares.

La tecnología de la pila de combustible ha obtenido significativos avances en los últimos años, y algunos fabricantes de automóviles ya han comenzado a ensayar esta tecnología en la propulsión de automóviles experimentales o como fuente de energía alternativa. No obstante, estos prototipos todavía son demasiado pesados y costosos, porque las pilas de combustible resultan voluminosas, pesadas y caras. En Estados Unidos, los tres mayores fabricantes de automóviles desarrollan en cooperación con compañías especializadas, sus propios automóviles con sistema de pila de combustible.

Otros combustibles alternativos

El desarrollo del hidrógeno como candidato número uno a erigirse en combustible alternativo al petróleo ha relegado a segundo plano a los **vehículos eléctricos**, a los que no hay que dejar en el olvido, ya que ofrecen buenos resultados, especialmente en la lenta circulación urbana. Además, permiten la posibilidad de combinar el motor eléctrico con un pequeño propulsor de combustión interna que se utilizaría en carretera. El gas natural es un combustible que se utiliza desde hace más de cuarenta años, pero la dificultad de almacenaje y su escasa autonomía lo han relegado al transporte urbano. Otra posibilidad es la energía solar, pero la necesidad de grandes paneles a instalar en los vehículos la hace incompatible con la tendencia del mercado de producir coches cada vez más ligeros y rápidos. Otra alternativa la constituyen el etanol y el metanol, dos alcoholes que cuentan a su favor con muchos argumentos: son líquidos inflamables, incoloros y de poca toxicidad, poseen un alto octanaje y una gran solubilidad en gasolina y, además, el etanol es usado como aditivo que se añade a la gasolina para oxigenarla porque ayuda a una mejor y más limpia combustión. Lamentablemente, con la tecnología actual y los altos precios de su

producción, estos carburantes resultan notablemente más caros que los convencionales, por lo que su futuro es poco halagüeño.

7. HIPÓTESIS

¿La implementación de un adecuado Sistema de Control Interno mejorará la gestión administrativa, financiera, en la Estación de Servicio Ballesteros uno y dos?

8. VARIABLES

Variable Independiente:

Sistema de Control Interno

Variable dependiente:

Gestión Administrativa

8.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

8.1.1 Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente: Sistema De Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
<p>Sistema De Control Interno</p> <p>El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos.</p>	<p>Eficiencia y eficacia de la operaciones</p> <p>Fiabilidad de la información financiera.</p> <p>Cumplimiento de las leyes normas aplicables</p> <p>Supervisión y Monitoreo</p>	<p>Evaluación</p> <p>Implementación</p>	<p>¿Existen condiciones del elemento de control interno?</p> <p>¿Las funciones del personal directivo y funcionarios principales de administración están delimitadas por los estatutos?</p> <p>¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?</p> <p>¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?</p> <p>¿Están debidamente aprobados los documentos contables por un funcionario o empleado responsable?</p> <p>¿Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución?</p> <p>¿Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras internas y externas de su eficiencia y eficacia?</p>	<p>Encuesta al personal</p> <p>Encuesta a los clientes</p> <p>Encuesta a los clientes</p>

Cuadro No 1: Operacionalización de la Variable Independiente

8.1.2 Operacionalización de la variable Dependiente:

Variable Dependiente: Gestión Administrativa

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
<p>Gestión Administrativa Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.</p>	Planificación	Planes de Acción Procedimientos	¿Qué tipo de Cliente es?	Encuesta al personal
	Organización	Responsabilidad Cumplimiento de funciones	¿Qué tipo de servicio usted demanda de esta estación de servicios? ¿Cómo percibe usted el servicio que recibe por parte de esta estación de servicios?	
	Dirección	Recursos humanos Motivación	¿Usted considera que la atención de facturación y cobranza es?	Encuesta a los clientes
	Control	Preventiva Correctiva	¿La comunicación que tiene entre el vendedor y usted es? ¿En el crédito que mantiene que beneficios complementarios le gustaría que le brinde esta Estación de Servicio?	Entrevistas a los propietarios

Cuadro No 2: Operacionalización de la Variable Dependiente

9. METODOLOGÍA

El presente trabajo se ha efectuado basándose en métodos cualitativos, en los que se ha realizado un análisis y explicación de las causas del problema, con el único objetivo de demostrar por qué ocurre el fenómeno, y la relación que existe entre las variables de la investigación.

9.1 MÉTODOS

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó los siguientes métodos los mismos que me permitió encontrar posibles soluciones con los resultados encontrados.

Método de Observación Científica.- Me fundamentaré en la información existente la cual se encuentra a mi alcance al igual que la ayuda de los propietarios de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

Método Estadístico.- Ordenaré los datos que me permitan realizar análisis de la información recogida para poder transformarla en resultados convenientes para la empresa.

Método Inductivo.- Este me ayudara a resolver Desde las dificultades más pequeñas que encuentre en mi investigación hasta concluir con las más complicadas.

Método Deductivo.- Utilizare información existente de tiempo atrás, lo cual me llevará de fenómenos generales a los particulares lo que me ayudara a mejorar lo expuesto anteriormente.

Método de Análisis.- Este método me ayudara a analizar toda la información recogida lo cual me serviría para poder sacar conclusiones más precisas.

9.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Descriptiva.-Permitió describir los aspectos más sobresalientes sobre la elaboración del manual de funciones de las diferentes áreas que componen Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

Investigación Explicativa.- Este método me permitirá en cada paso realizar un control de las áreas de trabajo.

Investigación Bibliográfica.- De igual forma se va a aplicar la investigación bibliográfica- documental por sus características acerca del uso, en forma predominante, de la información obtenida de libros, revistas, periódicos y documentos en general, tales como los contenidos específicos de las normas similares a la que queremos implementar.

La información se obtiene mediante la lectura científica de los textos, se recoge utilizando la técnica del fichaje bibliográfico y nemotécnica y acudiendo a las bibliotecas, donde se encuentran concentradas las fuentes de información bibliográfica.

La elección de esta técnica de estudio es muy importante y hasta cierto punto se hace indispensable ya que nuestra profesión demanda de conceptualizaciones importantes y básicas y por ello es que esta técnica será el punto de partida de nuestro estudio.

Investigación de Campo.- A decir de los tipos de investigación según el lugar donde se desarrolla la indagación, en el presente trabajo se ha aplicado la investigación de campo como la actividad científica que se lleva a efecto en el “campo de los hechos”, en los lugares en donde se están desarrollando los acontecimientos, por lo que este tipo de investigación conduce al contacto directo con los sujetos y objeto de estudio.

Según **Walter a. Moreta Sánchez** (2003:52-54), menciona que; la investigación de campo es también la actividad de exploración, de observación para el estudio del fenómeno en sí. En este trabajo se realizó generalmente en base a encuestas, entrevistas, que lo es efectuado por el entrevistador, el mismo que se realizó un cuestionario con un interrogatorio de acuerdo a la necesidad y las circunstancias que se presente el hecho o fenómeno a investigarse.

9.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para lograr que mi investigación tenga éxito, voy a basarme en las técnicas de recolección de datos, las más comunes que se utilizan en el medio:

- La Entrevista
- Encuesta
- Observación

Entrevista.- Técnica a través de la cual el investigador tiene contacto directo con el personal a ser investigado utilizando formularios, cuestionarios, grabadora u otros medios.

Encuesta.- Con esta técnica pude conocer la información necesaria para la elaboración del proyecto de tesis, la cual se aplicará a los clientes de largo tiempo y más permanentes de la empresa.

Observación.- Se refiere a la observación y análisis de la información que nos servirá como guía o base de nuestra investigación, es una técnica a través de la cual se relaciona el observador con el observado, y permite actuar frente a lo observado.

9.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.- Es el conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas. Ante la posibilidad de investigar el conjunto se seleccionara un subconjunto al cual se denomina muestra.

El presente trabajo se realiza con el personal de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, y clientes grandes, medianos y pequeños que utilizan los productos y el servicio que brinda la empresa.

Para el desarrollo del presente trabajo se consideran dos parámetros que son: clientes actuales y habituales y el personal de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

PERSONAL	NO.
Gerente Propietario	1
Supervisor de Ventas	1
Administrador 1	1
Administrador 2	1
Contador general	1
Auxiliar Contable	1
Cientes Fijos (crédito)	40
Total	46

TABLA No 1: Población y Muestra

La población está dividida en 2 grupos, uno de 6 y otro de 40, por lo que se realizan dos encuestas.

La entrevista se aplica al 100% de la población.

9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS

- Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, y otros.
- Almacenamiento y tabulación de resultados: manejo de información, gráficos estadísticos de datos para su presentación.

Clasificación de datos	Agosto 26
Tabulación de datos	Agosto 27
Elaboración de gráficos	Agosto 28
Análisis de los gráficos	Agosto 30

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 TABULACION, PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

2.1.1 Las siguientes respuestas fueron obtenidas de un universo de 6 personas entrevistadas, sobre la base de cada pregunta realizada.

1. ¿Existen condiciones del elemento de control interno?

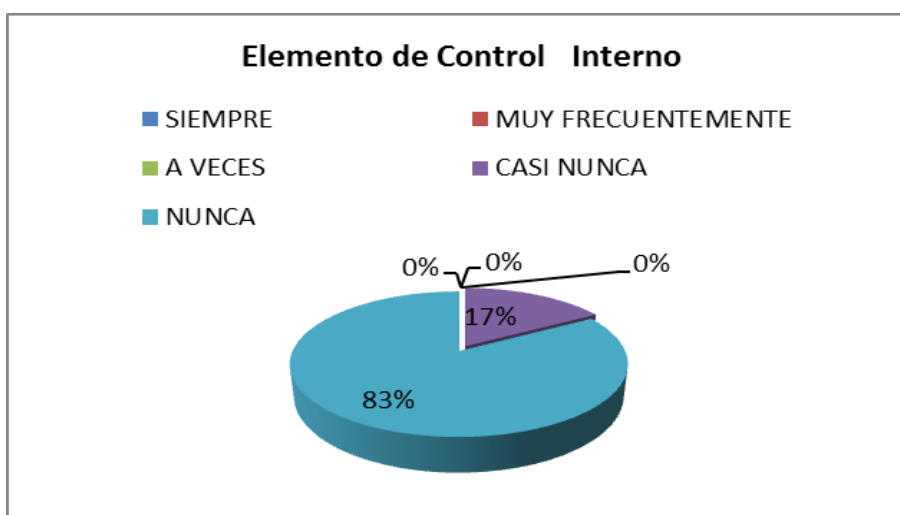
TABLA No. 1

Condiciones del elemento de control interno

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
MUY FRECUENTEMENTE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	1	17%
NUNCA	5	83%
Total	6	100%

Fuente: Estación Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 1



Fuente: Estación Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- De los resultados obtenidos se determina que el 83% manifiesta que en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, no existe condiciones de Control Interno.

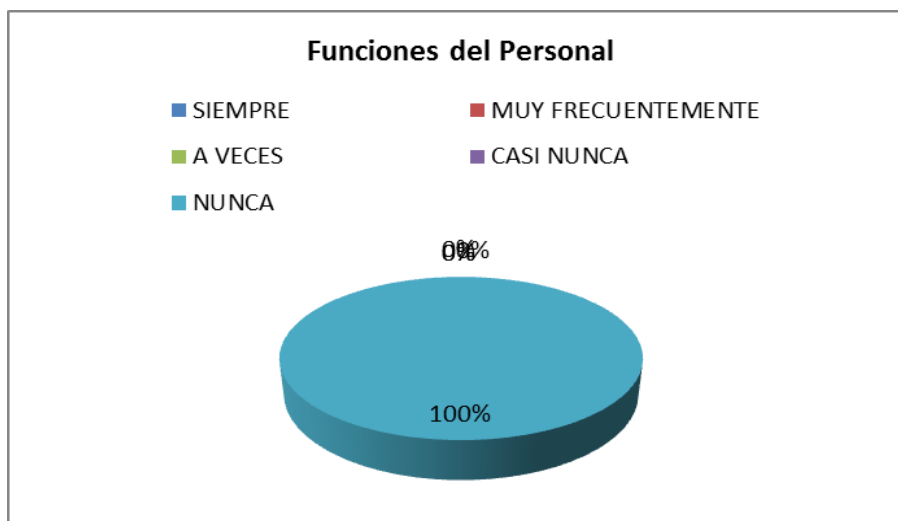
2. ¿Las funciones del personal directivo y funcionarios principales de administración están delimitadas por los estatutos?

TABLA No. 2
Funciones del personal

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
MUY FRECUENTEMENTE	0	0%
A VECES	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	6	100,0%
Total	6	100%

Fuente: Estación Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 2



Fuente: Estación Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que la totalidad de los encuestados, dicen en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, las funciones del personal directivo y funcionarios principales de administración no están delimitadas por los estatutos, es decir no existen estatutos, tan solo un instructivo.

3. ¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?

TABLA No. 3
Organigrama Organizacional

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Estación Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 3



Fuente: Estación Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que la totalidad de los encuestados, dicen en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, no tiene un Organigrama, donde se encuentren detalladas las funciones y atribuciones de sus empleados.

4. ¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?

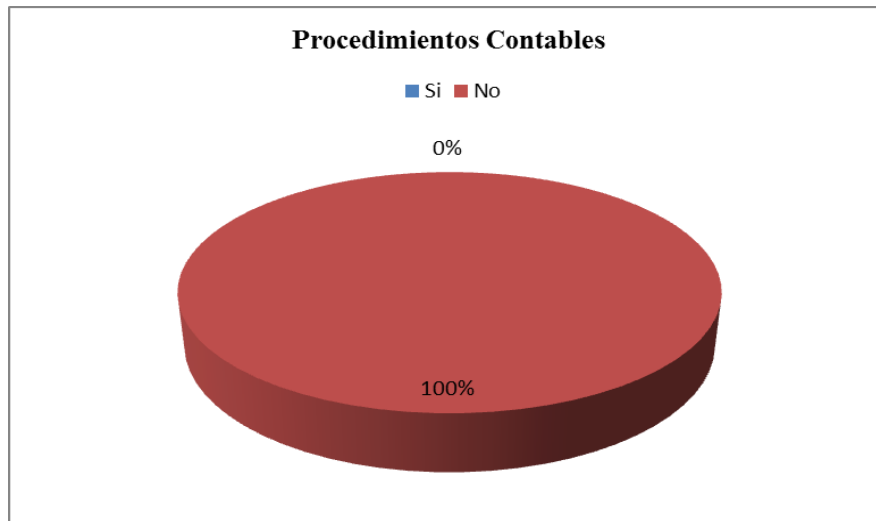
TABLA No. 4

Procedimientos Contables

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Estación Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 4



Fuente: Estación Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que la totalidad de los encuestados, dicen en no mantiene un Manual de Contable, la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos como guía para las transacciones financieras, y la obtención de un información contable confiable.

5. ¿Están debidamente aprobados los documentos contables por un funcionario o empleado responsable?

TABLA No. 5
Documentos Contables Autorizados

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 5



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que la totalidad de los encuestados, manifiesta que los documentos contables, no se encuentra legalizados o autorizados por personal responsable en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

6. ¿Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución?

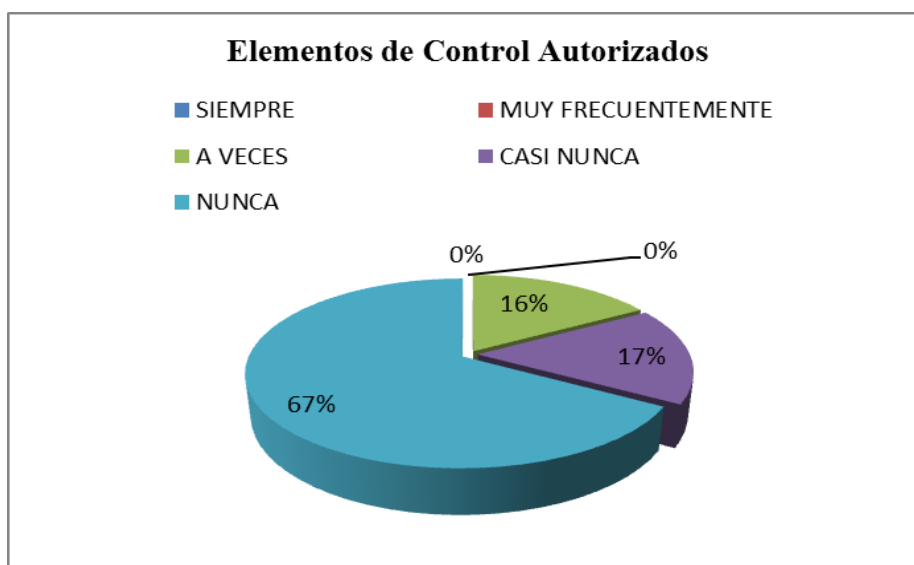
TABLA No. 6

Elemento de Control Autorizados

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
MUY FRECUENTEMENTE	0	0%
A VECES	1	17%
CASI NUNCA	1	17%
NUNCA	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 2



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que la mayor parte de los encuestados, manifiesta las condiciones del elemento de control no se encuentran documentadas en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, lo que demuestra que no hay control.

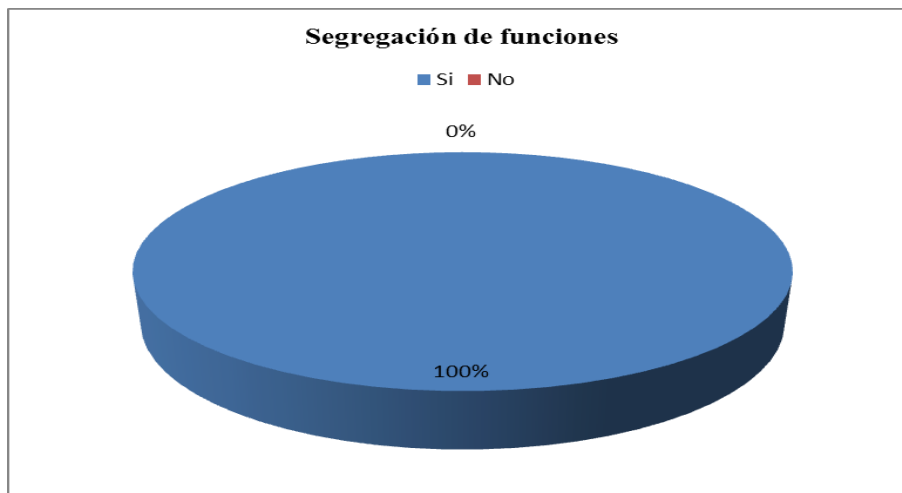
7. ¿Los deberes del contador general están separados de los de las personas encargadas del manejo de fondos, inversiones, etc.?

TABLA No. 7
Segregación de Funciones

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 7



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que la totalidad de los encuestados, manifiesta que los deberes del contador general se encuentra separados de los de las personas encargadas del manejo de fondos, inversiones, en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, lo que demuestra que existe control Interno.

8. ¿Están bajo la vigilancia y supervisión de los jefes de contabilidad, los empleados de este departamento y los libros y registros contables en toda la oficina o dependencia de la empresa?

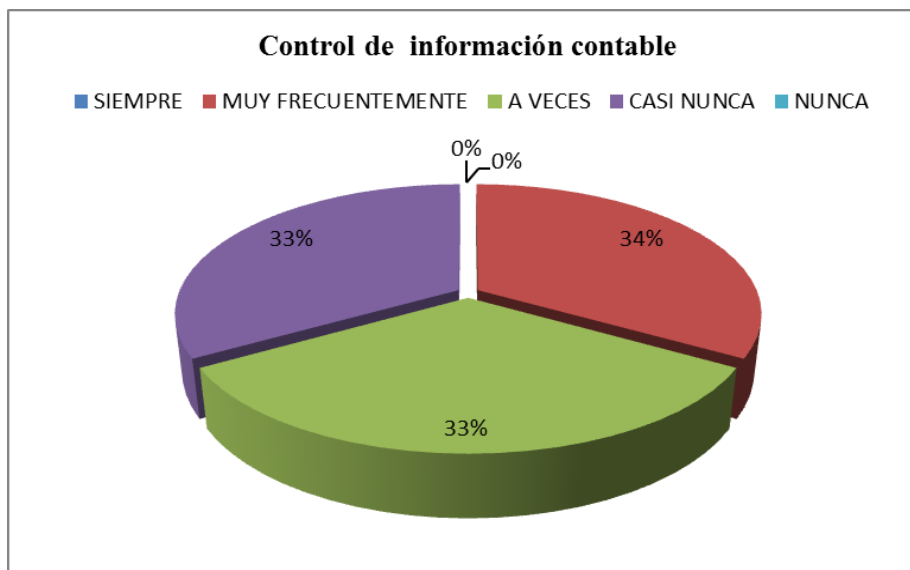
TABLA No. 8

Control de Información Contable

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
MUY FRECUENTEMENTE	2	33%
A VECES	2	33%
CASI NUNCA	2	33%
NUNCA	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 8



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que existe un criterio compartido de que se maneja un control de la información contable, en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, que podríamos decir que no es regular.

9. ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por departamentos e individuos distintos de aquellos que han intervenido en su preparación?

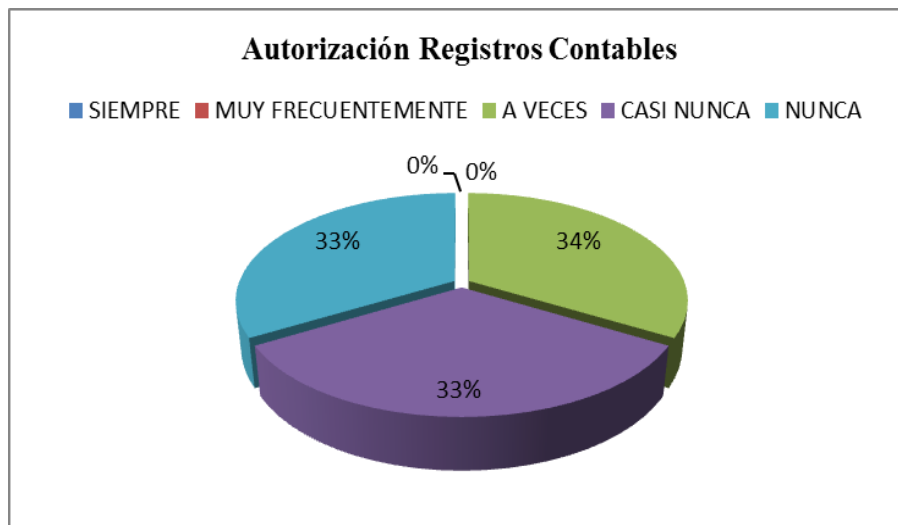
TABLA No. 9

Autorización Registros Contables

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
MUY FRECUENTEMENTE	0	0%
A VECES	2	33%
CASI NUNCA	2	33%
NUNCA	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 9



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que existe un criterio compartido de que se todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por departamentos e individuos distintos de aquellos que han intervenido en su preparación, en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

10. ¿Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras internas y externas de su eficiencia y eficacia?

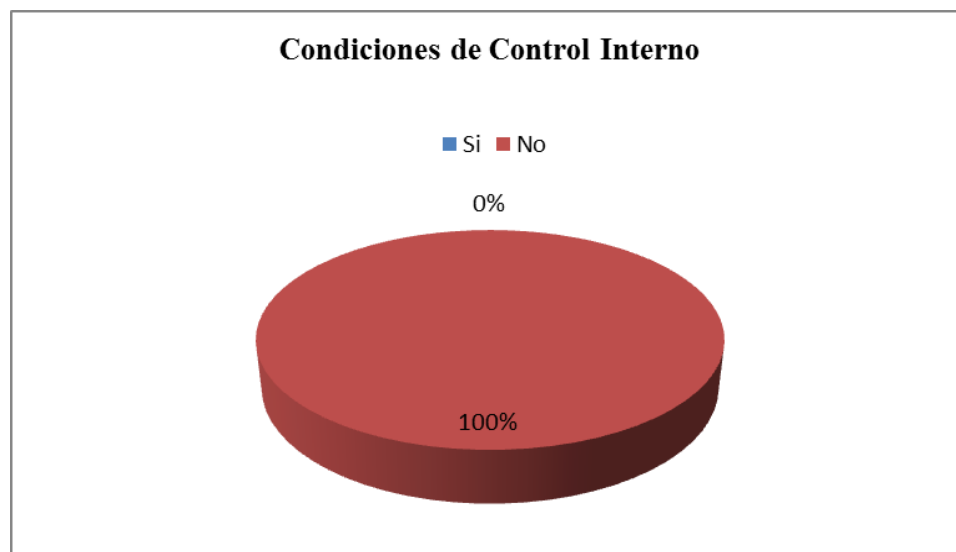
TABLA No. 10

Condiciones del Control Interno

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 10



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, podemos determinar que la totalidad de los señores encuestados, manifiesta que no existe las condiciones del elemento de control y no existe la suficiente evidencia documental, en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

2.1.1 Encuesta sobre la comercialización de productos a 40 clientes que mantienen créditos en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

1. ¿Qué tipo de Cliente es?

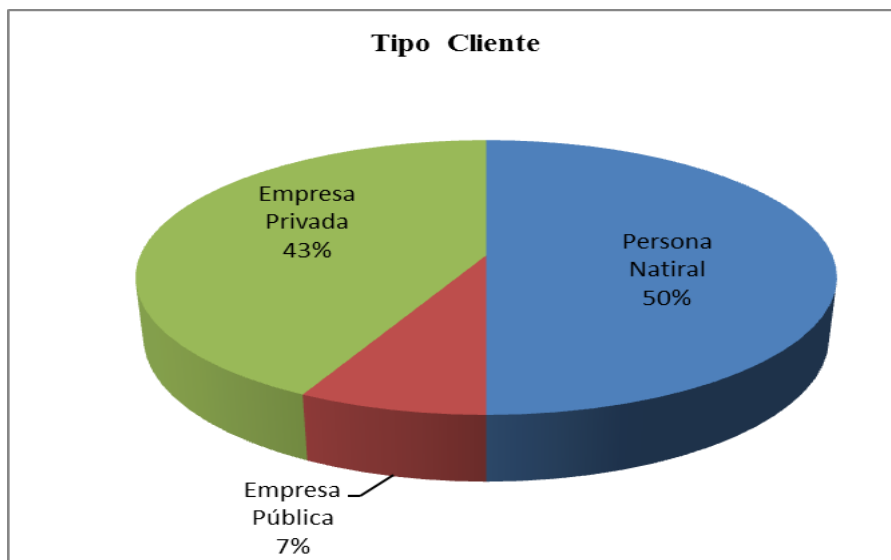
TABLA No. 1

Tipo de Cliente

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Persona Natural	20	50%
Empresa Pública	3	8%
Empresa Privada	17	43%
Total	40	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 1



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, A los Clientes podemos determinar de la totalidad de los encuestados, se establece que la mayoría son personas naturales, luego empresa privada y en nivel menor empresa pública en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

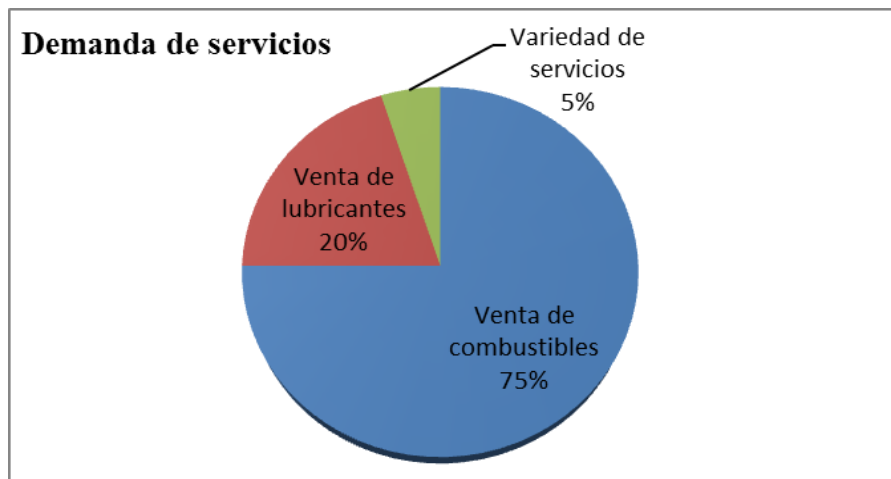
2. ¿Qué tipo de servicio usted demanda de esta estación de servicios?

TABLA No. 2
Demanda de Servicios

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
Venta de combustibles	30	75%
Venta de lubricantes	8	20%
Variedad de servicios	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 2



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, A los Clientes podemos determinar que de la totalidad de los encuestados, se establece que la mayor parte de clientes compran más combustible, una menor parte lubricantes y una mínima una variedad de servicios diferentes a los primeros en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

3. ¿Cómo percibe usted el servicio que recibe por parte de esta estación de servicios?

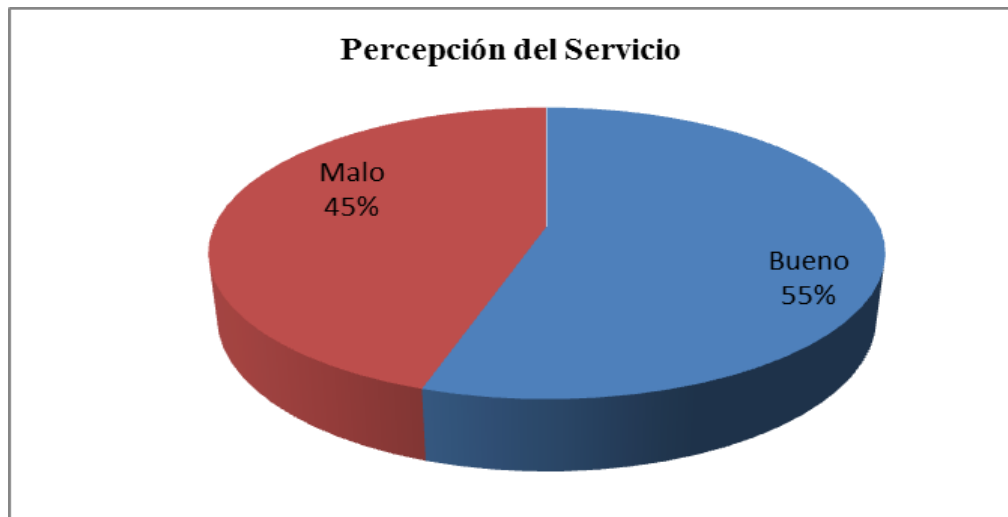
TABLA No. 3

Percepción del Servicio

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	22	55%
Malo	18	45%
Total	40	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No 3



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, a los Clientes podemos determinar que de la totalidad de los encuestados, se establece que la mayor parte de clientes consideran bueno el servicio que ofrece la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, pero una gran parte que debemos considerar dicen que el servicio es mala, demostrando una irregularidad en la atención

4. ¿Mantiene usted crédito en la Estación de Servicio Uno y Dos?

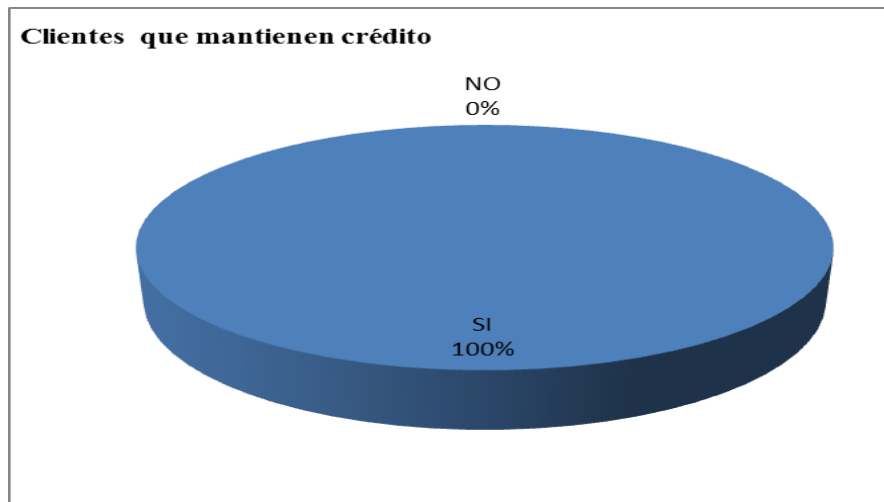
TABLA No. 4

Cliente que Mantiene Crédito

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	40	100%
NO	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 4



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, a los Clientes podemos determinar que de la totalidad de los encuestados, se establece que Mantienen crédito en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, por la compra de combustibles, lubricantes y varios servicios adicionales.

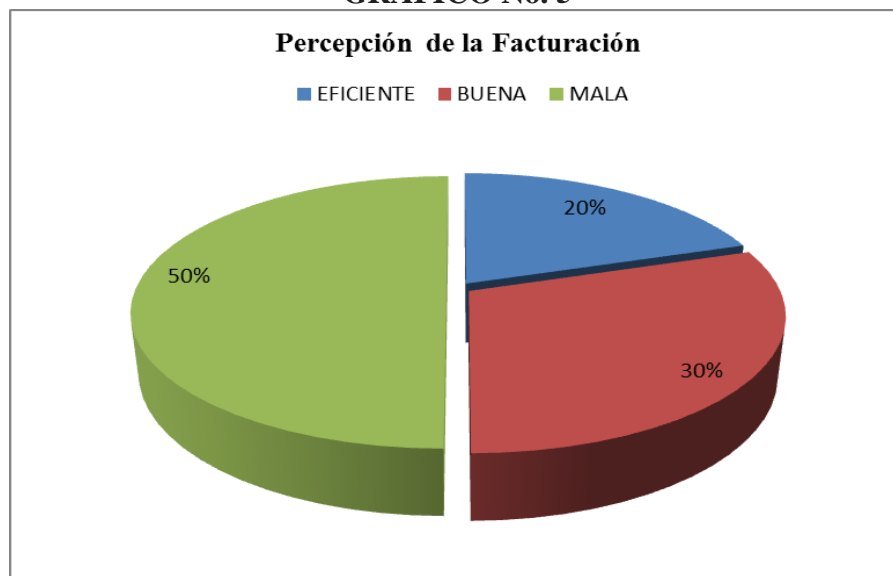
5. ¿Usted considera que la atención de facturación y cobranza es?

TABLA No. 5
Percepción de la Facturación

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
EFICIENTE	8	20%
BUENA	12	30%
MALA	20	50%
Total	40	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 5



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

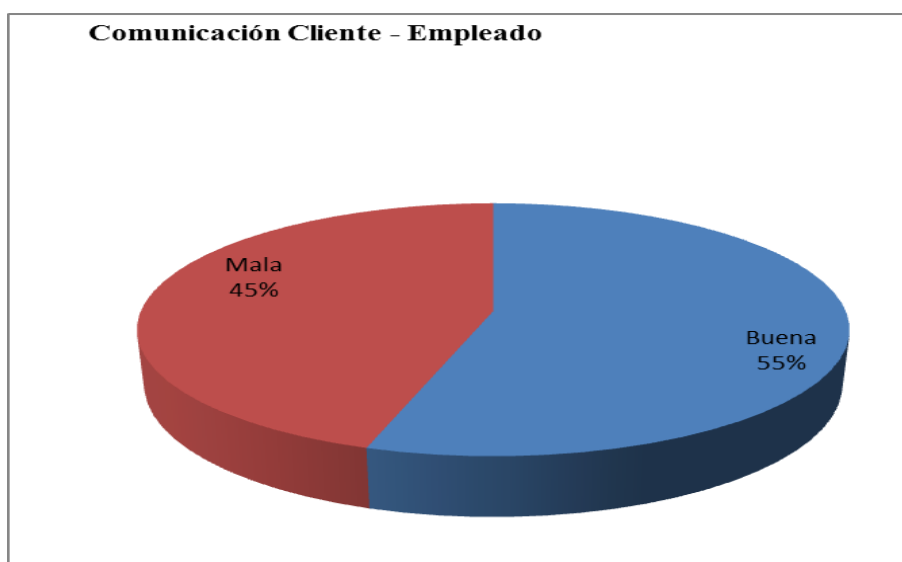
Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, a los Clientes podemos determinar que no están de acuerdo con la atención en facturación y cobranza, de la compra de combustible, y lubricantes, en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

6. ¿La comunicación que tiene entre el vendedor y usted es?

Tabla No. 6
Comunicación Cliente - Empleado

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	22	55%
Mala	18	45%
Total	40	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, a los Clientes podemos determinar que una gran parte de los clientes no están conformes con la comunicación y atención existente en la Estación de Servicios Ballesteros Uno y Dos.

7. ¿En el crédito que mantiene que beneficios complementarios le gustaría que le brinde esta estación de servicios?

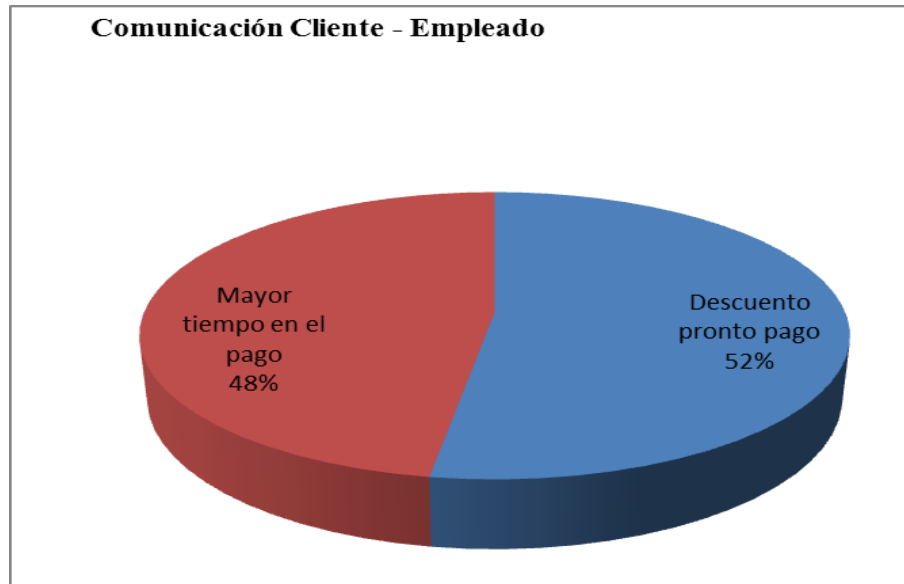
TABLA No.7

Beneficios del Crédito

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Descuento pronto pago	21	53%
Mayor tiempo en el pago	19	48%
Total	40	100%

Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

GRÁFICO No. 7



Fuente: Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato
Elaborado: Amparito López

Análisis e Interpretación.- Observando los datos obtenidos al aplicar la encuesta, a los Clientes podemos determinar que una gran parte desea descuento por el pronto pago en la facturación, y el resto un mayor tiempo de espera en los pagos de sus créditos en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Por ser una hipótesis descriptiva se utiliza para su comprobación la técnica estadística de los porcentajes, con un proceso de deducción técnica que implica información de la realidad de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato.

El Control Interno se constituirá en una herramienta que refleje el incremento de la productividad de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos de la Ciudad de Ambato.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las observaciones y las encuestas realizadas al Señor Gerente Propietario y 5 funcionarios, se ha podido comprobar que no poseen un adecuado Sistema de Control de Interno; atravesando por el punto más crítico ya que no se puede determinar con exactitud una información contable confiable, un control de ingresos y salidas de mercaderías afectando de manera directa en el Precio de Venta, a su vez su rentabilidad.

Por lo demostrado, la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, necesita de un Sistema de Control de Interno, para que mejorar su gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad.

2.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.3.1 CONCLUSIONES

Sobre la base de la información obtenida y luego de haber aplicado los métodos de investigación, observación y entrevistas a los funcionarios, empleados y clientes de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Dentro del proceso de elaboración de los manuales se han utilizado métodos de evaluación de control interno, los cuales basados en el modelo de control interno Informe COSO, nos presentan un proceso a seguir fundamentado en la segregación de sus componentes aplicados a cada categoría esencial de la Gasolinera, convirtiéndose de esta manera en un proceso integrador y dinámico que facilita el estudio de cada área de la empresa, logrando como resultado la medición del grado de eficiencia en el desarrollo de los procesos y actividades de manera transparente y documentada, con el fin de llegar a ser competitivos y responder de manera inmediata a las nuevas exigencias empresariales.
- La Gerencia General de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, que es la máxima autoridad tiene la responsabilidad de fortalecer el control interno con evoluciones periódicas que detecten a tiempo las dificultades así como las necesidades que afecten la consecución de los objetivos planteados por la empresa, creando un plan de acción ante la presencia de riesgos.
- El estudio realizado ha permitido crear una visión a profundidad de nivel de gestión administrativa que se deben regir las Gasolineras para el logro de los objetivos planteados, debido a que la metodología utilizada nos obliga a alinear los componentes con los objetivos institucionales y estos a su vez con los departamentales, implantando la coordinación de actividades entre los diferentes departamentos, favoreciendo el control diario de las operaciones.

- Es pertinente recalcar la importancia de aplicar un sistema de control eficiente y eficaz dentro de las empresas, ya que este permite lograr una integración y coordinación de las acciones que deben cumplir las diferentes unidades administrativas para el procedimiento de actividades financieras y contables que permitan a su vez presentar una información verídica y confiable basándose en principios de justicia y transparencia.
- El control eficiente y eficaz de una empresa es medido a través del cumplimiento de sus políticas, normas, leyes y reglamentos internos como gubernamentales, que conlleve a la empresa al establecimiento de programas de capacitación que favorecerá el mantenimiento y mejora continua de la competencia laboral, así como el incremento del potencial humano y de los recursos económicos.
- Todo el personal que labora dentro de la empresa es responsable del sistema de control interno, ya que el cumplimiento del ordenamiento jurídico, técnico y administrativo va de la mano con el sistema de control interno.

2.3.2 RECOMENDACIONES

- Implementar el manual de funciones que permitirá la fluidez del cumplimiento de las políticas y normas de control interno de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, lo cual proporcionará un control efectivo y eficiente, evitando confusiones o malas interpretaciones entre los distintos colaboradores de la Empresa, permitiendo una delegación transparente de autoridad que acelerará el proceso de las actividades y armonice las acciones individuales hacia el logro de los objetivos institucionales.
- Establecer el autocontrol dentro de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, lo cual permitirá una integración de las actividades de cada uno de los empleados, siendo supervisados y asesorados por las máximas autoridades.
- Establecer una estructura organizacional en la cual se determine el grado de responsabilidad, lo cual permitirá en caso de ausencia de las máximas autoridades de acuerdo a la estructura asumir responsabilidades a quien continúe sin excepción alguna, siendo dichas causas por seminarios, cursos o enfermedad.
- Evitar la emisión de cheques en blanco lo cual ayudará a que no se produzcan robo del efectivo ya sea por fraudes o pérdidas de la chequera de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.
- Establecer de manera formal el departamento de Recursos Humanos lo cual permitirá obtener una eficiencia en lo que se refiere a contratación, selección, inducción y capacitación del nuevo personal de la empresa.
- Establecer una debida segregación de funciones de las actividades diarias evitando la centralización de los mismos y posibles fraudes y errores dentro de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

- Establecer un fondo de caja chica, el cual tendrá como objetivo principal cubrir gastos pequeños en los cuales pueda incurrir la empresa evitando de esta manera tocar los fondos de caja general.
- Dar a conocer a los empleados la filosofía corporativa de la Estación de Servicio Ballesteros Uno Y Dos, logrando de esta manera que exista una relación entre la empresa y los colaboradores de la misma.
- Crear los cargos sugeridos dentro de los manuales para la empresa lo cual ayudará a obtener una debida segregación de funciones evitando la centralización de actividades en una sola persona.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 TÍTULO

DISEÑO DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO UTILIZANDO EL SISTEMA COSO APLICADO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO BALLESTEROS UNO Y DOS DE LA CIUDAD DE AMBATO, PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

3.2 INTRODUCCIÓN

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado, donde al ámbito empresarial es muy competitivo, donde lo único permanente son los cambios y los riesgos permanentes, como consecuencia de la búsqueda sostenida de mercados, por lo que hace indispensable que la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, de la Ciudad de Ambato, cuente con un Manual de Control Interno basado en el modelo Coso, como guía administrativa - financiera, que les permita a las autoridades, funcionarios y empleados, tener un adecuado desenvolvimiento en la en la gestión.

El modelo Coso es un informe que reúne cinco componentes, los cuales al ser aplicados ayudan a tener mejores pautas para llevar un control adecuado en la empresa.

Los componentes que conforman el Modelo Coso son: Ambiente de Control, Riesgos de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo y Supervisión; los cuales cuentan con factores que al ser aplicados ayudan a un mantener un desempeño adecuado de los procesos que existen en las actividades diarias de la entidad brindando un nivel de confianza alto, en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

3.3 JUSTIFICACIÓN

La Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos actualmente no cuenta con manuales de control interno, pues su manejo se encuentra con controles que se han establecido de una manera empírica permitiendo de esta manera que las actividades realizadas a diario por cada uno de los colaboradores de la empresa estén expuestas a una probabilidad de riesgo superior.

Es de vital importancia que la administración general de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, brinde los lineamientos adecuados para cada una de las áreas que la conforman, logrando que la realización de las actividades asignadas sea realizada dentro de un ambiente de control adecuadamente establecido.

De manera adicional la Gerencia debe ser la encargada de realizar los correctivos necesarios cuando la empresa así lo requiera, realizar las evaluaciones tanto al personal como a su gestión, brindarles la información necesaria a los colaboradores sobre cada una de las actividades a realizar así como el ambiente de trabajo en el cual se desempeñaran, una adecuada capacitación para el personal y una supervisión minuciosa de las actividades realizadas, todo esto encaminado a conseguir los objetivos de la empresa.

Por lo tanto la propuesta del Diseño de un Manual de Control Interno basado en el modelo Coso I para la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, tiene como punto de partida la gerencia y administración general de la empresa ya que estas áreas deben tener un nivel alto de confianza para poder controlar de manera adecuada a las demás áreas que conforman la entidad.

La propuesta para la Estación de servicio Ballesteros Uno y Dos, engloba también el área de Contabilidad, Recursos Humanos, Ventas, Compras e Inventarios, dicha propuesta tendrá como base los controles internos ya existentes, estos serán re estructurados y mejorados y en caso de no existir crearemos nuevos controles internos y de esta manera se proporcionara una seguridad razonable a los procesos, actividades y brindar una visión moderna de su estructura y desempeño.

Un manual de control Interno basado en el modelo COSO, dotará a la gerencia y a la administración de una herramienta que permitirá: brindar todos los controles necesarios para que sus actividades sean realizadas de manera eficiente y eficaz.

Además permitirá que las actividades y los procesos se realicen con una seguridad razonable ya que al seguir controles y procedimientos previamente establecidos disminuirá el nivel de riesgo en posibles errores y fraudes.

Al establecer el manual en la empresa se dotará a los colaboradores de la institución de un documento guía para entender el procedimiento de las actividades a realizar de manera eficiente y eficaz, la consecución de los objetivos de la misma.

3.4 OBJETIVOS

3.4.1 GENERAL

- Ofrecer un Manual de Control Interno basado en el Modelo COSO para la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, de la Ciudad de Ambato, que establezca los controles necesarios para que sus actividades se realicen con una seguridad razonable, eficiente y eficaz.

3.4.2 ESPECÍFICOS

- Brindar lineamientos a la gerencia y administración general que permita controlar, direccionar, supervisar y monitorear, de manera adecuada a todas las áreas que conforman la empresa.
- Mejorar los procesos existentes de cada una de las áreas permitiendo obtener una seguridad razonable, eficiente y eficaz dentro de la empresa.
- Permitir que las actividades se desarrollen en base a normas, controles y reglamentos internos.

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.5.1 Evaluación de los posibles riesgos

Los resultados que se obtuvieron en los cuestionarios de control interno demostraron que existen riesgos en todas las áreas de la empresa haciendo que algunos de sus procesos tengan una confianza baja.

A continuación indicaremos los posibles riesgos que pueden darse en las debilidades detectadas y que mediante la propuesta de los manuales de control interno basado en el modelo COSO I se trataran de mitigar.

ADMINISTRACIÓN GENERAL	
ACTIVIDADES	POSIBLES RIESGOS
<p>La empresa carece de manuales de control, de procedimientos e indicadores de rendimiento</p> <p>Carecen de asignación de responsabilidades de una manera formal</p> <p>Los planes de capacitación dentro de la empresa son limitantes</p> <p>Falencia de un código de ética dentro de la empresa.</p> <p>El involucramiento por parte de la gerencia en actividades de la empresa es mínimo.</p> <p>Existe un limitado conocimiento por parte de los trabajadores en cuanto a la misión, visión y valores de la empresa ya que estas no están formalmente establecidas.</p>	<p>Generar errores que afecten a la empresa como resultado de las actividades deficientes</p> <p>Desconocimiento por parte de los empleados en cuantos a sus funciones y obligaciones a su cargo provocando errores que puedan dar paso a posibles fraudes.</p> <p>El rendimiento de los empleados es mínimo e ineficiente dentro de la empresa que afectan los objetivos y propósitos de la entidad</p> <p>Comportamiento inadecuado por parte de los colaboradores que afecte el ambiente laboral de la Gasolinera</p> <p>No existe un control adecuado del alto mando que permita tomar decisiones y correctivos necesarios para el buen funcionamiento de la entidad</p> <p>Los empleados no se involucran con la empresa a través de las actividades diarias sin permitir el logro de los objetivos planteados de la empresa</p>

RECURSOS HUMANOS	
ACTIVIDADES	POSIBLES RIESGOS
<p>La empresa no cuenta con un proceso para reclutamiento de personal.</p> <p>Existe una escasez en asignación de actividades por parte de la gerencia para El departamento.</p> <p>La empresa carece de manuales específicos para este departamento</p> <p>El personal carece de conocimiento en cuanto a los objetivos de la empresa y las obligaciones a cumplir.</p>	<p>Contratación de personal incompetente para la realización de las actividades Requeridas en el cargo.</p> <p>Existencia de tiempo ocio que provoca un gasto innecesario para la entidad</p> <p>Desconocimiento de obligaciones y funciones de las actividades a realizar dentro del departamento.</p> <p>Bajo rendimiento del personal de la empresa.</p>
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	
ACTIVIDADES	POSIBLES RIESGOS
<p>Existe la carencia de un reglamento formal específico para esta área.</p> <p>Análisis limitados de la información contable que se genera.</p> <p>Carencia de un fondo de caja chica.</p> <p>El respaldo de la información contable no se realiza de manera constante.</p> <p>Nunca se ha realizado una auditoría a la empresa</p>	<p>Las actividades no se realizan de manera eficiente</p> <p>Decisiones no adecuadas y correctivos no oportunos.</p> <p>Falta de control en los gastos menores por parte de la administración.</p> <p>Perder toda la información financiera</p> <p>No saber si existen irregularidades o errores en la información contable y administrativa de la empresa</p>

DEPARTAMENTO DE COMPRAS	
ACTIVIDADES	POSIBLES RIESGOS
<p>Existe la carencia de un manual de control específico para esta área.</p> <p>El proceso de compras efectuado no es el adecuado y no cuenta con una seguridad razonable.</p> <p>La empresa genera una alta emisión de cheques en blanco</p>	<p>Irregularidades del proceso de compra, fondos de la empresa y del combustible</p> <p>Ocurrencia de errores que produzcan pérdidas para la entidad; como el abastecimiento tardío de combustible, o mal elaboración de los documentos necesarios para la compra</p> <p>Pagos no autorizados que beneficien a terceras personas que no brinden servicio al giro del negocio.</p>
DEPARTAMENTO DE VENTAS	
ACTIVIDADES	POSIBLES RIESGOS
<p>El área de ventas carece de un manual de control específico.</p> <p>El proceso de recaudo del dinero por ventas realizadas en el día no es depositado a diario</p>	<p>Bajo desempeño de actividades por parte de los colaboradores del departamento</p> <p>Se puede correr los riesgos de cometer fraudes o robos por parte de personas externas</p>
DEPARTAMENTO DE VENTAS	
ACTIVIDADES	POSIBLES RIESGOS
<p>La empresa carece de políticas y manuales de control específicos para esta Área.</p> <p>El área no cuenta con una adecuada segregación de funciones.</p>	<p>Se puede producir perdidas de los insumos o combustible</p> <p>Facilidad para cometer irregularidades por parte de ciertos colaboradores de la empresa.</p>

Cuadro No 3: Evaluación de los Posibles Riesgos

3.5.2 Organigrama de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos

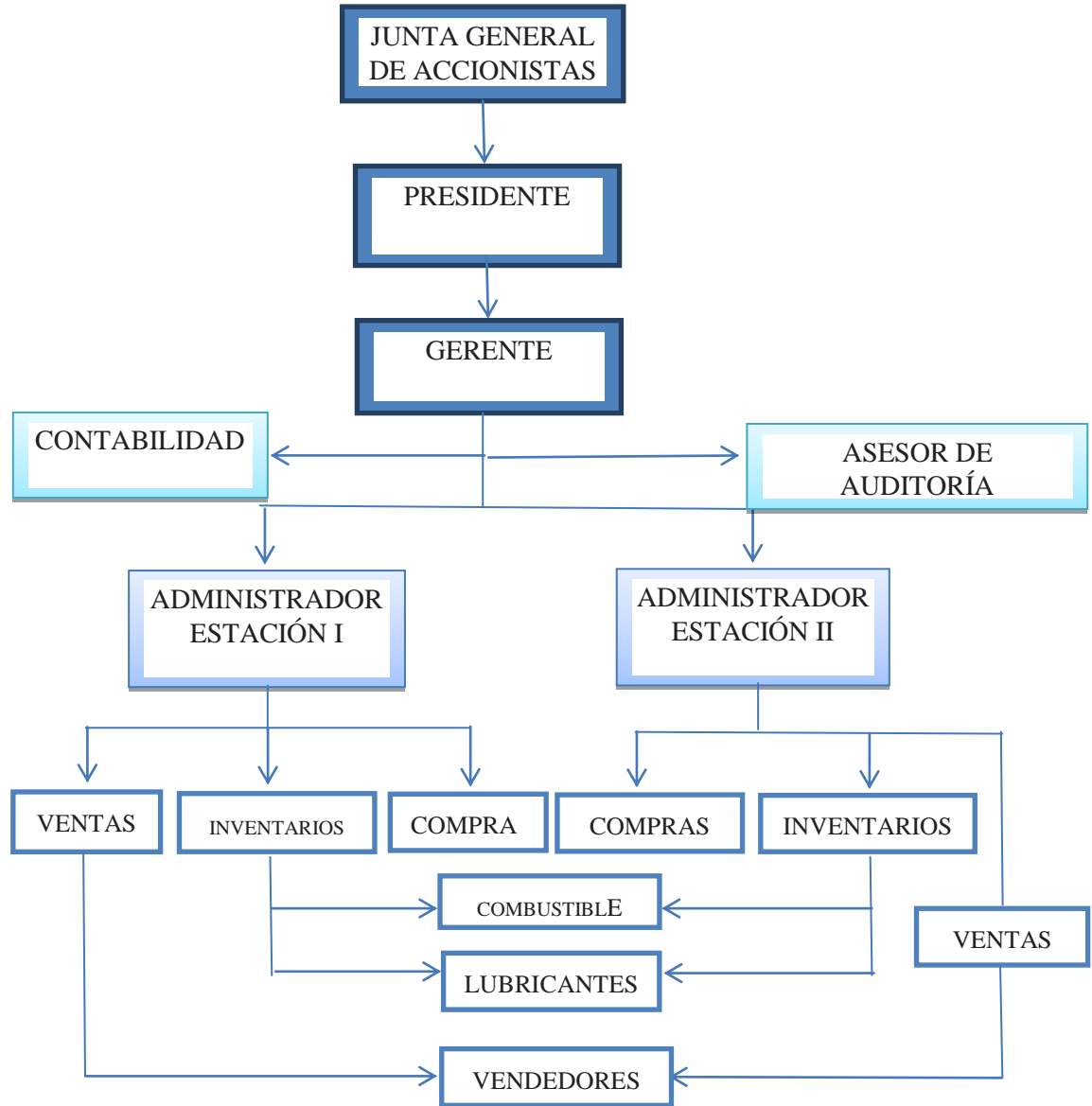


Gráfico No 3: Organigrama De La Estación De Servicio Ballesteros Uno Y Dos

3.5.3 MANUAL DE CONTROL INTERNO

CAPÍTULO I: PRINCIPIOS GENERALES.

Art.1.- Todo funcionario y empleado de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, de la Ciudad de Ambato, debe tener conciencia que el correcto desempeño de sus funciones, cualquiera que sea su nivel, es parte fundamental del buen prestigio de esta Empresa.

Art.2.- El trabajo de la Empresa está basado en una mutua confianza; por esta razón es indispensable que se guarde reserva y absoluto secreto sobre las operaciones que realiza la Empresa dentro de sus oficinas.

Art.3.- Los Trabajadores deberán realizar sus actividades en medio de un ambiente de cordialidad, seguridad, confianza, cooperación y comunicación.

CAPÍTULO II: DISPOSICIONES GENERALES

Art.4.- La representación de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, le corresponde al Gerente General de la compañía que haya sido legalmente nombrado.

Art.5.- Son empleados de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, todas aquellas personas que presten servicios personales, bajo relación de dependencia, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo, a fin de garantizar y regular el normal y armónico desenvolvimiento de las relaciones laborales.

La Empresa exhibirá un ejemplar de este reglamento en un lugar visible para sus trabajadores.

CAPÍTULO III: INGRESO

Art.6.- Los trabajadores para prestar sus servicios dentro de la Empresa previo su ingreso deben entregar los siguientes documentos:

1. Cédula de Identidad (copia).
2. Certificado de votación (copia).
3. Dos fotos tamaño carnet.
4. Record Policial.

5. Documentos Legales que den fe de su estado civil.
6. Documentos probatorios de las cargas familiares presentadas (partida de nacimiento o cualquier documento adicional que de acuerdo a las circunstancias se considere necesario).
7. Certificados de estudios (títulos o actas de grado, certificados y diplomas adicionales).
8. Certificado del trabajo inmediatamente anterior que de fe de valores retenidos para el pago del impuesto a la renta.
9. Certificado médico que demuestre que el trabajador goza de buena salud y no sufre de enfermedad alguna.
10. En caso de que el empleado fuere menor de edad se requerirá autorización por escrito del padre o representante, y autorización de la Dirección del Trabajo.

En caso de falsedad en cualquiera de los datos o documentos proporcionados, la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, procederá a dar por terminado el contrato de trabajo, previo Visto Bueno concedido por el Inspector del Trabajo, si el empleado ha superado el periodo de prueba.

CAPÍTULO IV: JORNADA Y HORARIOS.

Art.7.- Constituye una obligación del personal concurrir diaria y puntualmente al desempeño de sus labores, en los días hábiles y de acuerdo al horario asignado por la Empresa, y a lo dispuesto en el Código de Trabajo.

Son días hábiles todos los del año, excepto los considerados como feriados, los de celebración cívica nacional o de descanso obligatorio, legalmente establecidos.

Art.8.- La Empresa se encuentra facultada para establecer horarios especiales, cuando las necesidades de trabajo lo exijan, sin que esto signifique alteración a las normas legales vigentes.

CAPÍTULO V: DEL TRABAJO SUPLEMENTARIO O EXTRAORDINARIO.

Art.9.- El trabajo suplementario o extraordinario remunerado solo podrá ser autorizado por el Administrador cuando se requiera satisfacer necesidades especiales de trabajo.

Art.10.- El trabajo realizado por quienes desempeñen funciones de confianza o dirección, esto es de quienes en cualquier forma representan al empleador o hagan sus veces, no tendrá limitaciones de jornada, debiendo trabajar el tiempo necesario para cumplir sus deberes, sin que esto implique remuneración adicional alguna.

Art.11.- No se considerara trabajo extraordinario o suplementario el que tuviere que realizarse como consecuencia de error del empleado, negligencia o abandono de sus labores.

CAPÍTULO VI: DE LA ASISTENCIA Y LA PUNTUALIDAD.

Art.12.- Todos los funcionarios y empleados deben cumplir con el requisito de registrar su asistencia y puntualidad, utilizando para el efecto los respectivos controles.

Art.13.- La Empresa llevara un control de asistencia y puntualidad.

Art.14.- Los empleados una vez que hayan registrado su ingreso deben incorporarse en forma inmediata a sus labores.

Art.15.- Todos los funcionarios de la Empresa, están obligados a registrar su ingreso.

Art.16.- Los empleados deberán ingresar a sus labores de manera puntual.

El tiempo que inmediatamente después del ingreso sea empleado en actividades ajenas a sus funciones podrá considerarse como retraso o falta de puntualidad a la asistencia, esto siempre y cuando sea comprobado por el empleador.

Art.17.- Cuando se produzca una falta por problemas de salud, esta deberá ser justificada por el medico señalado por la Empresa o con el certificado médico conferido por el IESS.

Los permisos para ausencias motivadas por tratamientos médicos y ocupaciones varias se solicitaran, siempre que sea posible, por lo menos con un día de anticipación.

Art.18.- Si un empleado por razones personales no pudiera concurrir a su trabajo deberá notificar este particular al Administrador dentro de los treinta primeros

minutos de la jornada correspondiente, para que se proceda a remplazarlo en sus funciones.

Art.19.- Los empleados a cuyo cargo se hallen valores o dinero, cuando por cualquier circunstancia deban abandonar su puesto, aun cuando sea por pocos minutos, deberán dejar con las debidas seguridades los valores o dinero a su cargo, prohibiéndose el encargo de valores y dinero sin autorización del jefe inmediato.

Art.20.- Aquellos empleados que dada la naturaleza de sus labores tuvieran a su cargo valores o dinero en efectivo, no podrán retirarse de su lugar de trabajo, sin haber concluido a satisfacción sus labores diarias.

La constatación de que el trabajo está concluido corresponde al jefe inmediato, quien autorizara al empleado a que se retire de su trabajo.

Art.21.- Toda solicitud para la obtención de licencias y permisos tendrá que ser comunicada al Administrador o a quien haga sus veces.

Art.22.- Se considerara como falta repetida a la puntualidad, para efectos de lo determinado en el art.172 del Código de Trabajo, si un empleado dentro de un período mensual de labor en forma injustificada incurriere en atrasos en un número igual o mayor a tres veces.

Cuando las faltas fueren superiores a tres en un período mensual, las mismas se consideraran como causales para que la Compañía pueda solicitar el Visto Bueno de acuerdo a lo establecido en el Art. 172 del Código del Trabajo.

CAPÍTULO VII: RETENCIONES EN LA REMUNERACIÓN.

Art.23.- Solo podrán retenerse de la remuneración de los empleados lo siguiente:

1. Dividendos de préstamos otorgados por el IESS
2. Préstamos otorgados por la Compañía.
3. Multas según lo determinado en este reglamento.
4. Retenciones ordenadas judicialmente.
5. Los demás permitidos por la Ley.

CAPÍTULO VIII: DE LAS VACACIONES Y DE LAS LICENCIAS CON SUELDO.

Para hacer uso de sus vacaciones anuales conforme lo dispone el Código del Trabajo, los empleados deberán presentar la solicitud respectiva en la oficina administrativa ocho días antes de la fecha señalada en el calendario de vacaciones. Esta solicitud deberá contar con el visto bueno del Jefe inmediato.

Art.25.- La Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, está facultada para modificar o postergar los periodos de vacaciones de su Personal cuando existan razones que justifiquen este particular.

Art.26.- Como norma general se evitará que los empleados acumulen vacaciones.

Art.27.- Tendrá derecho a licencia con sueldo los empleados que deban concurrir a conferencias, seminarios, visitas de observación y cualquier otro evento que a juicio de la Compañía convenga para un mejor entrenamiento y capacitación los empleados y funcionarios que hayan asistido deberán presentar un informe y un plan de entrenamiento teórico practico que beneficie a los empleados de las diferentes áreas de la Empresa.

CAPÍTULO IX: CAMBIO EN LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS

Art.28.- La Gerencia podrá efectuar cambios de puestos o funciones en forma rotativa, con el objeto de incrementar la experiencia y debida capacitación de los empleados de la Empresa, sin que ello en ningún caso implique disminución de la remuneración económica, ni causa de despido para los efectos del Código de Trabajo. Los cambios deberán ser informados al empleado por escrito por el gerente, y contarán con el consentimiento del trabajador.

CAPÍTULO X: DE LA ROPA DE TRABAJO Y LA APARIENCIA PERSONAL.

Art.29.- Los empleados y funcionarios de la Empresa deberán siempre presentarse correctamente vestidos.

Dentro de las oficinas de la Empresa la vestimenta apariencia deben ser llevadas con sobriedad y elegancia; los funcionarios y empleados que atienden al público deberán laborar con el uniforme entregado por la Empresa.

CAPÍTULO XI: OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS:

Art.30.- A más de las obligaciones del Art. 45 del Código del Trabajo, las que se entienden debidamente incorporadas a este reglamento interno, todo empleado deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Proporcionar los datos necesarios que forman el registro de empleados e informar a la oficina administrativa sobre los cambios que se produjeran en el estado civil, número de hijos, aumento o disminución de cargas familiares (nacimientos, defunciones u otros), educativos, (escuelas, colegios, universidades, etc.) comprobando tales datos con las respectivas partidas o certificación de orden legal.
2. Ejecutar el trabajo conforme a las normas y procedimientos establecidos por la Empresa, a los manuales e instructivos de funciones y procesos, y a las instrucciones impartidas por sus superiores, realizando el mismo con iniciativa y eficiencia.
3. Asistir puntualmente a sus labores. Cualquier retraso deberá justificarse de acuerdo a lo establecido en este Reglamento.
4. Asistir puntualmente a los cursos de capacitación internos y externos, en los días y horarios que determine la Empresa y entregar copia de los certificados de asistencia o títulos obtenidos en la oficina administrativa. El empleado que no concurra a dichos cursos deberá rembolsar a la Empresa los gastos y egresos en que hubiere incurrido a fin de posibilitar su asistencia, dejando como constancia un llamado de atención firmado por el empleado y el jefe inmediato que entregara a la administración, para su registro y control en la carpeta individual.
5. Mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo.
6. Cumplir los turnos de replazo.
7. Respetar el horario y turnos asignados.
8. Acatar las normas de Seguridad e Higiene vigentes en la Empresa.

9. Utilizar adecuadamente el material, útiles o enseres, así como computadoras, copiadoras, impresoras, internet, mail, fax y demás bienes de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, únicamente para el desempeño de las funciones asignadas.
10. Guardar la debida reserva y confidencialidad sobre las claves asignadas para el desempeño de sus funciones.
11. Reducir a un mínimo las llamadas telefónicas personales, tanto internas como externas, incluidas las de celulares.
12. Están prohibidas las visitas dentro de las instalaciones de trabajo.
13. Cumplir las disposiciones contenidas en las circulares emitidas por la Oficina Administrativa.
14. Cuidar debidamente las instalaciones y edificios de la Empresa, y en especial los equipos y maquinas a su cargo, debiendo dar aviso a su superior de cualquier desperfecto que ocurriere en los mismos.
15. La información deberá ser respaldada mediante medios magnéticos y documentos impresos, cada semana.
16. Comunicar oportunamente a su Jefe inmediato cualquier circunstancia que impida el normal cumplimiento de sus funciones.
17. Responder personal y pecuniariamente por la pérdida de dinero, perdida o daño de útiles, instrumentos de trabajo, productos y recursos materiales de la Empresa, ocasionados por negligencia. La valoración se realizara de acuerdo al valor referencial dentro del mercado.
18. El personal encargado de ventas debe presentar un reporte de las ventas realizadas al final de cada día.
19. Facilitar los controles que amerite la Empresa. Esta obligación se refiere especialmente a los empleados que manejen dinero y valores.
20. Prestar toda la colaboración posible en caso de siniestros o riesgos inminentes que amenacen a las personas o pertenencias de la compañía.
21. Informar a la oficina administrativa de cualquier irregularidad o incorrección que se conozca dentro del área de trabajo.
22. Instruir a sus empleados subalternos o al personal de su área, en las técnicas, instrucciones, reglamentaciones y conocimientos teóricos prácticos que les permitan ejercer sus actividades en forma competente.

23. Los guardias de seguridad portaran solamente las armas que se encuentran autorizadas por los permisos legales correspondientes, con la mayor cautela y cuidado, sin poder sacarlas de los límites del área en la que laboran.
24. Los guardias de seguridad tienen como obligación principal la vigilancia y protección de sus compañeros de trabajo, de los clientes y de los administradores de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, así como de los bienes de propiedad de estas.
25. Los Choferes deben conducir los vehículos con sus respectivas licencias de conducir y matriculas.
26. El Chofer debe viajar solo sin compañía de personas que no laboren dentro de la Empresa.
27. El chofer debe cuidar el vehículo que se encuentra bajo su responsabilidad, todo daño, principalmente producido por accidente que se deba a descuido, culpa o negligencia del trabajador, será pagado por el trabajador, ya sea directamente al Empleador, o ya a terceras personas de conformidad con la planilla respectiva o por acuerdo mutuo.
28. El Chofer debe cumplir con los reglamentos de Transito en lo que se refiere a evitar accidentes.
29. El chofer debe solicitar oportunamente repuestos y revisión mecánica de los vehículos y maquinas a su cargo.
30. El chofer responsable del vehículo tiene la obligación de presentar un reporte de viajes y de horas trabajadas con respaldo de la firma de su Jefe inmediato.
31. Los gastos efectuados tienen que ser justificados con facturas o notas de venta legalmente autorizadas y correctamente llenadas, y especificaran los conceptos de gastos, a que vehículo corresponde el gasto, y la firma del trabajador que hizo la compra y a quien entrega el gasto, en el reverso de la factura o nota de venta.
32. El chofer debe realizar los pedidos de repuestos y mantenimiento a su debido tiempo, pues ciertos daños son predecibles y se pueden pedir con anticipación, como por ejemplo aceite, combustible o algún repuesto, ya que el chofer al estar en contacto diario con el vehículo que están a su cargo pueden prever un daño a futuro.

33. Mantener y conservar el vehículo que estuvieren a su cargo, lo que no podrá destinar a un fin diferente al asignado.
34. Dentro del área de ventas los vendedores deben presentar un reporte diario de ventas enviando el efectivo con las facturas y notas correspondientes a las ventas del día. Al final del mes enviarán un reporte mensual de ventas con el total de galones vendidos, ventas en efectivo, ventas con tarjeta de crédito, y ventas con cheque siempre y cuando los cheques hayan sido autorizados por la Administración.

CAPÍTULO XII: DE LAS PROHIBICIONES A LOS EMPLEADOS.

Art.31.- A más de las prohibiciones del Art. 46 del Código del Trabajo, las que se entienden expresamente incorporadas a este reglamento interno es prohibido a los empleados:

1. Ingerir ningún tipo de alimento, bebida, fumar cuando trabajan en las áreas internas y en áreas de atención directa al público.
2. Recibir cheques como pago de las ventas realizadas, a menos de que cuente con autorización dispuesta por la Administración.
3. Abandonar sus funciones sin haber entregado el puesto al empleado reemplazante, en actividades que se realicen por turnos.
4. Abandonar su área de trabajo, sin autorización del jefe inmediato.
5. Salir de las oficinas durante la jornada de labores o abandonar injustificadamente el trabajo antes de las horas establecidas.
6. Permanecer en las dependencias de la Empresa en horas diferentes a la jornada de trabajo, salvo que se estén desempeñando labores o actividades debidamente autorizadas.
7. Efectuar cambios de muebles o equipos entre departamentos o personas sin el visto bueno previo del funcionario responsable.
8. Confiar a otro empleado, sin la autorización correspondiente, la ejecución de su propio trabajo
9. Recibir visitas de familiares sin previa autorización de la Gerencia.
10. Crear un ambiente de hostilidad dentro del trabajo, evitando chismes, rumores que alteren las relaciones entre compañeros de trabajo.

CAPÍTULO XIII: DE LAS FALTAS GRAVES.

Art.32.- Además de lo dispuesto en el Código del Trabajo, se consideran, a título enunciativo y no limitativo, como faltas graves, motivo suficiente para dar por terminado el contrato de trabajo, previo el trámite legal de visto bueno, las siguientes:

1. Faltar al respeto, de palabra u obra, al Propietario (gerente), y a quienes ejercen funciones de dirección y administración, a sus representantes y a los miembros de su familia.
2. No acatar las disposiciones verbales o escritas dictadas por los superiores por asuntos disciplinarios y para prevenir accidentes o enfermedades.
3. Faltar al respeto, de palabra u obra, a clientes.
4. Cometer cualquier acto que signifique abuso de confianza, fraude u otros que impliquen comisión de delito o contravención penal, o constituirse en cómplice o encubridor de los mismos.
5. Usar formularios o documentos de la Empresa para tomarlos como patrón para su producción en beneficio de otras compañías, personas naturales o para sí mismo.
6. Utilizar o proporcionar a terceros información que no sea permitida, con el fin de lograr tratamientos especiales o ventajas económicas.
7. Alterar los documentos o registros propios de la Empresa, de los clientes o proporcionar intencionalmente información falsa o alterada.
8. Vender, cambiar, prestar o negociar, en cualquier forma, algún objeto o información de la Empresa.
9. Intervenir en actividades de proselitismo político o religioso dentro de la Empresa.
10. Realizar una actividad económica tal, que pudiera producir conflictos de interés con la Empresa o que sean del giro normal de la Empresa.
11. Utilizar el nombre de la Empresa o comprometerla de cualquier manera en asuntos ajenos a sus funciones.
12. Aceptar comisiones, gratificaciones u obsequios de los clientes, proveedores en recompensa de servicios otorgados o por motivos que puedan influir en la ejecución del deber por parte de los empleados.

13. Aprovechar de la posición que ocupe dentro de la Empresa para obtener contratos o ventajas en negociaciones extrañas a sus funciones.
14. Contraer deudas con clientes de la Empresa, a no ser que sean organizaciones financieras o casas comerciales legalmente establecidas.
15. Introducir a las instalaciones drogas o estupefacientes, así como consumirlos en su interior o presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas.
16. Introducir o consumir en las áreas de trabajo bebidas alcohólicas.
17. Incurrir en conducta o acción inmoral o falta de honradez.
18. Ejecutar cualquier acto que cause grave daño a las pertenencias de la Empresa, o ponga en peligro la seguridad o la integridad personal de quienes se encuentren en sus locales.
19. Originar o promover riñas o discusiones con otros empleados y con clientes, tomar parte en tales actos, o promover suspensiones intempestivas de trabajo, sea o no participe de ellas.
20. No guardar confidencialidad sobre la información que posee la Empresa y que compete exclusivamente al interés o a la actividad privada de la Compañía.
21. Ofender, hostilizar, coaccionar a agredir a compañeros de trabajo, dentro o fuera de las dependencias de trabajo.

CAPÍTULO XIV: DE LAS SANCIONES.

Art.33.- El empleado que incumpliere con las disposiciones de este reglamento podrá ser sancionado teniendo en cuenta el tipo de falta que hubiese incurrido, leve o grave, de acuerdo a la clasificación del presente reglamento interno.

Faltas leves: Se podrán sancionar con amonestación verbal o escrita, y/o con sanción pecuniaria que será el 5% de la remuneración mensual del empleado. Tres faltas leves concurrentes constituyen falta grave a este Reglamento.

En caso de que existan faltas leves reiteradas, en ningún caso estas podrán exceder de la Sanción pecuniaria del 10% de la remuneración mensual del empleado.

Faltas graves: La Empresa podrá sancionar al empleado con amonestación verbal o escrita y con multas que será del **10%** de su remuneración mensual, o con la terminación del contrato de trabajo, previo el visto bueno respectivo del Inspector del Trabajo.

Cualquier empleado que cometa errores en las ventas, tales como recibir billetes falsos, Cheques sin autorización de la Gerencia, permita por su negligencia robos o hurtos de mercadería, cambie cheques o altere documentos de cualquier clase, especialmente los Boucher de tarjetas de créditos, será responsable de tales valores, los que se le descontaran de su respectivo rol de pagos, sin perjuicio de las responsabilidades penales

A que hubiere lugar.

Art.34.- Si la violación de cualquiera de las normas de este Reglamento por parte de los empleados de la Empresa causare perjuicios de cualquier índole a esta, o alarma en la sociedad, la Compañía podrá solicitar de inmediato el Visto bueno para dar por terminadas las relaciones laborales.

Art.35.- Cuando un empleado hubiere cometido una infracción fuera del trabajo y hubiere recaído sobre la sentencia judicial confirmando su culpabilidad, previo el trámite legal correspondiente, la Empresa podrá dar por terminadas las relaciones de trabajo.

CAPÍTULO XV: TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO.

At.36.- Al momento de ser notificado el empleado de su separación o de la aceptación de su renuncia y antes de recibir su liquidación de conformidad con las normas legales, el empleado deberá entregar por inventario todo el material, equipo, vehículos, uniformes, valores, manuales, documentos, etc., que mantenga bajo su responsabilidad.

Art.37.- Antes de recibir su liquidación de haberes de conformidad con las normas legales vigentes, el empleado deberá no tener ningún asunto o problema pendiente de solucionar con la Compañía.

Art.38.- Si un empleado que hubiese recibido capacitación o entrenamiento especial o técnico, con el compromiso escrito de laborar un tiempo posterior previamente determinado, en caso de incumplir con esta obligación, deberá restituir su costo a la Empresa. En caso de cumplimiento parcial, deberá restituir la parte proporcional correspondiente.

CAPÍTULO XVI: DE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.

Art.39.- El empleado que se sintiese con derecho de elevar una queja o un reclamo podrá hacerlo verbalmente o por escrito a la Administración de la Empresa.

La Oficina de Personal llevara por cada empleado una carpeta personal en la cual registrara todo los hechos o novedades con relación a su trabajo.

CAPÍTULO XVII: DISPOSICIONES FINALES.

Art.40.- Para efectos de este Reglamento, los términos “empleados” o el “personal” se entenderá como sinónimos de “trabajador.

Se entienden incorporadas al presente reglamento interno las disposiciones del Código del Trabajo y cualquier otra ley de protección social actualmente vigente o que se dicte en el futuro.

Art.41.- El presente Reglamento Interno entrara en vigencia desde la fecha de aprobación por el Director Regional de Trabajo.

CERTIFICO: Este es el texto del Reglamento Interno de Trabajo de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, Ambato, a 8 días del mes de Enero del año 2014.

Integridad y Valores éticos

Un código de ética es un conjunto de principios, valores o normas que deben ser practicadas por una persona u organización. Estas ayudan a que sus miembros tenga un comportamiento adecuado en la empresa y creando bienestar dentro de ella.

Esto hace necesario que existan valores éticos dentro de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos para que permita que haya un ambiente laboral muy beneficioso para la consecución de las metas de la empresa.

Los colaboradores de La Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, serán los encargados de velar el cumplimiento de los valores éticos en el ejercicio de sus funciones.

Estos son los principales valores éticos que deben ser cumplidos por todos los que conforman la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos:

Honestidad en sus labores: Mostrar compostura y moderación en todos sus actos de la vida diaria, la información importante nunca debe de ser oculta o deformada, ya que puede perjudicar las actividades de la empresa.

Respeto entre todos: Socializando entre los colaboradores y con la sociedad en general, para lograr una adecuada convivencia social.

Constancia en el trabajo: Se demostrara con la actitud que tomen al realizar sus actividades y la seguridad que manifiesten en las responsabilidades asignadas como miembro de la entidad.

Justicia: Realizar las labores con equilibrio, de manera de que no se busque beneficiar a si mismo u a otras personas.

Compromiso en sus actividades: Se verá reflejado en las acciones que realicen y que contribuyan a la consecución de los objetivos de la empresa, sus actividades aportaran al crecimiento de la empresa.

Confidencialidad de la información: Reservando juiciosa y celosamente solo para la empresa la información y hechos que se presenten dentro de ella.

Lealtad a la empresa: Colaborando y promoviendo la consecución de los objetivos y la filosofía corporativa de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

Conducta dentro de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, por parte de los colaboradores

Los colaboradores deberán regirse a lo concretado en el Reglamento Interno de trabajo de la Estación de Servicio Ballesteros, por lo que deberán conservar en todo

momento una conducta íntegra y respetable para que esté de acuerdo a la imagen que distingue a la entidad.

Clima laboral en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos.

- Los colaboradores de la empresa tienen la responsabilidad de ofrecer un trato cordial dentro y fuera de las instalaciones de la entidad, tratar con respeto, cortesía e igualdad a cualquier persona.
- Los colaboradores serán los encargados de que exista un ambiente laboral agradable y libre de persecuciones de cualquier naturaleza, donde todos demostraran un trato amable y ayudaran a la consecución de los objetivos de la empresa que beneficiara a todos sus miembros.
- Se propiciara un ambiente de trabajo seguro y saludable en todas las áreas de la empresa, también se demostrara un compromiso para la protección del medio ambiente en las actividades de la entidad.

CÓDIGO DE ÉTICA

La Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, cuenta con el siguiente código de ética, el mismo que representa un instrumento que ofrece comportamientos acordes al respeto de la dignidad humana y que además produce un sentido de unidad en todos los colaboradores lo cual garantiza la permanencia de la empresa en el tiempo.

Como parte de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos. Los trabajadores se comprometen a:

- Ser honrados ciudadanos.
- Mantener las más altas normas de conducta personal y profesional.
- Ayudar a cumplir los objetivos y misión de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos
- Informarse y actuar bajo el Reglamento interno de Trabajo de la empresa.
- Realizar el trabajo con eficacia y eficiencia.
- Promover un excelente ambiente laboral
- Ser noble a su empleador.

- No usar bajo ningún motivo el puesto de trabajo para conseguir privilegios o beneficios personales.
- Reconocer completa responsabilidad por el trabajo que realiza.
- Moderar los intereses de cada uno de los colaboradores, clientes y proveedores con los del bienestar público.
- Distinguirse por una conducta tal que las palabras y las acciones sean congruentes, honestas, dignas y creíbles, fomentando una cultura pedagógica de calidad y de justicia.
- Respetar el compromiso irrenunciable de servir a la comunidad, con la finalidad de motivarlos en el quehacer diario, orientándolos al uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- Superación Académica: Adoptar una clara voluntad de participar con ahínco, con entusiasmo y responsabilidad en la empresa, sin menoscabo de la libertad de los futuros usuarios, respetando su entorno próximo, su idiosincrasia, etc., pero siempre buscando la superación, fortaleciendo sus habilidades y sus destrezas.
- Sin distinción de género, credo, etnia, nivel social, económico o rasgos políticos, etc., se actuará siempre sin otorgar preferencias o privilegios.
- Tratar a los colegas y al público de manera profesional y con cortesía.
- Debe ser honesto en las críticas que se realicen y no difamar ni denigrar el trabajo de sus colegas.
- Mantener la confidencialidad de la información privilegiada.

3.5.4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

GERENTE GENERAL

MISIÓN

Impulsar el desarrollo administrativo de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, administrar los recursos humanos y materiales para lograr los más altos niveles de productividad y satisfacción laboral. Brindar apoyo administrativo a la Estación mediante la entrega de servicios generales oportunos y de calidad, de acuerdo a las necesidades específicas de cada área funcional.

FUNCIONES

- Designar todas las posiciones gerenciales.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos.
- Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están ejecutando correctamente.
- Tiene la mayor responsabilidad y es el encargado de tomar las decisiones más importantes en la empresa, como avalar los proyectos, las estrategias y los cursos alternativos de acción para el crecimiento de la empresa.
- Establece objetivos, políticas y planes globales junto con los niveles jerárquicos altos, con los jefes de cada departamento.
- Es el representante legal de la empresa, es decir, vigila el buen funcionamiento.
- Aprueba los procedimientos de las compras, la materia prima, la calidad del producto y el precio adecuado.
- Realiza evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los departamentos.
- Busca mecanismos de capitalización, para invertir y obtener mejor rentabilidad.
- Busca mejoras constantes, como ser la mejor empresa, tener más clientes, ser una empresa más grande, adquirir productos de calidad, así como el incremento de capital.

Alcance: inicia desde el control y dirigencia de las actividades generales y medulares de la empresa.

Política: aprobar y derogar las actividades que se presenta en el día a día de sus funciones empresariales.

GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO

MISIÓN

Proporcionar la atención permanente y oportuna al servicio de la comercialización de combustible para el desenvolvimiento normal de esta actividad que desarrolla la Estación.

FUNCIONES

- Análisis de los aspectos financieros de todas las decisiones.
- Análisis de la cantidad de inversión necesaria para alcanzar las ventas esperadas, decisiones que afectan al lado izquierdo del balance general, activos.
- Ayudar a obtener los fondos y proporcionar el financiamiento de los activos que requiere la empresa. Esta área representa las decisiones de financiamiento o las decisiones de estructura del capital de la empresa.
- Análisis de las cuentas específicas e individuales del balance general con el objeto de obtener información valiosa de la posición financiera de la Empresa.
- Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.
- Control de costos con relación al valor producido, principalmente con el objeto de que la empresa pueda asignar a sus productos un precio competitivo y rentable.
- Análisis de los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio.
- Proyectar, obtener y utilizar fondos para financiar las operaciones de la organización y maximizar el valor de la misma.
- Interactuar con las otras gerencias funcionales para que la organización opere de manera eficiente, todas las decisiones de negocios que tengan implicaciones financieras deberán ser consideradas.

- Verificar los requerimientos de inversión, por lo tanto se deben considerar sus efectos sobre la disponibilidad de fondos, las políticas de inventarios, recursos, personal, etc.
- Vincula a la empresa con los mercados de dinero y capitales, ya que en ellos es en donde se obtienen los fondos y en donde se negocian los valores de la empresa, siempre con autorización previa del Gerente General.
- Es el encargado de la elaboración de presupuestos que muestren la situación económica y financiera de la empresa, así como los resultados y beneficios a alcanzarse en los períodos siguientes con un alto grado de probabilidad y certeza.
- Negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. Encargado de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa.
- Negociación con clientes, en temas relacionadas con crédito y pago de servicios de despacho de combustible.
- Manejo del inventario. Optimizar los niveles de inventario.
- Control completo de las bodegas, monitoreo y arqueos que aseguren que no existan faltantes. Monitoreo y autorización de las compras necesarias por bodegas.
- Manejo y supervisión de la contabilidad y responsabilidades tributarias con el SRI. Asegura también la existencia de información financiera y contable razonable y oportuna para el uso de la gerencia.
- Manejo de la relación con el proveedor del servicio de tercerización contable y auditores.
- Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones, etc.
- Administrar y autorizar préstamos para empleados.
- Manejar la relación directa con Bancos, obtención y renovación de préstamos.
- Elaboración de reportes financieros, de ventas y producción para la Gerencia General.

- El Gerente Administrativo Financiero deberá llevar a cabo cualquier otra actividad determinada por el Gerente General.

Alcance: Inicia con la verificación de la existencia física de la gasolina por parte de la Administración hasta la cancelación al proveedor de la gasolinera Ballesteros Uno y Dos, para el período determinado.

Política: Otorgar funciones a las personas involucradas en este proceso de acuerdo al respectivo manual, es decir que no puede realizar las actividades una sola persona.

SECRETARIA

MISIÓN

Brindar a su jefe el apoyo incondicional con las tareas establecidas además de ayudar en la vigilancia al proceso de la comercialización de combustible a seguir en la Estación

FUNCIONES

- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Tener conocimiento en el área de Logística, ventas y atención al cliente.
- Tener buenas relaciones interpersonales.
- Ser dinámica y entusiasta.
- Estar capacitada para trabajar en equipo y bajo presión.
- Tener excelente redacción ortográfica.
- Poseer de facilidad de expresión verbal y escrita.
- Manejo de Windows, Microsoft office, internet, etc.
- Es la encargada de los registros de asistencia del personal que laboran en la estación.

Alcance: inicia sus actividades desde el manejo de agenda del gerente has el apoyo de todo los departamentos.

Política: revisar e informar al gerente diariamente todas las actividades de todos los departamentos que componen la gasolinera.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

MISIÓN

Procurar la optimización y adecuada administración de los recursos económicos disponibles, mediante la aplicación de políticas, sistemas, métodos y normas en materia financiera, presupuestaria, contable y de control en la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, a fin de realizar los planes y proyectos, de inversión y operación aprobadas por la estación.

FUNCIONES

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar la gestión económica-financiera de la estación.
- Llevar, organizar, dirigir, coordinar y controlar la gestión económica-financiera de la Estación.
- Llevar a organizar, coordinar y supervisar el desarrollo contable de todas las operaciones financieras que efectúan la Estación, de acuerdo a las políticas, normas técnicas y principios de Contabilidad generalmente aceptados.
- Llevar y mantener actualizada la Contabilidad general de la Estación y elaborar los Estados Financieros y anexos en la forma y plazos previstos por la ley.
- Llevar sus propios registros de Caja y Bancos.
- Mantener correctamente los recursos financieros de la Estación.
- Proporcionar a la Administración los datos contables necesarios para estudios, análisis y cualquier otra acción que facilite el control de las operaciones y la eficaz toma de decisiones.

CONTADOR

FUNCIONES

- Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.
- Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que cumplan con las formalidades requeridas.
- Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizadas las cuentas por pagar.
- Revisar el cálculo de las planillas de retención de Impuesto sobre la renta del personal emitidas por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones.
- Llevar mensualmente los libros generales de Compras y Ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA e Impuesto a la Renta.
- Elaborar los comprobantes de diario, mediante el registro oportuno de la información siguiendo con los Principios Contables generalmente Aceptado, a objeto de obtener los estados financieros.
- Elaborar los estados financieros de la Empresa.
- Cualquier otra actividad fijada por el Gerente Administrativo Financiero de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir todas las recomendaciones de tipo contable, administrativo y fiscal.
- Llevar todos los movimientos o registros contables al Programa que es el software utilizado por la organización para dicha actividad.

Alcance: este procedimiento inicia desde la procedencia de la información de cada uno de los módulos que conforman el sistema contable utilizado por la gasolinera hasta obtener los estados financieros.

Política: ingresar diariamente todas las transacciones al sistema.

ASISTENTE CONTABLE

FUNCIONES

- Manejar la información de los Bancos
- Manejo de las cuentas de clientes, nómina, bancos y viáticos.
- Coordinación de la entrega de información a la empresa que realiza la contabilidad.
- Control de las cuentas de los proveedores.
- Recepción de facturas y comprobantes de retención.
- Mantener el archivo de proveedores.
- Coordinar el pago a proveedores, fechas de vencimiento y valores de pago.
- Custodia y emisión de cheque en coordinación con la Gerencia Financiera.
- Conciliaciones bancarias.
- Manejo del libro de bancos.
- Manejo de papeletas de depósito y coordinación del depósito.
- Recepción diaria de cobranza causada por ventas de contado.
- Archivo de facturas secuenciales del cliente.
- Manejo de facturas y comprobantes de retención.

DEPARTAMENTO DE VENTAS

MISIÓN

Establecer procedimientos que permita custodiar un eficiente manejo de las ventas que realizan en las instalaciones de la estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos .

FUNCIONES

- Preparar planes, presupuestos y previsiones de ventas.
- Establecer metas y objetivos.
- Seleccionar y coordinar las estrategias de ventas.
- Calcular la demanda y pronosticar las ventas.
- Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas.
- Reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores.
- Delimitar el territorio y rutas, establecer las cuotas de ventas y definir los estándares de desempeño.
- Crear planes de compensación, motivar y guiar las fuerzas de venta y distribución.
- Conducir el análisis de costo de ventas.
- Evaluar el desempeño de la fuerza de ventas y distribución.
- Velar porque todo el procedimiento de ventas, se esté llevando cabo de la forma idónea y que sus representantes sean buenos ciudadanos empresariales.
- Recuperar el crédito.
- Realizar informes de ventas, distribución, competencia y clientes.
- Velar por la capacitación, preparación y motivación del equipo de ventas.

Alcance: Inicia este procedimiento desde la verificación de la existencia del combustible hasta el pago al proveedor correspondiente.

Política: Realizar verificaciones físicas del inventario cada 24 horas.

VENEDORES (DESPACHADORES)

FUNCIONES

- Vender todos los productos que la empresa determine, en el orden de prioridades por ella establecidos.
- Cerrar las operaciones de venta a los precios y condiciones determinados por la empresa.

- Respetar los horarios o jornadas establecidos por la administración.
- Cumplimentar los formularios y procedimientos para registrar las operaciones de venta.
- Mantener a los clientes informados sobre novedades, y promociones que disponga la Empresa.
- Concurrir a las reuniones de trabajo a que fuera convocado.

Alcance: inicia esta actividad desde el ingreso del cliente a las instalaciones de la gasolinera hasta la facturación del consumo del combustible.

Política: verificar que el contador de combustible este en cero.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

MISIÓN

Desarrollar un método para planear de manera exhaustiva y metódicamente todas las actividades de compras de Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos en un período determinado.

FUNCIONES

- Efectuar las actividades y parámetros que se utilizan para realizar la compra del principal objetivo para la empresa el combustible.
- Realizar la orden de pedido.
- Realizar verificaciones físicas del inventario cada 24horas.
- Revisar que la factura contenga la misma cantidad solicitada en la orden de pedido.
- Revisar el combustible que ingresa a la estación con relación a la factura que entrega el proveedor.
- Revisar que los tanques de almacenamiento deben contener tablas de calibración para mantener el estado óptimo del combustible.
- Realizar el pago del pedido luego de ser revisado la factura correspondiente.
- Debe existir una correcta segregación de funciones con las personas involucradas con este proceso de acuerdo al respectivo manual. Es decir no

podrán realizare todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES.

Políticas.- El sistema operativo de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos debe regirse a las siguientes reglas y normas de actuación que rigen al proceso de comercialización.

- Lograr la completa satisfacción del cliente entregando un servicio de calidad en el proceso de comercialización de combustibles.
- Trabajar en equipo para alcanzar los objetivos propuestos.
- Capacitar a los despachadores de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, en atención al cliente.
- Llenar los respectivos registros de asistencia y para la venta diaria de combustible.

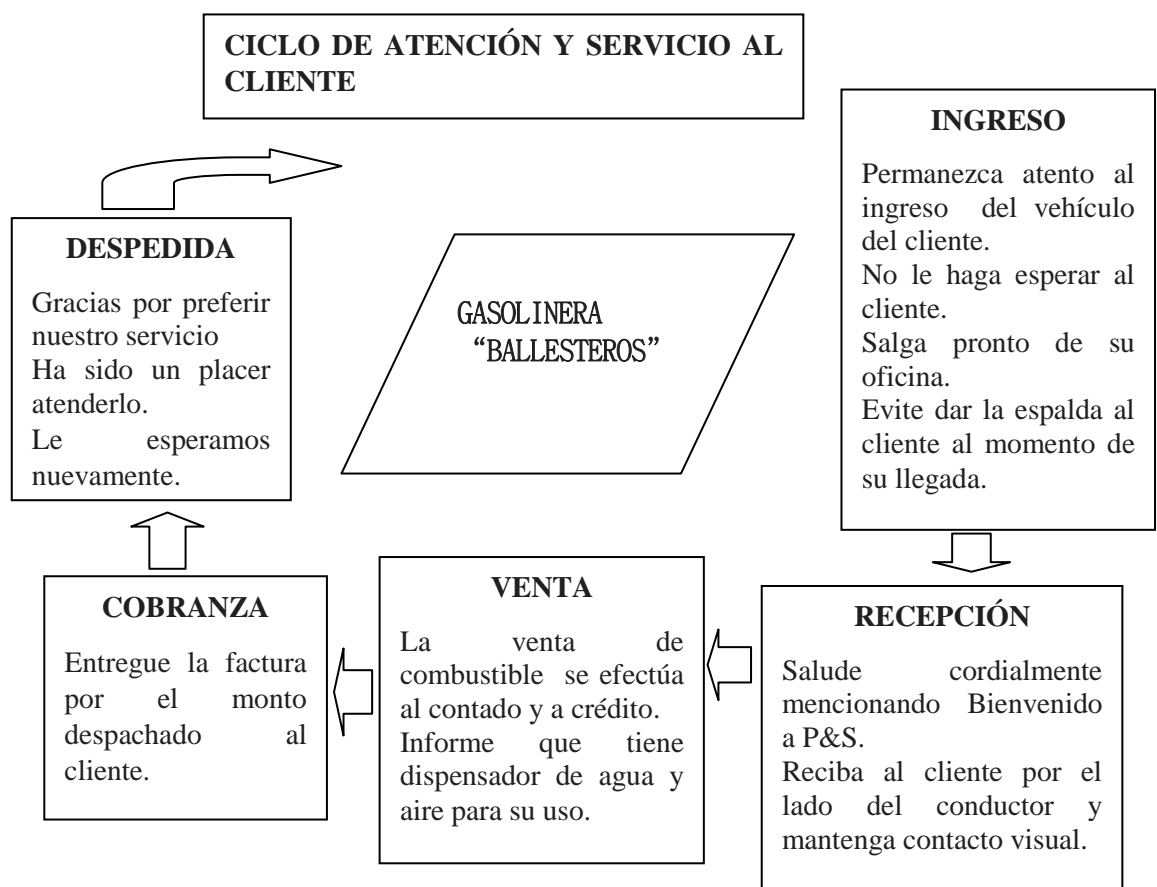


Grafico No 4: Ciclo De Atención Y Servicio Al Cliente

COSTES

Los costes es el valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio destinada a la producción de un bien o servicio. Todo proceso de producción de un bien supone el consumo o desgaste de una serie de factores productivos, el concepto de costes esta eminentemente ligado al sacrificio incurrido para producir ese bien o servicio.

- Costes relacionados con el personal
- Costes relacionados con el inmovilizado.
- Costes relacionados con suministros y servicios exteriores
- Otros costes.

Estadísticas de costes

Prestación de servicios	Actividades	Recursos	No- de servicios
Servicio de venta de combustible	Compra de combustible Despacho del combustible	Administrador de compras Personal de ventas Contadora Auxiliar contable	Administrar la gasolinera Realizar los pedidos Despachar el combustible Llevar al día la actividad contable

Cuadro No 4: Estadísticas de costes

Descripción teórica del proceso

Con fines de hacer más claro y entendible el proceso iniciaremos el mismo desde que el tanquero de combustible llega a la estación. El primer paso consiste en recibir el

camión, aquí se verifica que el camión llegó en condiciones físicas óptimas, que la ficha sea la misma que se le pidió además se calcula el tiempo que este tardó en la ruta.

Una vez terminada la recepción se procede a medir los tanques enterrados en la estación aquí se calcula la existencia real de los galones y se verifica si la cantidad de producto que llegó no sobrepasa el máximo permitido. (Nota en este paso se debe ser muy cuidadoso ya que un error puede causar pérdidas gigantescas y contaminar el medio ambiente). La operación que se difunde es revisar los sellos de seguridad del camión, mirar si estos han sido violados o cambiados, en caso de alteración el producto es devuelto a refinería. Si los sellos del camión están bien se mide el producto del camión para verificar si la existencia es la misma que se pidió (los procesos de medición son realizados con una vara dividida en pulgadas y se convierte a galones, es bueno aclarar que en la estación se cuenta con una tabla de igualdad para los tanques enterrados y para los tanques del camión).

Después de esto se realiza la prueba de agua a los tanques, este paso se usa como medida de seguridad para garantizar la calidad del combustible, consiste en colocar una pasta especial en la barra de medir e introducirla en el combustible y si esta cambia de color indica que el producto está ligado (Si esta prueba da positiva el camión no se recibe). Si la prueba da negativa se conectan las mangueras en sus respectivos compartimientos y se procede a descargar el producto. Terminada esta operación se verifica que los compartimientos estén vacíos. Se vuelve a medir los tres enterrados para verificar la cantidad actual, al final se realiza el despacho del camión (se envía copia de factura).

DIAGRAMA DE FLUJO PARA DESCARGA Y VENTA DE COMBUSTIBLE

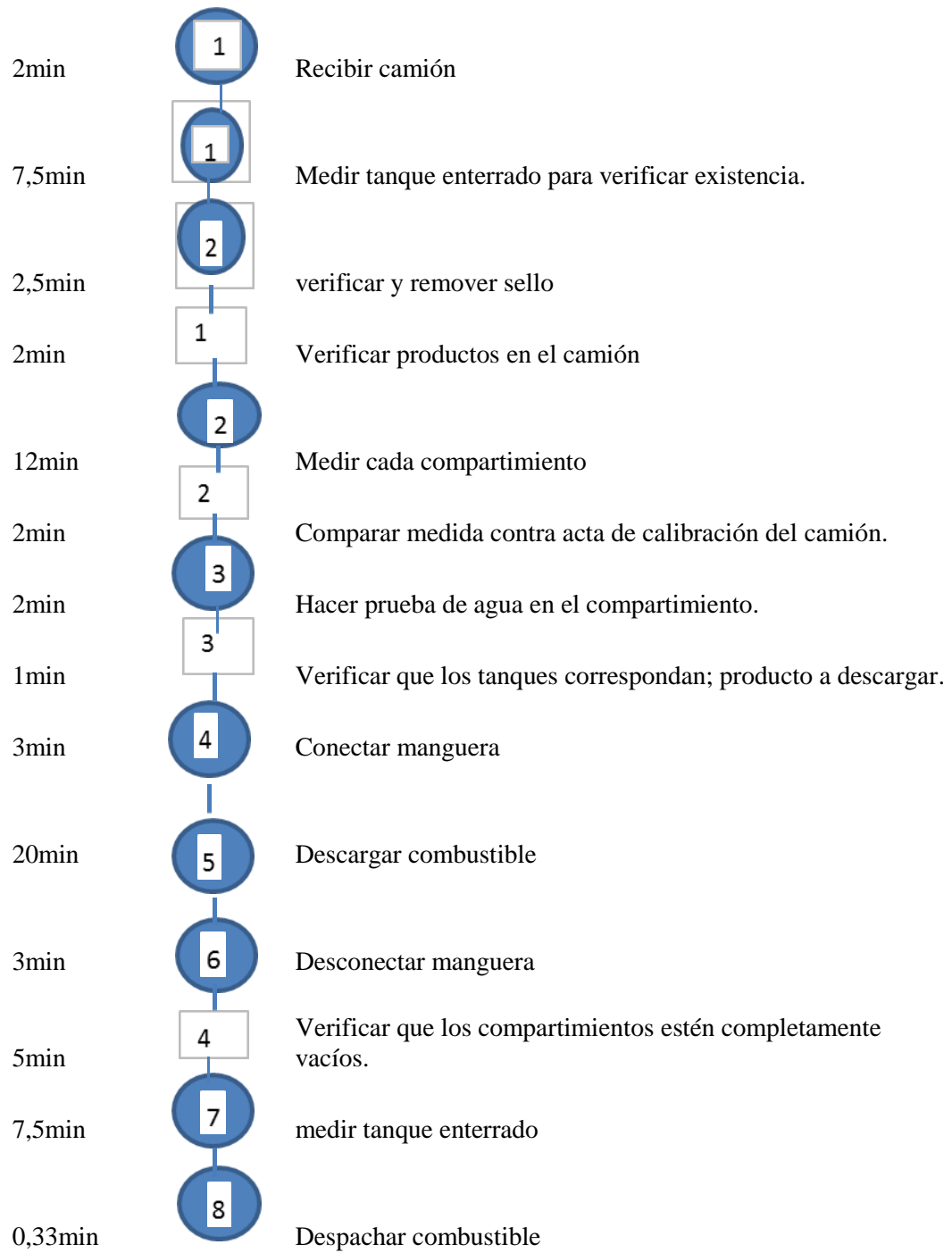


Gráfico No 5: Diagrama De Flujo Para Descarga Y Venta De Combustible

3.6 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

OBJETIVOS	METAS	ESTRATEGIAS	TIEMPO	COSTO	RESPONSABLES	ACTIVIDAD
Socializar	Demostrar la importancia que tiene un adecuado Manual de Control Interno, que permita mejorar la rentabilidad de la Estación de Servicios Ballesteros Uno y Dos	-Establecer el manejo adecuado del Manual de Control Interno, que permita la obtención de información confiable, efectiva, clara y oportuna -Mostrar el manejo eficiente del Manual de Control Interno	2 días	\$20,00	Investigadora	Conferencias Talleres
			4 días	\$40,00		Documentación de Apoyo
Alcanzar la aprobación	Explicar que el Manual de Control Interno es la mejor opción para saber mejorar la administración en la Estación de Servicios ballesteros Uno y Dos	Dar a conocer la eficiencia en el desempeño de las actividades que se logrará con el Manual de Control Interno	2 días	\$20,00	Investigadora	Exposición de Documentos
Contar con Financiamiento	No es necesario de un financiamiento, porque cuenta con capital propio	Incentivar al Propietario de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, la importancia que tiene el Manual de Control Interno	2 días	\$10,00	Investigadora	Realizar una reunión para presentar el Manual de Control Interno
Ejecución	Aplicación Cuestionario de Control Interno	Presentar al Propietario de la Estación de Servicios Ballesteros el resultados de la evaluación del Control Interno	2 días	\$10,00	Investigadora	Capacitación a los responsables de llevar el Manual de Control Interno

Cuadro No 5: Plan Operativo De La Propuesta

3.7 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados que esperamos obtener con este Manual de Control Interno, es poner en práctica la Propuesta, contribuiría a un mejor control administrativo y de gestión, y dar las herramientas necesarias para la toma de decisiones del propietario de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos, de la ciudad de Ambato

El presente Manual de Control Interno, se establece como guía de los procesos de Control, administración y mejor toma de decisiones, y de esa manera evitar el riesgo eventual de pérdidas y perjuicio en la rentabilidad de la Empresa.

Obtener el mejor funcionamiento y ejecución del área administrativa, contable, financiera, operativa, de la Estación de Servicio Ballesteros Uno y Dos

Mejorar la liquidez, rentabilidad y el patrimonio, con el control propuesto.

3.8 BIBLIOGRAFÍA

ALPANDER, G. 2005. Planeación Estratégica aplicada a Recursos Humanos. Editorial Norma. Bogotá, Colombia.

BACA URBINA, Gabriel; 2005; Evaluación de Proyectos; Editorial McGraw Hill, 3ra. Edición.

CHARLES W.L.HILL / GARETH R. JONES. 2006. Administración Estratégica Un enfoque integrado. McGraw-Hill. Interamericana editores, S.A. Bogotá, Colombia.

CHIRIBOGA ROSALES ALBERTO, 2007. Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano. Glosario de Financieras y Bancarios. Editorial Jokama. Quito, Ecuador.

DAVID, F., 1998. La Gerencia Estratégica. Editores Legis S.A. Bogotá, Colombia.

DAVID PARMERLEE, 2002. La Preparación del Plan de Marketing, Editorial Gestión 2000. Barcelona, España.

DRUCKER PETER, 2003. Gerencia para el Futuro. Editorial Norma.

JOSE HERAS 2008. Diccionario de Mercados Financieros. Gestión 2000. Barcelona, España.

KAST Y ROSENZWEIG, 2000. Administración de las Organizaciones. McGraw-Hill. Interamericana editores, S.A. Bogotá, Colombia.

STEINER, G., 2006. Planeación Estratégica, lo que todo Director debe saber. Editorial CECSA. México.

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA

Cuestionario N°...1...

ENCUESTA SOBRE EL CONTROL INTERNO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS BALLESTEROS UNO Y DOS, DIRIGIDOS AL GERENTE GENERAL ADMINISTRADOR 1, ADMINISTRADOR 2, CONTADORA, AUXILIAR DE CONTABILIDAD, SUPERVISORA DE VENTAS.

INSTRUCCIONES

Distinguido encuestado:

EL principal propósito de la encuesta es conocer las características de la gestión administrativa, y de esta manera crear un modelo de control interno que cumpla con todas sus expectativas y haya un desarrollo empresarial. Sus respuestas son muy importantes para cumplir nuestro objetivo. Gracias por su colaboración.

1. ¿Existen condiciones del elemento de control interno?

- SIEMPRE
- MUY FRECUENTEMENTE
- A VECES
- CASI NUNCA
- NUNCA

2. ¿Las funciones del personal directivo y funcionarios principales de administración están delimitadas por los estatutos?

- SIEMPRE
- MUY FRECUENTEMENTE
- A VECES
- CASI NUNCA
- NUNCA

3. ¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?

- SI
- NO

4. ¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?

- SI
- NO

5. ¿Están debidamente aprobados los documentos contables por un funcionario o empleado responsable?

- SI
- NO

6 ¿Las condiciones del elemento de control se encuentran documentadas y están autorizadas por el Titular de la Institución?

- SIEMPRE
- MUY FRECUENTEMENTE
- A VECES
- CASI NUNCA
- NUNCA

7 ¿Los deberes del contador general están separados de los de las personas encargadas del manejo de fondos, inversiones, etc.?

- SI
- NO

8 ¿Están bajo la vigilancia y supervisión de los jefes de contabilidad, los empleados de este departamento y los libros y registros contables en toda la oficina o dependencia de la empresa?

- SIEMPRE
- MUY FRECUENTEMENTE
- A VECES
- CASI NUNCA
- NUNCA

9. ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por departamentos e individuos distintos de aquellos que han intervenido en su preparación?

- SIEMPRE
- MUY FRECUENTEMENTE
- A VECES
- CASI NUNCA
- NUNCA

10 ¿Las condiciones del elemento de control están en un proceso institucionalizado de mejora continua y existe evidencia documental de instancias evaluadoras y fiscalizadoras internas y externas de su eficiencia y eficacia.

- SIEMPRE
- MUY FRECUENTEMENTE
- A VECES
- CASI NUNCA
- NUNCA

ANEXO 2
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL
E INFORMATICA**

Cuestionario N°...2...

**ENCUESTA SOBRE EL CONTROL INTERNO DE LA ESTACIÓN DE
SERVICIOS BALLESTEROS UNO Y DOS, DIRIGIDOS A 40 CLIENTES QUE
MANTIENE CRÉDITO EN LA ESTACION DE SEVICIOS BALLESTEROS
UNO Y DOS**

INSTRUCCIONES

Distinguido encuestado:

EL principal propósito de la encuesta es conocer las características de la gestión administrativa, y de esta manera crear un modelo de control interno que cumpla con todas sus expectativas y haya un desarrollo empresarial. Sus respuestas son muy importantes para cumplir nuestro objetivo. Gracias por su colaboración.

1. ¿Qué tipo de Cliente es?
 - 1.1 Persona Natural
 - 1.2 Empresa Pública
 - 1.3 Empresa Privada

2. ¿Qué tipo de servicio usted demanda de esta estación de servicios?
 - 2.1 Venta de combustibles
 - 2.2 Venta de lubricantes
 - 2.3 Variedad de servicios

3. ¿Cómo percibe usted el servicio que recibe por parte de esta estación de servicios?
 - 3.1 Bueno
 - 3.2 Malo

4. ¿Mantiene usted crédito en la Estación de Servicio Uno y Dos?
 - 4.1 SI
 - 4.2 NO

5. ¿Usted considera que la atención de facturación y cobranza es?
 - 5.1 Eficiente
 - 5.2 Buena
 - 5.3 Mala

6 ¿La comunicación que tiene entre el vendedor y usted es?

6.1 Buena

6.2 Mala

7. ¿En el crédito que mantiene que beneficios complementarios le gustaría que le brinde esta estación de servicios?

7.1 Descuento pronto pago

7.2 Mayor tiempo en el pago

ANEXO 3

FLUJOS DE CAJA

BALLESTEROS UNO

BALLESTEROS DOS

FLUJO DE CAJA AÑO 2013

ESTACIÓN DE SERVICIOS "BALLESTEROS UNO"

2013	EXTRA	SUPER	DIESEL2	IVA	TOTAL	BANCOS	TARJ.CRED	CLIENTE	COMBUST	GASTOS						TOTAL	SOB. FALT.
										Combustib Tanq	REINGR	ANTICIP	Gt.Pers	Prestamos	Varios		
Enero	73.888,95	43.003,56	21.115,26	16.560,93	154.568,70	120.514,18	12.454,51	19.199,18	379,42	41,50	210,03	103,02	100,00		1.477,64	154.479,48	89,22
Febrero	70.092,88	40.161,53	18.737,09	15.478,98	144.470,48	109.258,66	12.119,98	17.290,88	240,48	78,30	444,69	603,80			4.180,36	144.217,15	253,33
Marzo	76.487,92	43.965,28	22.194,54	17.117,73	159.765,47	120.151,21	13.517,46	19.413,23	379,38	-	23,33	1.059,74		175,00	4.800,76	159.520,11	245,36
Abril	76.256,26	43.094,40	20.433,65	16.774,12	156.558,42	115.015,96	14.086,51	18.779,23	420,05	116,50	60,37	1.611,14		585,58	5.530,33	156.205,67	352,75
Mayo	81.646,77	45.718,78	24.769,88	18.256,25	170.391,68	123.109,06	16.324,79	23.291,04	479,54		259,48	1.278,65		136,00	5.312,33	170.190,89	200,79
Junio	78.020,29	42.569,19	21.864,85	17.094,52	159.548,85	117.079,21	13.571,81	19.219,24	444,85		54,15	1.649,23		200,00	7.033,17	159.251,66	297,19
Julio	80.810,96	44.217,91	21.851,06	17.625,59	164.505,52	119.504,26	15.813,59	20.948,51	382,28			1.589,78		695,00	5.212,38	164.145,80	359,72
Agosto	75.394,03	41.680,57	23.392,30	16.856,03	157.322,93	115.149,03	13.568,47	20.160,25	538,28		11,00	2.044,58		610,79	4.938,92	157.021,32	301,61
Septiembre	74.419,06	40.324,57	18.255,05	15.959,84	148.958,52	112.288,94	13.010,28	14.547,98	374,46		285,22	1.710,24		599,56	6.045,11	148.861,79	96,73
Octubre	75.063,07	41.417,36	20.690,84	16.460,55	153.631,82	115.654,45	12.023,23	18.193,20	428,46		5,90	1.517,74		488,00	5.222,88	153.533,86	97,96
Noviembre	73.589,01	42.442,81	18.263,59	16.115,45	150.410,86	113.070,68	11.567,77	16.784,25	371,19		137,33	1.244,17		846,05	6.358,24	150.379,68	31,18
Diciembre	79.925,95	45.664,92	16.280,71	17.024,59	158.896,17	125.044,92	11.997,72	12.779,36	416,44			1.626,93		900,00	6.074,60	158.839,97	56,20
SUMAN	915.595,15	514.260,88	247.848,82	201.324,58	1.879.029,42	1.405.840,56	160.056,12	220.606,35	4.854,83	236,30	1.491,50	16.039,02	100,00	5.235,98	62.186,72	1.876.647,38	2.382,04

Valor Vta. Extra	1,321	Gastos Anuales	234844.82
Valor Vta Super	1,786	Gastos mensuales	19.570.40
Valor Vta Diesel	0,926	Gastos Diarios	652.35

VENTAS		
VENTA GALONES	GALONES	VALOR
SUPER	692,882,81	915,595,15
EXTRA	287,986,09	514,260,88
DIESEL	267,686,29	247,848,82
TOTAL	1,248,555,19	1,677,704,84
COSTOS		
Costo Extra	1,18526	821,246,28
Costo Diesel	0,81546	218,287,46
Costo Súper	1,521	438,026,84
		1,477,560,59
UTILIDAD BRUTA DEL EJERCICIO		200,144,26

FLUJO DE CAJA AÑO 2013

ESTACIÓN DE SERVICIOS "BALLESTEROS DOS"

2013	EXTRA	SUPER	DIESEL2	IVA	TOTAL	BANCOS	TARJ.CRED	CLIENTES	COMBUST	COMB. TANQ	REINGR	ANTICIP	GAST. PERS	PREST	Varios	TOTAL	SOB. FALT.
Enero	41.342,74	21.228,61	18.391,23		80.962,58	62.925,82	6.642,79	9.772,88	150,17		137,05	273,34			1.060,25	80.962,30	-0,28
Febrero	38.477,28	21.419,97	17.328,30		77.225,55	59.447,33	6.731,42	9.522,31	189,75		278,24	186,47			869,58	77.225,10	-0,45
Marzo	41.724,85	28.420,10	19.832,63		89.977,58	61.746,92	7.575,31	16.786,28	246,25		180,50	144,86			3.297,44	89.977,56	-0,02
Abril	43.123,67	28.680,62	19.753,80		91.558,09	63.022,74	7.073,54	18.403,55	149,26		33,85	171,48		50,00	2.653,51	91.557,93	-0,16
Mayo	45.248,25	28.774,10	22.824,38		96.846,73	66.752,29	7.271,45	19.507,51	156,69		199,42	174,64		21,00	2.763,69	96.846,69	-0,04
Junio	44.710,69	28.419,34	21.182,80		94.312,83	66.287,75	7.314,81	17.903,93	183,83			156,20			2.466,43	94.312,95	0,12
Julio	47.872,94	28.122,50	22.970,58		98.966,02	69.670,42	6.564,42	19.697,83	206,01		73,42	335,38			2.418,27	98.965,75	-0,27
Agosto	45.877,33	28.289,64	23.160,42		97.327,39	68.894,39	6.118,01	19.149,42	203,02		448,46	154,36			2.359,13	97.326,79	-0,60
Septiembre	46.212,36	27.665,32	24.275,26		98.152,94	68.795,61	7.006,46	18.947,90	216,36		139,89	334,46			2.714,01	98.154,69	1,75
Octubre	47.472,39	28.927,26	25.776,72		102.176,37	73.257,01	7.000,82	18.426,98	188,36		161,27	217,22		50,00	2.873,96	102.175,62	-0,75
Noviembre	42.885,96	27.699,88	25.390,98		95.976,82	69.438,26	6.621,08	16.697,45	147,81		223,42	268,66			2.579,94	95.976,62	-0,20
Diciembre	44.041,15	28.130,66	20.964,01		93.135,82	65.602,77	6.785,43	16.093,07	184,07		246,47	1.014,42		84,87	3.124,07	93.135,17	-0,65
SUMAN	528.989,61	325.778,00	261.851,11	-	1.116.618,72	795.841,31	82.705,54	200.909,11	2.221,58	-	2.121,99	3.431,49	-	205,87	29.180,28	1.116.617,17	-1,55
	472.312,15	290.873,21	233.795,63	119.637,72	1.116.618,72				1.983,55	-	1.894,63						
Total 1-2	1.387.907,30	805.134,09	481.644,45	320.962,30	2.995.648,14	2.201.681,87	242.761,66	421.515,46	7.076,41	236,30	3.613,49	19.470,51	100,00	5.441,85	91.367,00	2.993.264,55	2.383,59

Valor Vta Extra 1,32 Gastos Anuales 132.022.42
 Valor Vta Super 1,79 Gastos mensuales 11.001.87
 Valor Vta Diesel 0,93 Gastos Diarios 366.76

VENTAS

VENTA GALONES	GALONES	VALOR
SUPER	357.425.41	472.312.15
EXTRA	162.889.00	290.873.21
DIESEL	252.508.30	233.795.63
TOTAL	772.822.71	996.981.00

COSTOS

Costo Extra	1,18526	423.642.04
Costo Diesel	0,81546	205.910.42
Costo Super	1,521	247.754.17
		877.306.63

UTILIDAD BRUTA DEL EJERCICIO 119.674.37

ANEXO 4

Ingeniería Industrial y Asesoría
Ambato - Ecuador

CERTIFICACIÓN

Certifico que la Estación de Servicio BALLESTEROS UNO, ubicada en la Av. Atahualpa 324 y los Shyris, se realizó el lavado de los depósitos de combustible estacionarios así como el tratamiento de los desechos sólidos producto de dicho lavado.

DATOS DE LA ESTACION DE SERVICIO:

Nombre	E/S BALLESTEROS UNO
Cantón	Ambato
Provincia	Tungurahua
Fecha de Trabajo	Febrero del 2012

Ambato, 25 de febrero del 2013

Atentamente,


Ing. Industrial Ambrosio Ballesteros Castro

COPIA DEL ORIGINAL



AMBATO

LA NOTARIA

Av. Atahualpa y Víctor Hugo

Teléfono 032413171

084128620



**EMPRESA MUNICIPAL
CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO
EMPRESA PÚBLICA**

DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS

RUC. 1865033090001

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO Nº 901982

**VÁLIDO HASTA EL
31-DICIEMBRE-2013**

VALOR: \$ 98.00
SON: NOVENTA Y OCHO DOLARES
AÑOS CANC: 2006-2007-2008-2009-2010-2011-2012-2013
ACTIVIDAD: ASESORAMIENTO EMPRESARIAL Y EN
MATERIA DE GESTION, ACTIVIDADES DE
COMPRA VENTA DE BIENES INMUEBLES
PROPIETARIO: BALLESTEROS GONZALEZ FRANKLIN
HORACIO
DIRECCIÓN: RABIDA 01-24 Y 12 DE OCTUBRE
FEC. EMISIÓN: 2013-01-31



ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO - FINANCIERA



Av. Unidad Nacional 06-07 y González Suárez - Teléfonos 2826493 - 2827602
Emergencias 911 / 2820-200 * 2822-222 Ambato - Ecuador

Ingeniería Industrial y Asesoría

Ambato - Ecuador

CERTIFICACIÓN

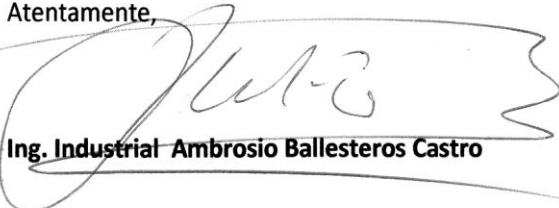
Certifico que la Estación de Servicio BALLESTEROS DOS, ubicada en la Av. Atahualpa 324 Y los Shyris, se realizó el lavado de los depósitos de combustible estacionarios así como el tratamiento de los desechos sólidos producto de dicho lavado.

DATOS DE LA ESTACION DE SERVICIO:

Nombre	E/S BALLESTEROS UNO
Cantón	Ambato
Provincia	Tungurahua
Fecha de Trabajo	Febrero del 2012

Ambato, 25 de febrero del 2013

Atentamente,



Ing. Industrial Ambrosio Ballesteros Castro

Av. Atahualpa y Víctor Hugo

Teléfono 032413171

084128620



R.U.C. 1768158680001

DIRECCION DE GESTION FINANCIERA
COMPROBANTE DE INGRESOS Y/O RECAUDACION

H-09-0126469

Ambato, 09 de April de 2013		Año de Pago 2013	Cod/Placa	Datos del oficio con el que se recibe el comprobante de depósito	
				No.	Fecha:
Nombres y apellidos o Razón Social del Cliente		RUC / CI		TIPO DE CLIENTE: Comercializadora, distribuidor, etc.)	
BALLESTEROS 1		18004676100		CENTRO DE DISTRIBUCION CLDH	
Concepto del Pago	Control anual de centros de distribución de derivados de los hidrocarburos (pago se lo establece por volumen de despacho de CLDH del año inmediato anterior), rango (glns/año). 800.001 a 1350000				
				Código 9	

CANCELADO

para uso exclusivo de pago parciales en las disposiciones legales

Comprobante de depósito

Valor	Número	Banco	Lugar y fecha de emisión
1,600.00	11254266	BANCO PICHINCHA ARCH	Ambato, 04 de March de 2013

Elaborado por

Técnico / Secretaria / Tesorero
LUIS FERNANDO MARIÑO

BANCO PICHINCHA

Depósito
SECTOR PUBLICO
Cuenta...: BP-SP 3502122804
Nombre...: AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL

Documento: 11254266
Efectivo.: 1,600.00
Total....: 1,600.00
Moneda...: USD
Oficina...: 39 - AG. AMBATO
Cajero...: NSHULCA
Fecha...: 2013/Mar/04 17h01
Control...: Sec-365, En Linea

Sublínea Valor
190499 1,600.00

Ballesteros1

ORIGINAL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO



0021136

DIRECCIÓN FINANCIERA
Sección Rentas



Actualización de datos para Patente Municipal y/o Declaración del Impuesto del 1.5 x mil a los Activos Totales

Razón Social (Nombres y Apellidos)		FLOW
Ralestros González Frantón		CIU. N° 21459
Nombre Comercial		RUC. N° 500146701001
Estación de Servicio Ralestros S.A.S.		REG. N° 33951
Dirección del Negocio:		TELF. N° 0329341541
Av. Atahualpa 324 y Bolívar		
Actividad:	Ingresos Brutos	Sucursales N°
Atal para motor de combustible		
Representante Legal:	Cédula de Ciudadanía	
Domicilio del Representante Legal:		Teléfono:
Rabida 01-24 y 12 de Octubre		0329341540
Nombre del Contador:	Dirección y Teléfono:	Cédula o RUC
Magdalena Guzmán	Kapospangui y Shyris	1521479746
		Registro: 21949

DETERMINACIÓN TRIBUTARIA

Ejercicio Económico. Desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre 2012

DETERMINACIÓN DE BASE IMPONIBLE PARA PATENTES			DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO 1,5 POR MIL SOBRE ACTIVOS TOTALES		
	AMBATO	CONSOLIDADO NACIONAL		AMBATO	CONSOLIDADO NACIONAL
TOTAL ACTIVO	630951.52		TOTAL ACTIVOS	630951.52	
TOTAL PASIVO	126497.50		TOTAL PASIVO CORRIENTE	126497.50	
PATRIMONIO (Total Activo - Total Pasivo)	504454.02		BASE IMPONIBLE (Total Activos - Pasivo corriente)	504454.02	
			1,5 POR MIL (0,0015)- Impuesto Causado	7566.8103	

Adjuntar obligatoriamente los estados financieros certificados y presentados a los organismos de control.

CUADRO DISTRIBUTIVO DE INGRESOS

Sólo para Compañías y Personas Naturales que mantengan Sucursales

Cantón	Ingreso Bruto Anual	%	Base Imponible	Impuesto Causado

Con pleno conocimiento de las penas por ocultamiento o falsedad declaro que toda la información contenida en éste formulario es verídica y correcta. Me someto a las penas que establece la Ley por ocultamiento o falsedad de información.

Me comprometo a comunicar al I. Municipio de Ambato, cualquier cambio de actividad, suspensión momentánea o Cierre del Negocio.

El Declarante: <i>J. B. Guzmán</i>	Recibido por: <i>S. M.</i>	Revisado por:	Autorizado para Emisión: <i>Magdalena Guzmán</i>
Fecha Declarada:	Fecha de Recepción: 14/06/2012	Fecha de Revisión:	

El Plazo para el pago según Ordenanza de Patentes y la Ley del 1,5 por mil sobre los Activos Totales será 30 días después de la fecha límite establecida para la declaración del impuesto a la Renta.

OBSERVACIONES:

DIR: RISE: IVA: MEDIO AMBIENTE:
USO DE SUELO: RÓTULO: TURISMO: PERMISO GARAJE:

En caso de tener predio propio realizar croquis al reverso.

1.648,88



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO



0021137

DIRECCIÓN FINANCIERA
Sección Rentas



Actualización de datos para Patente Municipal y/o Declaración del Impuesto del 1.5 x mil a los Activos Totales

Razón Social (Nombres y Apellidos)			FLOW
Ballesteros Gonzalez Franklin Hernan			CIU. N° 21458
Nombre Comercial			RUC. N°
Estación de Servicio Ballesteros Dos			REG. N° 150
Dirección del Negocio:			TELF. N° 022341673
Actividad:			Ingresos Brutos
Venta al por menor de combustibles			Sucursales N°
Representante Legal:			Cédula de Ciudadanía
Domicilio del Representante Legal:			Teléfono:
Rabinda 01-94 y 12 de octubre			022341673
Nombre del Contador:	Dirección y Teléfono:	Cédula o RUC	Registro:
Magdalena Guera	Expansión y Shyris	1301409796	21949

DETERMINACIÓN TRIBUTARIA

Ejercicio Económico. Desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre 2012

DETERMINACIÓN DE BASE IMPONIBLE PARA PATENTES			DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO 1,5 POR MIL SOBRE ACTIVOS TOTALES		
	AMBATO	CONSOLIDADO NACIONAL		AMBATO	CONSOLIDADO NACIONAL
TOTAL ACTIVO	680951 ⁵²		TOTAL ACTIVOS	680951 ⁵²	
TOTAL PASIVO	196497 ⁵⁰		TOTAL PASIVO CORRIENTE	196497 ⁵⁰	
PATRIMONIO (Total Activo - Total Pasivo)	554454 ⁰²		BASE IMPONIBLE (Total Activos - Pasivo corriente)	554454 ⁰²	
	706,08		1,5 POR MIL (0,0015)- Impuesto Causado	831,681 ⁰³	

Adjuntar obligatoriamente los estados financieros certificados y presentados a los organismos de control.

CUADRO DISTRIBUTIVO DE INGRESOS

Sólo para Compañías y Personas Naturales que mantengan Sucursales

Cantón	Ingreso Bruto Anual	%	Base Imponible	Impuesto Causado

Con pleno conocimiento de las penas por ocultamiento o falsedad declaro que toda la información contenida en éste formulario es verídica y correcta. Me someto a las penas que establece la Ley por ocultamiento o falsedad de información.

Me comprometo a comunicar al I. Municipio de Ambato, cualquier cambio de actividad, suspensión momentánea o Cierre del Negocio.

El Declarante:	Recibido por:	Revisado por:	Autorizado para Emisión:
Ballesteros	[Signature]	[Signature]	Magdalena Guera
Fecha Declarada:	Fecha de Recepción:	Fecha de Revisión:	
	14/06/2013		

El Plazo para el pago según Ordenanza de Patentes y la Ley del 1,5 por mil sobre los Activos Totales será 30 días después de la fecha límite establecida para la declaración del impuesto a la Renta.

OBSERVACIONES:

DIR: RISE: IVA: MEDIO AMBIENTE:
USO DE SUELO: RÓTULO: TURISMO: PERMISO GARAJE:

En caso de tener predio propio realizar croquis al reverso.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO



0051122

VALOR

USD 1:00

DIRECCIÓN FINANCIERA

Sección Rentas

Actualización de datos para Patente Municipal y/o Declaración del Impuesto del 1.5 x mil a los Activos Totales

Razón Social (Nombres y Apellidos) Ballesteros Gonzalez Franklin Horacio		FLOW
Nombre Comercial Servicio Particular transporte de combustible		CIU. N° 21458 RUC. N° 1800146761001
Dirección del Negocio: Calle Rabida 12 de octubre		REG. N° 3973 TELF. N° 994-16-73
Actividad:	Ingresos Brutos	Sucursales N°
Representante Legal: Rabida 01-24 12 de octubre	Cédula de Ciudadanía 03-84-12-41	
Domicilio del Representante Legal:		Teléfono:
Nombre del Contador: Magdalena Guevara	Dirección y Teléfono: Sapozopamín shviris	Cédula o RUC 1801409796
		Registro: 21949

DETERMINACIÓN TRIBUTARIA

Ejercicio Económico. Desde el 1 de Enero al 31 diciembre 2012

DETERMINACIÓN DE BASE IMPONIBLE PARA PATENTES			DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO 1,5 POR MIL SOBRE ACTIVOS TOTALES		
	AMBATO	CONSOLIDADO NACIONAL		AMBATO	CONSOLIDADO NACIONAL
TOTAL ACTIVO		680951.22	TOTAL ACTIVOS		680951.22
TOTAL PASIVO		126497.50	TOTAL PASIVO CORRIENTE		126497.50
PATRIMONIO (Total Activo - Total Pasivo)		554454.02	BASE IMPONIBLE (Total Activos - Pasivo corriente)		554454.02
			1,5 POR MIL (0,0015)- Impuesto Causado		831681.03

Adjuntar obligatoriamente los estados financieros certificados y presentados a los organismos de control.

CUADRO DISTRIBUTIVO DE INGRESOS

Sólo para Compañías y Personas Naturales que mantengan Sucursales

Cantón	Ingreso Bruto Anual	%	Base Imponible	Impuesto Causado

Con pleno conocimiento de las penas por ocultamiento o falsedad declaro que toda la información contenida en éste formulario es verídica y correcta. Me someto a las penas que establece la Ley por ocultamiento o falsedad de información.

Me comprometo a comunicar al GAD. Municipalidad de Ambato, cualquier cambio de actividad, suspensión momentánea o Cierre del Negocio.



El Declarante: IGM	Recibido por: [Firma]	Revisado por:	Autorizado para Emisión: [Firma]
Fecha Declarada: [Firma]	Fecha de Recepción: 14/06/2013	Fecha de Revisión:	



El Plazo para el pago según Ordenanza de Patentes y la Ley del 1,5 por mil sobre los Activos Totales será 30 días después de la fecha límite establecida para la declaración del impuesto a la Renta.

OBSERVACIONES:

DIR: RISE: IVA: MEDIO AMBIENTE:
USO DE SUELO: RÓTULO: TURISMO: PERMISO GARAJE:

En caso de tener predio propio realizar croquis al reverso.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO TESORERIA MUNICIPAL <small>TÍTULO DE PAGO DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES</small> A LOS ACTIVOS TOTALES		Matriz: Bolívar 523 y Castillo * Ambato Teléfono: 032997800 www.ambato.gob.ec 1085081	
REGISTRO:	N° PAGO: 1694703	N° EMISION: 5457118	DIVIDENDO:
CIU: 21458	CEDULA / RUC: 1800146761	FECHA EMISION: 01 Jun 2013	AÑO: 2013
CONTRIBUYENTE: BALLESTEROS GONZALEZ FRANKLIN HORACIO		RAZON SOCIAL:	
DOMICILIO CONTRIBUYENTE: RABIDA 01-24 Y DOCE DE OCTUBRE		PARROQUIA:	TELEFONO: 032841541
DETALLE DE LA EMISION: Direccion : Reg. Patente N°: 465; Razón Social: BALLESTEROS GONZALEZ FRANKLIN HORACIO; Dirección: ATAHUALPA 3-24 Y LOS SHYRIS; Nombre Comercial: ESTACION DE SERVICIOS BALLESTEROS 1; Actividad Comercial : VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES EN GASOLINERAS,TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE EN TANQUERO Y ASESORAMIENTO EMPRESARIAL; Base imponible : 554454,02 VALOR CONSOLIDADO POR 4 ACTIVIDADES			
CLAVE CATASTRAL: 465	TERRENO AREA: .00 AVAL: .00	CONSTRUCCION AREA: .00 AVAL: .00	AVALUO TOTAL .00 BASE IMPONIBLE:
A LOS ACTIVOS TOTALES		831,68	
INTERESES POR MORA TRIBUTARIA		8,49	
ESPECIES VALORADAS		2,00	
PAGADO: USD 842,17			
 DIRECTOR FINANCIERO	JEFE DE RENTAS	 TESORERO	FECHA PAGO: 17/06/2013 CAJERO: LMVM2006

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO TESORERIA MUNICIPAL <small>TÍTULO DE PAGO DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES</small> PATENTES			Matriz: Bolívar 523 y Castillo * Ambato Teléfono: 032997800 www.ambato.gob.ec		
REGISTRO:	N° PAGO: 1694703	N° EMISION: 5457120		DIVIDENDO:	
CIU: 21458	CEDULA / RUC: 1800146761	FECHA EMISION: 01 Jun 2013		AÑO: 2013	
CONTRIBUYENTE: BALLESTEROS GONZALEZ FRANKLIN HORACIO			RAZON SOCIAL:		
DOMICILIO CONTRIBUYENTE: RABIDA 01-24 Y DOCE DE OCTUBRE			PARROQUIA:	TELEFONO: 032841541	
DETALLE DE LA EMISION: Direccion : Reg. Patente N°: 465; Razón Social: BALLESTEROS GONZALEZ FRANKLIN HORACIO; Dirección: ATAHUALPA 3-24 Y LOS SHYRIS; Nombre Comercial: ESTACION DE SERVICIOS BALLESTEROS 1; Actividad Comercial : VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES EN GASOLINERAS,TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE EN TANQUERO Y ASESORAMIENTO EMPRESARIAL; Base imponible : 554454,02 VALOR CONSOLIDADO POR 4 ACTIVIDADES					
CLAVE CATASTRAL:	TERRENO	CONSTRUCCION	AVALUO TOTAL	BASE IMPONIBLE:	
465	AREA: .00	AREA: .00	.00		
	AVAL: .00	AVAL: .00			
PATENTES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS			706,08		
INFRACCION A ORDENANZAS MUNICIPALES			98,63		
ESPECIES VALORADAS			2,00		
PAGADO: USD 806,71					
 DIRECTOR FINANCIERO		 JEFE DE RENTAS		FECHA PAGO: 17/06/2013 CAJERO: LMVM2006	
			TESORERO		

Quito, 07 de enero de 2013

ESTACION DE SERVICIO: E/S BALLESTEROS 1

Dirección: AV. ATAHUALPA 324 Y SHYRIS

Provincia: TUNGURAHUA

CERTIFICADO

El presente certifica la cobertura para la Estación de Servicio en Referencia, bajo los amparos de la Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 54839 de acuerdo a las condiciones establecidas por el Ministerio De Recursos Naturales no Renovables, a través de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarbúrico en el Acuerdo Ministerial N° 18 Artículo 2 que menciona lo siguiente:

“Art. 2.- Fijar los montos mínimos de las pólizas de seguro de responsabilidad civil extracontractual, que cubra los daños a terceros, a sus bienes y daños al medio ambiente que pudieren ocurrir en las instalaciones de los centros de distribución (estaciones de servicio, depósitos pesquero, depósitos industriales, naveros y aéreos) y por la manipulación de derivados de los hidrocarburos, según el siguiente detalle.”

VOLUMEN DE VENTA MENSUAL	VALOR MINIMO ASEGURADO
1 – 25.000	100.000
25.001 – 50.000	150.000
50.001 – 100.000	250.000
100.001 – 150.000	400.000
150.001 en adelante	600.000

VALOR ASEGURADO E/S: USD 250000

VIGENCIA DE LA POLIZA:

Desde: 31 de diciembre del 2012

Hasta: 31 de diciembre del 2013

Atentamente,



SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.

reconocida en el 2006 y 2007 como la empresa más respetada de Ecuador en el sector de Cías. de Seguros, Servicios Médicos, Hospitalarios y Salud.

to: (593-2) 398 40 00 Guayaquil: Telf.: (593-4) 288 88 18 Cuenca: Telf.: (593-7) 288 20 50 Manta: Telfs.: (593-5) 262 95 6
Ambato: Telf.: (593-3) 242 09 00 / 242 32 20 Ibarra: Telf.: (593-6) 261 19 80 Loja: Telf.: (593-7) 257 06 88.



0007937



CERTIFICADO DE CONTROL ANUAL AÑO 2013

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburiífero, en razón que el Centro de Distribución ha cumplido con lo establecido en el “Reglamento para la Autorización de Actividades de Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos”, expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 2024, publicado en el Registro Oficial No. 445, del 1 de noviembre del 2001, las disposiciones previstas en la Resolución No. 002-DIRECTORIO-ARCH-2012 publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 887 del 6 de febrero del 2013 y el Acuerdo Ministerial No. 018 publicado en el Registro Oficial No. 053 vigente a partir de abril 02 de 2003, confiere el presente Certificado de Control Anual:

Centro de distribución	:	“BALLESTEROS 1”
Comercializadora	:	PETROLEOS Y SERVICIOS PYS C.A.
Registro único de contribuyentes	:	1800146761001
Segmento autorizado para operar	:	AUTOMOTRIZ
Código identificador	:	10AU18019
Fecha de vencimiento	:	JUNIO 2014

Nota: Para la emisión del Certificado de Control Anual 2014 deberá presentar la Licencia Ambiental.

Suscribo el presente Certificado de Control Anual, en mi calidad de Director Técnico de Área de la Agencia Regional de Hidrocarburos Centro y en virtud de la delegación otorgada mediante Resolución No 070-ARCH-DJ-2013 de fecha 15 de Mayo de 2013, por el Ing. José Luis Cortázar, en su calidad de Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburiífero.

Atentamente,


Ing. Gustavo González Figueroa
DIRECTOR TÉCNICO DE AREA
AGENCIA REGIONAL DE HIDROCARBUROS CENTRO



AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURIÍFERO

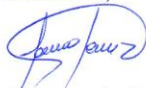
OFICIO No. PYS-OC-2014-032
Quito , 10 de Enero de 2014

Señor(a)
FRANKLIN HORACIO BALLESTEROS GONZALEZ
E/S BALLESTEROS 1
DISTRIBUIDOR DE PETROLEOS Y SERVICIOS C.A.
Presente.-

De mi consideración:

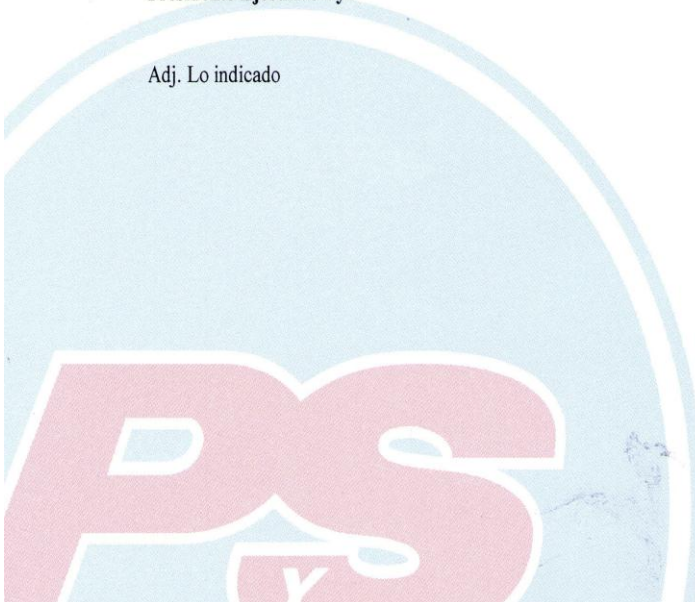
Para su conocimiento, archivo y fines pertinentes, adjunto sírvase encontrar el documento Original del Certificado de Control Anual, correspondiente al ejercicio 2013, expedido por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, una vez cumplido lo establecido en el "Reglamento para la Autorización de Actividades de Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos", expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 2024, publicado en el Registro Oficial No. 445 del 1 de Noviembre del año 2001.

Atentamente,



Sucre Antonio Nevárez Rojas
Presidente Ejecutivo PyS

Adj. Lo indicado



Ave. 6 de Diciembre N30-182 y
Alpallana PBX. (593-2) 2521 670
Quito - Ecuador

www.petroleosyservicios.com



Confieren el presente

CERTIFICADO

A E/s Ballesteros 1

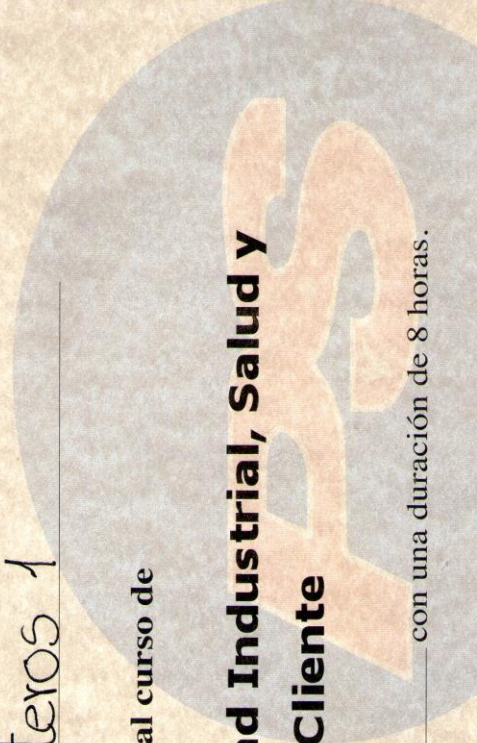
Por haber asistido al curso de

**Medio Ambiente, Seguridad Industrial, Salud y
Atención al Cliente**

Realizado el Mayo-Diciembre 2012 con una duración de 8 horas.


PRESIDENTE

PETROLEOS Y SERVICIOS


CAMSLOG
LOGÍSTICA Y QHSE
INSTRUCTOR
CAMSLOG CIA. LTDA.



Confieren el presente

CERTIFICADO

A Amparito López

Por haber asistido al curso de

**Medio Ambiente, Seguridad Industrial, Salud y
Atención al Cliente**

Realizado el Mayo-Diciembre 2012 con una duración de 8 horas.


PRESIDENTE

PETROLEOS Y SERVICIOS



INSTRUCTOR
CAMSLOG CIA. LTDA.

Quito, a 17 de Diciembre del 2013

Memo Nro.- 231

ESTACION DE SERVICIO: E/S BALLESTEROS 1

Dirección: AV. ATAHUALPA 324 Y SHYRIS

Provincia: Ambato

CERTIFICADO

El presente certifica la cobertura para la Estación de Servicio en Referencia, bajo los amparos de la Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual Nro. 501565, de acuerdo a las condiciones establecidas por el Ministerio de Recursos naturales no Renovables, a través de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífico en el Acuerdo Ministerial Nro. 18 Artículo 2 que menciona la siguiente:

“Art. 2.- Fijar los montos de las pólizas de seguros de responsabilidad civil extracontractual, que cubra los daños a terceros, a sus bienes y daños al medio ambiente que pudieren ocurrir en las instalaciones de los centros de distribución (estaciones de servicio, depósitos pesqueros, depósitos industriales, navieros y aéreos) y por la manipulación de derivados de los hidrocarburos, según el siguiente detalle.”

VOLUMEN DE VENTA MENSUAL	VALOR MINIMO ASEGURADO
1 – 25.000	100.000
25.001 – 50.000	150.000
50.001 – 100.000	250.000
100.001 – 150.000	400.000
150.001 en adelante	600.000

VALOR ASEGURADO E/S: USD 400000

VIGENCIA DE LA POLIZA:

Desde: 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Hasta: 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Atentamente,

Liberty Seguros



REGISTRO DE GENERADOR DE DESECHOS PELIGROSOS

FECHA:	07 DE ENERO DEL 2014
RESPONSABLE O REPRESENTANTE DE LA	SR. FRANKLIN BALESTEROS
CARGO O PUESTO EN LA EMPRESA:	REPRESENTANTE LEGAL
DIRECCION:	Av. Atahualpa 324 y Shyris

Con fundamento en los artículos No. 160 numeral 5 y No. 204 del Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación por Desechos Peligrosos; el Ministerio del Ambiente otorga a la empresa:

ESTACION DE SERVICIO BALLESTEROS 1

lo siguiente:

El número de registro ambiental como generador de desechos peligrosos:	01-14-DPAT-002	
El registro cubre los siguientes desechos:	Código de Desecho	Desecho Peligroso
	DP-G-46.01	Lodos de las plantas de tratamiento de las aguas residuales que contienen sustancias peligrosas
	DP-G-46.06	Material absorbente utilizado en la recolección y limpieza de derrames de materiales peligrosos
	DP-G-46.08	Lodos de tanques de almacenamiento
	DP-NE-08	Baterías usadas que contengan Hg, Ni, Cd y otros materiales que exhiban el carácter de peligrosidad
	DP-NE-40	Luminarias, Lámparas, tubos fluorescentes focos ahorradores que contengan mercurio
	DP-NE-42	Material absorbente contaminado con hidrocarburos, paños, trapos, aserrín
Código de Declaración Anual:	01-14-DPAT-DA-002	
Código de Manifiesto Único:	01-14-DPAT-M-001	
El número de la libreta de registros de almacen	01 – E/S BALLESTEROS 1	
Para las instalaciones:	AV. LOS SHIRYS 524 Y AV. ATAHUALPA. Cantón Ambato. Provincia de Tungurahua	



Debiendo sujetarse en todo momento a lo establecido en la Ley de Prevención y Control de Contaminación Ambiental, Ley de Gestión Ambiental, Reglamento a Ley de Gestión para la prevención y control

1. Remitir a la Dirección Provincial de Zamora Chinchipe del Ministerio del Ambiente o a la Autoridad Ambiental de Aplicación Acreditada, una declaración anual (Formulario DA-SGD-01) de los movimientos que hubiere efectuado con sus desechos peligrosos generados mediante el formato que ésta misma disponga, la cual deberá contener al menos: registros sobre el origen de los desechos, cantidades producidas, transporte utilizado y destino de los desechos; los mismos que deberán entregarlos debidamente llenados con fecha límite, diciembre de cada año. Debiendo citar el número de registro ambiental, número de licencia ambiental, código de declaración anual y el número de libro de registro de los movimientos de entrada y salida de desechos peligrosos en su área de almacenamiento temporal.
2. Dar a los desechos peligrosos, el manejo previsto en el Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación por desechos peligrosos.
3. Mantener disponible el número de libro de registro de los movimientos de entrada y salida de desechos peligrosos en su área de almacenamiento temporal (llevar una bitácora mensual sobre la generación de desechos peligrosos y el almacenamiento temporal).
4. Manejar los desechos peligrosos que sean incompatibles en términos de la legislación ecuatoriana en forma separada.
5. Envasar los desechos peligrosos en recipientes que reúnan las condiciones de seguridad.
6. Etiquetarlos de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio del Ambiente.
7. Almacenar sus desechos peligrosos en condiciones de seguridad y en áreas que cumplan con lo dispuesto en el Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación por Desechos Peligrosos y en los lineamientos establecidos por el Ministerio del Ambiente.
8. Transportar los desechos peligrosos en vehículos de empresas que cuenten con licencia ambiental.
9. Tratar y disponer sus desechos peligrosos en sitios de empresas que cuenten con la licencia ambiental correspondiente.
10. Dar a sus desechos peligrosos el tratamiento que corresponda de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento y marco legal aplicable.
11. Los demás previstos en el Reglamento correspondiente y en otras disposiciones aplicables.
12. Presentar un programa de minimización de residuos en un plazo de 4 meses a partir del otorgamiento de la presente autorización (Artículo 160, No.1).
13. El representante de la empresa deberá brindar todas las facilidades y apoyos necesarios al personal facultado del Ministerio del Ambiente en la supervisión del cumplimiento a las condicionantes establecidas en el presente documento, así mismo deberá acatar las indicaciones que en su momento se determinen.

Atentamente,

Ing. Omar Landázuri
Director Provincial del Ambiente de Tungurahua

Oficio Nro. MAE-CGZ3-DPAT-2014-0032

Ambato, 07 de enero de 2014

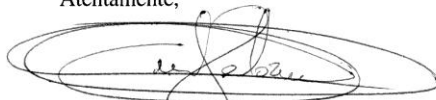
Asunto: Registro de Generador de Desechos Peligrosos de la ESTACION DE SERVICIO BALLESTEROS 1

Señor
Sucre A. Nevárez R.
Presidente Ejecutivo
PETROLEOS Y SERVICIOS
Av. 6 de Diciembre N30-182 y Alpallana (QUITO)

En referencia al oficio PYS-OC-2013-988 del 26 de septiembre del 2013, mediante el cual remite la documentación para la obtención del registro como Generador de Desechos Peligrosos; al respecto comunico que, luego de la revisión y análisis realizada mediante informe técnico Nro. 019-2014-UCAT-MAE, remitido con memorando Nro. MAE-UCAT-DPAT-2014-0015 del 7 de enero del 2014, se determina que la ESTACION DE SERVICIO "BALLESTEROS 1", cumple con el procedimiento y requisitos establecidos por el Ministerio del Ambiente y el Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación por Desechos Peligrosos.

Con estos antecedentes, se emite el Registro Nro. 01-14-DPAT-002 de Generador de Desechos Peligrosos, el Código de Declaración Anual Nro. 01-14-DPAT-DA-002 y el Código de Manifiesto Único Nro. 01-14-DPAT-M-002.

Atentamente,



Ing. Omar Mauricio Landázuri Galárraga
**COORDINADOR GENERAL ZONAL - ZONA 3 (TUNGURAHUA, PASTAZA,
COTOPAXI Y CHIMBORAZO) - DIRECTOR PROVINCIAL DEL AMBIENTE
DE TUNGURAHUA**

Referencias:
- MAE-CGZ3-DPAT-2013-1672

Anexos:
- MAE-CGZ3-DPAT-2013-1672.pdf

jb

Papel Ecológico

generado por Quipux



NOMBRE: Andrea Almarin
FECHA: 10/01/2014 HORA: _____

DIRECCION PROVINCIAL DEL AMBIENTE DE TUNGURAHUA
Av. José Peralta y Humberto Fierro Huachi Chico (vía a Guaranda)
Ambato - Ecuador
Teléfonos: (593 3) 2 585 398 / 2 588 442 / 2 588 466
www.ambiente.gob.ec

1/1

Quito, a 17 de Diciembre del 2013

Memo Nro.- 231

ESTACION DE SERVICIO: E/S BALLESTEROS 1

Dirección: AV. ATAHUALPA 324 Y SHYRIS

Provincia: Ambato

CERTIFICADO

El presente certifica la cobertura para la Estación de Servicio en Referencia, bajo los amparos de la Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual Nro. 501565, de acuerdo a las condiciones establecidas por el Ministerio de Recursos naturales no Renovables, a través de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífico en el Acuerdo Ministerial Nro. 18 Artículo 2 que menciona la siguiente:

“Art. 2.- Fijar los montos de las pólizas de seguros de responsabilidad civil extracontractual, que cubra los daños a terceros, a sus bienes y daños al medio ambiente que pudieren ocurrir en las instalaciones de los centros de distribución (estaciones de servicio, depósitos pesqueros, depósitos industriales, navieros y aéreos) y por la manipulación de derivados de los hidrocarburos, según el siguiente detalle.”

VOLUMEN DE VENTA MENSUAL	VALOR MINIMO ASEGURADO
1 – 25.000	100.000
25.001 – 50.000	150.000
50.001 – 100.000	250.000
100.001 – 150.000	400.000
150.001 en adelante	600.000

VALOR ASEGURADO E/S: USD 400000

VIGENCIA DE LA POLIZA:

Desde: 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Hasta: 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Atentamente,

Liberty Seguros



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
TESORERIA MUNICIPAL**
TÍTULO DE PAGO DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES
PERMISOS AMBIENTALES DE FUNCIONAMIENTO

Matriz: Bolívar 523 y Castillo * Ambato
Teléfono: 032997800
www.ambato.gob.ec

REGISTRO:	N° PAGO: 1693416	N° EMISION: 5456337	DIVIDENDO:
-----------	---------------------	---------------------	------------

CIU: 21458	CEDULA / RUC: 1800146761	FECHA EMISION: 01 Jun 2013	AÑO: 2013
---------------	-----------------------------	-------------------------------	-----------

CONTRIBUYENTE: BALLESTEROS GONZALEZ FRANKLIN HORACIO	RAZON SOCIAL:
---	---------------

DOMICILIO CONTRIBUYENTE: RABIDA 01-24 Y DOCE DE OCTUBRE	PARROQUIA:	TELEFONO: 032841541
--	------------	------------------------

DETALLE DE LA EMISION:
Direccion : Dirección : AV. ATAHUALPA Y VICTOR HUGO - JUNTO A MOLL DE LOS ANDES Obs. MEDIO AMBIENTE
PELIGROSO DEFINITIVO - PEQUEÑA EMPRESA ...
Clave Catastral/Codigo :894964

CLAVE CATASTRAL: 894964	TERRENO		CONSTRUCCION		AVALUO TOTAL .00	BASE IMPONIBLE:
	AREA:	.00	AREA:	.00		
	AVAL:	.00	AVAL:	.00		

PERMISOS AMBIENTALES DE FUNCIONAMIENTO	70,00
INTERESES POR MORA TRIBUTARIA	2,18
ESPECIES VALORADAS	2,00
SERVICIOS TECNICOS ADMINISTRATIVOS	1,00
INFRACCION A ORDENANZAS MUNICIPALES	0,00
TASA POR SERVICIO DE MONITOREO Y VERIFICACION	0,00

PAGADO: USD 75,18


DIRECTOR FINANCIERO

JEFE DE RENTAS

TESORERO

FECHA PAGO: 13/06/2013

CAJERO: FFCB2004

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO TESORERIA MUNICIPAL TÍTULO DE PAGO DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES MULTAS POR INFRACCION A ORDENANZAS MUNICIPALES (VARIAS)	Matriz: Bolívar 523 y Castillo * Ambato Teléfono: 032997800 www.ambato.gob.ec	
--	---	--

REGISTRO:	N° PAGO: 1693100	N° EMISION: 5455084	DIVIDENDO:
CIU: 21458	CEDULA / RUC: 1800146761	FECHA EMISION: 01 Apr 2013	AÑO: 2013



CONTRIBUYENTE: BALLESTEROS GONZALEZ FRANKLIN HORACIO	RAZON SOCIAL:
DOMICILIO CONTRIBUYENTE: RABIDA 01-24 Y DOCE DE OCTUBRE	PARROQUIA:
	TELEFONO: 032841541


DETALLE DE LA EMISION:
 Dirección : Dirección : AV. ATAHUALPA Y LOS SHYRIS ESTACION DE COMBUSTIBLE BALLESTEROS UNO Obs.
 CONTRAVENIR LA ORDENANZA PARA EL CONTROLDE LA CONTAMINACION AMBIENTAL DEL AÑO 2013 ...
 Clave Catastral/Codigo : 894840

CLAVE CATASTRAL:	TERRENO	CONSTRUCCION	AVALUO TOTAL	BASE IMPONIBLE:
894840	AREA: .00	AREA: .00	.00	
	AVAL: .00	AVAL: .00		

INFRACCION A ORDENANZAS MUNICIPALES	160.00
ESPECIES VALORADAS	2.00

PAGADO: USD 162.00

		FECHA PAGO: 12/06/2013
DIRECTOR FINANCIERO	JEFE DE RENTAS	TESORERO
		CAJERO: IGAM2004

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO TESORERIA MUNICIPAL <small>TÍTULO DE PAGO DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES</small> MULTAS POR INFRACCION A ORDENANZAS MUNICIPALES (VARIAS)	Matriz: Bolívar 523 y Castillo * Ambato Teléfono: 032997800 www.ambato.gob.ec	
	1987771	

REGISTRO:	N° PAGO: 1693100	N° EMISION: 5455081	DIVIDENDO:
-----------	---------------------	---------------------	------------

CIU: 21458	CEDULA / RUC: 1800146761	FECHA EMISION: 01 Apr 2013	AÑO: 2013
---------------	-----------------------------	-------------------------------	-----------

CONTRIBUYENTE: BALLESTEROS GONZALEZ FRANKLIN HORACIO	RAZON SOCIAL:
---	---------------

DOMICILIO CONTRIBUYENTE: RABIDA 01-24 Y DOCE DE OCTUBRE	PARROQUIA:	TELEFONO: 032841541
--	------------	------------------------

DETALLE DE LA EMISION:
 Direccion : Dirección : AV. PANAMERICANA SUR KM. 1 1/2 Y VICTOR HUGO (BALLESTEROS DOS) Obs. CONTRAVENIR LA ORDENANZA PARA EL CONTROLDE LA CONTAMINACION AMBIENTAL DEL AÑO 2013 ...
 Clave Catastral/Codigo :894837

CLAVE CATASTRAL:	TERRENO	CONSTRUCCION	AVALUO TOTAL	BASE IMPONIBLE:
894837	AREA: .00	AREA: .00	.00	
	AVAL: .00	AVAL: .00		

INFRACCION A ORDENANZAS MUNICIPALES	160.00
ESPECIES VALORADAS	2.00

PAGADO: USD 162.00


 DIRECTOR FINANCIERO

JEFE DE RENTAS


 TESORERO

FECHA PAGO: 12/06/2013

CAJERO: IGAM2004



**EMPRESA MUNICIPAL
CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO
EMPRESA PÚBLICA**

DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS

RUC. 1865033090001

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO N° 009691

**VÁLIDO HASTA EL
31-DICIEMBRE-2013**

VALOR: \$ 80.00
SON: OCHENTA DOLARES
PLACA: TAU0150
RAZ. SOCIAL: BALLESTEROS GONZALEZ
FRANKLIN HORACIO
ACTIVIDAD: TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE
CONCEPTO: HINO CLASE TANQUERO
TIPO TANQUERO COLOR
BLANCO 20.00 TONELADAS
RUTA NACIONAL
FEC. EMISION: 2013-06-18

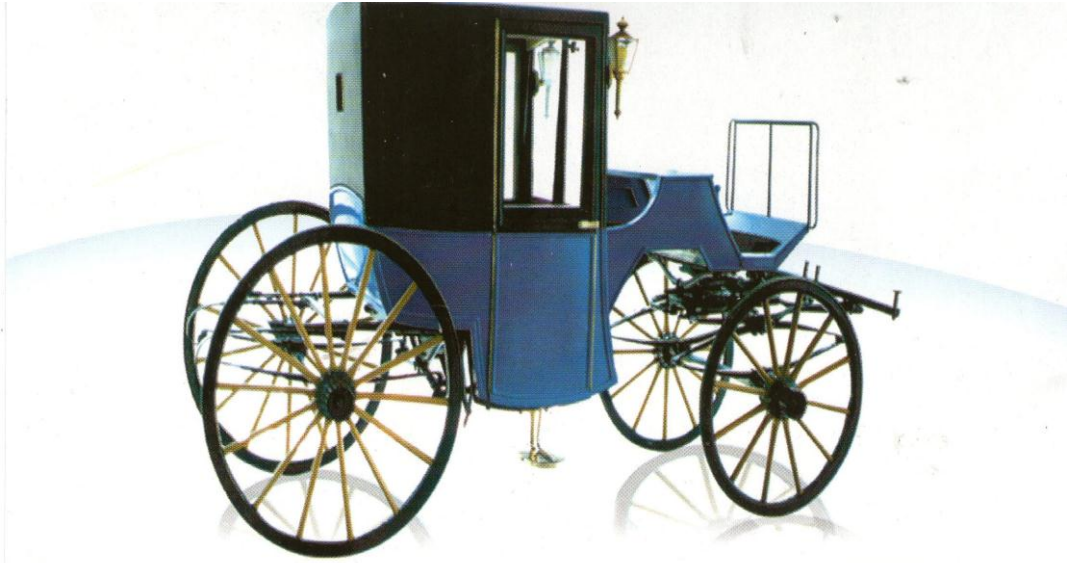


ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO - FINANCIERA



Av. Unidad Nacional 06-07 y González Suárez - Teléfonos 2826493 - 2827602
Emergencias 911 / 2820-200 * 2822-222 Ambato - Ecuador



BALLESTEROS UNO

BALLESTEROS DOS